



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD Julio de 2016
Oficina de Atención al Usuario

Bogotá D.C



*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

1 TABLA DE CONTENIDO

2	Objetivo:.....	3
3	Metodología:.....	3
4	Alcance del Informe:	3
5	Total de peticiones allegadas en el mes de julio:	3
6	Total de peticiones respondidas en tiempo y extemporáneamente:.....	4
7	Evolución de las PQRSD:.....	5
8	Canales utilizados:.....	6
9	Origen de PQRSD:	7
10	PQRSD por departamentos:.....	8
11	Temas de consulta:	9
12	Aplicación decreto 103 de 2015:	11
13	Conclusiones:	11

2 OBJETIVO:

Informar a la ciudadanía y a la Alta Dirección sobre el desempeño de la DNBC con relación al servicio de atención de peticiones, incluyendo peticiones de información, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y denuncias que se allegan a la Dirección a través de los diferentes canales establecidos para tal fin.

3 METODOLOGÍA:

El presente informe se soporta en la información brindada por parte del aplicativo ORFEO, usado para la gestión documental y de correspondencia de la DNBC. Además, de la información solicitada a todos los funcionarios y contratistas de la DNBC que pudieran haber respondido PQRSD durante el mes de julio de 2016.

4 ALCANCE DEL INFORME:

El presente informe presenta los trámites recibidos por parte de la Dirección Nacional de Bomberos y radicados como peticiones, incluyendo peticiones de información, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y denuncias, que se tramitan de forma escrita o virtual por medio de los canales con los que cuenta la Dirección, como son: el correo electrónico, página web, líneas telefónicas (57 1) 2571263/ 2571281/2571275, línea móvil 3102414381 y atención personalizada, durante el mes de julio de 2016.

5 TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN EL MES DE JULIO:

La Dirección Nacional de Bomberos durante el periodo evaluado recibió un total de 148 PQRSD, según la información extractada del aplicativo ORFEO y la brindada por los funcionarios y contratistas de la DNBC, las cuales fueron asignadas de la siguiente manera:

Período	Alta Dirección	Subdirección administrativa y financiera	Subdirección estratégica y coordinación Bomberil	Total peticiones
Julio	8	3	137	148
Total	8	3	137	148

6 TOTAL DE PETICIONES

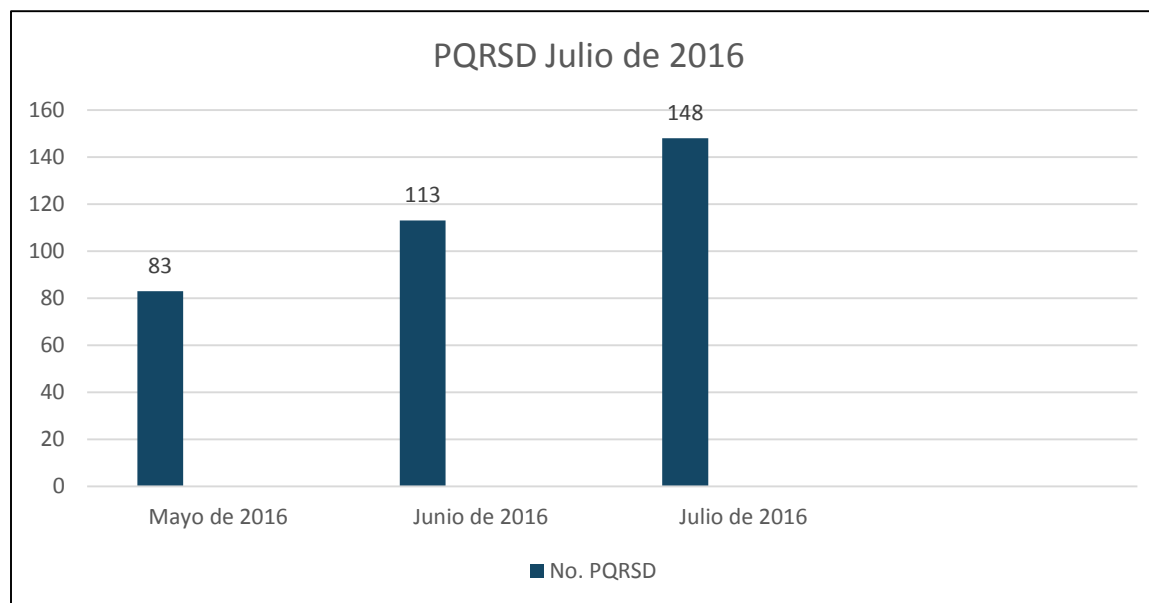
RESPONDIDAS EN TIEMPO Y EXTEMPORÁNEAMENTE:

Período	Total de peticiones respondidas en tiempo	Total de peticiones respondidas extemporáneamente	Total de peticiones vencidas	Total de peticiones en proceso	Total de peticiones sin tiempo de respuesta determinado	Total peticiones
Junio	126	14	3	0	5	148
Total	126	14	3	0	5	148

La Dirección Nacional de Bomberos en el periodo evaluado respondió en término un 85.13% (126) de las PQRSD allegadas, respondió fuera de término un 9.45% (14) de las peticiones y dejó sin respuesta un 2.02% (3) de peticiones, sin especificar el motivo por el cual la petición no fue atendida; eventos que en muchas ocasiones se deben a la falta de atención al aplicativo ORFEO por parte de los servidores; se presenta un 3.37% (5) de peticiones en las que no es posible determinar el tiempo en que fueron atendidas, porque el responsable indica haber respondido a la petición de manera presencial, telefónica o por medio de correo electrónico.

Las peticiones que figuran como vencidas, muchas veces son contestadas de manera informal por parte de los funcionarios, es decir por medio de correos electrónicos o llamadas telefónicas, sin informar a la oficina de atención al usuario de éste actuar, es por ello que no se cuenta con registro en el aplicativo Orfeo y tampoco en el formato de control del PQRSD que maneja la oficina.

7 EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:



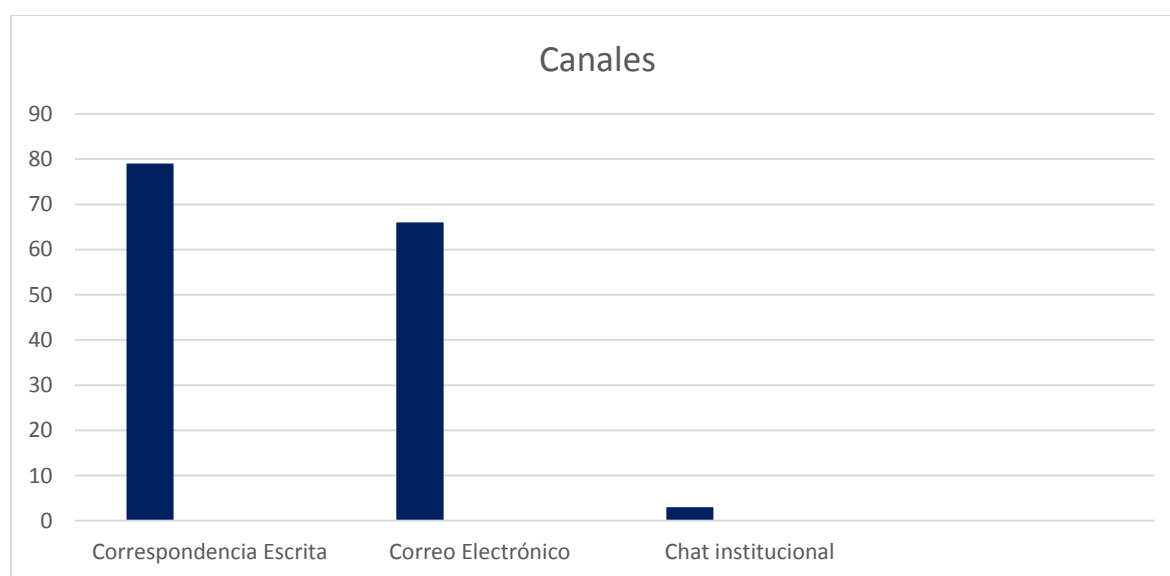
En el mes de Julio, la DNBC recibió 148 PQRSD, del total: 54.05% (80) fueron solicitudes; 20.94% (31) fueron consultas, 11.88% (17) fueron peticiones de información, un 8.78% (13) fueron quejas, un 2.02% (3) fueron peticiones de documentos, se presentaron tres peticiones entre autoridades (2.02%), y una (0.88%) denuncia contra Bomberos Cali por la comercialización de válvulas, mangueras y boquillas falsificadas

Por temas de competencia, las peticiones radicadas con los números 20163320016012 y 20163320017422 fueron trasladadas al Delegado Departamental y a la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá, respectivamente.

Durante el periodo en análisis, se recibieron tres reclamos por reiteración de peticiones, puntualmente los radicados: 20163320015352, 20163320016292 y 20163320016652. El primero de ellos reiterando petición de información en cuanto a las gestiones realizadas por la Dirección para el cobro del seguro de vida del Sr Miguel Giraldo (q.e.p.d), se archiva sin vincular ningún documento de respuesta, el siguiente por falta de respuesta, sin embargo se evidencia que efectivamente se dio respuesta a su petición anterior con Rad. 20162050003691, se aclara esta situación a la peticionaria y por último, el tercero se refiere a la respuesta incompleta a la solicitud, se procede a contestar de manera clara y completa los demás puntos de la solicitud inicial.

No se recibieron denuncias contra algún funcionario o contratista. No se atendió, ningún ciudadano en situación de discapacidad (física, auditiva, visual).

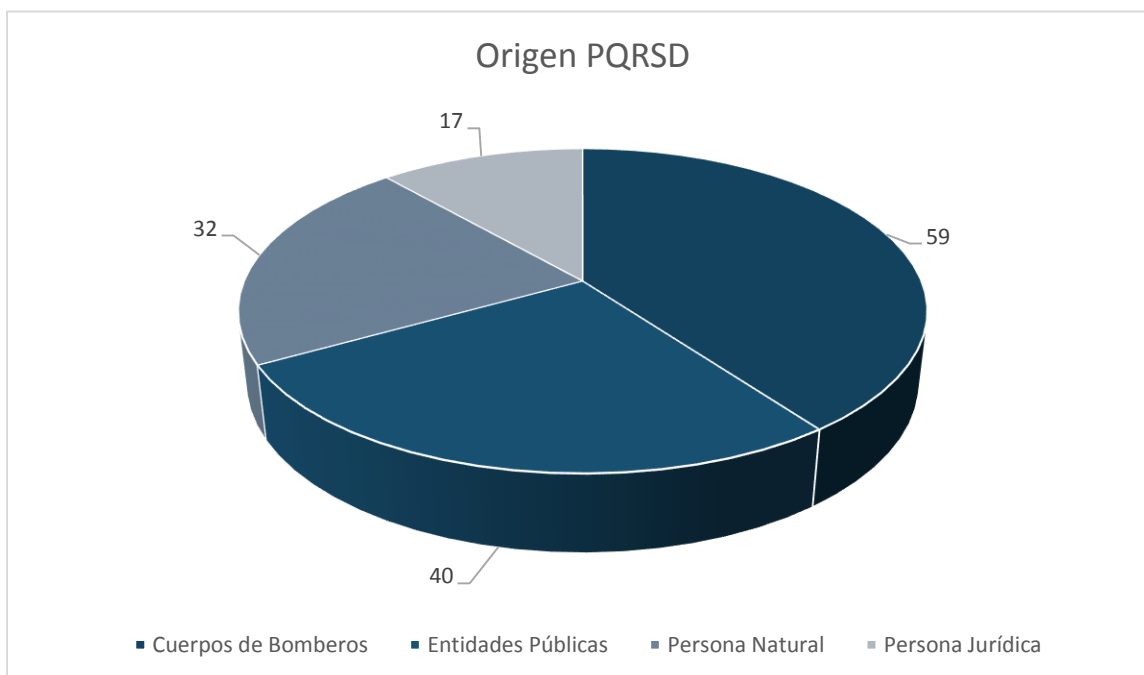
8 CANALES UTILIZADOS:



- Se puede observar en el grafico que durante el mes de julio de 2016 el canal más utilizado con un 53.37% (79 peticiones) fue la correspondencia escrita, que se allega a la entidad de manera física y directa.
- Un 44.59% (66 peticiones) de las PQRSD se realizaron de manera electrónica por medio del correo: atencionciudadano@dnbc.gov.co o a través de los correos institucionales de los funcionarios que fueron debidamente remitidos al correo de atención al usuario para darle el trámite correspondiente. De estas peticiones, un 26.64%(35) fueron recibidas en los correos institucionales y un 20.94% (31) se recibieron directamente al correo de atención al ciudadano.
- Por medio del chat institucional, se recibieron catorce solicitudes, de las cuales solamente 3 (2.02%) fueron radicadas por tratarse de peticiones complejas. Las demás fueron atendidas directamente por la oficina de atención al usuario sin generar un mayor trámite.

- Se observa que a través del canal móvil y telefónico, no se han recibido PQRSD, aunque se atienden a los usuarios a través de estos medios, la atención no origina un trámite mayor.

9 ORIGEN DE PQRSD:



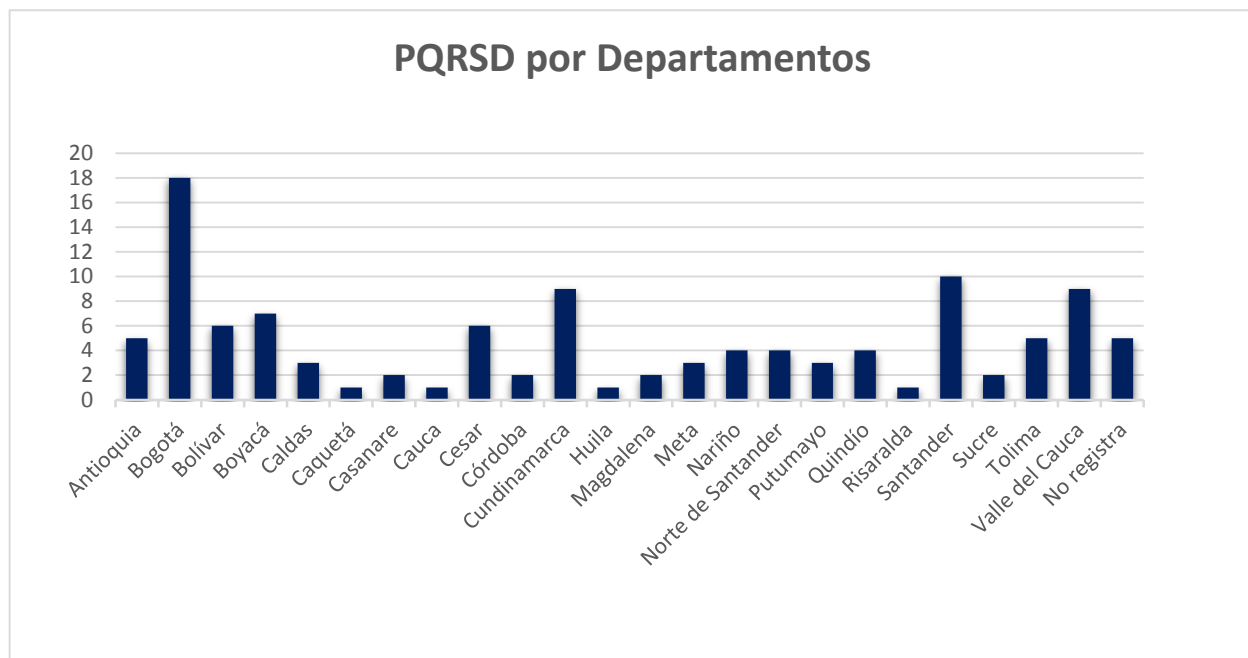
- Del total de PQRSD recibidas en el mes de julio por parte de la DNBC se tiene que el 39.86 % (59) fueron tramitadas por Cuerpos de Bomberos Voluntarios y Oficiales, dentro de este grupo también se incluyen a las delegaciones departamentales.
- El 27.02% (40) fueron allegadas por entidades públicas, dentro de las cuales se encuentran: Alcaldía de Villagarzón, Alcaldía de los Patios, Presidencia de la República, Personería Municipal de Pinchote, Gobernación de Caldas, Gobernación de Norte de Santander, Juzgado Promiscuo Municipal de Corinto, ente otras.



*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

- El 21.62% (32) de las peticiones fueron presentadas por personas naturales interesadas en obtener información general sobre las funciones de los Cuerpos de Bomberos de Colombia y la DNBC.
- El 11.48% (17) fueron peticiones presentadas por parte de personas jurídicas, como: AGENCIA INTERSEGUROS LTDA, COLVISEG DEL CARIBE LTDA, Asociación Nacional de Sistemas de Rociadores Automáticos Contra Incendios Colombia ANRANCI, TERPEL S.A, DELIMA MARSH S.A, ISAGEN, ente otras.

10 PQRSD POR DEPARTAMENTOS:



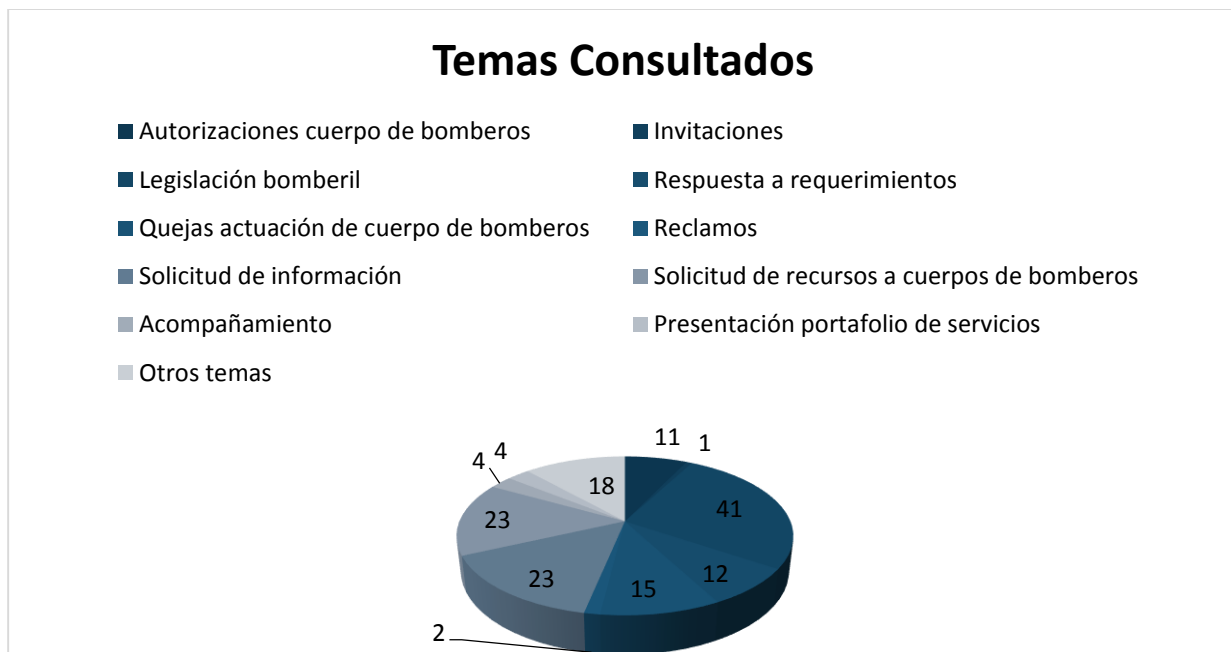
Durante el periodo analizado, la DNBC recibió peticiones de 24 departamentos del país, destacándose la ciudad del Bogotá (18 peticiones), el departamento de Cundinamarca (11 peticiones), Antioquia (10 peticiones), Cauca (10 peticiones), Quindío (10 peticiones) y Valle del Cauca (10 peticiones).



Bomberos comprometidos por COLOMBIA!

Es del caso indicar, la petición que no registran ciudad, municipio o departamento de origen, corresponde a correo electrónicos allegados al correo atencionciudadano@dnbc.gov.co o al correo institucional de algún funcionario de la DNBC y los usuarios no indican el lugar desde el cual se dirigió.

11 TEMAS DE CONSULTA:



- Se observa que el 27.70% de las peticiones versan sobre temas generales de Legislación Bomberil (41 peticiones), donde los usuarios solicitan información y/o aclaración sobre el funcionamiento, reglamentos, requisitos, elaboración de estatutos, sobre tasas bomberiles, inhabilidades, ascensos, inspecciones de seguridad, de igual manera la emisión de conceptos en temas que por lo general presentan lagunas normativas y finalmente la solicitud de apoyo jurídicos en la elaboración de convenios y contratos por parte de los cuerpos de bomberos, entre otros temas.



*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

- El 15.54% de las peticiones fueron solicitudes de información (23 peticiones), que versan sobre información acerca de listado de entidades que puedan brindar capacitaciones para la conformación y entrenamiento de brigadas, información acerca del registro de cursos, sobre qué centros se encuentran reconocidos como de entrenamiento y formación, información sobre cursos certificados por la DNBC, sobre la autenticidad de certificados de cumplimiento, entre otras.
- Un 15.54% de las peticiones allegadas corresponden a solicitud de recursos a cuerpos de bomberos (23 peticiones), tales como préstamos y donaciones de maquinaria, dotación de recursos, entre otras.
- El 10.13% de las peticiones son quejas por irregularidades en la actuación de diferentes Cuerpos de Bomberos (15 peticiones), ante lo cual se les indica el conducto regular que trae la Resolución 0661 de 2014 *"por la cual se adopta el Reglamento Administrativo, Operativo, Técnico y Académico de los Bomberos de Colombia"*, el Decreto 953 de 1997 *"Por el cual se dicta el Reglamento de Disciplina para el Personal de los Cuerpos de Bomberos"* y la demás legislación a la que hubiere lugar.
- El 7.43% (11) de las peticiones fueron solicitudes para la autorización de registro de cursos, autorización de cursos y capacitaciones.
- El 2.70% (4) fueron solicitudes de acompañamiento presencial por parte de abogados de la Dirección en los diferentes cuerpos de bomberos del país.
- El 10.81% (16) de las peticiones versan sobre temas diversos como por ejemplo: Solicitudes de certificados de cumplimiento, solicitud de cancelación de proyecto, solicitud de certificado de experiencia, invitaciones, entre otras.

12 APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015:

Concepto	Número
Número de PQRSD recibidas por los diferentes canales en el mes de julio de 2016.	148
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia.	2
Tiempo de respuesta promedio de las PQRSD, que se reciben por los diferentes canales de atención de la DNBC.	10 días
Número de PQRSD en las que se negó el acceso a la información.	5

13 CONCLUSIONES:

- La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia debe tener presente la importancia de cumplir con lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015 y la Resolución 021 de 2016 expedida por la Dirección, en la medida que todos los requerimientos que presentan los usuarios se resuelvan en término.
- En el mes de julio fueron recibidos por la DNBC tres (3) reclamos por no atender en término o de manera completa las peticiones de los usuarios, sin embargo se hicieron las aclaraciones correspondientes.
- El medio más utilizado por los usuarios de la DNBC para la presentación de PQRSD es la correspondencia escrita, la cual se tramita internamente a través del aplicativo ORFEO, seguido del uso del correo de atención al usuario atencionciudadano@dnbc.gov.co y el correo institucional de los funcionarios y contratistas de la DNBC. El canal presencial, telefónico y móvil, no presentan el trámite de ningún requerimiento porque las consultas de los usuarios no necesitaron una acción de trámite.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

- Los temas más consultados son referentes a la legislación Bomberil y son recibidas en su mayoría por Cuerpos de Bomberos o Bomberos en ejercicio, las cuales son respondidas por la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil, quienes cuentan con la información que es solicitada por los usuarios.
- Se debe resaltar, que no se presentaron quejas ni denuncias contra los servicios presentados por la Dirección y los funcionarios y contratistas en el periodo analizado, lo que demuestra que los usuarios no están inconformes con la atención que reciben por parte de la Dirección.

Elaboró
Daniela Sofía Garzón Muñoz
Contratista

Revisó
Rainer Naranjo Charrasquiel
Sub. Financiero v Administrativo

(Original Firmado)