

DIRECCION NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA

INFORME CONSOLIDADO PQRSD PRIMER SEMESTRE DE 2021
GESTION ATENCIÓN AL USUARIO

BOGOTÁ D.C.

I. Contenido

1. OBJETIVO	3
2. METODOLOGIA	3
3. ALCANCE DEL INFORME	3
4. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN EL PRIMER SEMESTRE	3
6. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD.....	5
7. CANALES UTILIZADOS.....	6
8. ORIGEN DE PQRSD	6
9. PQRSD POR DEPARTAMENTOS	7
10. TEMAS DE CONSULTA.....	9
11. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA	9
12. CANALES DE ATENCION	10
13. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015	10
14. ACCIONES DE MEJORA.....	10
15. 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. METODOLOGIA

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 primer semestre de 2021.

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 5557926, 5557927, 5557928, línea móvil 3102414387, aplicación WhatsApp, Chat institucional de la página web y atención personalizada, durante el primer semestre del 2021.

4. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN EL PRIMER SEMESTRE

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:

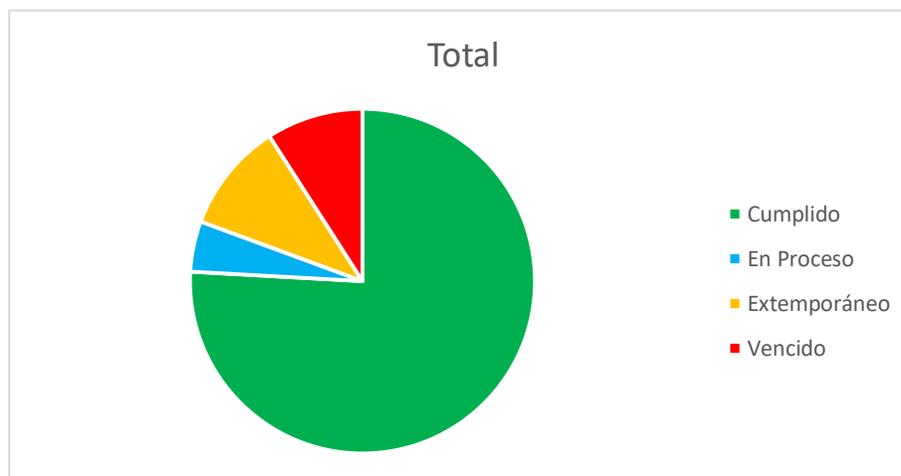
Etiquetas de fila	Cuenta de Dependencia
DIRECCIÓN GENERAL	29
OFICINA ASESORA JURIDICA	1
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	59
SUBDIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y DE COORDINACIÓN BOMBERIL	649
Total general	738

5. TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS EN TIEMPO Y EXTEMPORÁNEAMENTE

La Dirección Nacional de Bomberos, en este primer periodo evaluado se respondió en término un 76% (560) de las 738 PQRSD allegadas, actualmente se encuentran en proceso sin vencimiento el 5% (35), el 10% (76) como peticiones respondidas, pero fuera del término legal y por ultimo un 9% (67) de peticiones que actualmente se encuentran vencidas.

Etiquetas de fila	Cuenta de Estado	%
Cumplido	560	76%
En Proceso	35	5%
Extemporáneo	76	10%
Vencido	67	9%
Total general	738	100%

Del porcentaje actual de vencidas se tiene que aclarar que hay un número sin determinar de peticiones respondidas, pero al no tener evidencia de estas no es posible probarlo hasta que los funcionarios y contratistas suban la información a nuestro Sistema de Gestión Documental ORFEO.

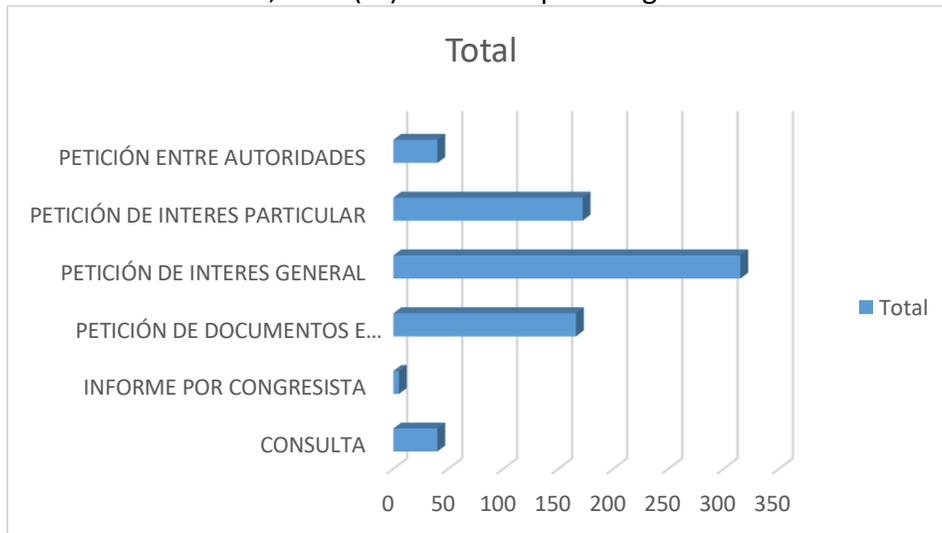


6. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD

Con relación a la evolución de ingreso de PQRSD a la DNBC se puede observar que los meses de febrero, marzo, abril y mayo son los meses con mayor número de peticiones ingresadas teniendo el 72% del total de PQRSD durante el primer semestre de este año 2021.

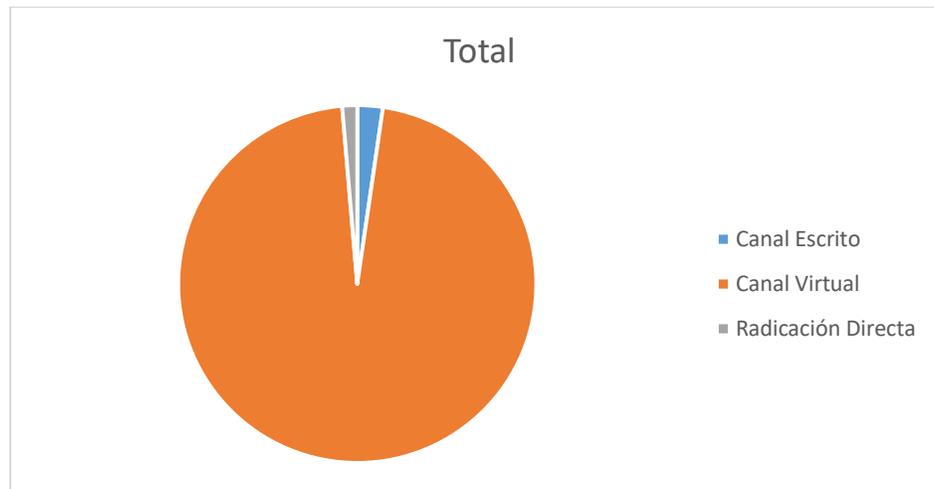


En el primer semestre, la DNBC recibió 738 PQRSD, del total: 23% (172) fueron Peticiones de interés particular, un 43% (315) sobre Peticiones de interés General, el 5% (40) sobre Consultas, el 22% (166) de peticiones de documentos e información, el 5% (40) de Peticiones entre autoridades, 1% (5) informes por Congresista.

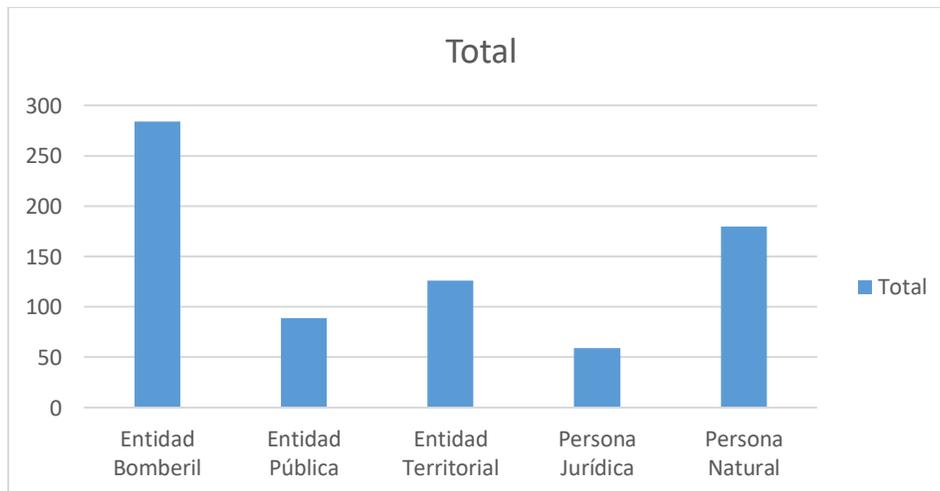


7. CANALES UTILIZADOS.

El Canal oficial con mayor ingreso de PQRSD durante este primer semestre y por motivos de la pandemia fue el canal virtual con un 96% (711) 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 2% (17) el cual se mantiene activo, pero con ingreso mínimo en cuanto a PQRSD y de tercer lugar, se encuentra la radicación directa con un 2% (10)



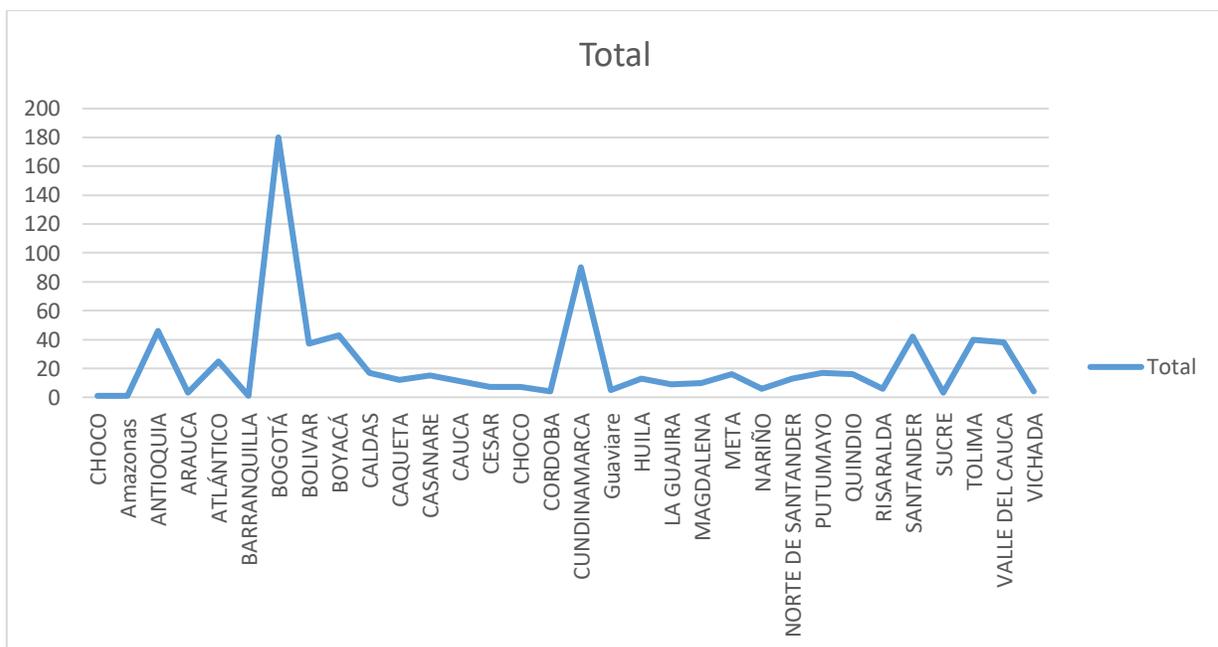
8. ORIGEN DE PQRSD



- Durante el primer semestre, se tiene que, el 38% (284) fueron allegadas por las Entidades Bomberiles.

- El 24% (180) 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, es de anotar que algunas veces son presentadas por bomberos, pero en calidad de personas naturales.
- El 17% (126) fueron envidas por entidades territoriales del país como Alcaldías y Gobernaciones, Un 12% (89) fueron allegadas desde Entidades Públicas como el Ministerio del Interior, Contraloría General de la Nación, Congreso, entre otros.
- El 8% (59) de PQRSD fueron realizadas por Personas Jurídicas.

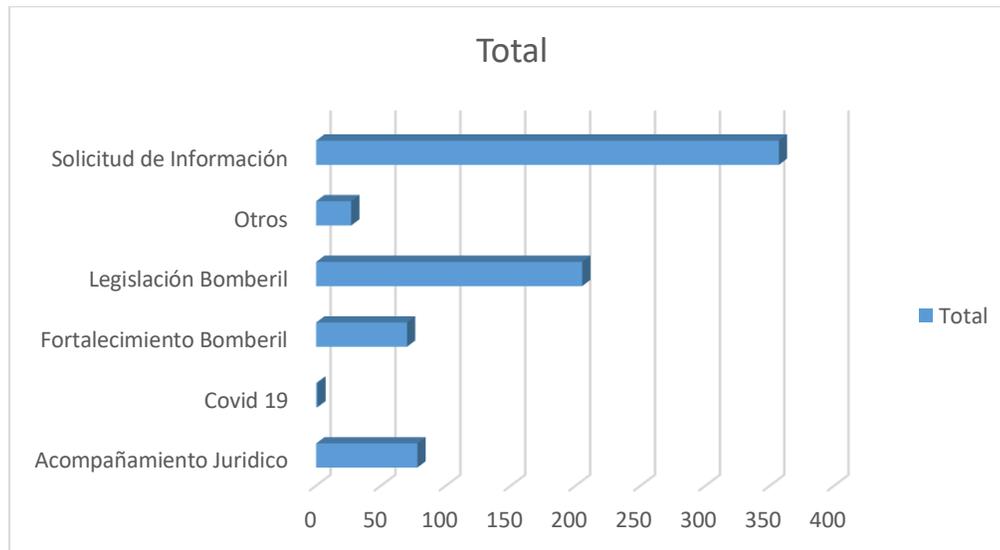
9. PQRSD POR DEPARTAMENTOS



Durante el periodo analizado, la DNBC recibió 738 PQRSD de 31 departamentos del país incluido Bogotá D.C, las cuales se repartieron de la siguiente forma:

Etiquetas de fila	Cuenta de Departamento	%
CHOCO	1	0%
AMAZONAS	1	0%
ANTIOQUIA	46	6%
ARAUCA	3	0%
ATLÁNTICO	25	3%
BARRANQUILLA	1	0%
BOGOTÁ	180	24%
BOLIVAR	37	5%
BOYACÁ	43	6%
CALDAS	17	2%
CAQUETA	12	2%
CASANARE	15	2%
CAUCA	11	1%
CESAR	7	1%
CHOCO	7	1%
CORDOBA	4	1%
CUNDINAMARCA	90	12%
GUAVIARE	5	1%
HUILA	13	2%
LA GUAJIRA	9	1%
MAGDALENA	10	1%
META	16	2%
NARIÑO	6	1%
NORTE DE SANTANDER	13	2%
PUTUMAYO	17	2%
QUINDIO	16	2%
RISARALDA	6	1%
SANTANDER	42	6%
SUCRE	3	0%
TOLIMA	40	5%
VALLE DEL CAUCA	38	5%
VICHADA	4	1%
TOTAL GENERAL	738	100%

10. TEMAS DE CONSULTA



- El tema más frecuente con el 48% (357) corresponde a Solicitudes de Información que reposa en la DNBC.
- Con un 11% (78) Acompañamiento Jurídico y 28% (205) Legislación Bomberil fueron el primer tema más consultado durante todo este primer semestre con un, por parte del equipo de abogados y técnicos 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 9% (70) correspondiente al fortalecimiento bomberil, en donde Alcaldías o Gobernaciones solicitan a la DNBC apoyo para fortalecer a sus Cuerpos de Bomberos por ende se les debía responder con los pasos a seguir para envíos de Proyectos a la DNBC.
- El 1% (1) de las peticiones por temas que surgieron a raíz de la pandemia ocasionada por el Covid-19.
- El 4% (27) fueron denominados “otros” ya que trataron temas de poca frecuencia en la Entidad.

11. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

En el análisis de tiempo de respuestas, según la muestra que relaciona la clasificación de PQRS, se cumplen en la mayoría de los ítems los tiempo estipulados por la Ley 1755 de 2015 y de la Resolución presidencial 491 de 2020 en donde amplían estos términos, esta

oficina quiere exaltar el trabajo realizado por los funcionarios y contratistas en esta pandemia, para con la respuesta de estas peticiones en el menor tiempo posible y así cumplir en lo posible con los términos legales, igualmente esta oficina ve necesario capacitar a funcionarios y contratistas con respecto al manejo del sistema de gestión documental Orfeo ya que muchas de las peticiones aún no han sido archivadas o las evidencias de respuestas no han sido cargadas.

12. CANALES DE ATENCION

Etiquetas de fila	Peticiones Radicadas	%
CORREO ATENCION CIUDADANO	675	91,5%
CORREO INSTITUCIONAL	30	4%
FORMATO ELECTRONICO	5	0,7%
RADICACION DIRECTA	19	2,6%
SERVICIO DE MENSAJERIA	7	0,9%
FORMATO PQRSD	2	0,3%
Total general	738	100%

En la Dirección Nacional de Bomberos, para el Primer Semestre, el canal más utilizado por los usuarios fue el correo de atención al ciudadano con un 91,5% (675) de las 738 PQRSD allegadas, así mismo el que menos se utilizó fue el formato físico de PQRSD con un 0,3% (2).

13. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015

CONCEPTO	TOTAL
Número de PQRSD recibidos por los diferentes canales en el primer Semestre del año 2021.	738
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por Competencia.	262
Número de PQRSD en las que se negó el acceso a la información.	0

14. ACCIONES DE MEJORA

- Realizar capacitaciones de ORFEO en temas de archivar las entradas con sus comentarios para que no aparezcan vencidas y la asociación de imagen.

- Desarrollar mejoras en la plataforma ORFEO para que genere las estadísticas necesarias para la elaboración oportuna de los informes de PQRSD requeridos, reportes y alertas del vencimiento de las PQRSD.

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, Resolución 491 de 2020 expedida por la Presidencia y la Resolución 384 de 2018 expedida por la Dirección Nacional de Bomberos, en la medida que todos los requerimientos que presentan los peticionarios se resuelvan dentro del término legal.
- Se evidenció durante este semestre que algunos de 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 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 revisar 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 este primer semestre, 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 especial o preferencial.
- 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.
- Esta Oficina ve importante resaltar el trabajo realizado por los diferentes funcionarios y contratistas de la DNBC en las respuestas de PQRSD ya que el promedio de días hábiles en respuesta se ha estado mejorando durante el pasar de cada mes este primer semestre.
- El canal más utilizado en este primer semestre por nuestros usuarios y por motivos

de la pandemia fue el canal virtual habilitado por la DNBC con 711 de las 738 PQRSD ingresadas en el sistema Orfeo.

- Es posible que el porcentaje real de vencidas en este semestre evaluado sea menor que el relacionado en este informe puesto que muchos de los funcionarios y contratistas de la DNBC no cuentan con el conocimiento en el manejo del sistema documental Orfeo a pesar de las repetidas capacitaciones dadas por esta oficina.
- En cumplimiento de la ley 1952 de 2019, se remitirá el presente informe al Área de Disciplinario para que efectúe acciones de su competencia.
- Por ultimo tanto funcionarios como Contratistas deben asistir a las capacitaciones realizadas por esta oficina en cuanto al manejo del sistema de gestión documental Orfeo y los términos de ley para responder PQRSD.

JORGE EDWIN AMARILLO ALVARADO

Revisó

Subdirector Administrativo y Financiero

ANGELICA XIOMARA ROSADO BAYONA

Elaboró

Auxiliar Administrativa

FAUBRICIO SANCHEZ CORTES

Elaboró

Auxiliar Administrativo