



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL  
**DNBC**  
DIRECCIÓN NACIONAL  
**BOMBEROS**  
**COLOMBIA**

*Bomberos comprometidos  
por COLOMBIA!*

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD Octubre a Diciembre 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 cuarto trimestre de 2016:.....	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 en relación con el 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 los meses de octubre, noviembre y diciembre 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 chat institucional y atención personalizada, durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2016.

## 5 TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2016:

---

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
Octubre	28	1	131	160
Noviembre	25	5	119	149
Diciembre	11	5	92	108
<b>Total</b>	64	11	342	417

## 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
Octubre	149	10	1	0	0	160
Noviembre	124	20	2	0	3	149
Diciembre	78	7	13	10	0	108
<b>Total</b>	351	37	16	10	3	417

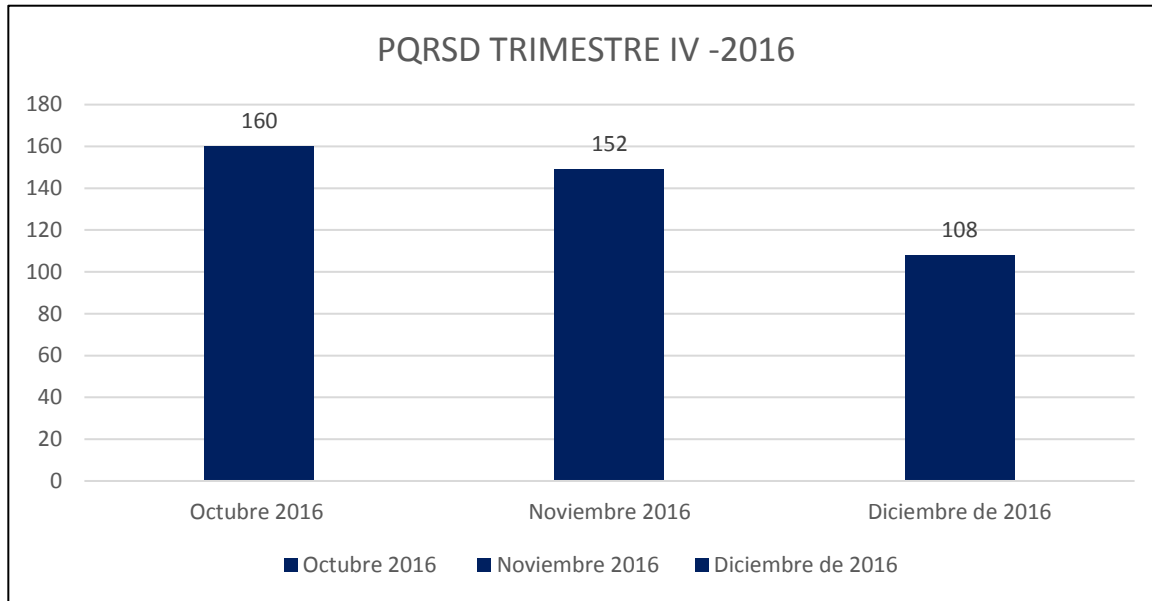
La Dirección Nacional de Bomberos en el periodo evaluado respondió en término un 84.17% (351) de las PQRSD allegadas; respondió fuera de término un 8.87% (37) de las peticiones, evento que en muchas ocasiones se debe a la falta de atención al aplicativo ORFEO por parte de los servidores, se encuentra también que un 3.84% (16) de las peticiones no fueron respondidas o no hay prueba de que hayan sido atendidas, en proceso de respuesta se encuentran 2,40% (10) peticiones y un 0.72% (3) en las que no es posible determinar el termino de respuesta, debido a que la respuesta a los requerimientos no reflejan la fecha en que el mismo fue atendido o se dio respuesta por medio de correo electrónico o vía telefónica, sin registrar la salida de la respuesta por parte del responsable.

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 de PQRSD que maneja la oficina.



*Bomberos comprometidos  
por COLOMBIA!*

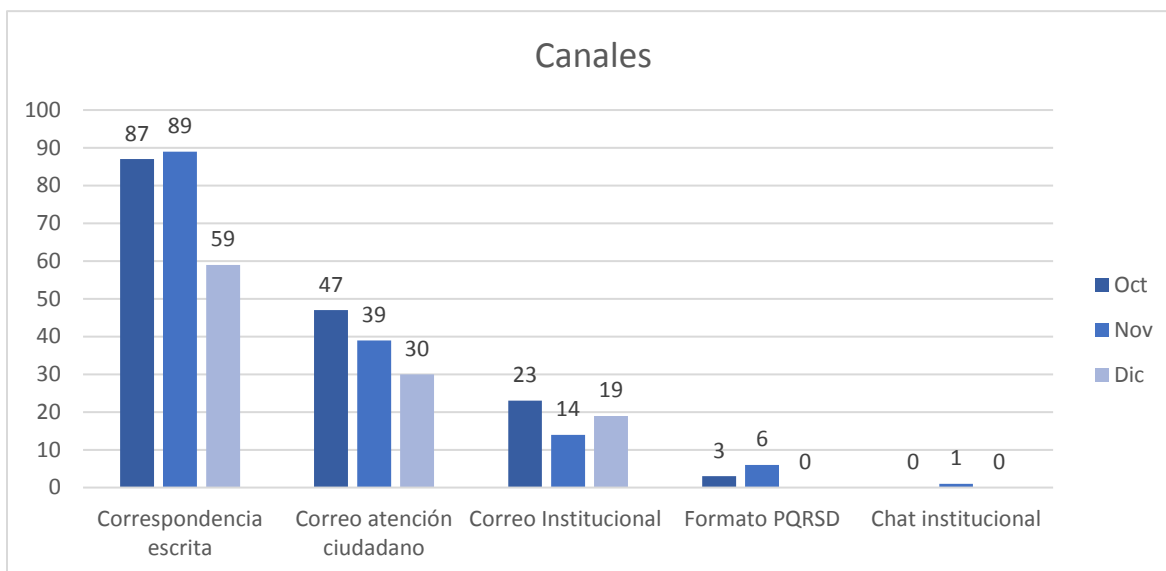
## 7 EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:



En los meses de octubre, noviembre y diciembre, la DNBC recibió 417 PQRSD, del total 6,95% (29) fueron peticiones de información, 45,80% (191) fueron solicitudes, 10,79% (45) fueron consultas, 3,12 % (13) fueron peticiones de documentos, un 0,72% (3) fueron quejas por actuaciones irregulares al interior de cuerpos de bomberos, un 27,34% (114) fueron informes presentados por parte de cuerpos de bomberos, la mayoría respuestas a requerimientos hechos por parte de la DNBC.

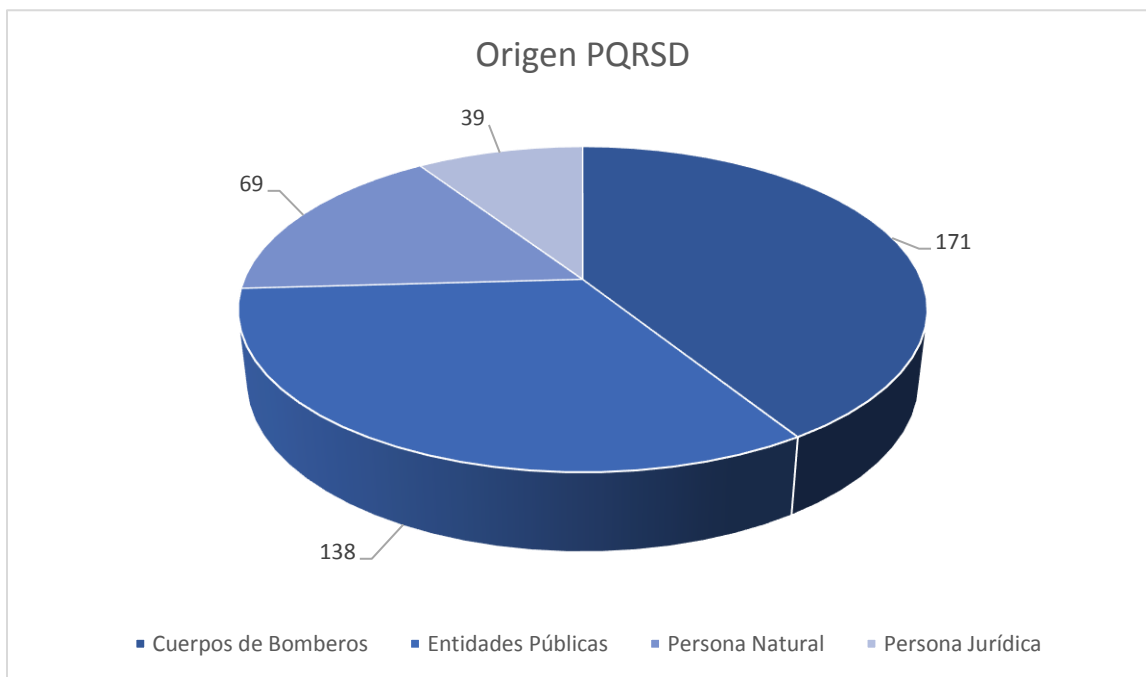
En este periodo llegaron (17) invitaciones 4,08% para la DNBC, a reuniones con alcaldías, mesas de trabajo, aniversarios CB, encuentros internacionales, foros y conferencias. Se atendió 0,24% (1) petición entre autoridad y 0,24% (1) informe a congresista. No se recibió ningún tipo de denuncia contra algún funcionario o contratista. No se atendió ciudadanos con algún tipo de necesidad pero se hace clara la necesidad de contar con los servicios del Centro de Relevo para brindar una atención óptima.

## 8 CANALES UTILIZADOS:



- Se puede observar en el grafico que durante el periodo evaluado el canal más utilizado con un 56,35% (235 peticiones) es el de correspondencia escrita, que evidencia todas las PQRSD que se allegan de manera escrita y física directamente a la DNBC.
- Un 27,82% (116 peticiones) de las PQRSD que se allegan ala DNBC, se hace a través del correo [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co), atendido por la Oficina de Atención al Usuario.
- Un 13,43% (56 peticiones) fueron recibidas a través del correo institucional de los servidores de la DNBC.
- Un 2,16% (9 peticiones) fueron recibidas personalmente por medio del formato de PQRSD disponible en recepción.
- Un 0,24% (1 petición) fue recibida por medio del chat en línea institucional Smartsupp.
- 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.

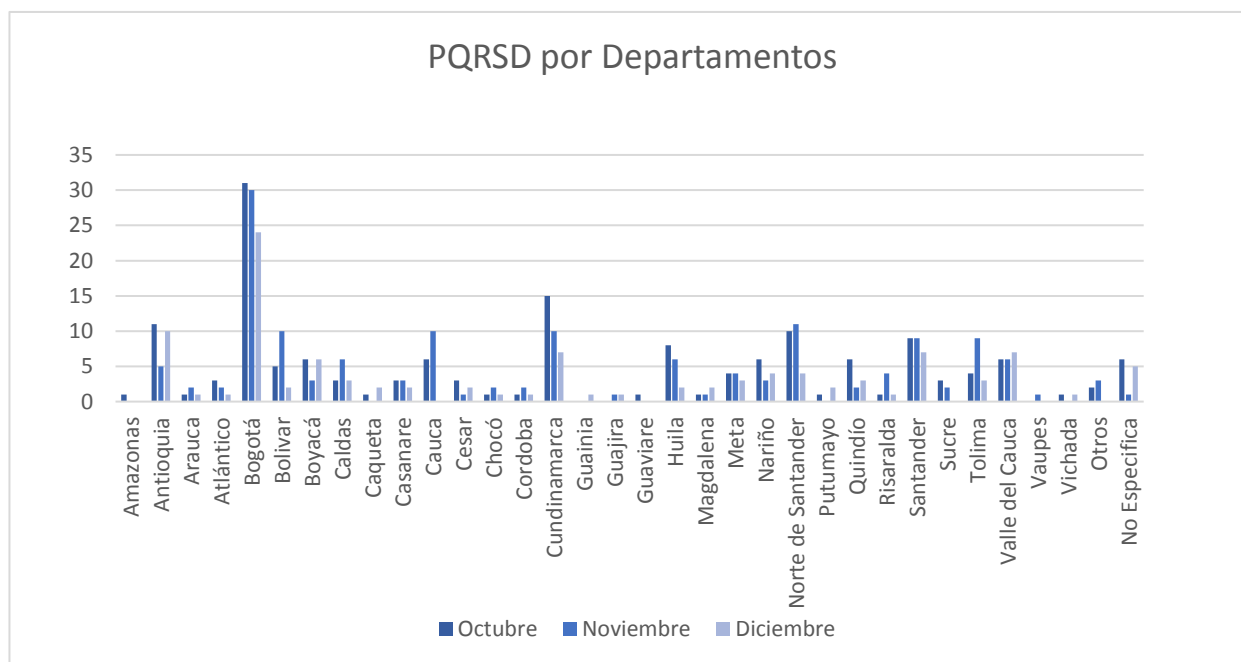
## 9 ORIGEN DE PQRSD:



- Del total de PQRSD recibidas en el periodo evaluado por parte de la DNBC se tiene que el 41,01% (171) fueron tramitadas por Cuerpos de Bomberos Voluntarios y Oficiales de diferentes municipios de todo el país.
- El 33, 09% (138) fueron allegadas por entidades públicas, dentro de las cuales se encuentran: UNGRD, Alcaldía de la Estrella, Gobernación del Guaviare, Presidencia de la República, Gobernación del Casanare, Alcaldía Mayor de Bogotá, Defensoría Regional del Amazonas, Contraloría Municipal de Valledupar, Contaduría General de la Nación, Alcaldía Municipal de Ibagué, Alcaldía Municipal de Bucaramanga, Gobernación del Valle del Cauca, Fiscalía General de la Nación, Procuraduría Regional del Tolima, Ministerio de defensa, Contraloría de Cundinamarca, Ministerio del Interior, Congreso de la República de Colombia, Gobernación de Santander, Alcaldía Municipal Toro, Alcaldía de Bucaramanga, Superintendencia de Industria y Comercio, Ministerio de Agricultura, entre otras.
- El 16,55% (69) 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 9,35% (39) fueron peticiones presentadas por parte de personas jurídicas, como: GADIER, Manejo Integrado de Plagas FUMINIKO, ROSER Colombia S.A.S regional health safety environment, parque empresarial CIEM, Fundación Eudes, PEGSA, Industrias Pirotécnicas Martinicas el Vaquero LTDA, Cámara de Comercio de Armenia y el Quindío, LITO, ALPECORP, General Fire Control, CNSC, Regional Health Safety & Environment, Virrey Solis I.P.S S.A, FiberGlass Colombia A.A, SACS Group, entre otras.

## 10 PQRSD POR DEPARTAMENTOS

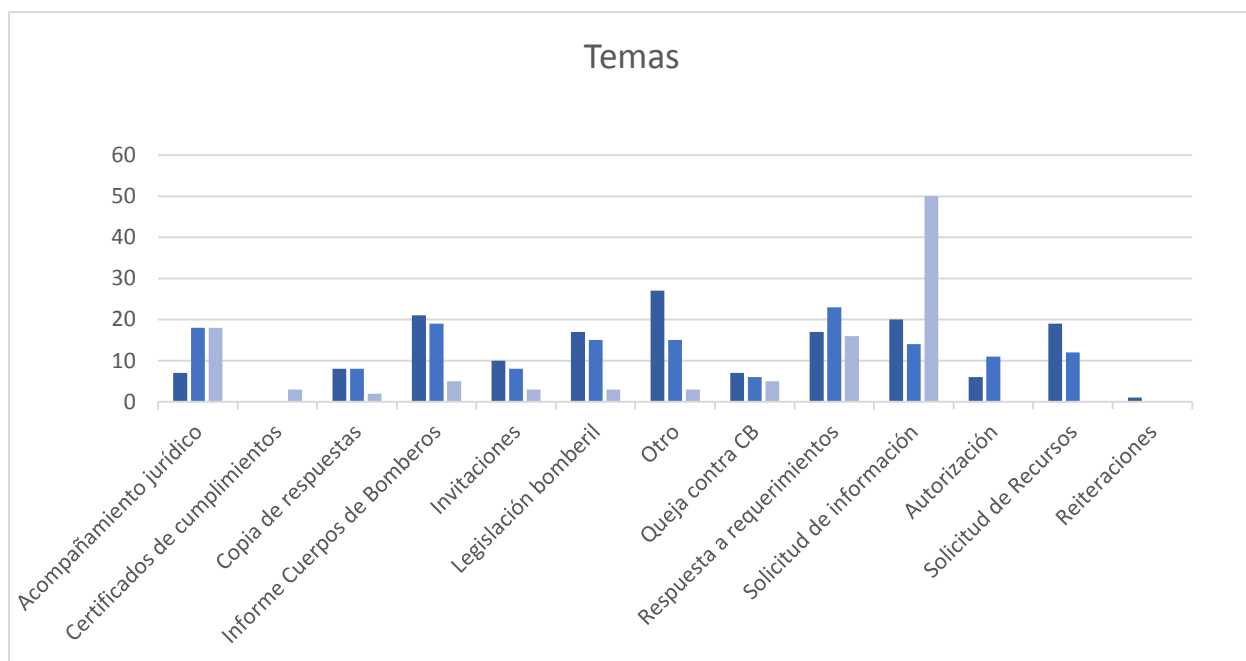


Durante el cuarto trimestre del 2016 la DNBC recibió peticiones de 32 departamentos del país destacándose la ciudad del Bogotá con 20,38% (85) peticiones, el departamento de Cundinamarca con 7,67% (32) peticiones, Antioquia 6,24% (26), Norte de Santander con 5,76% (24 peticiones), Valle del Cauca, Santander y Boyacá, como se puede apreciar en la gráfica.

Es del caso indicar, que las peticiones que no registran ciudad, municipio o departamento de origen, porque corresponden a correos electrónicos allegados al correo [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co) o al correo institucional de algún servidor de la DNBC y los usuarios no indican los lugares desde los cuales escriben.



## 11 TEMAS DE CONSULTA:



- Se observa que el mayor tema de consulta es a cerca de la Legislación Bomberil (35 peticiones), donde los usuarios solicitan información y/o aclaración sobre el funcionamiento, reglamentos, inhabilidades, requisitos, sobre tasas bomberiles, ascensos, cursos, elección de comandantes, capacitaciones cuerpos de bomberos, certificación de instructores, inspecciones de seguridad, carnetización de unidades activas, proyectos, conceptos y apoyo jurídico en la celebración de convenios y contratos por parte de los cuerpos de bomberos, entre otros.
- Otro referente de las peticiones son quejas ya sea por irregularidades en la actuación de diferentes Cuerpos de Bomberos (18 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, o quejas de los Cuerpos de Bomberos por el incumplimiento de las Administraciones Municipales en el giro de los recursos de la sobretasa bomberil o por la falta de implementación de convenios que truncan la prestación del servicio.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL  
**DNBC**  
DIRECCIÓN NACIONAL  
**BOMBEROS**  
**COLOMBIA**

*Bomberos comprometidos  
por COLOMBIA!*

- Dentro de los informes presentados por Cuerpos de Bomberos, podemos encontrar, el envío de listados de unidades para ser registradas o informes de novedades como retiros de unidades, carencia de presupuesto y equipamiento, etcétera.
- Las solicitudes de información, en su mayoría tratan temas como información de avance en la aprobación de un proyecto radicado, o de listados de unidades activas, como también de las escuelas de formación y entrenamiento bomberil en el país, así como listado de instructores avalados por la Dirección, entre otras.
- En Octubre allegó una reiteración a solicitud de donación de un vehículo tipo camioneta y donación de trajes de aproximación, debidamente contestada con Radicado: 20161000027551.
- Podemos también observar que un grueso de las solicitudes, son solicitudes específicamente de recursos, en donde los Cuerpos de Bomberos del país solicitan un fortalecimiento reflejado ante todo en donación, financiación o cofinanciación de equipos y maquinaria necesaria para prestar sus servicios de una manera óptima a la ciudadanía.
- Muchos Cuerpos de Bomberos, Alcaldías y Gobernaciones requieren a la Dirección Nacional de Bomberos un acompañamiento presencial, para poder tratar temas específicos, ante todo de carácter jurídico.
- Por último y entre otras temáticas varias, las autorizaciones, se refieren a capacitaciones, cursos y talleres que los Cuerpos de Bomberos requieren para su formación.

## 12 APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015:

Concepto	Número
Número de PQRSD recibidas por los diferentes canales en el cuarto trimestre de 2016	417
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia.	4
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.	16

## 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.
- Durante este trimestre se atendió a un ciudadano en condición de discapacidad auditiva, que si bien se logró atender de manera adecuada, se ve la necesidad imperiosa de contar con los servicios del centro de relevo para atender a esta población de manera óptima.
- En el mes de octubre fue recibida una reiteración de solicitud radicada con anterioridad la cual fue atendida oportunamente.
- 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 de PQRSD que maneja la oficina.



*Bomberos comprometidos  
por COLOMBIA!*

- 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](mailto: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.
- Los servidores de la DNBC han mejorado con el registro y trámite de las PQRSD en el aplicativo ORFEO centrando los requerimientos a través de la Oficina de Atención al Usuario, sin embargo falta acatar las recomendaciones que realiza la Oficina en razón del control que la misma realiza.
- 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  
Marisol Hortúa Reyes  
Contratista

---

Revisó  
Rainer Naranjo Charrasquiel  
Sub. Financiero y Administrativo