

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD Abril de 2020 Oficina de Atención al Usuario

Bogotá D.C

1. CONTENIDO

2. OBJETIVO:.....	3
3. METODOLOGÍA:.....	3
4. ALCANCE DEL INFORME:.....	3
5. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN ABRIL:.....	3
6. TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS EN TIEMPO Y EXTEMPORÁNEAMENTE:	4
7. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:.....	5
8. CANALES UTILIZADOS:	5
9. ORIGEN DE PQRSD:.....	6
10. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:.....	7
11. TEMAS DE CONSULTA:	7
12. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA.....	10
13. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015.....	10
14. CONCLUSIONES:	11

1. 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.

2. 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 Abril de 2020.

3. ALCANCE DEL INFORME:

El presente informe presenta los trámites recibidos por parte de la Dirección Nacional de Bomberos y radicados como peticiones de interés general y particular, peticiones de información, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y denuncias, que se tramitan a través de los canales: escrito, presencial y virtual, que son los canales con los que cuenta la Dirección, como son: el correo electrónico, correspondencia, página web, líneas telefónicas (57 1) 2571263 / 2571281 / 2571275 / 6184218 / 25711667, línea móvil 3102414387, aplicación Whatsapp, Chat institucional de la página web y atención personalizada, durante el mes de Abril de 2020.

4. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN ABRIL:

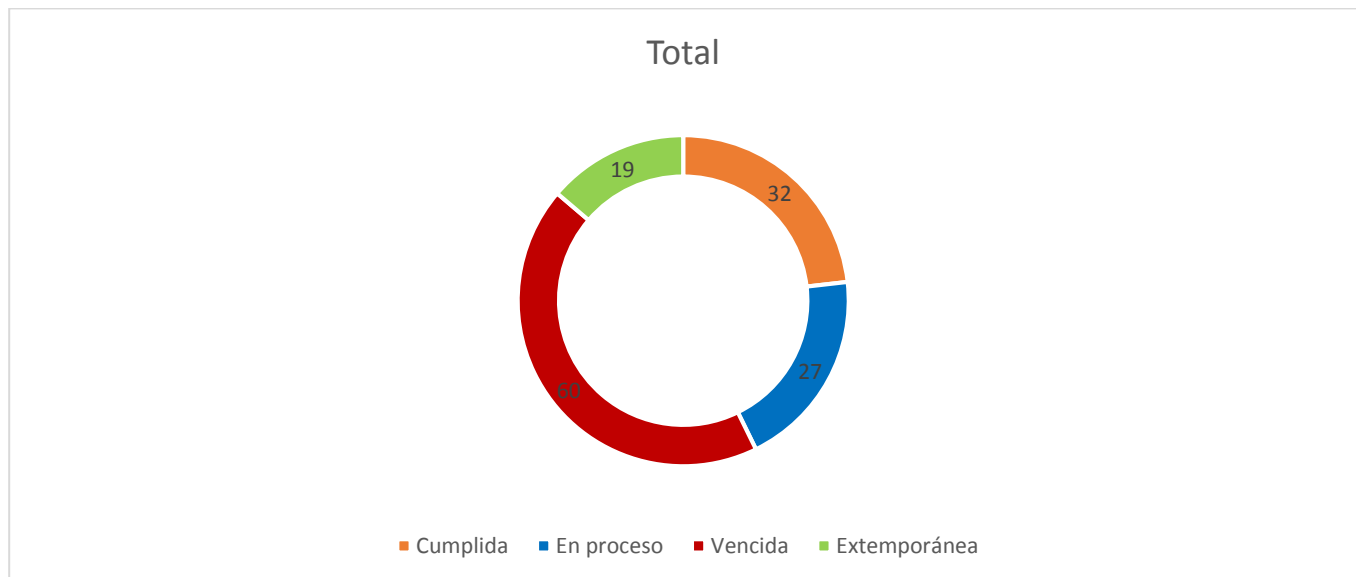
La Dirección Nacional de Bomberos durante el periodo evaluado recibió un total de PQRSD, según la información extractada del aplicativo ORFEO y la brindada por los funcionarios y contratistas de la DNBC, las cuales fueron asignadas de la siguiente manera:

Período	Alta Dirección	Subdirección administrativa y financiera	Subdirección estratégica y coordinación Bomberil	Total peticiones
Abril	6	8	124	138
Total	6	8	124	138

5. TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS EN TIEMPO Y EXTEMPORÁNEAMENTE:

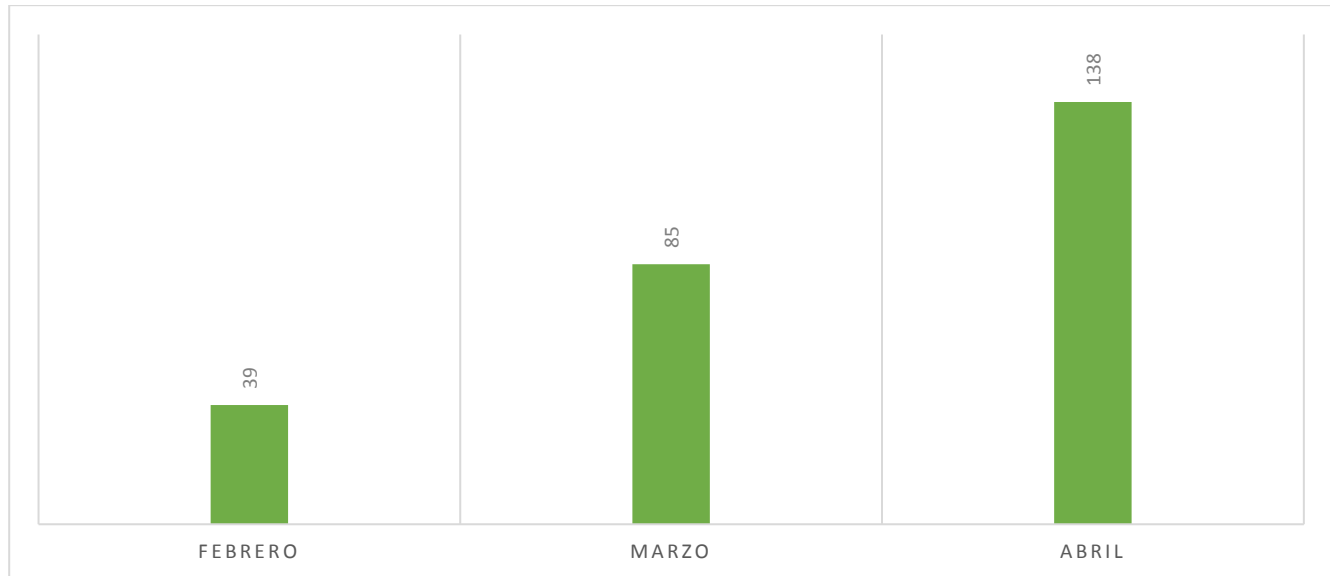
Período	Total de peticiones respondidas en tiempo	Total de peticiones respondidas extemporáneamente	Total de peticiones vencidas	Total de peticiones en proceso	Total de peticiones sin tiempo de respuesta determinado	Total peticiones
Abril	32	19	60	27	0	138
Total	32	19	60	27	0	138

La Dirección Nacional de Bomberos, en el periodo evaluado respondió en término un 23,19% (32) de las 138 PQRSD allegadas, se respondieron fuera de término un 13,77% (19) y vencidas un 43,48% (60) 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 y Contratistas.

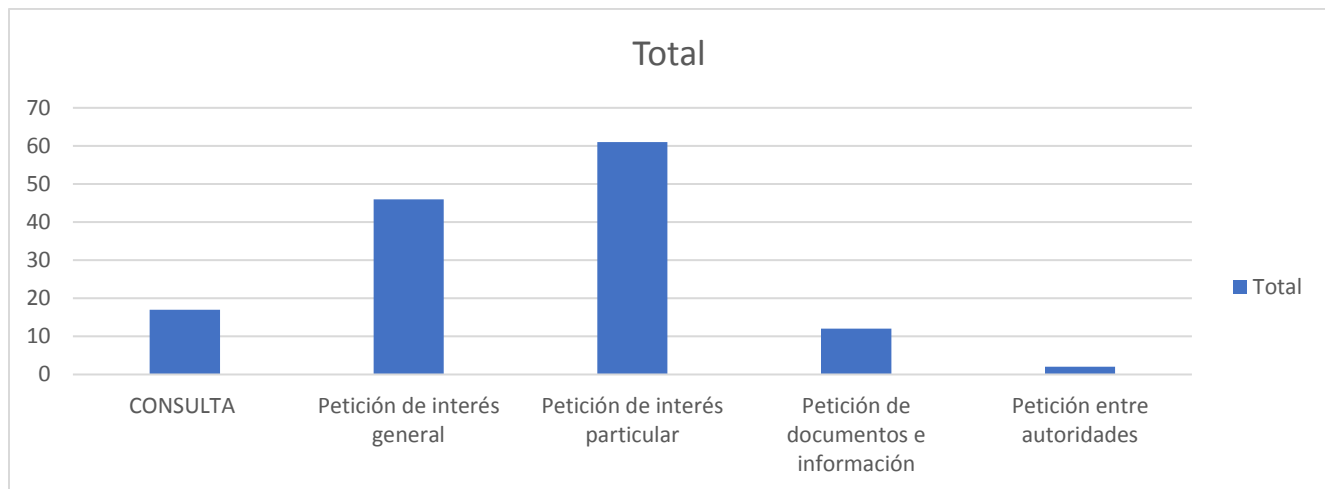


Las peticiones que figuran como vencidas o sin tiempo de respuesta determinado, muchas veces son contestadas de manera informal por parte de los funcionarios; es decir a través de correos electrónicos o llamadas telefónicas, sin informar a la oficina de atención al usuario de éste actuar, es por ello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

6. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:



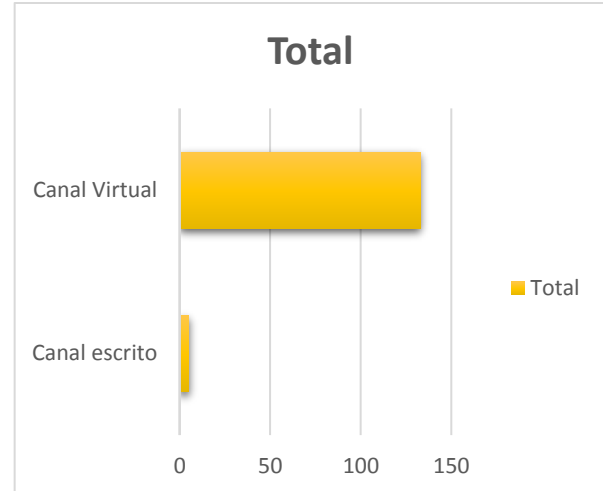
Con relación a las PQRSD allegadas, El mes de Abril aumento el numero de PQRSD, pero esto debido a que fueron radicadas las PQRSD que no fueron ingresadas en Enero, Febrero y Marzo por cambio de personal en la Oficina de Atencion al Usuario, radicacion y dificultades ocasionadas por el Covid-19, de igualmente agregar que para el siguiente informe correspondiente a Mayo aun se daran radicados de los meses de Febrero, Marzo y Abril puesto que se trabaja aun en dejar al dia el represamiento ocasionado por los meses de inactividad de esta oficina.



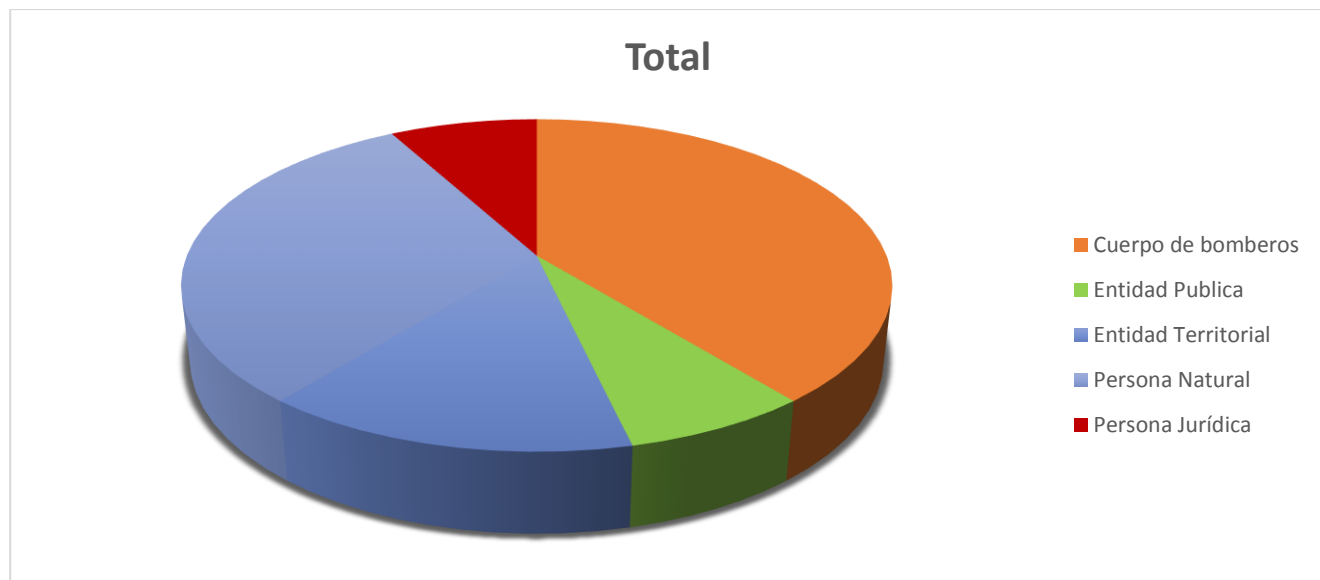
En el mes de Abril, la DNBC recibió 138 PQRSD, del total: 44,20% (61) fueron Peticiones de Interes Particular, un 12,32% (17) sobre Consultas, el 33,33% (46) de Peticiones de interes General, un 8,70% (12) de Peticion de documentos e informacion Publica y el 1,45% (2) de Peticiones entre autoridades.

CANALES UTILIZADOS:

El Canal oficial con mayor ingreso de PQRSD en el mes evaluado y por motivos de la pandemia fue el canal virtual con un 96,38% (133) del total allegadas y esto se debe a la activación de la oficina de atención al Ciudadano el cual hace una revisión diaria de este canal, en segundo lugar se encuentra el canal escrito con un 3,62% (5).



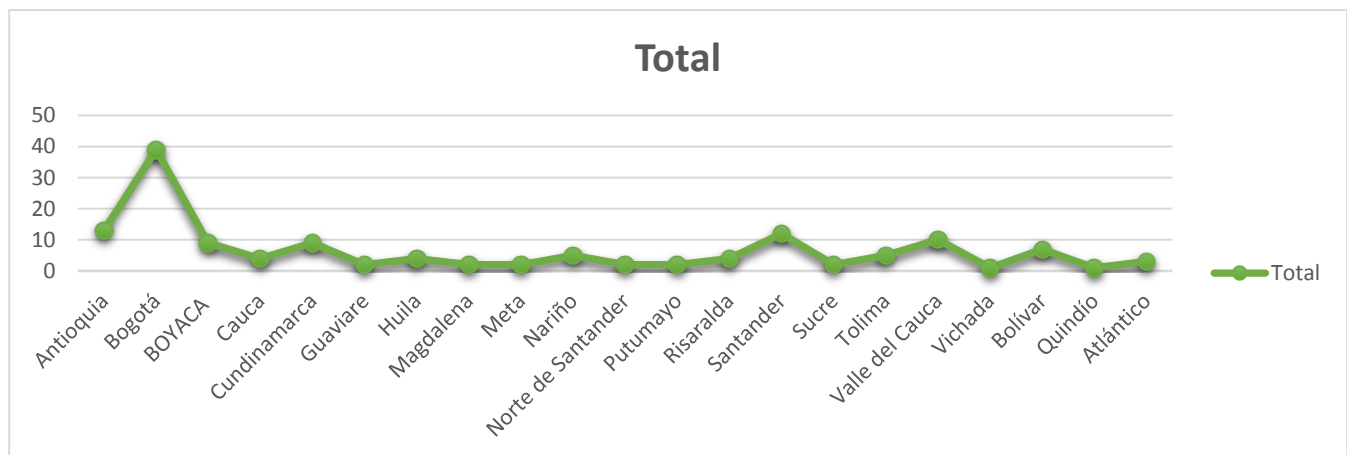
7. ORIGEN DE PQRSD:



- Del total de PQRSD recibidas en el mes de Abril a la DNBC, se tiene que, el 39,13% (54) fueron allegadas por los cuerpos de Bomberos del país.

- El 31,19% (43) de las peticiones fueron presentadas por Personas Naturales interesadas en obtener información general sobre las funciones de los Cuerpos de Bomberos de Colombia y los servicios prestados por la DNBC.
- El 14,49% (20) fueron envidas por entidades territoriales del país como lo fueron gobernación del Valle del Cauca, Gobernación de Boyacá, Alcaldía de Altamira-Huila, Alcaldía de Venencia-Antioquia entre otras.
- Un 7,25% (10) fueron allegadas desde entidades Públicas como el Ministerio del interior, Coljuegos, Fiscalía general de la Nación entre otras.
- El 7,97% (11) de PQRSD fueron realizadas por Personas Jurídicas.

8. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:

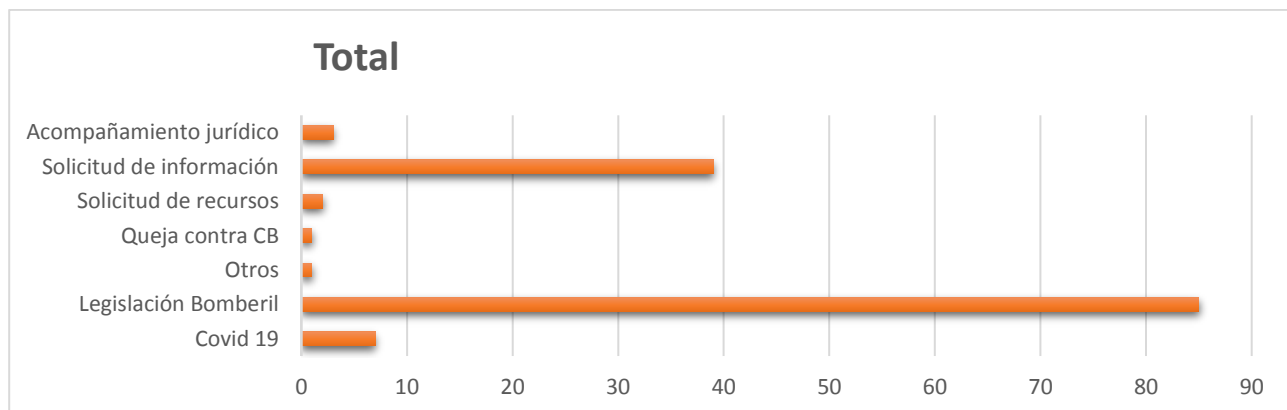


Durante el periodo analizado, la DNBC recibió 138 PQRSD de 21 departamentos del país incluido Bogotá D.C, y se repartieron de la siguiente forma:

Antioquia	13	9,42%
Bogotá	39	2,17%
BOYACA	9	28,26%
Cauca	4	5,07%
Cundinamarca	9	6,52%

Guaviare	2	2,90%
Huila	4	6,52%
Magdalena	2	1,45%
Meta	2	2,90%
Nariño	5	1,45%
Norte de Santander	2	1,45%
Putumayo	2	3,62%
Risaralda	4	1,45%
Santander	12	1,45%
Sucre	2	0,72%
Tolima	5	2,90%
Valle del Cauca	10	8,70%
Vichada	1	1,45%
Bolívar	7	3,62%
Quindío	1	7,25%
Atlántico	3	0,72%
Total general	138	100%

TEMAS DE CONSULTA:



- El tema más frecuente con el 49,41% (85) versan sobre legislación bomberil en donde los solicitantes piden a la DNBC mayor explicación a todo lo concerniente a la legislación existente en cuanto a bomberos.
- Nuestro segundo tema más consultado para el mes evaluado, corresponde a Solicitudes de Información con un 28,26% (39).
- Fueron ingresadas a nuestro sistema 7 peticiones con motivos referentes a la pandemia equivalentes al 5,07%
- El 2,17% (3) fueron solicitudes de acompañamiento jurídico por parte de abogados de la Dirección a 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 o por otros temas de carácter legal.
- El 0,72% (1) 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 1127 de 2018 “*por medio de la cual se modifican algunos artículos del Reglamento Administrativo, Operativo, Técnico y Académico de los Bomberos de Colombia, adoptado por la Resolución 661 de 2014*”, 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.
- El 0,72% (1) fueron de solicitudes de recursos, en donde alcaldías solicitaron a la DNBC apoyo para fortalecimiento a sus cuerpos de bomberos por ende se les debía responder con los pasos a seguir para envíos de Proyectos a la DNBC.
- Finalmente, el ultimo 0.72% corresponde a Otros en donde nos informan sobre una denuncia ante un Cuerpo de Bomberos, el cual tuvo su respectivos traslados y seguimiento por parte de la DNBC pero por motivos de la pandemia no ha sido posible hacer la visita correspondiente.

9. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

Tipo de Petición	Días hábiles
CONSULTA	16 días hábiles
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN PÚBLICA	32 días hábiles
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	24 días hábiles
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	26 días hábiles

En el análisis de tiempo de respuestas, según la muestra que relaciona la clasificación de PQRS, se incumplen los tiempos estipulados por la Ley 1755 de 2015 pero si los de la Resolución presidencial 491 de 2020 en donde amplían estos términos; aun así, esta oficina ve con preocupación el alto número de peticiones respondidas extemporáneamente y aun más las que a la fecha se encuentran sin responder en estado vencidas, a lo que es necesario hacer una capacitación con respecto a los términos de respuesta y según trámites internos la revisión diaria del sistema Orfeo, cabe resaltar que gran número de PQRS ingresadas en Abril son de meses atrás lo cual al momento de ser asignadas a los funcionarios y contratistas ya tenían un número de días hábiles avanzado.

10. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015

Concepto	Total
Número de PQRS recibidos por los diferentes canales en el mes de Abril de 2020.	138
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia.	0
Número de PQRS en las que se negó el acceso a la información.	60

11. 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 384 de 2018 expedida por la Dirección, en la medida que todos los requerimientos que presentan los peticionarios se resuelvan dentro del término legal.
- Debido a que en el mes evaluado se evidenció que los funcionarios y contratistas responsables de dar respuestas a PQRSD, no están informando la fecha exacta de envío de respuesta y el medio por el cual enviaron la misma, esta oficina comunica a todos los funcionarios y contratistas de la Dirección Nacional de Bomberos, la importancia de comunicar la fecha exacta de envío de la respuesta al peticionario, el correo al cual se envió respuesta y el medio por el cual se envió. Esta acción se debe comunicar en el aplicativo ORFEO al momento de archivar el radicado (en el cuadro de comentarios). De igual manera, se debe anexar un pantallazo del correo en donde se pueda evidenciar la fecha de envío. Todo esto con el fin de hacer un correcto seguimiento a las PQRSD que ingresan al interior de la Entidad según lo exigido por el Artículo 17 Decreto 103 de 2015.
- Con el fin de dar cumplimiento al artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y a la Ley 1755 de 2015 y Resolución presidencial 491 de 2020, la Oficina de Atención al Ciudadano, recuerda a todos los funcionarios y contratistas de la DNBC, la importancia de diariamente el aplicativo ORFEO, aplicativo en donde se almacenan, radican y asignan todas las PQRSD, Así mismo de aplicar el correcto procedimiento de las PQRSD en el caso de que la asignación no se realice al funcionario competente.
- Durante el mes de Abril, no se atendió por ninguno de los canales de atención a personas en condición de discapacidad cognitiva, intelectual, física o sensorial o algunos de los sujetos que ameriten una atención diferencial o preferencial.
- La información actual del informe PQRSD de Abril de 2020 estará sujeto a cambios una vez realizado el informe semestral del presente año en donde será posible ingresar la información que haya llegado en los diferentes canales de atención a los ciudadanos.
- Se hace necesario mantener personal en la oficina de radicación y que este personal esté capacitado para el uso del sistema ORFEO, asignación y seguimiento de PQRSD así como la creación de informes correspondientes una vez mes finalizado con un plazo máximo de 10 días hábiles para su revisión y 3 días para su publicación.

- El informe actual del mes de Abril tuvo PQRSD de los meses de Enero y Febrero y Marzo puesto que se reinició el grupo que conforma el reproceso ocasionado demoras de la oficina de atención al Ciudadano.
- El mes evaluado tuvo un aumento considerable en PQRSD ingresadas por el Canal Virtual (correo Atención al ciudadano) ya que ingresaron PQRSD de Enero Febrero y Marzo que se encontraban sin revisión en los diferentes correos de funcionarios y contratistas.
- En cumplimiento de la ley 1952 de 2019, se remitirá el presente informe al Área de Disciplinario para que efectúe acciones de su competencia.
- El nuevo personal de la DNBC no tiene conocimientos en el sistema documental Orfeo lo cual hace que la recopilación de información sea más lenta que meses anteriores.

(Firmado al original)

Elaboró

Hernando Andrés García Mariño

Contratistas Gestión Atención al Usuario

(Firmado al original)

Revisó

Jorge Edwin Amarillo Alvarado

Sub. Financiero y Administrativo