



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD Mayo 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 Mayo:	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 Mayo 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 Mayo de 2017.

5 TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN EL MES DE MAYO:

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:

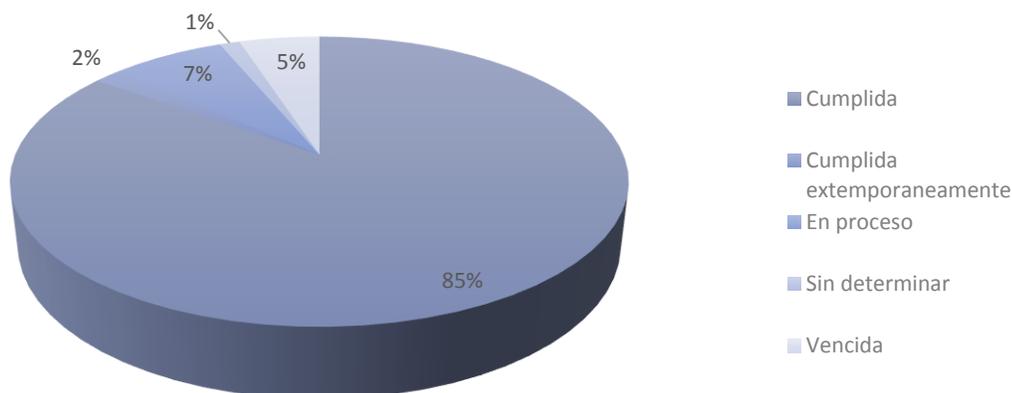
Período	Alta Dirección	Subdirección administrativa y financiera	Subdirección estratégica y coordinación Bomberil	Total peticiones
Mayo	33	193	13	239
Total	33	193	13	239



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
Mayo	203	4	12	17	3	239
Total	203	4	12	17	3	239

La Dirección Nacional de Bomberos en el periodo evaluado respondió en término un 84,94% (203) de las PQRSD allegadas, respondió fuera de término un 1,67% (4) de las peticiones y dejó sin respuesta un 5,02% (12) 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.

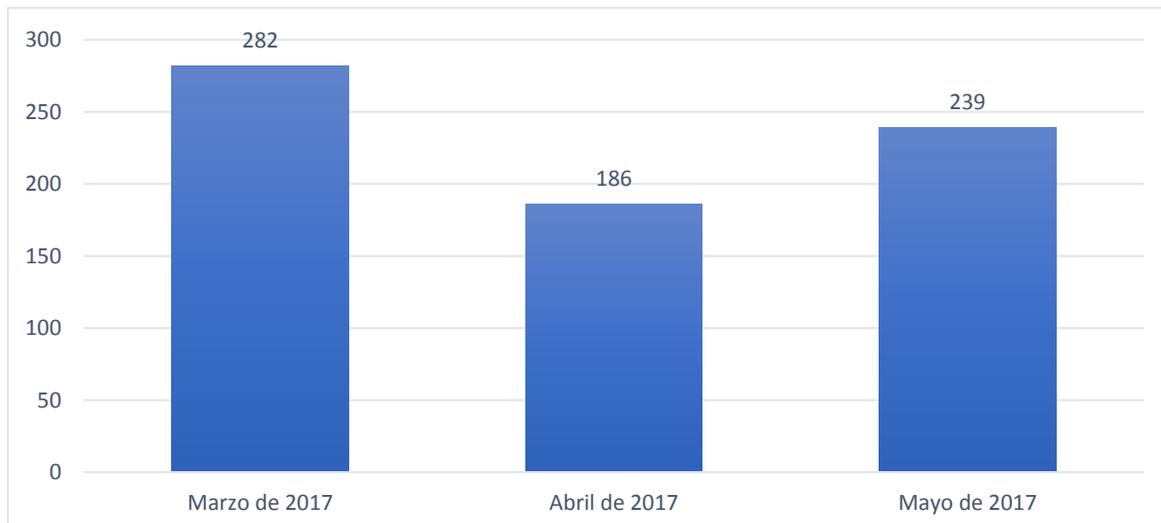


Las peticiones que figuran como vencidas o sin tiempo de respuesta determinado, muchas veces son contestadas de manera informal por parte de los funcionarios, es decir por medio de correos electrónicos o llamadas telefónicas, sin informar a la oficina de atención al usuario de éste actuar, es por ello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

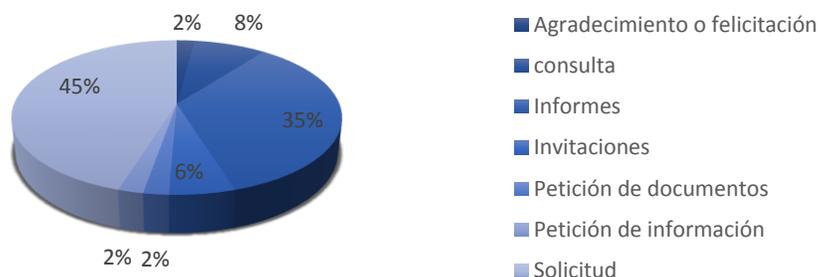


Bomberos comprometidos por COLOMBIA!

7 EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:



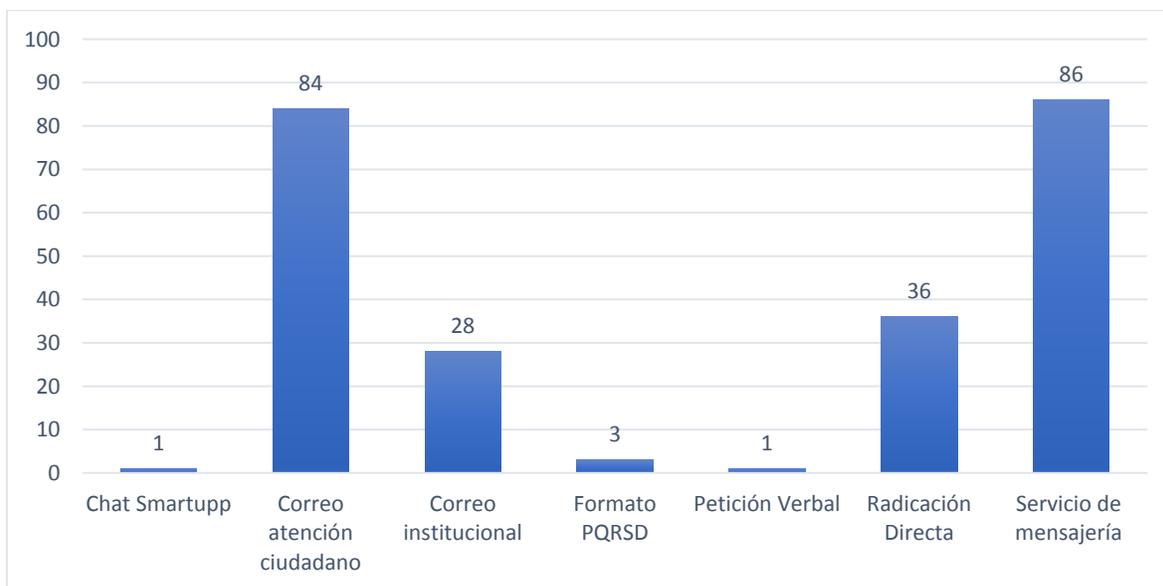
En el mes de Mayo, la DNBC recibió 239 PQRSD, del total: 45,19% (108) fueron solicitudes; entre estas se incluyen las quejas presentadas en contra de los cuerpos de bomberos que se tramitan como solicitudes en la entidad, 34,73% (83) fueron informes en donde se incluyen contestaciones a requerimientos de la DNBC que en algunos casos requieren respuesta, de igual manera se incluyen reportes, portafolios de servicios e informes de remisiones, 5,44% (13) fueron invitaciones, 8,37% (20) fueron consultas, el 2,09% (5) fueron peticiones de información, 2,09% (5) fueron peticiones de documentos y 2,09% (5) fueron agradecimiento o felicitación a la DNBC.



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:

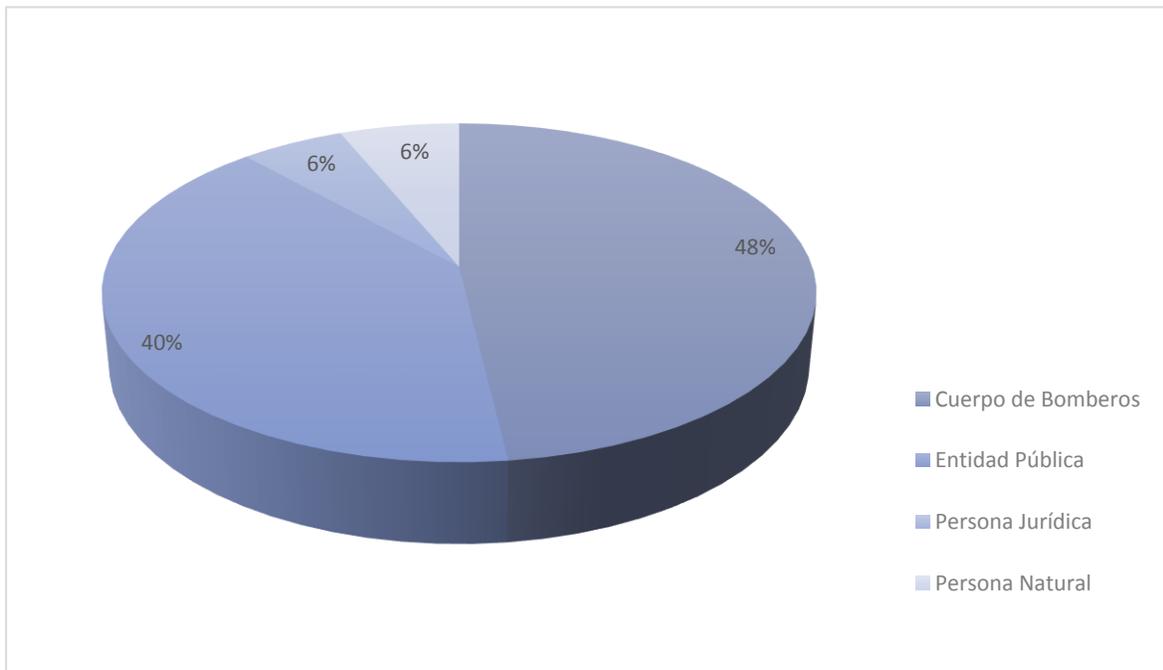


- En el mes de Mayo, el canal más utilizado para la recepción de las PQRSD de fue el servicio de mensajería con un 35,98% (86).
- Un 35,15% (84) peticiones se recibieron mediante el correo electrónico atencionciudadano@dnbc.gov.co
- En la ventanilla única de radicación se recibieron (36) 15,06%.
- A través de los correos institucionales de los funcionarios se recibieron 11,72% (28) PQRSD que fueron debidamente remitidos al correo de atención al usuario para dar el trámite correspondiente.
- Se realizaron (3) solicitudes a través del formato PQRSD que la entidad tiene en la oficina de atención al usuario.
- Se recibió una petición verbal a través de la línea móvil 310 241 43 87.
- Se recibió una petición mediante el servicio de Chat de la DNBC.



*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

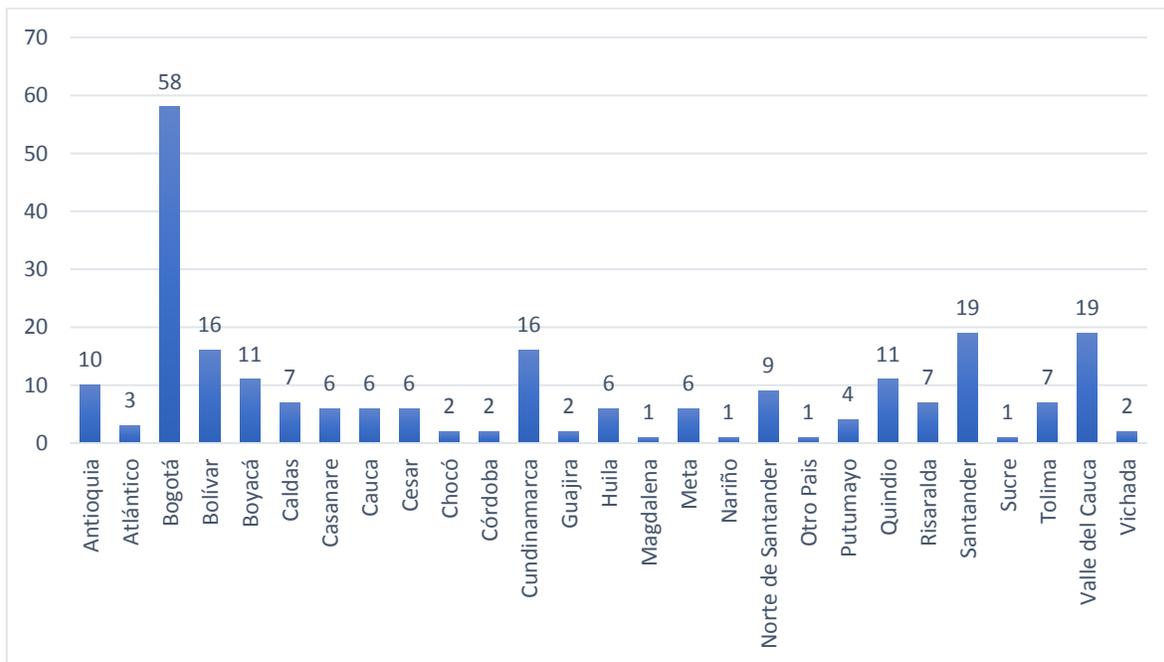
9 ORIGEN DE PQRSD:



- Del total de PQRSD recibidas en el mes de Mayo por parte de la DNBC se tiene que, el 48,12% (115) fueron tramitadas por Cuerpos de Bomberos Voluntarios y Oficiales.
- El 40,17% (92) fueron allegadas por entidades públicas, dentro de las cuales se encuentran: Alcaldía de Pereira, Contraloría General de la República, Gobernación del Departamento de Bolívar, UNGRD, Concejo Municipal La Virginia - Risaralda, Tribunal Administrativo de Cundinamarca, Unidad Nacional De Protección, Departamento Nacional de Planeación, Agencia Nacional de Infraestructura, entre otros.
- El 6,28% (15) 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 5,44% (13) fueron peticiones presentadas por parte de personas jurídicas, como: Sociedad Administradora de Fondos de pensiones y cesantías PORVENIR, Clínica Oftalmológica San Diego, Cooperativa de servicios financieros, EASY CLEAN - G Y E GRUPO ESTRATEGIA S.A.S, entre otros.



10 PQRSD POR DEPARTAMENTOS:



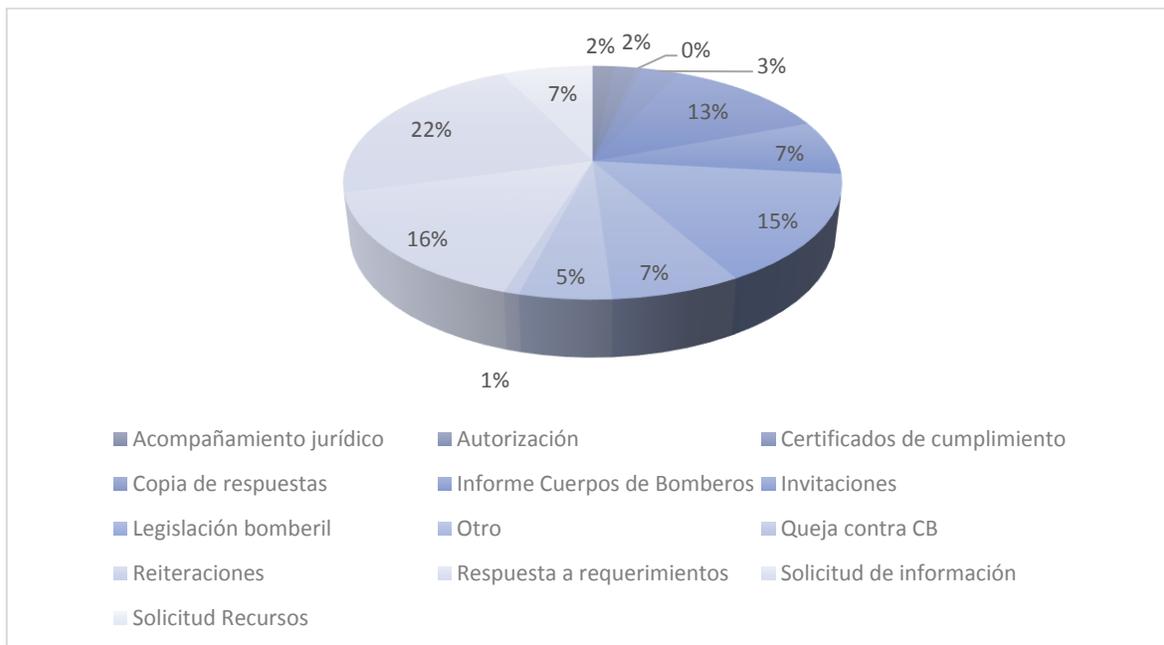
Durante el periodo analizado, la DNBC recibió peticiones de (27) departamentos del país destacándose la ciudad de Bogotá con 24,27% (58) PQRSD, le sigue el departamento de Santander con 7,96% (19) peticiones, Valle del Cauca 7,96% con (19), Cundinamarca con 6,69% (16), y el departamento de Quindio con 4,60% (11) 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.



*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

11 TEMAS DE CONSULTA:



- Se observa que el 22,18 % de las peticiones fueron solicitudes de información (53 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 15,90% (38) corresponden a respuestas dadas ante requerimientos realizados por la DNBC.
- El 15,06 % (36) 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 12,55% (30) corresponden a informes presentados por Cuerpos de Bomberos como por ejemplo reportes de actualización en bases de datos de sus unidades.
- Se clasificó el 7,11% (17) peticiones como solicitud de recursos, es decir, cuerpos de bomberos que solicitan donaciones de equipos de protección personal y máquinas extintoras.
- El 7,11% (17) de las peticiones versan sobre temas diversos.
- El 5,02% (12) 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 Mayo llegaron 18 invitaciones para la DNBC a reuniones con alcaldías, mesas de trabajo, aniversarios CB, encuentros internacionales, foros y conferencias.
- El 1,67% (4) 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.



*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

12 PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

Tipo de Petición	Días hábiles
Agradecimiento o felicitaciones	7 días hábiles
Consulta	21 días hábiles
Informes	9 días hábiles
Invitaciones	14 días hábiles
Petición de documentos e información	8 días hábiles
Solicitudes	11 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 1,67%, por lo tanto, nuevamente se realizará campaña de sensibilización para que se cumpla con la normativa.

13 APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015:

Concepto	Total
Número de PQRSD recibidas por los diferentes canales en el mes de Mayo de 2017.	239
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia.	8
Número de PQRSD en las que se negó el acceso a la información.	12



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 Mayo el canal más utilizado con un 35,98% (86) fue el servicio de mensajería.
- Dando cumplimiento al decreto 1166 de 2016, durante el mes evaluado, se recibió una solicitud por canal telefónico, se envió la constancia y respuesta vía correo electrónico.
- La Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil recibió 193 es decir 80,75% de las 239 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 Charrasquiell
Sub. Financiero y Administrativo

(Original Firmado)