



*Bomberos comprometidos  
por COLOMBIA!*

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD 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: [afencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:afencionciudadano@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 mes de Junio:.....	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:.....	10
13	Conclusiones: .....	11

## 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 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, aplicación Whatsapp y atención personalizada, durante el mes de Junio de 2017.

## 5 TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN EL MES DE JUNIO:

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:

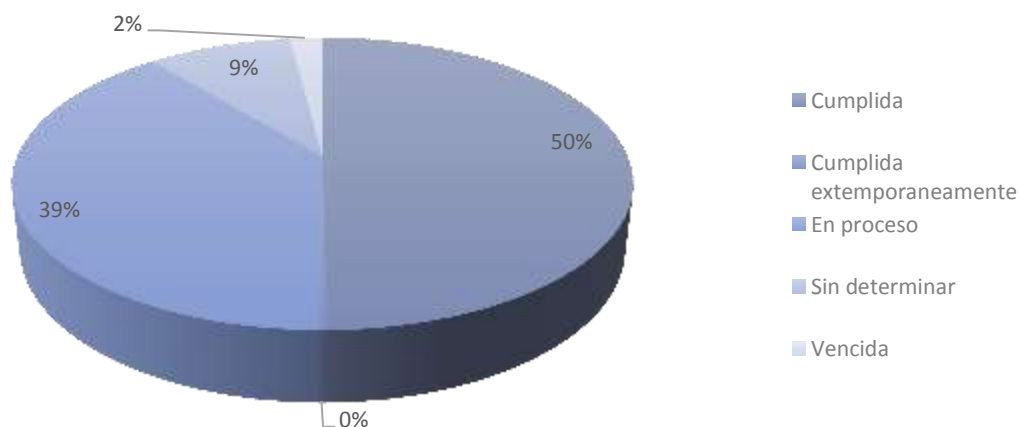
Período	Alta Dirección	Subdirección administrativa y financiera	Subdirección estratégica y coordinación Bomberil	Total peticiones
Junio	24	19	202	245
<b>Total</b>	24	19	202	245

## 6 TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS EN TIEMPO Y EXTEMPORÁNEAMENTE:

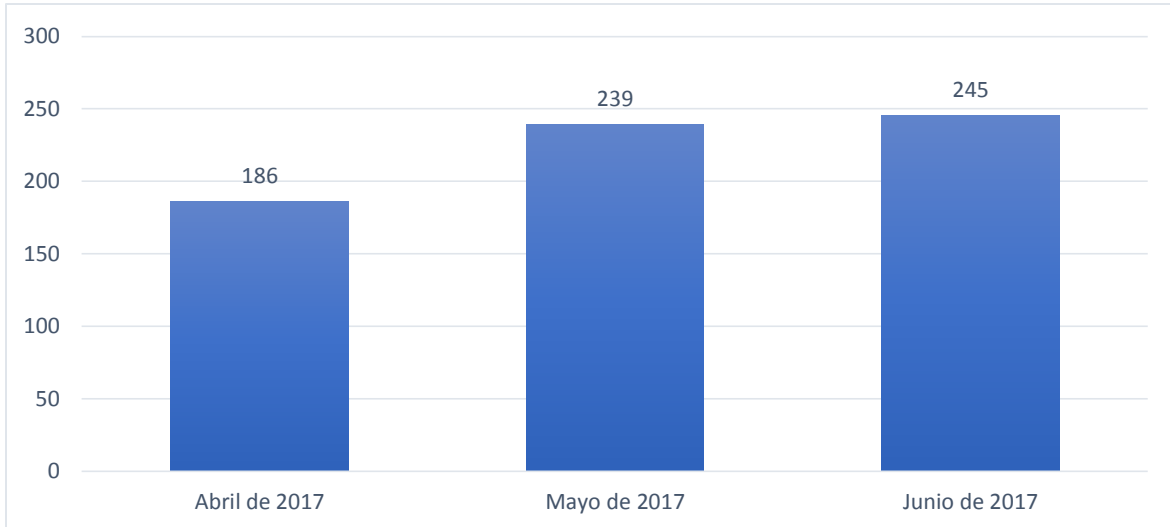
Período	Total de peticiones respondidas en tiempo	Total de peticiones respondidas extemporáneamente	Total de peticiones vencidas	Total de peticiones en proceso	Total de peticiones sin tiempo de respuesta determinado	Total peticiones
Junio	122	1	5	95	22	245
<b>Total</b>	122	1	5	95	22	245

La Dirección Nacional de Bomberos en el periodo evaluado respondió en término un 50% (122) de las PQRSD allegadas, respondió fuera de término un 0,00408% (1) de las peticiones y dejó sin respuesta un 2% (5) de peticiones, sin especificar el motivo por el cual la petición no fue atendida 9%(22); eventos que en muchas ocasiones se deben a la falta de conocimiento en el adecuado manejo del aplicativo ORFEO por parte de los servidores.

En cuanto a las peticiones en estado de proceso, corresponden a los informes, invitaciones y agradecimientos o felicitación.

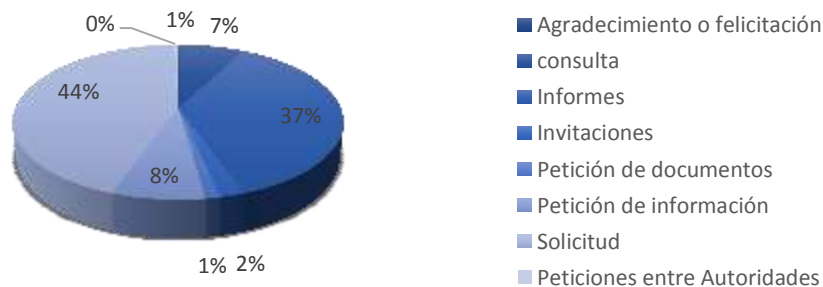


Las peticiones que figuran como vencidas o sin tiempo de respuesta determinado, muchas veces son contestadas de manera informal por parte de los funcionarios, es decir por medio de correos electrónicos o llamadas telefónicas, sin informar a la oficina de atención al usuario de éste actuar, es por ello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



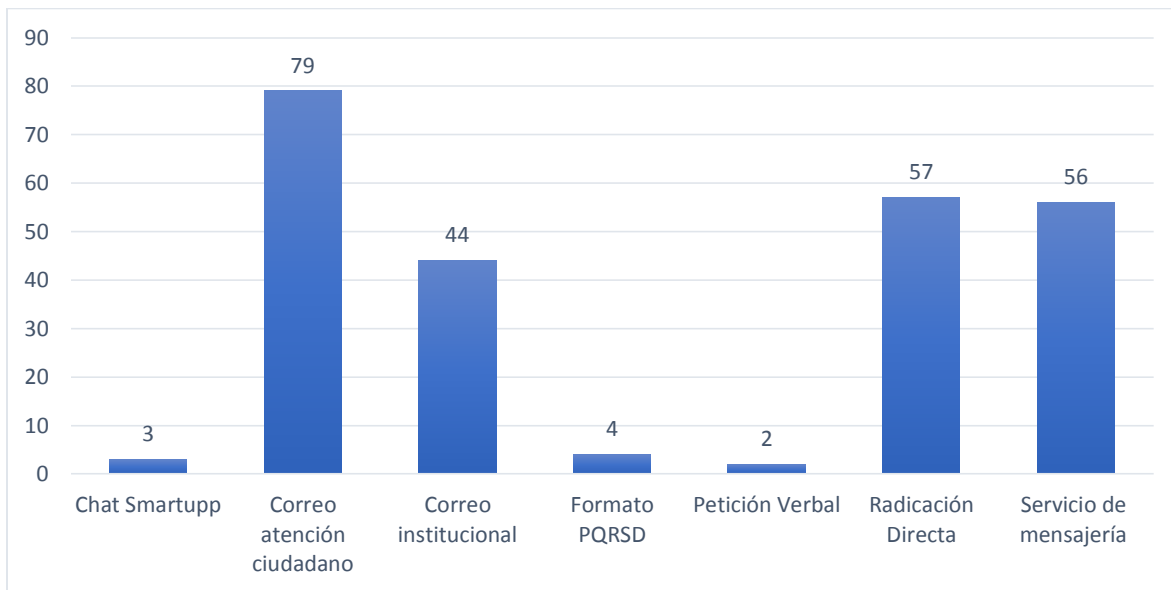
## 7 EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:

En el mes de Junio, la DNBC recibió 245 PQRSD, del total: 44% (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, 37% (90) fueron informes en donde se incluyen contestaciones a requerimientos de la DNBC, de igual manera se incluyen reportes, portafolios de servicios e informes de remisiones, 2% (05) fueron invitaciones, 7% (18) fueron consultas, el 8% (19) fueron peticiones de información, 1% (3) fueron peticiones de documentos y 0.0040% (1) fueron agradecimiento o felicitación a la DNBC al igual que las peticiones entre autoridades 0.0040% (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:

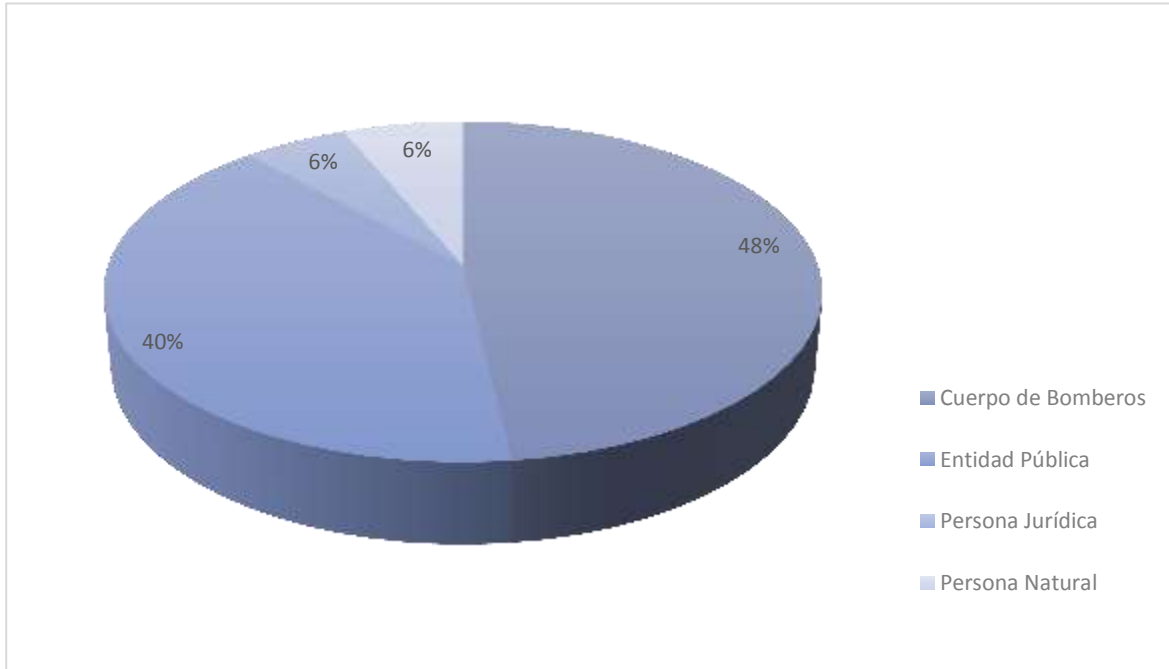


- En el mes de Junio, el canal más utilizado para la recepción de las PQRS de fue el servicio de correo atención ciudadano, correo electrónico [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co) con un 32% (79).
- En la ventanilla única de radicación se recibieron (57) 23%.
- Un 23% (56) peticiones se recibieron mediante el servicio de mensajería.
- A través de los correos institucionales de los funcionarios se recibieron 18% (44) PQRS que fueron debidamente remitidos al correo de atención al usuario para dar el trámite correspondiente.
- Se realizaron (4) solicitudes a través del formato PQRS que la entidad tiene en la oficina de atención al usuario.
- Se recibieron dos peticiones verbales a través de la línea móvil 310 241 43 87.



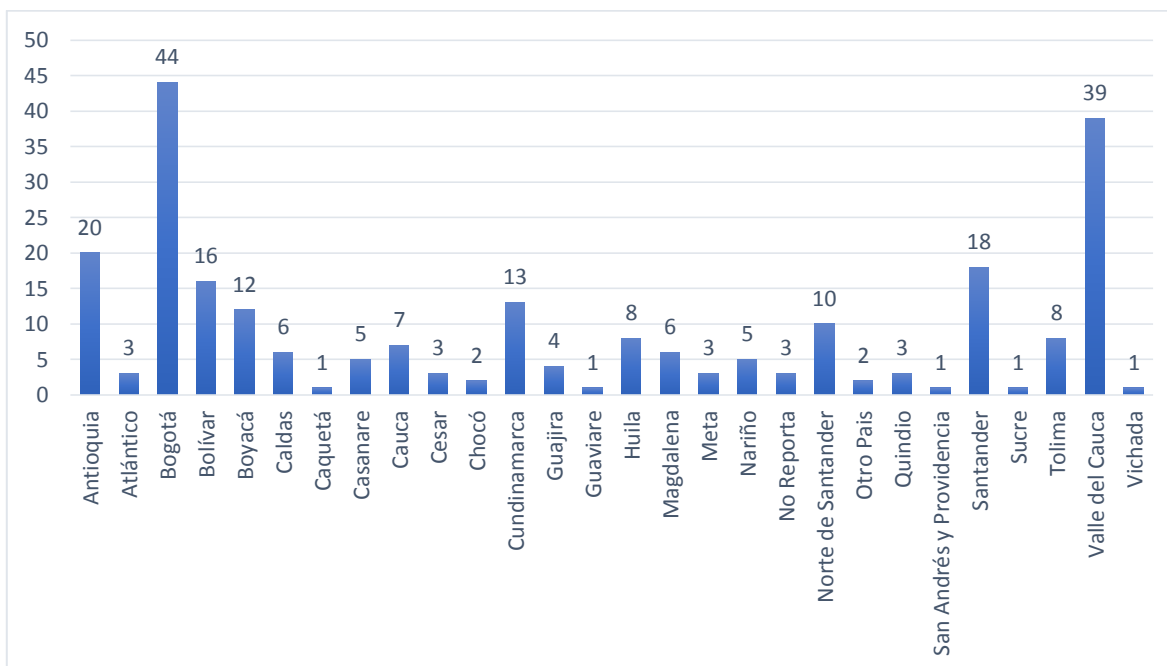
- Se recibieron tres peticiones mediante el servicio de Chat de la DNBC.

## 9 ORIGEN DE PQRSD:



- Del total de PQRSD recibidas en el mes de Junio por parte de la DNBC se tiene que, el 64% (156) fueron tramitadas por Cuerpos de Bomberos Voluntarios y Oficiales.
- El 21% (52) fueron allegadas por entidades públicas, dentro de las cuales se encuentran: Alcaldías, Contralorías, Gobernaciones, UNGRD, Concejos Municipales, Tribunales Administrativos, entre otros.
- El 7% (16) 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% (21) fueron peticiones presentadas por parte de personas jurídicas, como: Federación Nacional de Bomberos, Federación Nacional de Pirotécnicos, Beatriz Plaza Asesorías, Grupo Unigas, entre otros.

## 10 PQRSD POR DEPARTAMENTOS:

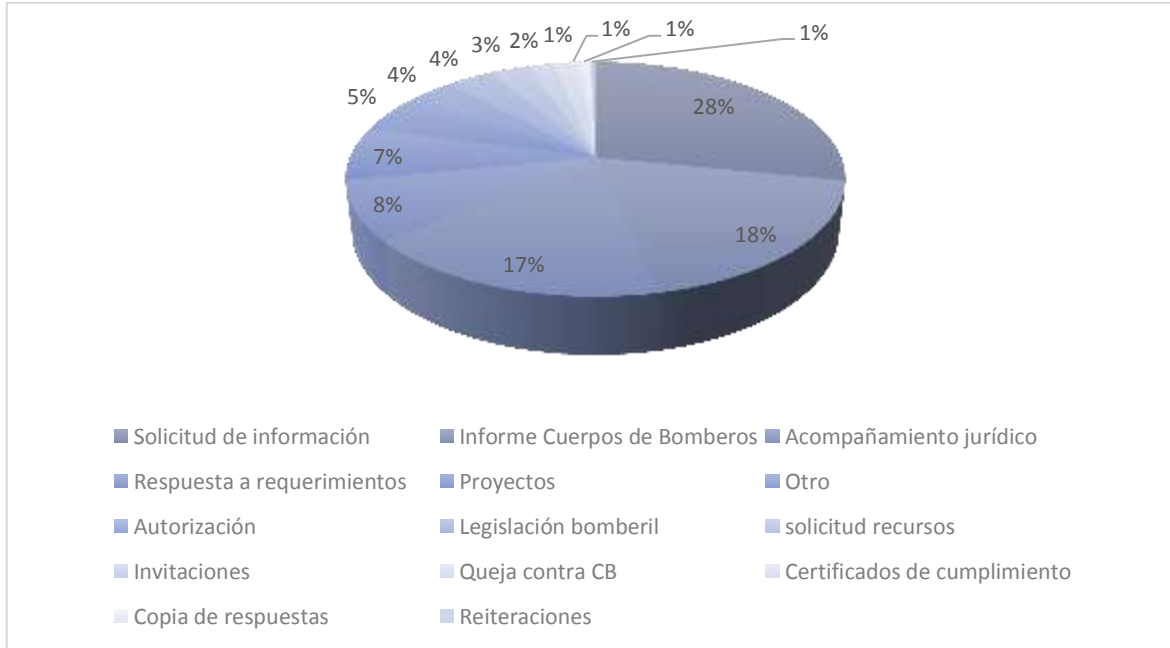


Durante el periodo analizado, la DNBC recibió peticiones de (27) departamentos del país destacándose la ciudad de Bogotá con 18% (44) PQRSD, le sigue el departamento de Valle del Cauca con 16% (39) peticiones, Antioquia 8% con (20), Santander 7% (18), y el departamento de Bolívar con 7% (16) peticiones.

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](mailto: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.



## 11 TEMAS DE CONSULTA:



- Se observa que el 28 % de las peticiones fueron solicitudes de información (69 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 18% (45) corresponden a informes presentados por Cuerpos de Bomberos como por ejemplo reportes de actualización en bases de datos de sus unidades o documentos de actualización de inscripción de dignatarios.
- Un 17% (42) de las peticiones manifiestan acompañamiento 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.
- Se clasificó el 7% (18) peticiones como proyectos, es decir, cuerpos de bomberos que solicitan fortalecimiento en equipos y herramientas mediante los recursos del Fondo Nacional de Bomberos.

- El 5 % (13) de las peticiones versan sobre temas diversos.
- En el mes de Mayo llegaron 5 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	Días hábiles
Agradecimiento o felicitaciones	8 días hábiles
Consulta	22 días hábiles
Informes	11 días hábiles
Invitaciones	15 días hábiles
Petición de documentos e información	10 días hábiles
Solicitudes	11 días hábiles

En comparación a los anteriores meses se evidencia una constante en el tiempo promedio de las respuestas dadas por la entidad, sin embargo, se debe tener en cuenta que aún se presentan respuestas vencidas con un porcentaje del 2%, por lo tanto, se considerara buscar alternativas de nueva capacitación del manejo de la plataforma ORFEO y del cumplimiento de la normatividad aplicable.

## 13 APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015:

Concepto	Total
Número de PQRSD recibidas por los diferentes canales en el mes de Junio de 2017.	245
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia.	0
Número de PQRSD en las que se negó el acceso a la información.	5

## 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 Junio el canal más utilizado con un 32% (79) fue el correo de atención al ciudadano, por tanto hay que considerar fortalecer esta área para lograr dar trámite de una manera más oportuna.
- La Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil recibió 202 es decir 82% de las 245 PQRSD del mes, 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.
- 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 vencidas y sin determinar, 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 Charrasquiel**  
Sub. Financiero y Administrativo

(Original Firmado)