



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

*Bomberos comprometidos  
por COLOMBIA!*

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRS  
Enero a 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](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)  
Celular: 3102414387 WhatsApp: 3102414387  
Página Web: [bomberos.mininterior.gov.co](http://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 PRIMER TRIMESTRE DE 2017: .....	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	PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA .....	11
13	APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015: .....	11
14	CONCLUSIONES: .....	12



## 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 enero, febrero y 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 chat institucional y atención personalizada, durante los meses de Enero, Febrero y Marzo de 2017.

## 5 TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2017:

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
Enero	15	4	127	146
Febrero	16	13	165	194
Marzo	28	15	239	282
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>32</b>	<b>531</b>	<b>622</b>

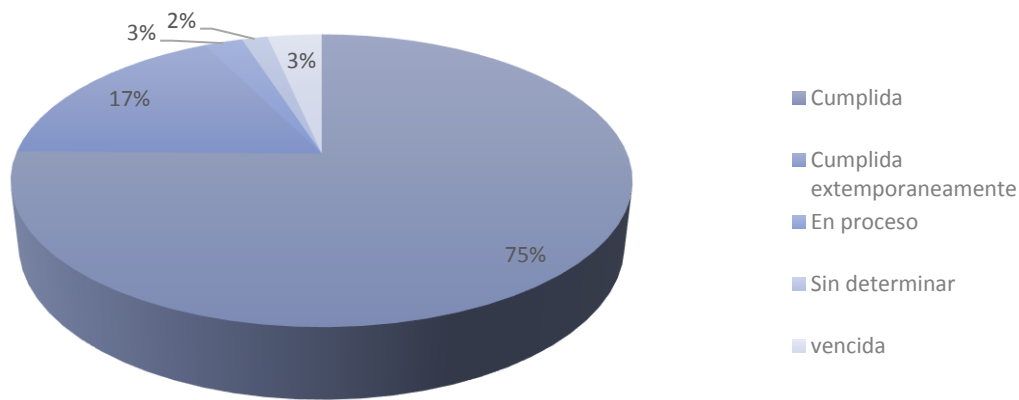


*Bomberos comprometidos por COLOMBIA!*

## 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
Enero	98	40	3	0	5	146
Febrero	122	51	12	6	3	194
Marzo	248	17	6	9	2	282
<b>Total</b>	<b>468</b>	<b>108</b>	<b>21</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>622</b>

La Dirección Nacional de Bomberos en el periodo evaluado respondió en término un 75.24% (468) de las PQRSD allegadas; respondió fuera de término un 17.36% (108) 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 3.38% (21) de las peticiones no fueron respondidas o no hay prueba de que hayan sido atendidas, en proceso de respuesta se encuentran 1,61% (15) peticiones y un 1.61% (10) 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.

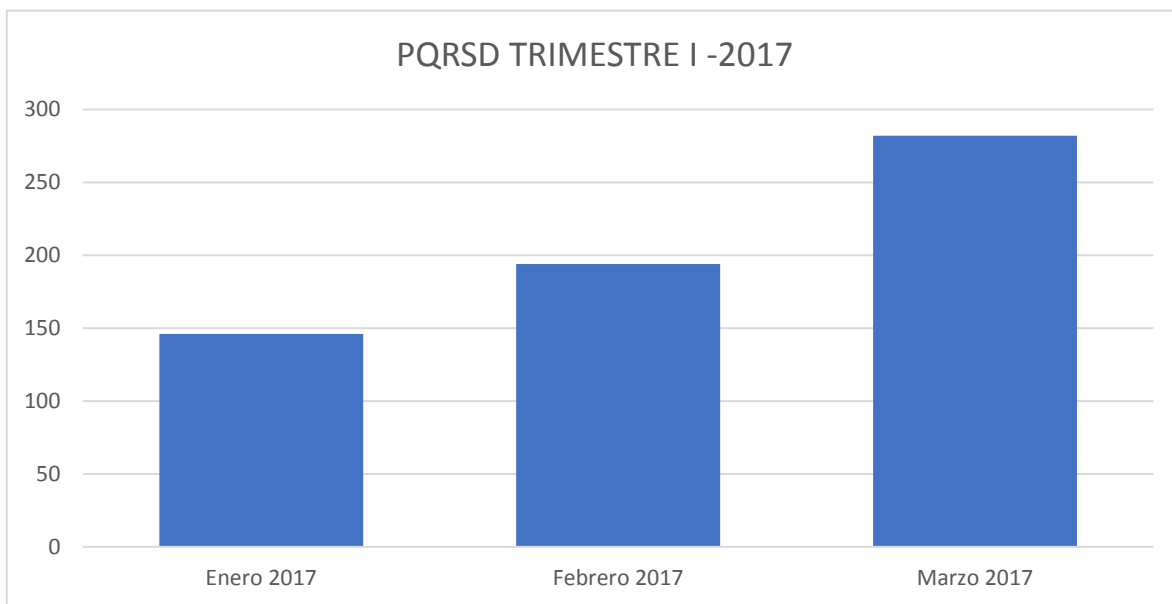


Las peticiones que figuran como vencidas o sin tiempo de respuesta determinado, muchas veces son contestadas de manera informal por parte de los funcionarios, es decir por medio de correos electrónicos o llamadas telefónicas, sin informar a la oficina de atención al usuario de éste actuar, es por ello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

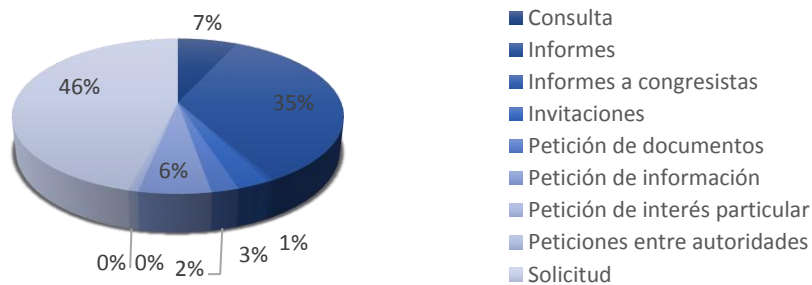


*Bomberos comprometidos por COLOMBIA!*

## 7 EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:



En los meses de Enero, Febrero y Marzo, la DNBC recibió 622 PQRSD, del total: 45,98% (286) fueron solicitudes; entre estas se incluyen las quejas presentas en contra de los cuerpos de bomberos que se tramitan como solicitudes en la entidad, 34,98% (217) 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, 6,91% (43) fueron consultas, el 5,95% (37) fueron peticiones de información, 2,25% (14) fueron peticiones de documentos, 2,73% (17) fueron invitaciones, y 0,48% fueron informes a congresistas, petición entre autoridades (3) 0,48% y petición de interés particular (2) 0,32% .

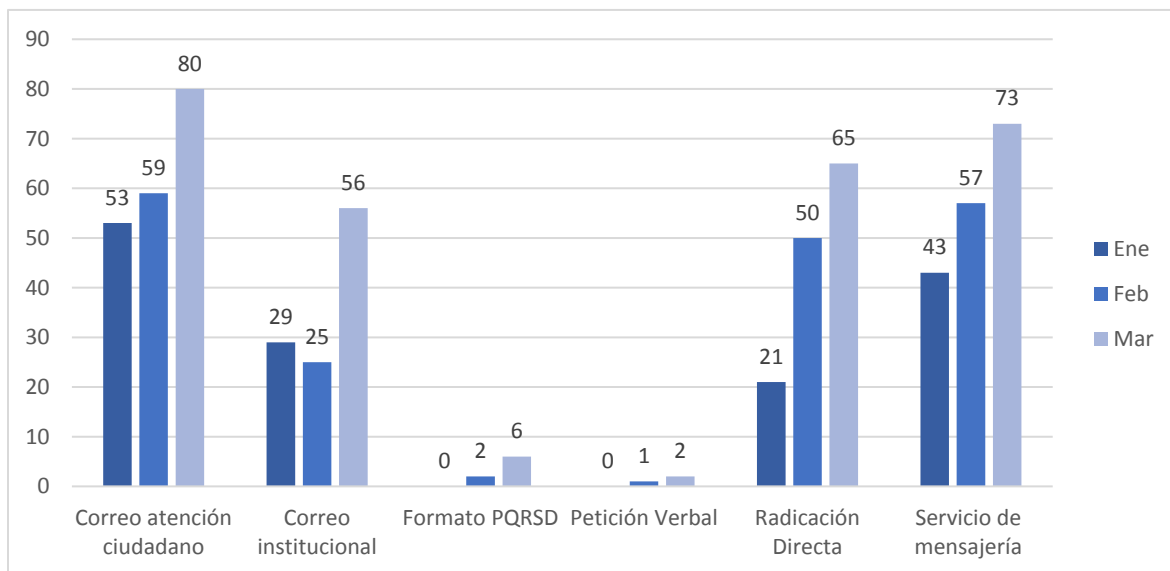


Durante este periodo no se recibieron denuncias contra algún funcionario o contratista, tampoco se atendió a personas en situación de discapacidad (auditiva, visual o física).



*Bomberos comprometidos por COLOMBIA!*

## 8 CANALES UTILIZADOS:

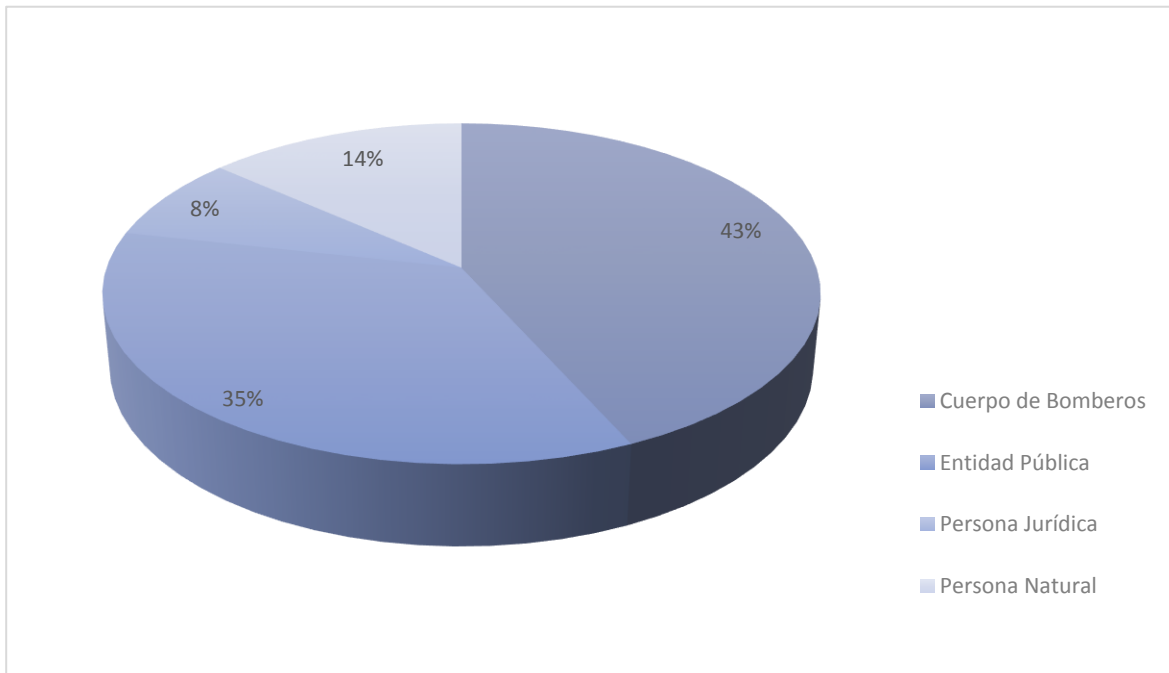


- Se puede observar en el gráfico que durante el periodo evaluado el canal más utilizado con un 30,87% (192 peticiones) fue a través del correo [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co), atendido por la Oficina de Atención al Usuario.
- Un 27,81% (173 peticiones) de las PQRSD que se allegan a la DNBC, se hace a través de correspondencia escrita.
- En la ventanilla única de radicación se recibieron 21,86% (136 peticiones)
- Un 17,68% (110 peticiones) fueron recibidas a través del correo institucional de los servidores de la DNBC que fueron debidamente remitidos al correo de atención al usuario para dar el trámite correspondiente.
- Un 1,29% (8 peticiones) fueron recibidas personalmente por medio del formato de PQRSD disponible en recepción.
- Por último, según el decreto 1166 de 2016, se recibieron 3 peticiones verbales 0,48% mediante la línea telefónica fija, móvil y a través de la aplicación WhatsApp. En estos canales se orienta y brinda información a los usuarios que no genera otro trámite sino en los casos de excepción en los cuales se toma la petición, se remite la constancia de radicación al correo electrónico del usuario y la debida respuesta en los términos establecidos.





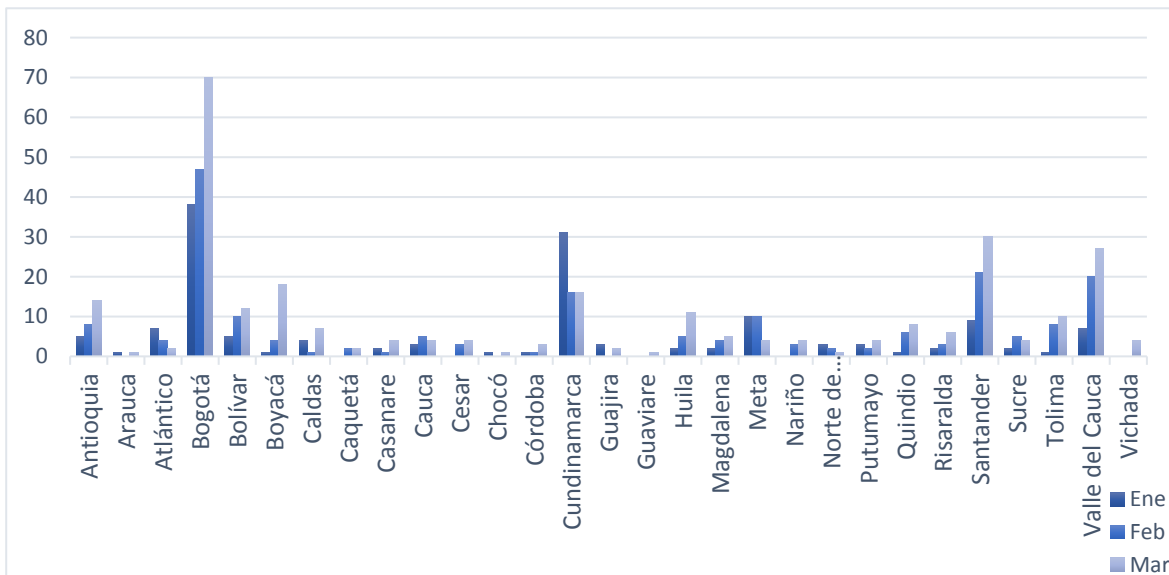
## 9 ORIGEN DE PQRSD:



- Del total de PQRSD recibidas en los meses de Enero, Febrero y Marzo de 2017 por parte de la DNBC se tiene que, el 43,25% (269) fueron tramitadas por Cuerpos de Bomberos Voluntarios y Oficiales.
- El 35,21% (109) fueron allegadas por entidades públicas, dentro de las cuales se encuentran: Gobernación del Huila, Alcaldía Municipal de Ricaurte, Procuraduría Provincial de Barrancabermeja, Alcaldía de Cogua, Ministerio de Comercio Industria y Turismo, Alcaldía Municipal de Tocancipa, Ministerio de ambiente, Presidencia de la Republica, Superintendencia de Notariado y Registro, UNGRD, Ministerio del Interior, entre otros.
- El 13,50% (84) 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 8,04% (50) 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

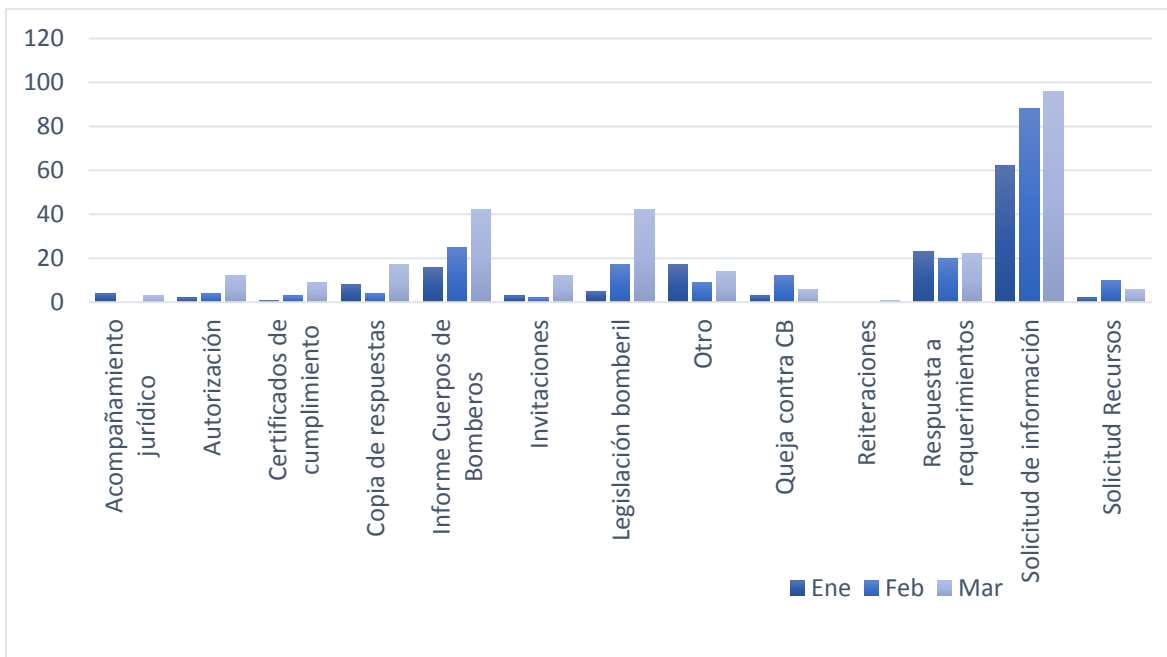


- Durante el primer trimestre del 2017 la DNBC recibió peticiones de 29 departamentos del país destacándose la ciudad de Bogotá con 24,92% (155) PQRSD, le sigue el departamento de Cundinamarca con 10,13% (63), Santander 9,65% con (60), Valle del Cauca 8,68% con (54), Antioquia con 4,34% (27) y el departamento del Meta 3,86% (24) peticiones.
- 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 39,55 % de las peticiones fueron solicitudes de información (246 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 13,34% (83) corresponden a informes presentados por Cuerpos de Bomberos como por ejemplo reportes de actualización en bases de datos de sus unidades.
- Un 10,45% (65) corresponden a respuestas dadas ante requerimientos realizados por la DNBC.
- El 10,29 % (64) 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.
- El 6,43% (40) de las peticiones versan sobre temas diversos.



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

*Bomberos comprometidos  
por COLOMBIA!*

- El 3,83% (21) 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.
- Se clasificó 2,89% (18) peticiones como solicitud de recursos, es decir, cuerpos de bomberos que solicitan donaciones de equipos de protección personal y máquinas extintoras.
- El 2,09% (13) corresponde a certificados de cumplimiento.
- El 1,13% (7) 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 primer trimestre del 2017 llegaron 17 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	ENE	FEB	MAR
Consulta	30 días hábiles	21 días hábiles	20 días hábiles
Informes	22 días hábiles	15 días hábiles	15 días hábiles
Informes a congresistas	-	-	3 días hábiles
Invitaciones	10 días hábiles	10 días hábiles	8 días hábiles
Petición de documentos e información	11 días hábiles	15 días hábiles	6 días hábiles
Petición entre autoridades	9 días hábiles	3 días hábiles	3 días hábiles
Petición de interés particular	-	10 días hábiles	10 días hábiles
Solicitudes	20 días hábiles	18 días hábiles	12 días hábiles

De la anterior tabla podemos concluir que, durante el primer trimestre del 2017 la DNBC ha disminuido los tiempos de respuesta a las distintas peticiones, sin embargo, se debe tener en cuenta que aun se presentan respuestas extemporaneas con un porcentaje del 17,36%.

## 13 APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015:

Concepto	Total
Número de PQRSD recibidas por los diferentes canales en el primer trimestre del 2017	622
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia.	31
Número de PQRSD en las que se negó el acceso a la información.	21



## 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 primer trimestre del 2017 el canal más utilizado con un 30,87% (192 peticiones) fue el correo electrónico [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto: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 los meses evaluados, se recibió 3 solicitudes por canal telefónico, se envió la constancia y respuesta vía correo electrónico.
- La Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil recibió 531 es decir 85,37% de las 622 PQRSD de los meses de Enero, Febrero y Marzo
- 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.
- Es importante tener en cuenta que, durante el primer trimestre, los funcionarios y contratistas que utilizan la herramienta ORFEO dieron contestación y archivaron los mismos pero no digitalizaron los documentos, por ello, se solicitará capacitación en esta herramienta para que así se pueda tener la información a la hora de realizar el seguimiento por parte de la Gestión Atención al Usuario.
- 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)