

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD Julio 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 JULIO:	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 Julio 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 Julio de 2020.

4. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN JULIO:

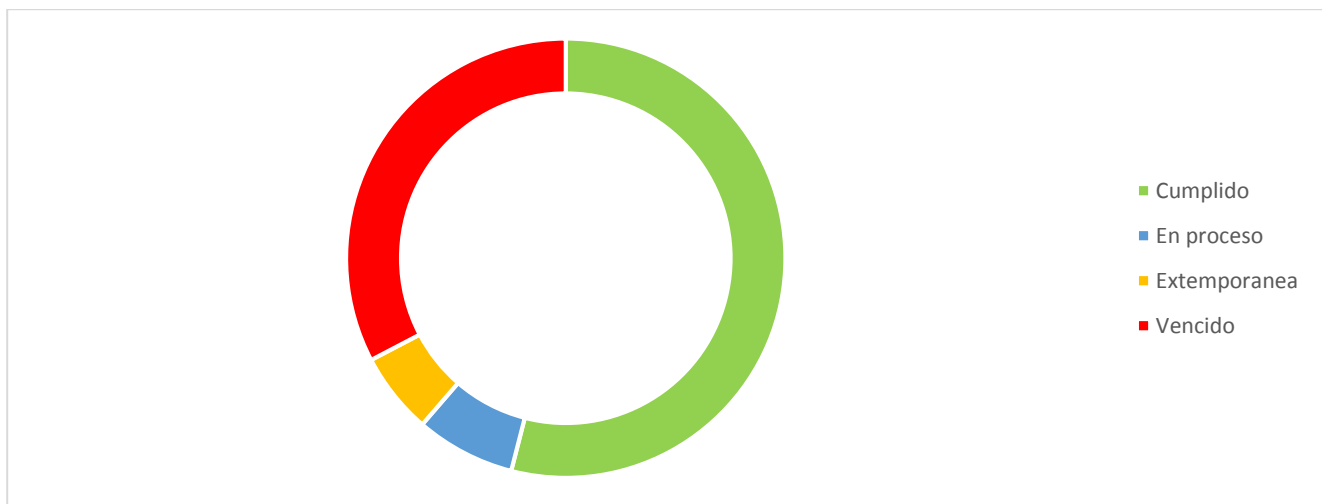
La Dirección Nacional de Bomberos durante el periodo evaluado recibió un total de PQRSD, según la información extractada del aplicativo ORFEO y la brindada por los funcionarios y contratistas de la DNBC, las cuales fueron asignadas de la siguiente manera:

Período	Alta Dirección	Subdirección administrativa y financiera	Subdirección estratégica y coordinación Bomberil	Total peticiones
Julio	6	27	117	150
%	4,00%	18,00%	78,00%	100%

5. TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS EN TIEMPO Y EXTEMPORÁNEAMENTE:

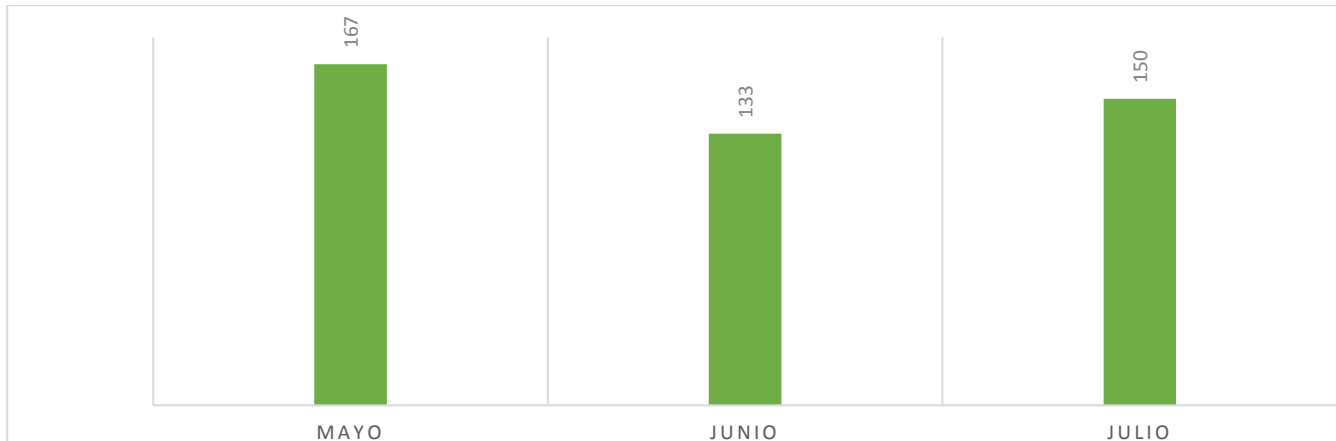
Período	Total de peticiones respondidas en tiempo	Total de peticiones respondidas extemporáneamente	Total de peticiones vencidas	Total de peticiones en proceso	Total de peticiones sin tiempo de respuesta determinado	Total peticiones
Julio	81	9	49	11	0	167
Total	81	9	49	11	0	167

La Dirección Nacional de Bomberos, en el periodo evaluado respondió en término un 54,00% (81) de las 150 PQRSD allegadas, se respondieron fuera de término un 6,00% (9), actualmente se encuentran en proceso sin vencimiento el 7,33% (11) de las peticiones y vencidas un 32,67% (49), 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.

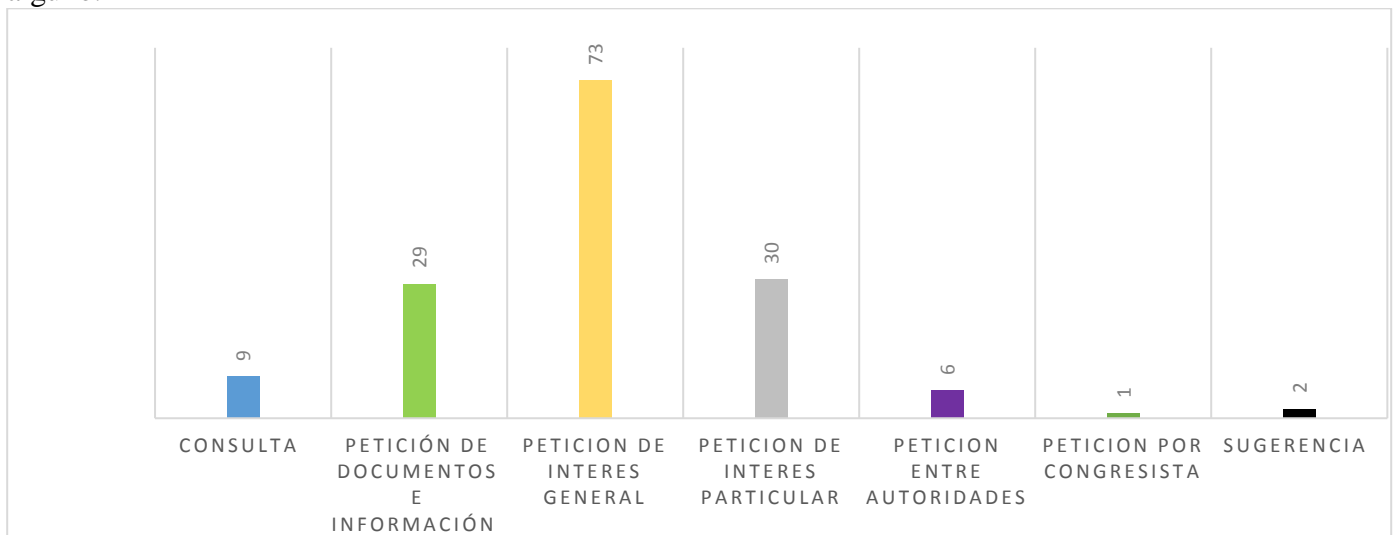


Las peticiones que figuran como vencidas o sin tiempo de respuesta determinado, muchas veces son contestadas de manera informal por parte de los funcionarios; es decir a través de correos electrónicos o llamadas telefónicas, sin informar a la oficina de atención al usuario de éste actuar, es por ello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

6. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:



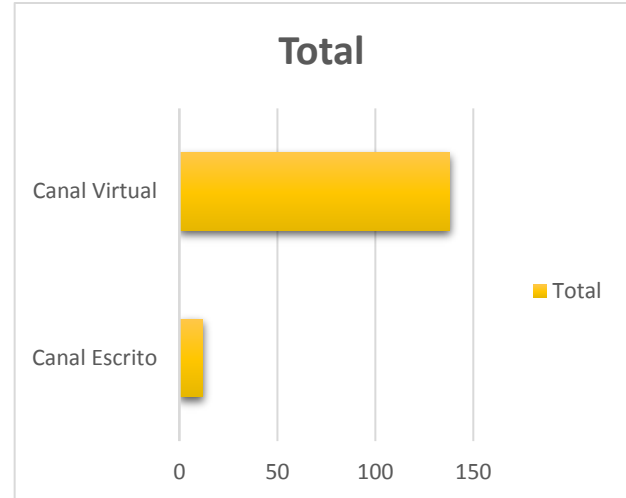
A la evolución de PQRSD allegadas, El mes de Julio tuvo un aumento menor con relación al mes de Mayo pero sin sobrepasar el total de allegadas del mes de Mayo esto demuestra que a pesar de pasar por tiempos de pandemia la DNBC sigue recibiendo números parecidos de PQRSD mes a mes y que gracias a la activación de la oficina de atención al usuario es posible ingresar esa cantidad mes a mes sin problema alguno.



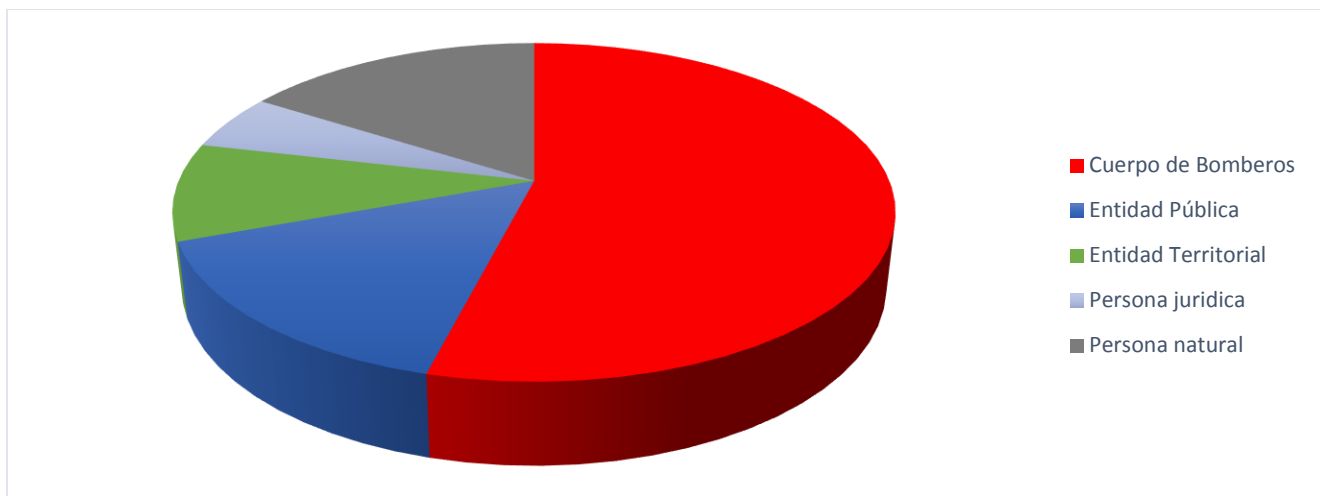
En el mes de Julio, la DNBC recibió 150 PQRSD, del total: 48,67% (73) fueron Peticiones de Interes General, un 20,00% (30) sobre Peticiones de interes Particular, el 19,33% (29) de Peticiones de documentos e información, el 6,00% (9) sobre Consultas, el 4,00% (6) sobre peticiones entre autoridades, fueron ingresadas dos sugerencias equivalentes al 1,33% y por ultimo con el 0,67% se ingreso una Petición por Congresista .

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 92,00% (138) 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 8,00% (12) el cual se mantiene activo pero con ingreso mínimo en cuanto a PQRSD.



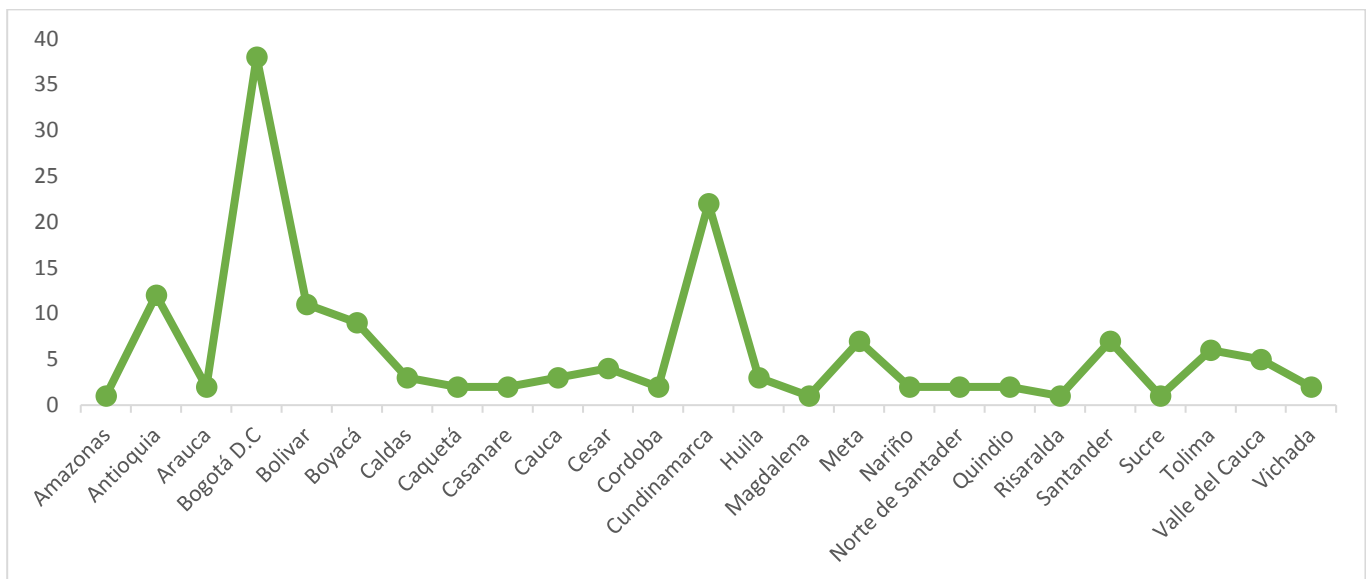
7. ORIGEN DE PQRSD:



- Del total de PQRSD recibidas en el mes de Julio a la DNBC, se tiene que, el 54,00% (81) fueron allegadas por los cuerpos de Bomberos del país.
- El 16,00% (24) 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.

- Un 15, 33% (23) fueron allegadas desde entidades Públicas como el Ministerio del interior, Contraloría, Fiscalía general, Procuraduría general de la Nación entre otras.
- El 9,33% (14) fueron envidas por entidades territoriales del país como lo son la Alcaldía de El Calvario-Meta, Alcaldía de Duitama, alcaldía de Altamira entre otras.
- El 5,33% (8) de PQRSD fueron realizadas por Personas Jurídicas.

8. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:

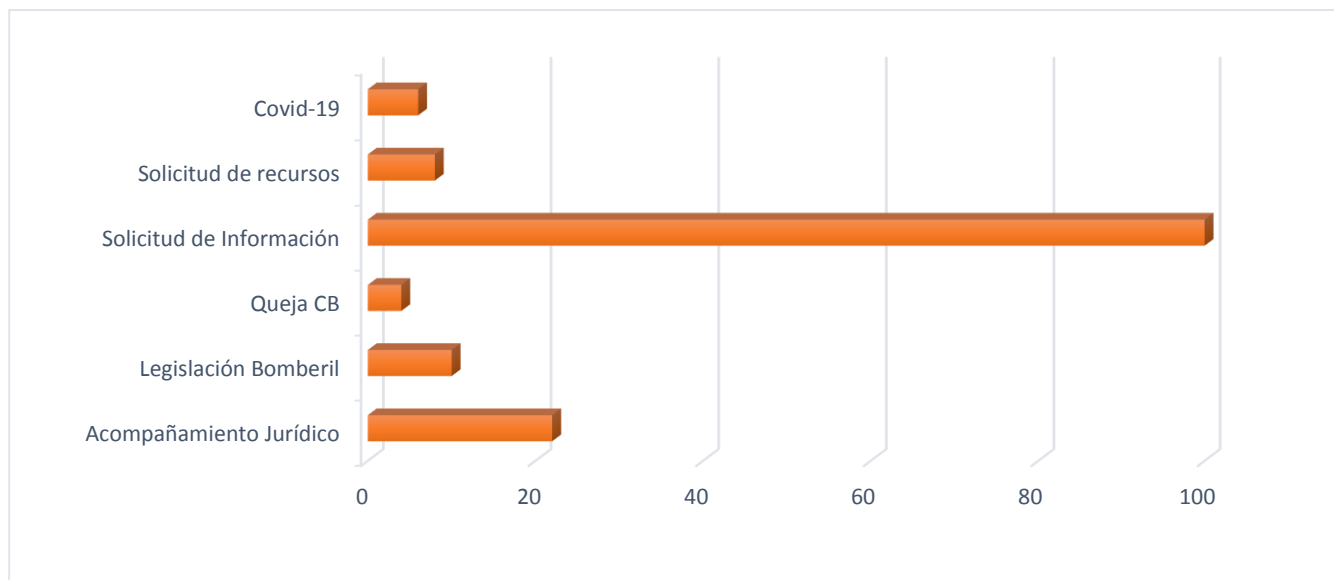


Durante el periodo analizado, la DNBC recibió 167 PQRSD de 25 departamentos del país incluido Bogotá D.C, las cuales se repartieron de la siguiente forma:

Amazonas	1	0,67%
Antioquia	12	8,00%
Arauca	2	1,33%
Bogotá D.C	38	25,33%
Bolívar	11	7,33%

Boyacá	9	6,00%
Caldas	3	2,00%
Caquetá	2	1,33%
Casanare	2	1,33%
Cauca	3	2,00%
Cesar	4	2,67%
Cordoba	2	1,33%
Cundinamarca	22	14,67%
Huila	3	2,00%
Magdalena	1	0,67%
Meta	7	4,67%
Nariño	2	1,33%
Norte de Santander	2	1,33%
Quindío	2	1,33%
Risaralda	1	0,67%
Santander	7	4,67%
Sucre	1	0,67%
Tolima	6	4,00%
Valle del Cauca	5	3,33%
Vichada	2	1,33%
Total general	150	100%

TEMAS DE CONSULTA:



- El tema más frecuente con el 66,67% (100) corresponde a Solicitudes de Información.
- Con un 6,67% (10), legislación bomberil en donde se solicita a la DNBC mayor explicación a todo lo concerniente a la legislación existente en cuanto a bomberos.
- El 14,67% (22) 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
- Fueron ingresadas a nuestro sistema 6 peticiones con motivos referentes a la pandemia equivalentes al 5,33%
- El 2,67% (4) 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 5,33% (8) 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.

9. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

Tipo de Petición	Días hábiles
CONSULTA	18 días hábiles
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN PÚBLICA	18 días hábiles
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15 días hábiles
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	22 días hábiles

En el análisis de tiempo de respuestas, según la muestra que relaciona la clasificación de PQRSD, se cumplen los tiempos estipulados por la Ley 1755 de 2015 y de la Resolución presidencial 491 de 2020 en donde amplían estos términos; aun así, esta oficina quiere exaltar el trabajo realizado por los funcionarios y contratistas en esta pandemia, ya que actualmente se cumple con todos los tiempos de ley de PQRSD, igualmente esta oficina ve necesario una capacitación a funcionarios y contratistas con respecto al manejo del sistema de gestión documental Orfeo ya que muchas de las peticiones aun no han sido archivadas o las evidencias de respuestas no han sido cargadas donde se deben hacer.

10. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015

Concepto	Total
Número de PQRSD recibidos por los diferentes canales en el mes de Julio de 2020.	150
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia vía correo electrónico.	16
Número de PQRSD en las que se negó el acceso a la información.	0

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, Resolución 49 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.
- 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.
- Es necesario que los líderes y gestores de las oficinas encargadas de dar respuestas a PQRSD tengan un control más riguroso en cuanto a paz y salvo de PQRSD mes a mes.
- Durante el mes de Julio, 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.
- Es necesario adquirir y poner en funcionamiento un sistema de gestión documental más completo puesto que el que se posee actualmente presenta varias limitaciones lo que hace que el seguimiento de PQRSD y así poder suministrar la información necesaria a usuarios que la requieran.

- 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 cumplió satisfactoriamente.
- El canal más utilizado por nuestros usuarios fue el canal virtual y esto debido a todas las PQRSD que actualmente se recibe por el correo de atención al Ciudadano de la DNBC.
- En cumplimiento de la ley 1952 de 2019, se remitirá el presente informe al Área de Disciplinario para que efectúe acciones de su competencia.
- Se hará un seguimiento a las 49 PQRSD que se encuentran en estado vencido sin respuesta para poder aclarar el estado actual o la razón de la no respuesta, por ello se enviarán alertas a los responsables junto a sus líderes y gestores.
- Por último tanto funcionarios como Contratistas deben asistir a las capacitaciones realizadas por esta oficina en cuanto al manejo del sistema de gestión documental Orfeo.

(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