



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD Marzo de 2017
Oficina de Atención al Usuario

Bogotá D.C

Carrera 30 No. 85A-39/47 Bogotá D.C.
Teléfonos: (1)2571281/ (1)2571263/ (1)2571275
Atención al Ciudadano
E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co
Celular: 3102414387 WhatsApp: 3102414387
Pagina Web: bomberos.mininterior.gov.co



*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 Marzo:.....	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:	12



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 Marzo de 2017.

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, aplicación Whatsapp y atención personalizada, durante el mes de Marzo de 2017.

5 TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN EL MES DE MARZO:

La Dirección Nacional de Bomberos durante el periodo evaluado recibió un total de 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:

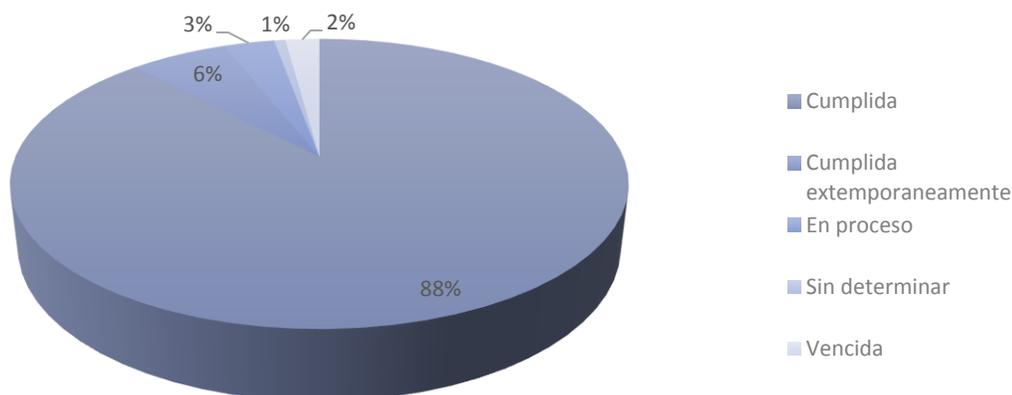
Período	Alta Dirección	Subdirección administrativa y financiera	Subdirección estratégica y coordinación Bomberil	Total peticiones
Marzo	28	15	239	282
Total	28	15	239	282



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
Marzo	248	17	6	9	2	282
Total	248	17	6	9	2	282

La Dirección Nacional de Bomberos en el periodo evaluado respondió en término un 87,94% (248) de las PQRSD allegadas, respondió fuera de término un 6,03% (17) de las peticiones y dejó sin respuesta un 2,13% (6) 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.

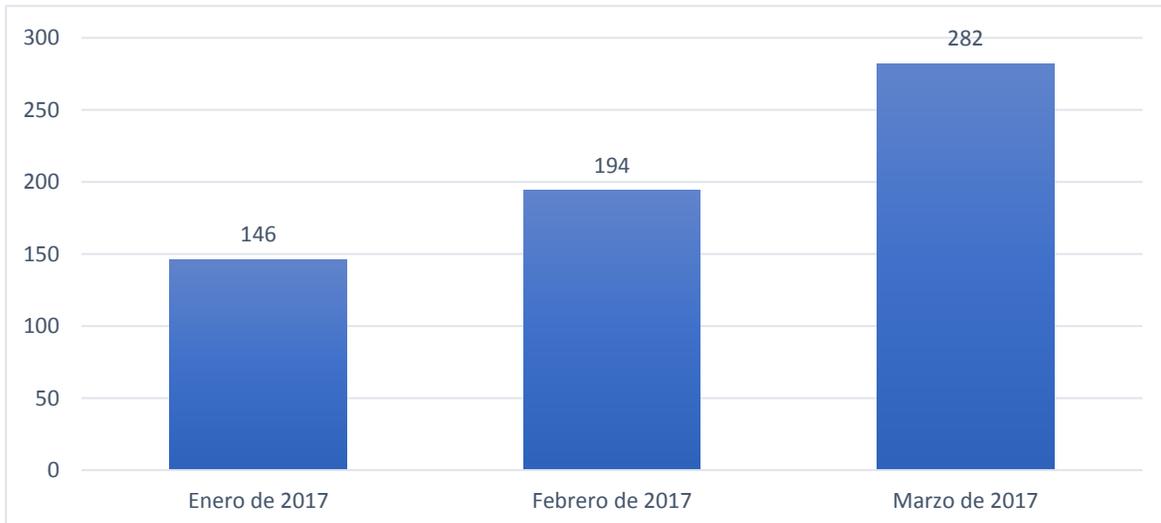


Las peticiones que figuran como vencidas o sin tiempo de respuesta determinado, muchas veces son contestadas de manera informal por parte de los funcionarios, es decir por medio de correos electrónicos o llamadas telefónicas, sin informar a la oficina de atención al usuario de éste actuar, es por ello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

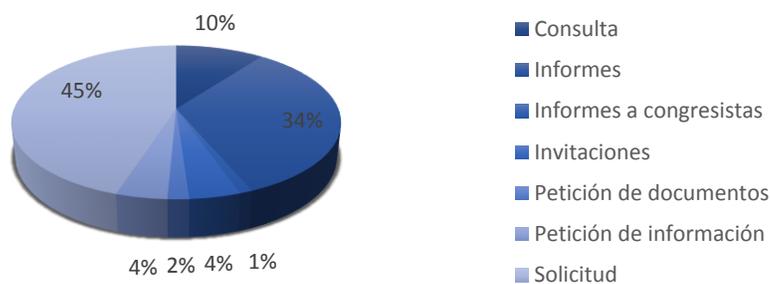


Bomberos comprometidos por COLOMBIA!

7 EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:



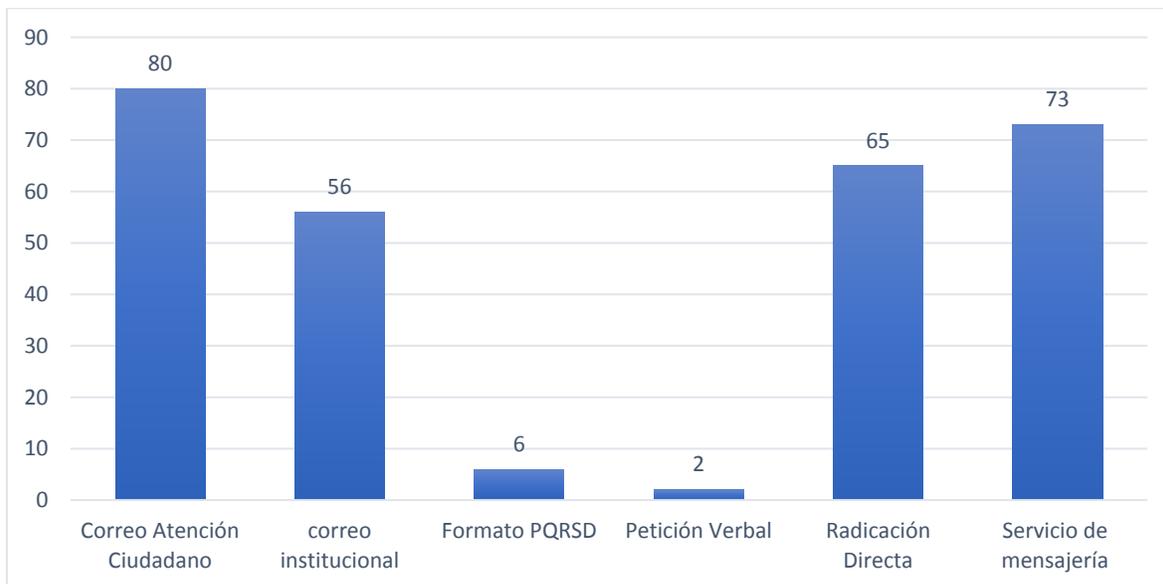
En el mes de Marzo, la DNBC recibió 282 PQRSD, del total: 45,04% (127) fueron solicitudes; entre estas se incluyen las quejas presentadas en contra de los cuerpos de bomberos que se tramitan como solicitudes en la entidad, 33,33% (94) fueron informes en donde se incluyen contestaciones a requerimientos de la DNBC que en algunos casos requieren respuesta, de igual manera se incluyen reportes, portafolios de servicios e informes de remisiones, 10,28% (29) fueron consultas, el 4,26% (12) fueron peticiones de información, 1,77% (5) fueron peticiones de documentos, 4,26% (12) fueron invitaciones, y 1,06% fueron informes a congresistas.



Durante este periodo no se recibieron denuncias contra algún funcionario o contratista, tampoco se atendió a personas en situación de discapacidad (auditiva, visual o física).



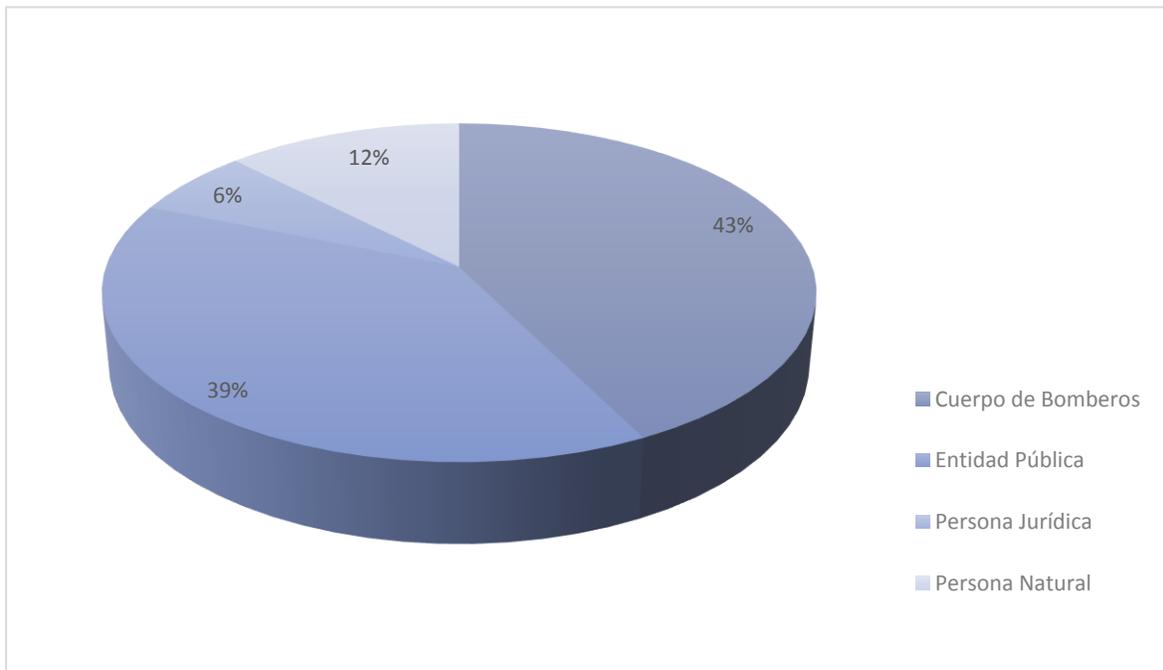
8 CANALES UTILIZADOS:



- En el mes de Marzo, el canal más utilizado con un 28,37% (80) peticiones fue el correo electrónico atencionciudadano@dnbc.gov.co
- Un 25,89% (73) de las PQRS se radicaron mediante el servicio de mensajería.
- En la ventanilla única de radicación se recibieron (65) 23,05%.
- A través de los correos institucionales de los funcionarios se recibieron 19,86% (56) PQRS que fueron debidamente remitidos al correo de atención al usuario para dar el trámite correspondiente.
- Se elevaron (6) solicitudes a través del formato PQRS que la entidad tiene en la oficina de atención al usuario.
- Se recibió (2) peticiones verbales a través de la aplicación WhatsApp y la línea móvil 310 241 43 87.



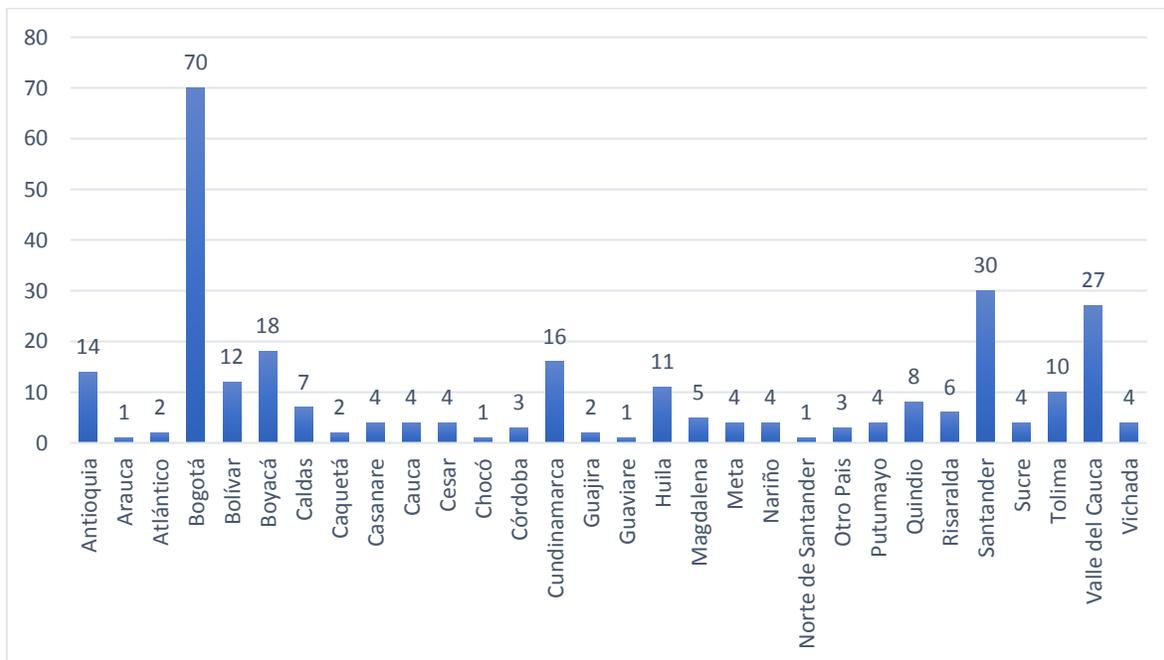
9 ORIGEN DE PQRSD:



- Del total de PQRSD recibidas en el mes de Marzo por parte de la DNBC se tiene que, el 42,55% (120) fueron tramitadas por Cuerpos de Bomberos Voluntarios y Oficiales.
- El 38,65% (109) fueron allegadas por entidades públicas, dentro de las cuales se encuentran: Secretaria de Gobierno de Sibaté, Alcaldía de Dolores, Ministerio De Defensa Nacional, Gobernación de Santander, UNGRD, Función Pública, Superintendencia de Industria y Comercio, RTVC - Sistema Medios Públicos, entre otros.
- El 12,41% (35) 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 6,38% (18) fueron peticiones presentadas por parte de personas jurídicas, como: UTRAHUILCA, Seguridad Digital LTDA, Corporación Educativa De Formación Integral Del Caribe - CEFIC, Safety Fire, Cerrejon, T&T Consultores Empresariales S.A.S, Alpecorp Colombia.



10 PQRSD POR DEPARTAMENTOS:

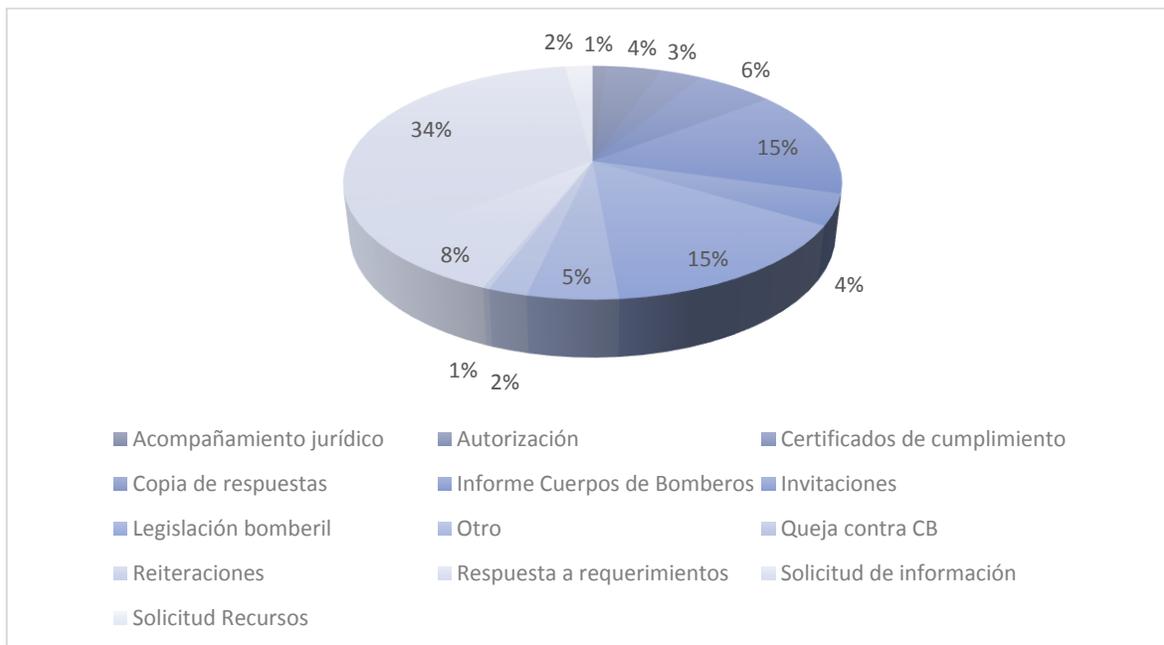


Durante el periodo analizado, la DNBC recibió peticiones de (29) departamentos del país destacándose la ciudad de Bogotá con 24,82% (70) PQRSD, le sigue el departamento de Santander con 10,64% (30) peticiones, Valle del Cauca 9,57% con (27), el departamento de Boyacá 6,38% con (18), Cundinamarca 5,67% (16) y el departamento de Antioquia con 4,96% (14) peticiones.

Es del caso indicar que las peticiones que no registran ciudad, municipio o departamento de origen, corresponden a solicitudes allegadas al correo atencionciudadano@dnbc.gov.co o al correo institucional de algún funcionario de la DNBC por lo cual se desconoce la procedencia, sin embargo se realiza el trámite correspondiente.



11 TEMAS DE CONSULTA:



- Se observa que el 34,04 % de las peticiones fueron solicitudes de información (96 peticiones), que versan sobre consultas por capacitaciones, cursos, información técnica para la formulación de proyectos, solicitudes de firma de certificados, estado del trámite de carnetización y trámites de seguros de vida.
- Un 14,89% (42) corresponden a informes presentados por Cuerpos de Bomberos como por ejemplo reportes de actualización en bases de datos de sus unidades.
- El 14,89 % (42) de las peticiones versan sobre temas generales de Legislación Bomberil, 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 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!*

- Un 7,80% (22) corresponden a respuestas dadas ante requerimientos realizados por la DNBC.
- El 2,13% (6) de las peticiones son quejas por irregularidades en la actuación de diferentes Cuerpos de Bomberos, 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, o quejas presentadas por los diferentes Cuerpos de Bomberos por el incumplimiento de las administraciones municipales en el giro de los recursos de sobretasa bomberil.
- El 4,96% (14) de las peticiones versan sobre temas diversos.
- El 3,19% (9) corresponde a certificados de cumplimiento.
- Se clasificó el 2,13% (6) peticiones como solicitud de recursos, es decir, cuerpos de bomberos que solicitan donaciones de equipos de protección personal y máquinas extintoras.
- El 1,06% (3) fueron solicitudes de acompañamiento presencial por parte de abogados de la Dirección en los diferentes cuerpos de bomberos del país y solicitudes para oficiar a las administraciones municipales por el incumplimiento en el giro de los recursos de sobretasa bomberil.
- En el mes de Marzo llegaron 12 invitaciones para la DNBC a reuniones con alcaldías, mesas de trabajo, aniversarios CB, encuentros internacionales, foros y conferencias.



12 PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

Tipo de Petición	Días hábiles
Consulta	20 días hábiles
Informes	15 días hábiles
Informes a Congresistas	3 días hábiles
Invitaciones	8 días hábiles
Petición de documentos e información	6 días hábiles
Petición entre Autoridades	3 días hábiles
Petición de interés particular	10 días hábiles
Solicitudes	12 días hábiles

En comparación a los anteriores meses se evidencia una mejora en el tiempo promedio de las respuestas dadas por la entidad, sin embargo, se debe tener en cuenta que aun se presentan respuestas extemporaneas con un porcentaje del 6,03%; por lo tanto la oficina de atención al usuario realizará campaña informativa y de sensibilización para que los funcionarios respondan con el fin de disminuir las respuestas extemporaneas.

13 APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015:

Concepto	Total
Número de PQRSD recibidas por los diferentes canales en el mes de Marzo de 2017.	282
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia.	10
Número de PQRSD en las que se negó el acceso a la información.	6



*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

14 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.
- Durante el mes de Marzo el canal más utilizado con un 28,37% (80 peticiones) fue el correo electrónico atencionciudadano@dnbc.gov.co por ello es importante recordar que se debe tener un Back-Up de la información.
- Dando cumplimiento al decreto 1166 de 2016, durante el mes evaluado, se recibió dos solicitud por canal telefónico, se envió la constancia y respuesta vía correo electrónico.
- La Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil recibió 239 es decir 84,75% de las 282 PQRSD del mes.
- 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.
- Pese a que no se presentaron quejas ni denuncias contra los servicios presentados por la Dirección y los funcionarios y contratistas en el periodo analizado, esta oficina observa con preocupación el número de peticiones cumplidas extemporáneamente y deberán tomarse las medidas correctivas correspondientes a fin de dar respuesta lo más pronto posible a las peticiones de la ciudadanía, so pena de incurrir en faltas disciplinarias.

Elaboró
Marisol Hortúa Reyes
Contratista Gestión Atención al Usuario

Revisó
Rainer Naranjo Charrasquiel
Sub. Financiero y Administrativo

(Original Firmado)