



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD
Abril a Junio 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
Página 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 SEGUNDO 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 Abril, Mayo y Junio 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 Abril, Mayo y Junio de 2017.

5 TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN EL SEGUNDO 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
Abril	18	15	13	186
Mayo	33	19	13	239
Junio	24	19	202	245
Total	75	53	228	670

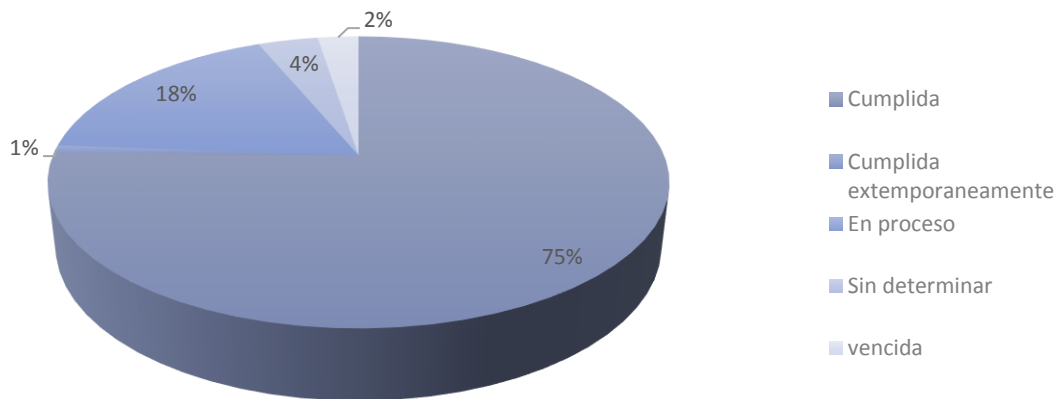


Bomberos comprometidos por COLOMBIA!

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
Abril	179	1	0	6	0	186
Mayo	203	4	12	17	3	239
Junio	122	1	5	95	22	245
Total	504	6	17	118	25	670

La Dirección Nacional de Bomberos en el periodo evaluado respondió en término un 75% (504) de las PQRSD allegadas; respondió fuera de término un 1% (6) de las peticiones, evento que en muchas ocasiones se debe a la falta de capacitación en la adecuada utilización del aplicativo ORFEO por parte de los contratistas y funcionarios, se encuentra también que un 3% (17) de las peticiones no fueron respondidas o no hay prueba de que hayan sido atendidas, en proceso de respuesta se encuentran 18% (118) peticiones y un 4% (25) 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.

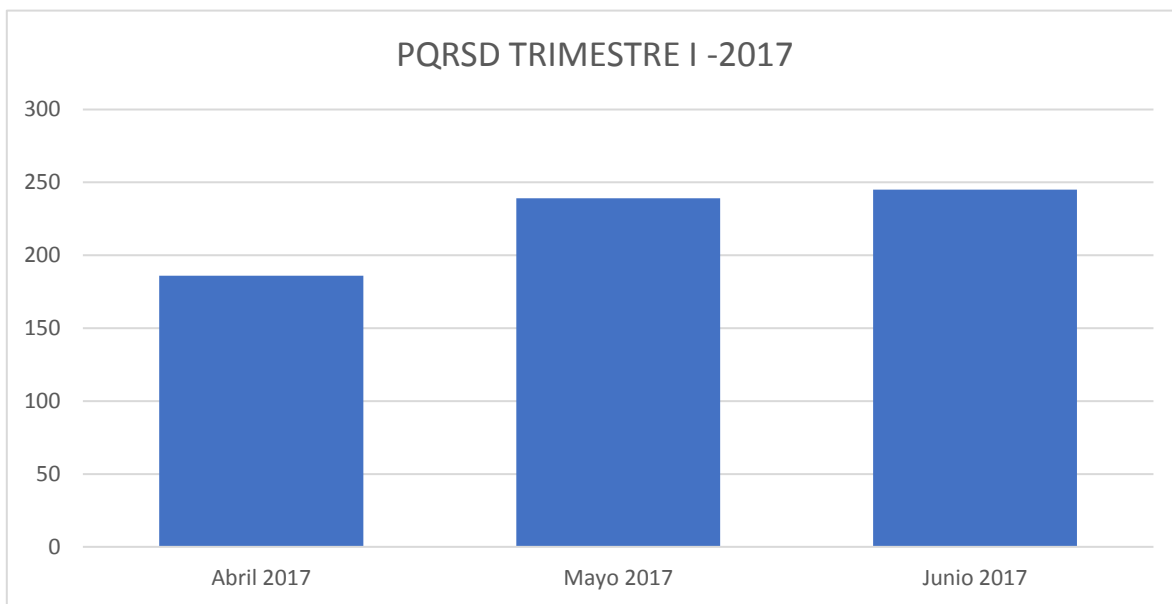


Las peticiones que figuran como vencidas o sin tiempo de respuesta determinado, muchas veces son contestadas de manera informal por parte de los funcionarios, es decir por medio de correos electrónicos o llamadas telefónicas, sin informar a la oficina de atención al usuario de éste actuar, es por ello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

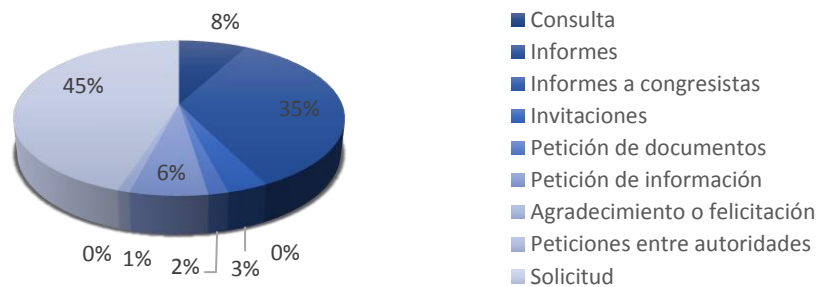


Bomberos comprometidos por COLOMBIA!

7 EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:



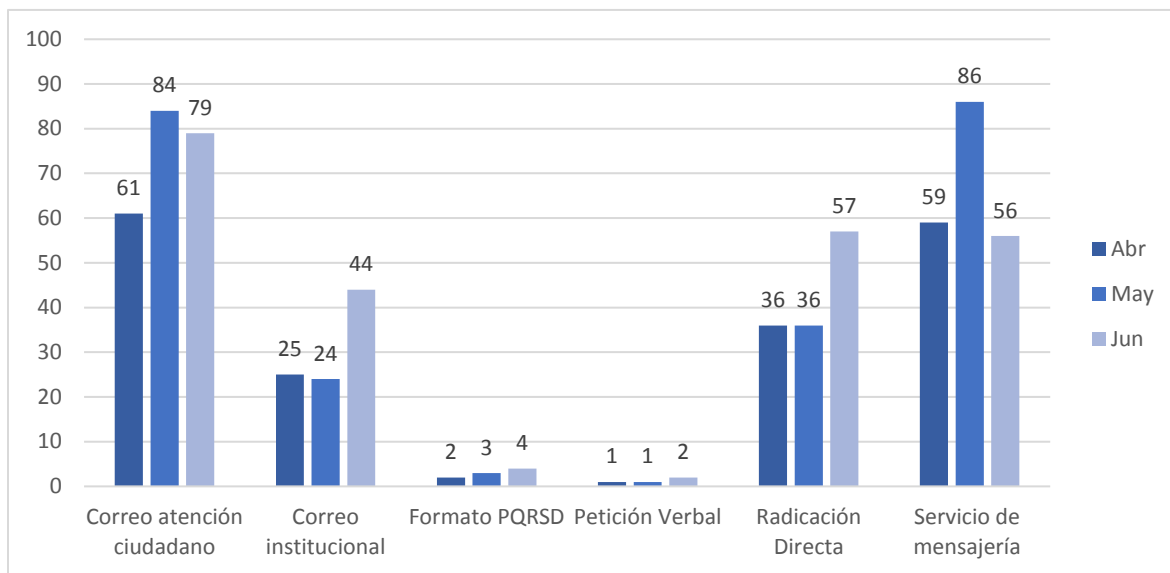
En los meses de Abril, mayo y Junio, la DNBC recibió 670 PQRSD, del total: 45% (301) fueron solicitudes; entre estas se incluyen las quejas presentas en contra de los cuerpos de bomberos que se tramitan como solicitudes en la entidad, 35% (232) fueron informes en donde se incluyen contestaciones a requerimientos de la DNBC que en algunos casos requieren respuesta, de igual manera se incluyen reportes, portafolios de servicios e informes de remisiones, 8% (53) fueron consultas, el 6% (43) fueron peticiones de información, 2% (11) fueron peticiones de documentos, 3% (22) fueron invitaciones, y 0,001% fueron informes a congresistas, petición entre autoridades (1) 0,001% y agradecimientos o felicitaciones a la gestión de la DNBC (6) 1% .



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:

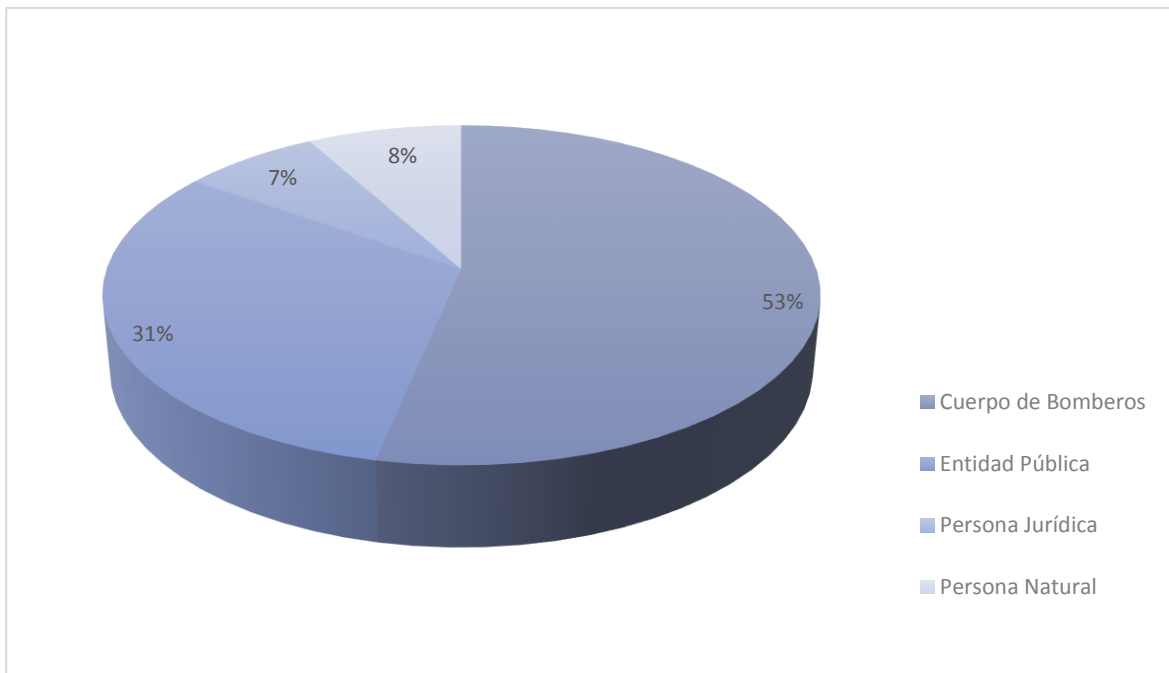


- Se puede observar en el gráfico que durante el trimestre evaluado el canal más utilizado con un 33,43% (224 peticiones) fue a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co, atendido por la Oficina de Atención al Usuario.
- Un 30% (201 peticiones) de las PQRSD que se allegan a la DNBC, se hace a través de correspondencia escrita allegada mediante el servicio de mensajería.
- En la ventanilla única de radicación se recibieron 19,25% (129 peticiones)
- Un 14,48% (97 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 1,34% (9 peticiones) fueron recibidas personalmente por medio del formato de PQRSD disponible en recepción.
- Un 0,90% (6 peticiones) fueron recibidas mediante el chat institucional, de la página web de la entidad.
- Por último, según el decreto 1166 de 2016, se recibieron 4 peticiones verbales 0,60% 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:



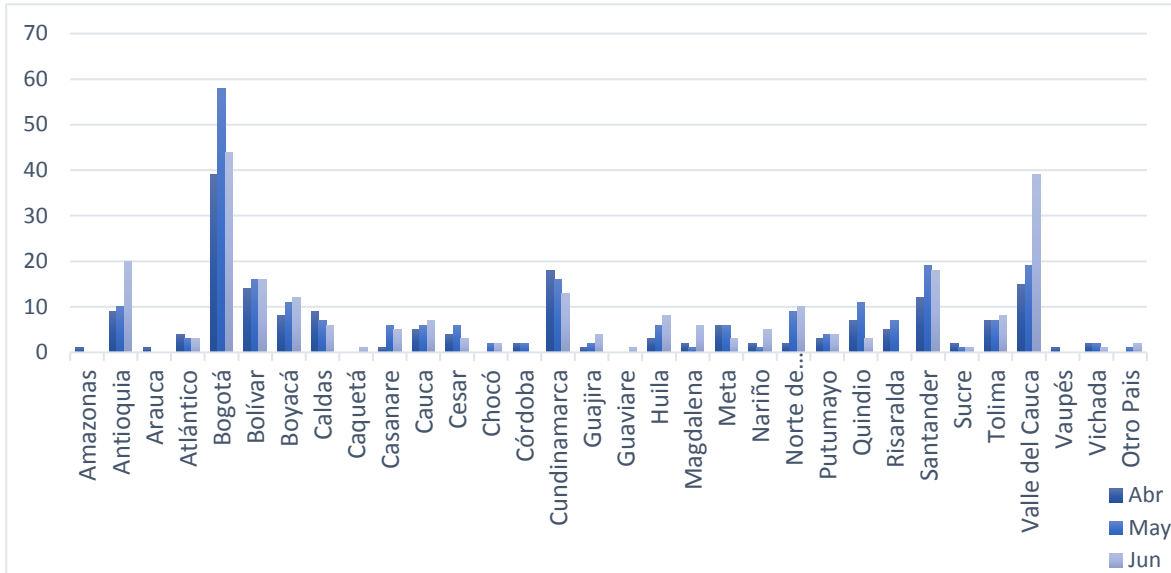
- Del total de PQRSD recibidas en los meses de Abril, Mayo y Junio de 2017 por parte de la DNBC se tiene que, el 53,28% (357) fueron tramitadas por Cuerpos de Bomberos Voluntarios y Oficiales.
- El 31,49% (211) fueron allegadas por entidades públicas, dentro de las cuales se encuentran: Gobernaciones, Alcaldías, Procuraduría Provinciales, Ministerios, entre otros.
- El 8,06% (54) 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.

10 El 7,16% (48) fueron peticiones presentadas por parte de personas jurídicas.



Bomberos comprometidos por COLOMBIA!

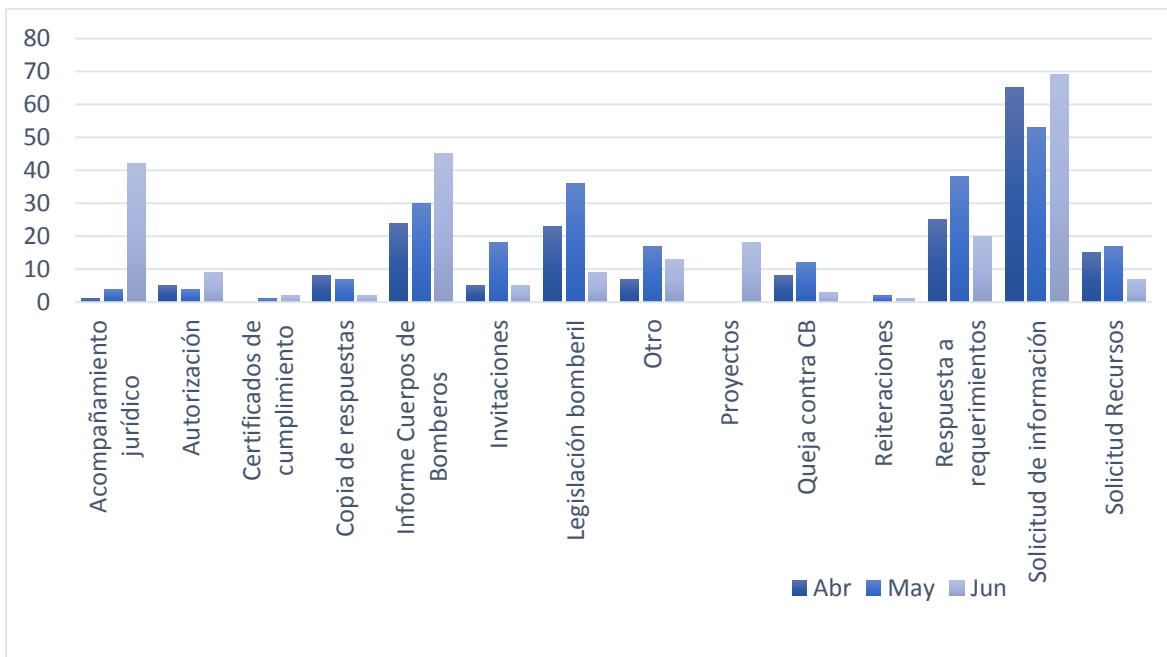
11 PQRSD POR DEPARTAMENTOS



- Durante el segundo trimestre del 2017 la DNBC recibió peticiones de 31 departamentos del país destacándose la ciudad de Bogotá con 21,04% (141) PQRSD, le sigue el departamento de Valle del Cauca con 10,90% (73), Santander 7,31% con (49), Cundinamarca 7,01% con (47), Bolívar con 6,87% (46) y el departamento de Antioquia 5,82% (39) 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 o al correo institucional de algún servidor de la DNBC y los usuarios no indican los lugares desde los cuales escriben.



12 TEMAS DE CONSULTA:



- Se observa que el 27,91 % de las peticiones fueron solicitudes de información (187 peticiones), que versan sobre consultas por capacitaciones, cursos, información técnica para la formulación de proyectos, solicitudes de firma de certificados y trámites de seguros de vida.
- Un 14,78% (99) corresponden a informes presentados por Cuerpos de Bomberos como por ejemplo reportes de actualización en bases de datos de sus unidades, informe de capacitación y capacidades.
- Un 12,39% (83) corresponden a respuestas dadas ante requerimientos realizados por la DNBC.
- El 10,15 % (68) 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, 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 5,52% (37) de las peticiones versan sobre temas diversos.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

- El 3,43% (23) 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 5,82% (39) peticiones como solicitud de recursos, es decir, cuerpos de bomberos que solicitan donaciones de equipos de protección personal y máquinas extintoras.
- El 0,45% (3) corresponde a certificados de cumplimiento.
- El 7,01% (47) 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 segundo trimestre del 2017 llegaron 28 invitaciones para la DNBC a reuniones con alcaldías, mesas de trabajo, aniversarios CB, encuentros internacionales, foros y conferencias.



*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

13 PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

TIPO DE PETICIÓN	ABR	MAY	JUN
Consulta	24 días hábiles	21 días hábiles	22 días hábiles
Informes	13 días hábiles	9 días hábiles	11 días hábiles
Informes a congresistas	2 días hábiles	-	-
Invitaciones	15 días hábiles	14 días hábiles	15 días hábiles
Petición de documentos e información	8 días hábiles	8 días hábiles	10 días hábiles
Petición entre autoridades	3 días hábiles	-	-
Petición de interés particular	10 días hábiles	-	-
Solicitudes	12 días hábiles	11 días hábiles	11 días hábiles

De la anterior tabla podemos concluir que, durante el segundo trimestre del 2017 la DNBC ha disminuido los tiempos de respuesta a las distintas peticiones, sin embargo, se debe tener en cuenta que aún se presentan respuestas extemporáneas con un porcentaje del 0,9%.

14 APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015:

Concepto	Total
Número de PQRSD recibidas por los diferentes canales en el segundo trimestre del 2017	670
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia.	14
Número de PQRSD en las que se negó el acceso a la información.	17



15 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 segundo trimestre del 2017 el canal más utilizado con un 33,43% (224 peticiones) fue el correo electrónico atencionciudadano@dnbc.gov.co por ello es importante recordar que se debe tener un Back-Up de la información, de igual fortalecer mencionada área para lograr dar trámite de una manera más oportuna a los diferentes canales de atención.
- La Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil recibió 550 es decir 82,09% de las 670 PQRSD de los meses de Abril, Mayo y Junio, siendo así quien más soporte dan a las peticiones allegadas.
- 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 el personal idóneo y la información que es solicitada por los usuarios.
- Es importante tener en cuenta que, durante el Segundo 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
Edwin Alfonso Zamora Oyola
Técnico Administrativo

Revisó
Rainer Naranjo Charrasquiell
Sub. Financiero y Administrativo
(Original Firmado)