

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD Junio 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 JUNIO:	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 Junio 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 Junio de 2020.

4. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN JUNIO:

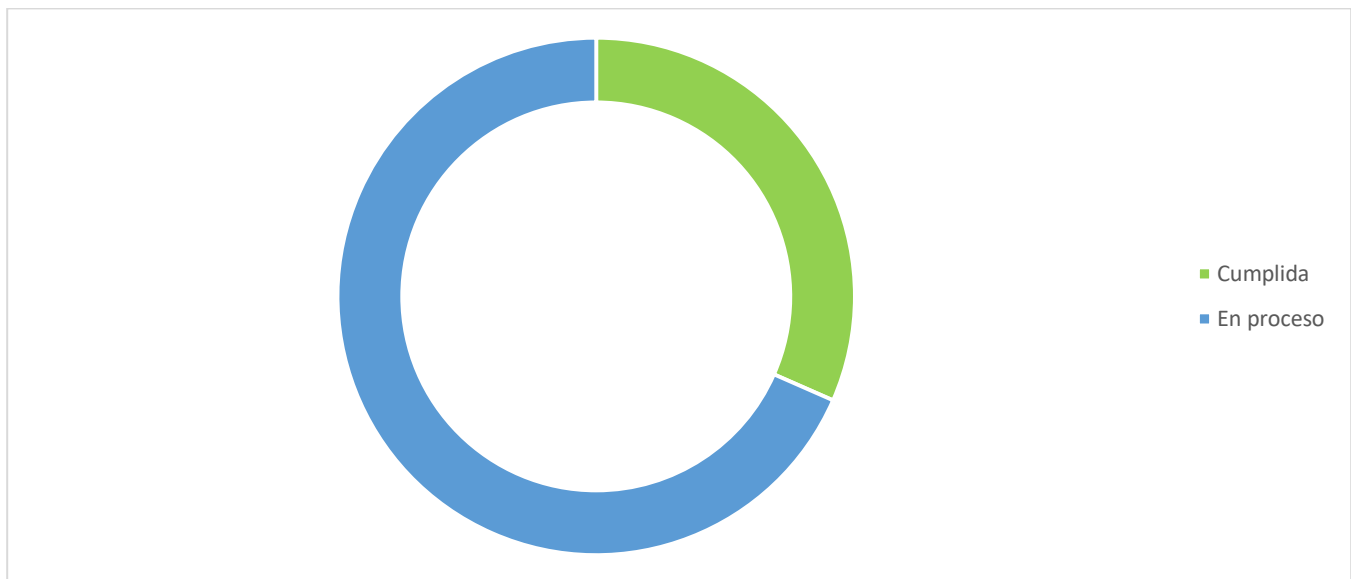
La Dirección Nacional de Bomberos durante el periodo evaluado recibió un total de PQRSD, según la información extractada del aplicativo ORFEO y la brindada por los funcionarios y contratistas de la DNBC, las cuales fueron asignadas de la siguiente manera:

Período	Alta Dirección	Subdirección administrativa y financiera	Subdirección estratégica y coordinación Bomberil	Total peticiones
Junio	8	14	111	133
Total	8	14	111	133

5. TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS EN TIEMPO Y EXTEMPORÁNEAMENTE:

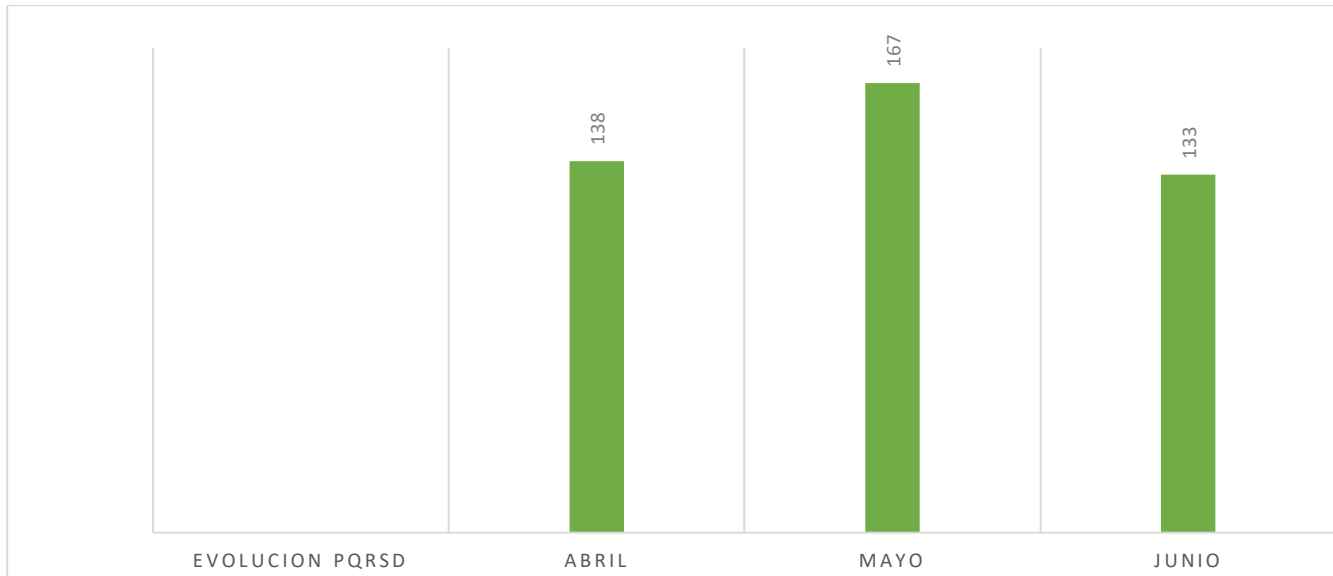
Período	Total de peticiones respondidas en tiempo	Total de peticiones respondidas extemporáneamente	Total de peticiones vencidas	Total de peticiones en proceso	Total de peticiones sin tiempo de respuesta determinado	Total peticiones
Junio	42	0	0	111	0	133
Total	42	0	0	111	0	133

La Dirección Nacional de Bomberos, en el periodo evaluado respondió en término un 31,58% (42) de las 133 PQRSD allegadas, actualmente se encuentran en proceso sin vencimiento el 68,42% (91) de las peticiones, esto debido a la ampliación de terminos generada a raíz de la emergencia sanitaria ocasionada por Covid-19.

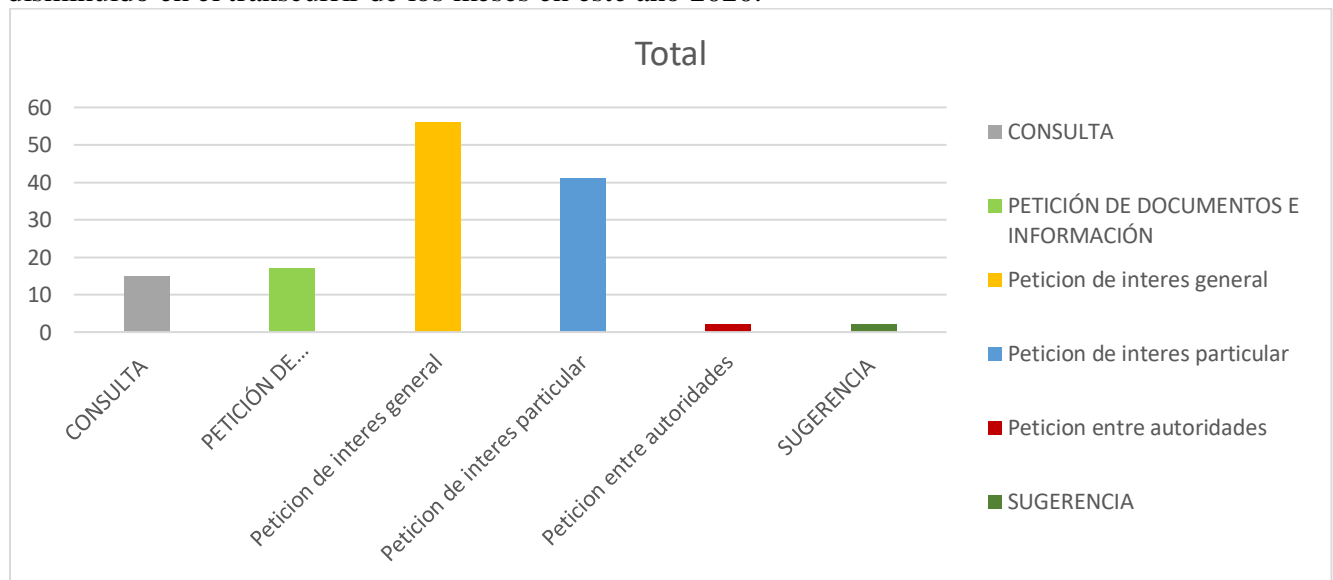


Actualmente el 100% de las PQRSD respondidas han estado dentro de los terminos legales, pero se necesita mayor precision al momento de adjuntar evidencia en el sistema ORFEO para asi no tener vacios en cuanto al medio y fecha de respuesta a los peticionarios.

6. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:



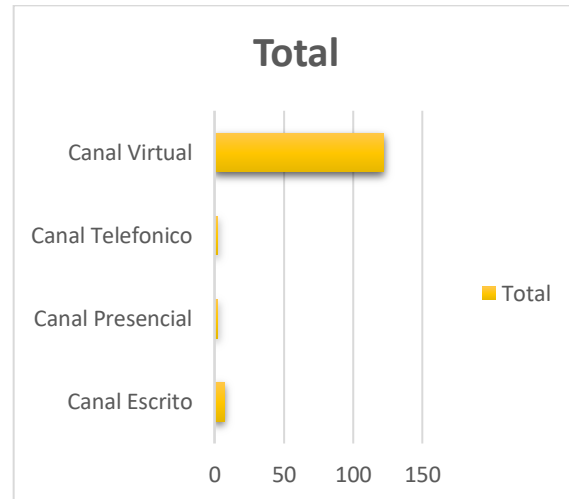
Con relación a las PQRSD allegadas, El mes de Junio tuvo una leve disminución de PQRSD de 133 con relación a meses anteriores como lo fueron Abril y Mayo con 138 y 167 respectivamente, es decir que a pesar de la actual emergencia sanitaria el número de requerimientos que ingresan a la DNBC no ha disminuido en el transcurrir de los meses en este año 2020.



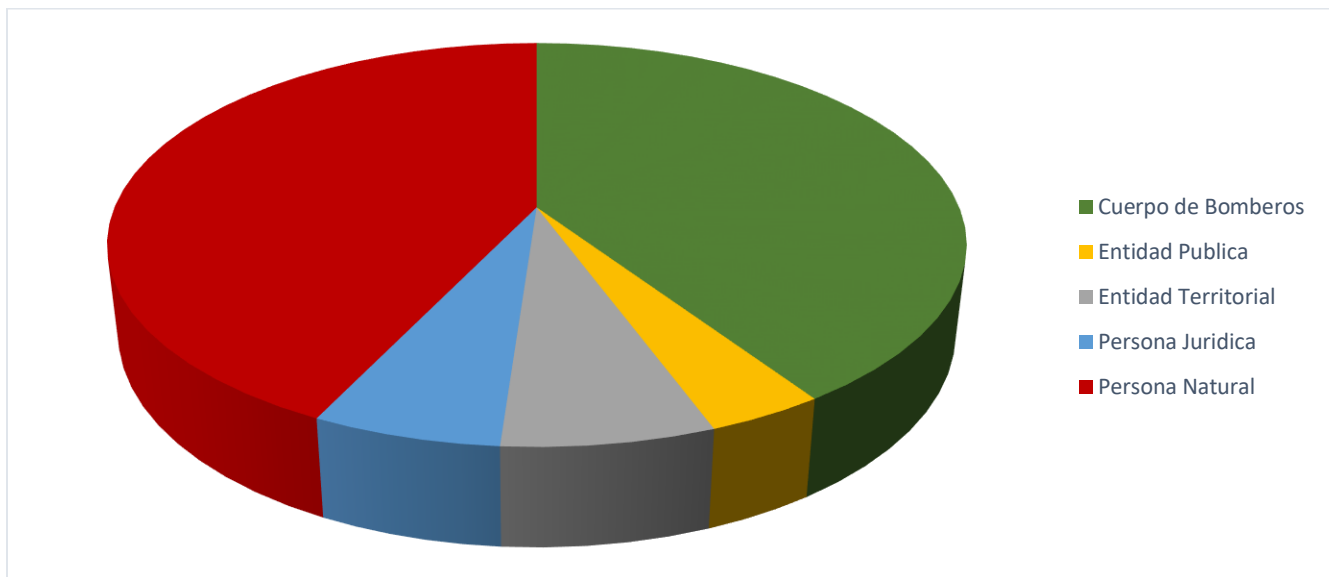
En el mes de Junio, la DNBC recibió 167 PQRSD, del total: 41,11% (56) fueron Peticiones de interes General, un 30,83% (41) sobre Peticiones de interes Particular, el 12,78% (17) de Peticiones de documentos e informacion, el 11,28% (15) sobre Consultas, el 1,50% (2) fue por sugerencias realizadas a la DNBC en temas bomberiles y por ultimo fueron ingresadas dos peticion entre autoridades con otro 1,50%.

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 91,73% (122) 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 5,26% (7) el cual se mantiene activo pero con ingreso mínimo en cuanto a PQRSD, por último el canal Presencial y Telefónico con dos peticiones cada una equivalente al 1,50%.



7. ORIGEN DE PQRSD:

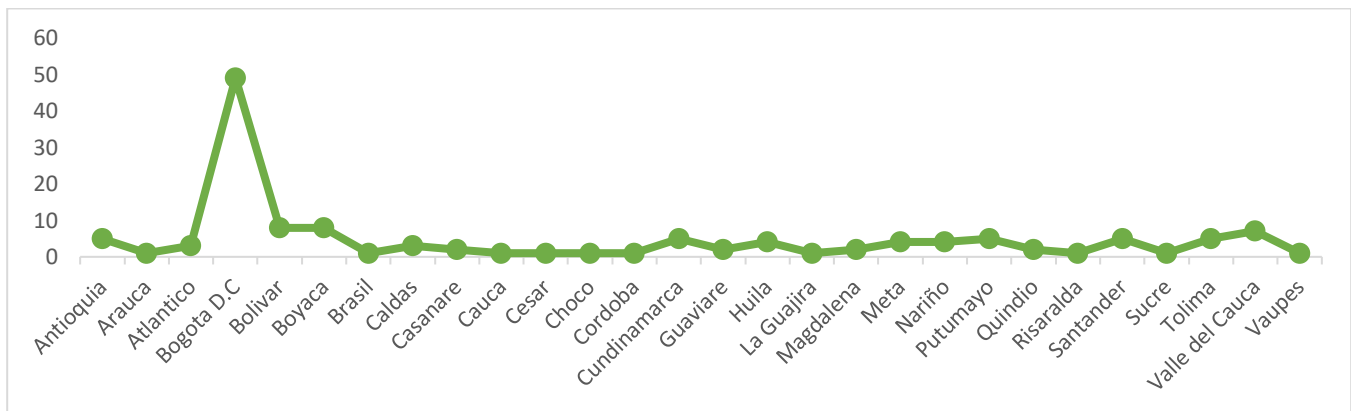


- Del total de PQRSD recibidas en el mes de Junio a la DNBC, se tiene que, el 42,86% (57) fueron presentadas por Personas Naturales interesadas en obtener información general sobre las funciones de

los Cuerpos de Bomberos de Colombia y los servicios prestados por la DNBC, es de anotar que alguna veces son presentadas por bomberos pero en calidad de personas naturales.

- El 40,60% (54) fueron allegadas por los cuerpos de Bomberos del país.
- El 6,77% (9) fueron envidas por entidades territoriales del país como Alcaldías y Gobernaciones, aunque comparado con meses anteriores fueron ingresadas menos.
- El 8,38% (8) de PQRSD fueron realizadas por Personas Jurídicas.
- Un 3,76% (5) fueron allegadas desde entidades Públicas como el Ministerio del interior y Contraloría general de la nación.

8. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:

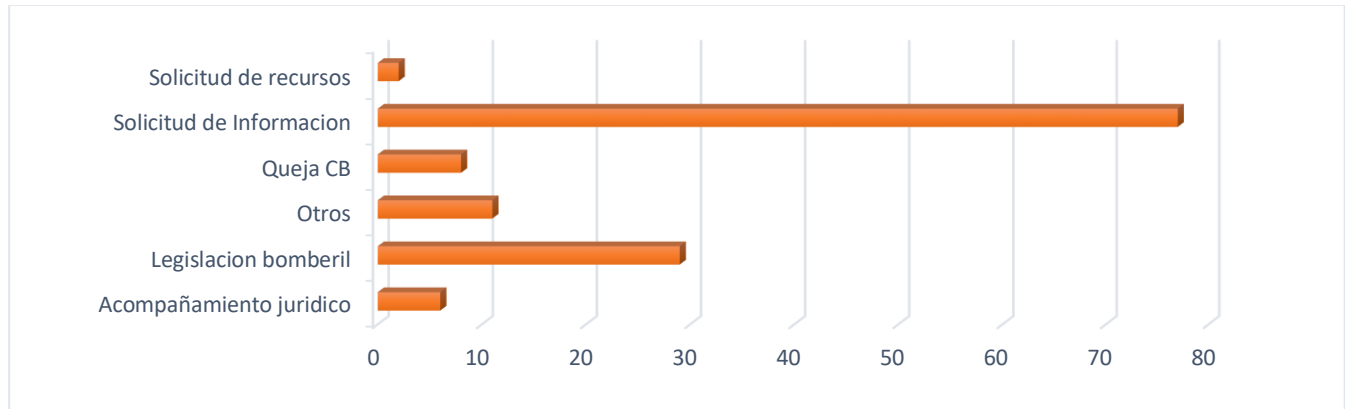


Durante el periodo analizado, la DNBC recibió 133 PQRSD de 27 departamentos del país incluido Bogotá D.C, y adicionalmente una petición formulada desde Brasil, las cuales se repartieron de la siguiente forma:

Antioquia	5	3,76%
Arauca	1	0,75%
Atlántico	3	2,26%

Bogota D.C	49	36,84%
Bolivar	8	6,02%
Boyacá	8	6,02%
Brazil	1	0,75%
Caldas	3	2,26%
Casanare	2	1,50%
Cauca	1	0,75%
Cesar	1	0,75%
Choco	1	0,75%
Cordoba	1	0,75%
Cundinamarca	5	3,76%
Guaviare	2	1,50%
Huila	4	3,01%
La Guajira	1	0,75%
Magdalena	2	1,50%
Meta	4	3,01%
Nariño	4	3,01%
Putumayo	5	3,76%
Quindío	2	1,50%
Risaralda	1	0,75%
Santander	5	3,76%
Sucre	1	0,75%
Tolima	5	3,76%
Valle del Cauca	7	5,26%
Vaupes	1	0,75%

TEMAS DE CONSULTA:



- El tema más frecuente con el 50,90% (85) corresponde a Solicitudes de Información que reside en la DNBC.
- Nuestro segundo tema más consultado para el mes evaluado con un 21,80% (29), 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.
- El 4,51% (6) fueron solicitudes de acompañamiento jurídico 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 8,57% de las peticiones fueron denominados “otros” ya que trataron temas de poca frecuencia a la Entidad ya fuese por sugerencias o por temas que se trataron a raíz de la pandemia ocasionada por el Covid-19.
- El 6,02% (8) 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 1,50% (2) fueron de solicitudes de recursos, en donde alcaldías o Gobernaciones solicitan 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	22 días hábiles
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN PÚBLICA	5 días hábiles
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	9 días hábiles
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	4 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, 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 Junio de 2020.	133
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia.	24
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.
- Durante el mes de Junio, 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 Junio está sujeta a cambios por el alto número de peticiones en proceso, esto debido a la ampliación de términos generada en esta pandemia por el decreto presidencia 491 de 2020.
- 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 en Junio por nuestros usuarios y por motivos de la pandemia fue el canal virtual habilitado por la DNBC con 122 de las 133 PQRSD ingresadas en el sistema Orfeo.
- 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.

(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