



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD Marzo de 2018 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
Página Web: bomberos.mininterior.gov.co

 MININTERIOR

 **TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**



*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



*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

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 2018.

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 a través del Chat en línea: <http://bomberos.mininterior.gov.co/contactenos>, líneas telefónicas (57 1) 2571263/ 2571281/2571275/6184218/2571167, línea móvil 3102414387, aplicación Whatsapp y atención personalizada, durante el mes de Marzo de 2018.

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	65	23	219	307
Total	65	23	219	307

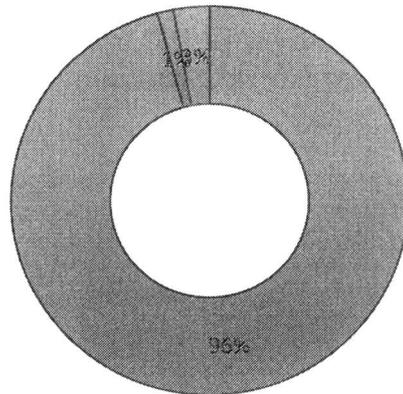


*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

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
Febrero	294	4	0	9	0	307
Total	294	4	0	9	0	307

La Dirección Nacional de Bomberos en el periodo evaluado respondió en término un 95,77% (294) de las PQRSD allegadas, respondió fuera de término un 1,30 % (4) de las peticiones; eventos que en muchas ocasiones se deben a la falta de atención al aplicativo ORFEO por parte de los servidores, actualmente existe un 2,93% (9) de PQRSD que a la fecha continúan en proceso.

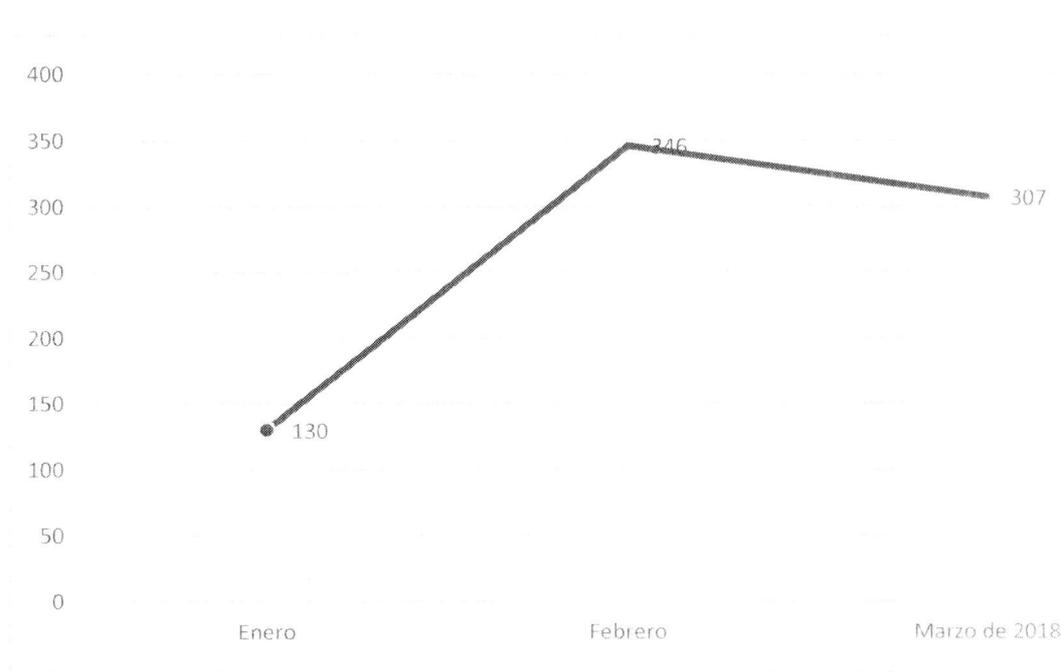


- Cumplida
- Cumplida extemporáneamente
- En proceso

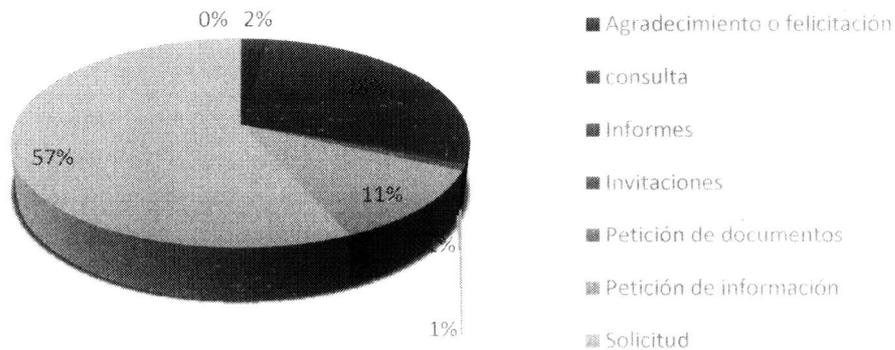


Bomberos comprometidos por COLOMBIA!

7. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:



En el mes de Marzo, la DNBC recibió 307 PQRSD, del total: 56,68% (174) fueron solicitudes; entre estas se incluyen las quejas presentas en contra de los cuerpos de bomberos que se tramitan como solicitudes en la entidad, 28,01% (86) 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, 0,65% (2) fueron invitaciones, 2,28% (7) fueron consultas, el 11,40% (35) fueron peticiones de información y el 0,98% (3) fueron peticiones de documentos.

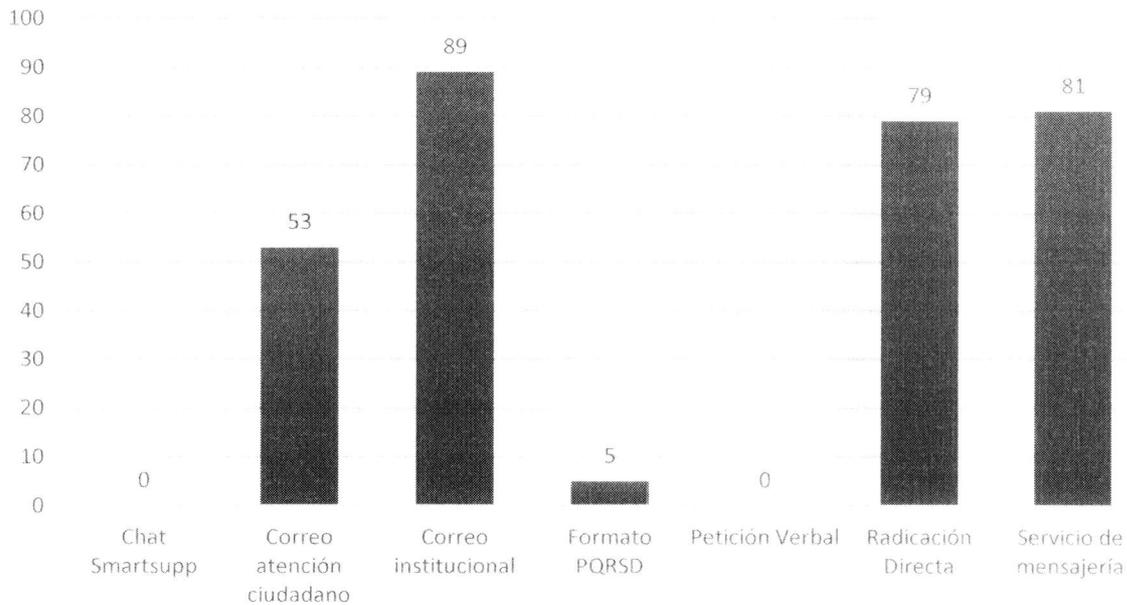




*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

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:



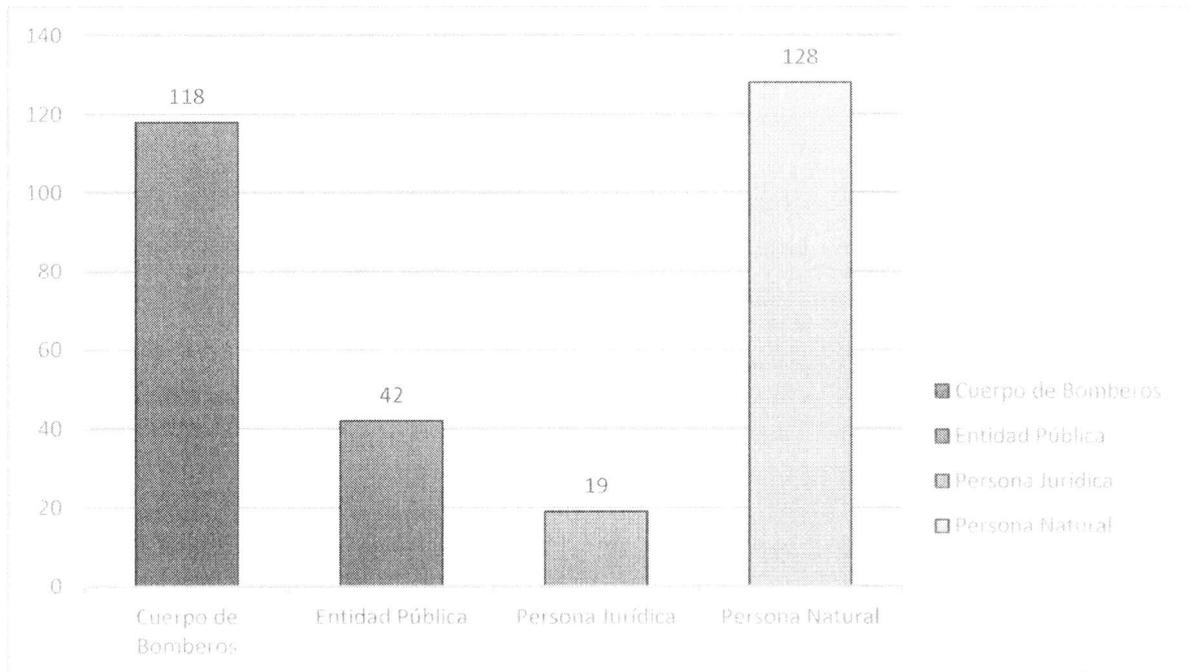
- En el mes de Marzo, el canal más utilizado para la recepción de las PQRSD fue el Correo de Institucional atencionciudadano@dnbc.gov.co con un 28,99% (89).
- Un 17,26% (53) peticiones al correo Atención Ciudadano dnbcatencionalusuario@gmail.com el cual funciono de correo oficial de forma provisional hasta el día 13 de marzo de 2018.
- En la ventanilla única de radicación se recibieron (79) 25,73%.
- Por servicio de mensajería se recibieron (81) 26,38% siendo el segundo canal mas utilizado.
- Se realizaron 1,63% (5) solicitudes a través del formato PQRSD que la entidad tiene en la oficina de atención al usuario.



*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

- No se recibió peticiones verbales a través de la línea móvil 310 241 43 87.
- La aplicación Smartsupp entró a funcionar a finales del mes de Marzo, no hubo PQRSD pero si preguntas que fueron respondidas inmediatamente en el mismo aplicativo y en dado caso al correo del usuario.

9. ORIGEN DE PQRSD:



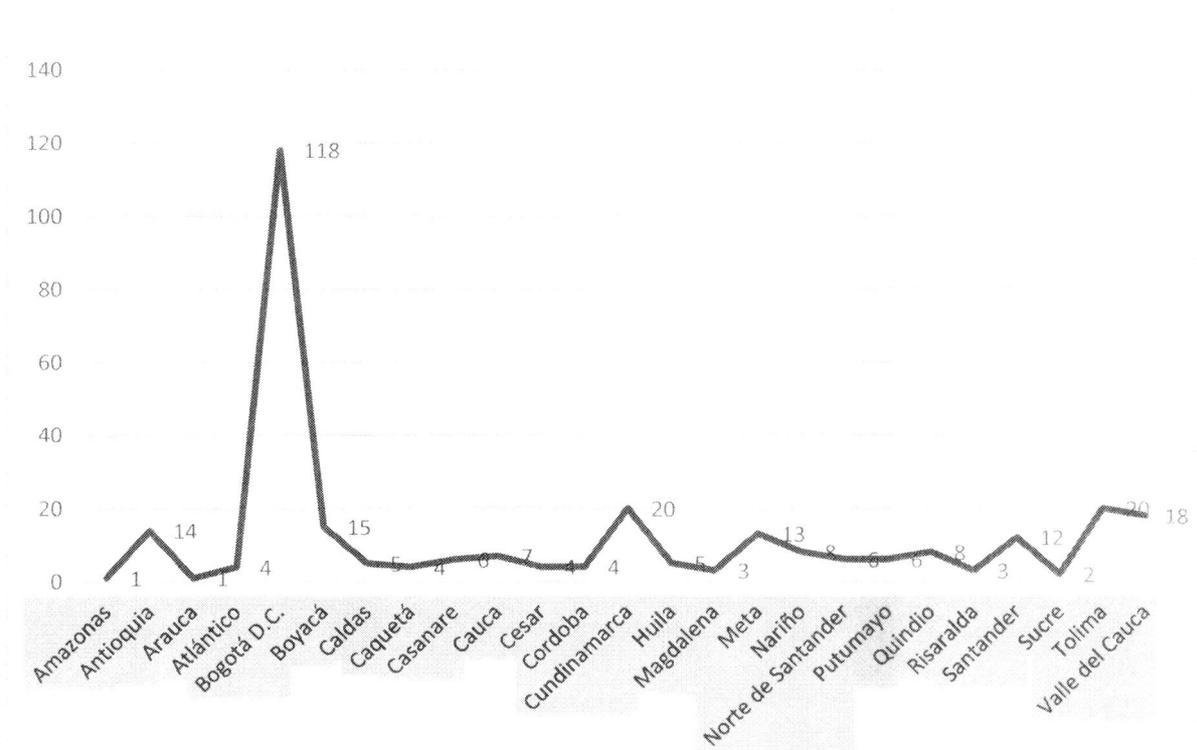
- Del total de PQRSD recibidas en el mes de Marzo por parte de la DNBC se tiene que, el 38,44% (118) fueron tramitadas por Cuerpos de Bomberos.
- El 13,68% (42) fueron allegadas por entidades públicas, dentro de las cuales se encuentran: Ministerio de salud, Presidencia de la república, Ministerio de Trabajo de Huila, Contraloría de la República, Alcaldía de Neiva, Congreso de la Republica, Alcaldía de Manizales, Gobernación de Boyacá, entre otros.
- El 41,69% (128) 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.



*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

- El 6,19% (19) fueron peticiones presentadas por parte de personas jurídicas, como: Seguros del Estado S.A., Seguros, ALFA S.A, Panamericana S.A, Liberty Seguros S.A., Telcos Ingeniería S.A., World Vision, entre otros.

10. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:



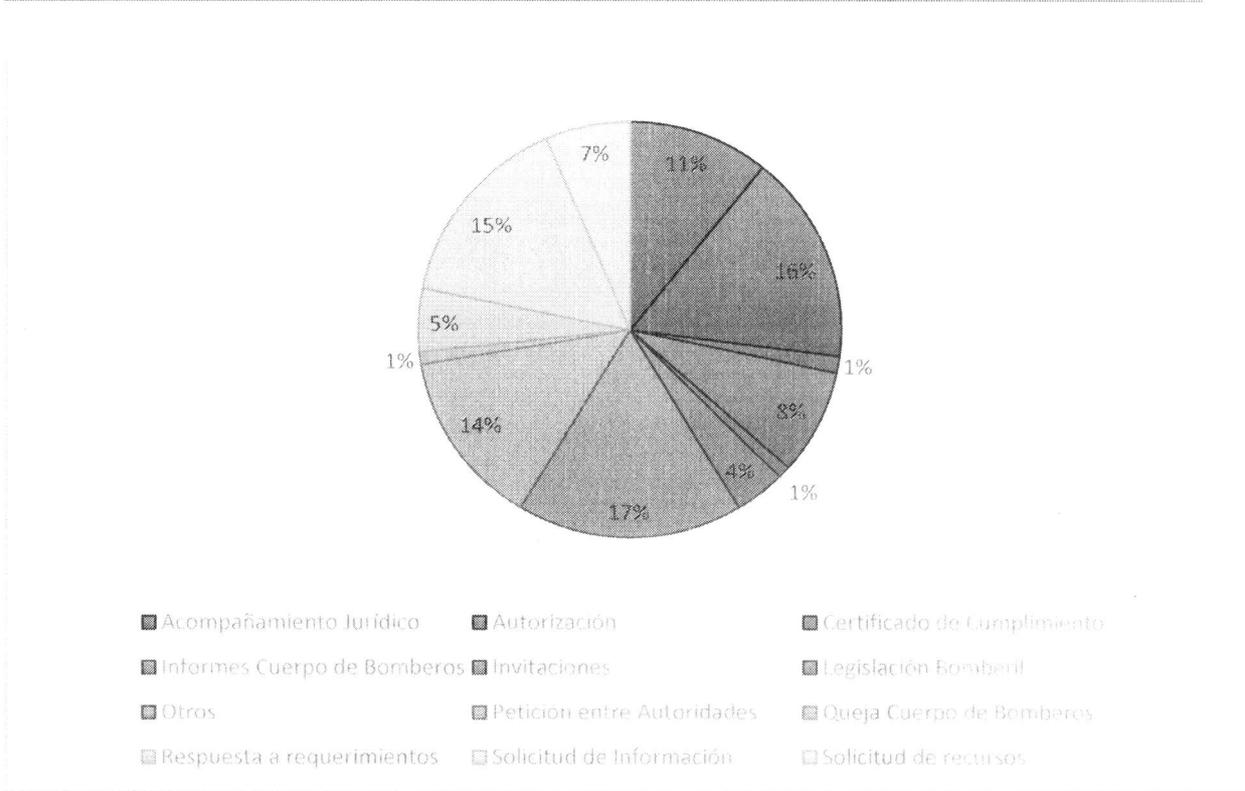
Durante el periodo analizado, la DNBC recibió peticiones de (25) departamentos del país, destacándose la ciudad de Bogotá con 38,44% (118) PQRSD, le sigue los departamentos de Cundinamarca y Tolima con 6,51% (20) peticiones cada uno, seguido el departamento del Valle del Cauca con 5,86% (18), Boyaca con un 4,89% (15), Antioquia con 4,56% (14) y el Meta con 4,23 % /13)

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.



Bomberos comprometidos por COLOMBIA!

11. TEMAS DE CONSULTA:



- Se observa que el 15,31% de las peticiones fueron solicitudes de información (47 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 4,89% (15) corresponden a respuestas dadas ante requerimientos realizados por la DNBC.
- El 3,91% (12) de las peticiones versan sobre temas generales de Legislación Bomberil, donde los usuarios solicitan información y/o aclaración sobre el



*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

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.

- Un 8,14% (25) corresponden a informes presentados por Cuerpos de Bomberos como por ejemplo reportes de actualización en bases de datos de sus unidades.
- Se clasificó el 6,51% (20) peticiones como solicitud de recursos, es decir, cuerpos de bomberos que solicitan donaciones de equipos de protección personal y máquinas extintoras.
- El 17,26% (53) de las peticiones versan sobre temas diversos.
- El 0,98% (3) 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.
- En el mes de Marzo llegaron el 0,98% (3) invitaciones para la DNBC a reuniones con alcaldías, mesas de trabajo, aniversarios CB, encuentros internacionales, foros y conferencias.
- El 10,75% (33) fueron solicitudes de acompañamiento presencial por parte de abogados de la Dirección a 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.
- El 1,30% (4), fueron solicitudes de expedición de Certificados de Cumplimiento.
- El 13,68% (42), fue una petición entre autoridades interpuesta por el Ministerio de Interior, contralorías y diferentes entes territoriales, donde independientemente de su solicitud se asigna la importancia de una entidad pública.
- Se remitieron a la entidad un 16,29% de PQRS (50) en donde se les etiquetó como Autorizaciones tales como certificados de instructores.



*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

Tipo de Petición	Días hábiles
Consulta	5 días hábiles
Informes	5 días hábiles
Invitaciones	4 días hábiles
Petición de documentos e información	5 días hábiles
Solicitudes	6 días hábiles

En comparación a los anteriores meses se evidencia una mejora en el tiempo promedio de las respuestas realizadas por la entidad, se debe tener en cuenta que se presentan respuestas extemporaneas con un porcentaje del 1,30%, por lo tanto nuevamente se realizará campaña de sensibilización para que se cumpla con la normativa.

12. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015

Concepto	Total
Número de PQRSD recibidas por los diferentes canales en el mes de Marzo de 2018.	307
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia.	5
Número de PQRSD en las que se negó el acceso a la información.	0



*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

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 peticionarios se resuelvan dentro del término legal.
- Esta oficina observa la importancia de recordar a todos los funcionarios y contratistas, que en toda PQRSD se debe informar a través del sistema Orfeo el medio de comunicación (Correo electrónico o Correo certificado) por el cual se envió respuesta al peticionario y la prueba de envío.
- Esta oficina recuerda igualmente la importancia de comunicar a través del aplicativo Orfeo la Entidad a la cual el funcionario o contratista responsable de dar respuesta procedió a realizar el respectivo traslado, debido a la consideración de que la DNBC no es competente de resolver el requerimiento del Usuario.
- Durante el mes de Marzo el canal más utilizado con un 28,99% (89) fue el Correo Institucional.
- La Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil recibió 219 peticiones, es decir 71,34%, de las cuales 166 PQRSD se remitieron a la Oficina de FANO (Formulación, Actualización, Normativa y Operativa).
- Los temas más consultados son referentes a solicitud de información y son remitidas en su mayoría por Personas naturales, que muchas veces son Bomberos a las cuales son respondidas en su mayoría por la Subdirección estratégica y de coordinación bomberil, quienes cuentan con la información que es solicitada por los usuarios.

Vanessa Alvarez R.

Andrés García

Elaboró

Johana Vanessa Álvarez Rodríguez

Hernando Andrés García Mariño

Contratistas Gestión Atención al Usuario

Rainer Naranjo

Revisó

Rainer Naranjo Charrasquiel

Sub. Financiero y Administrativo

(Original Firmado)