

# Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

## Informe Consolidado PQRSD Mayo 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 MAYO:.....	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.....	11
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 Mayo 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 Mayo de 2020.

## 4. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN MAYO:

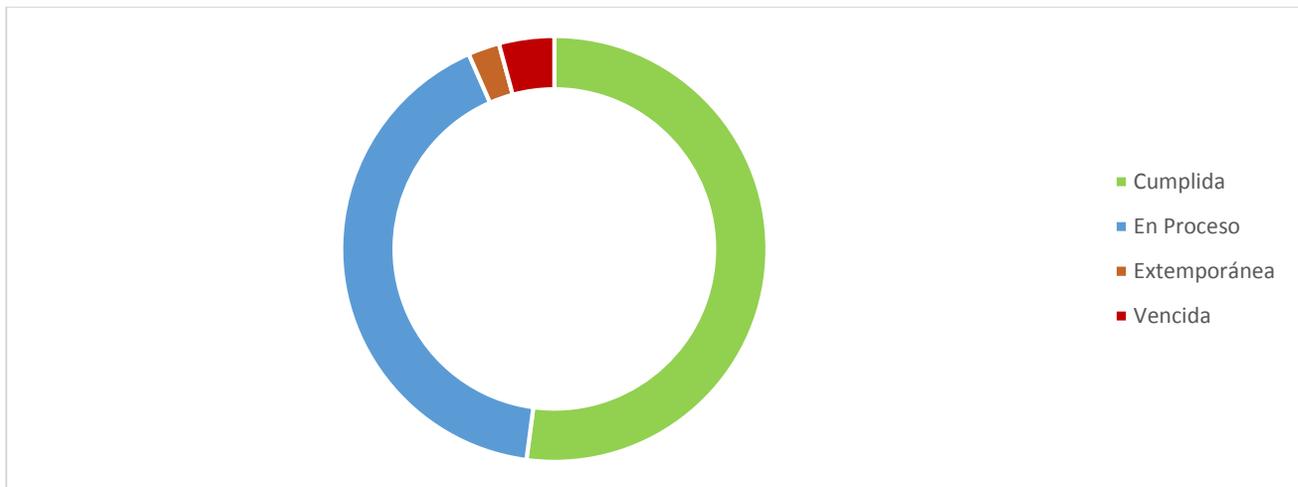
La Dirección Nacional de Bomberos durante el periodo evaluado recibió un total de PQRSD, según la información extractada del aplicativo ORFEO y la brindada por los funcionarios y contratistas de la DNBC, las cuales fueron asignadas de la siguiente manera:

Período	Alta Dirección	Subdirección administrativa y financiera	Subdirección estratégica y coordinación Bomberil	Total peticiones
Mayo	8	29	130	<b>167</b>
<b>Total</b>	8	29	130	<b>167</b>

## 5. TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS EN TIEMPO Y EXTEMPORÁNEAMENTE:

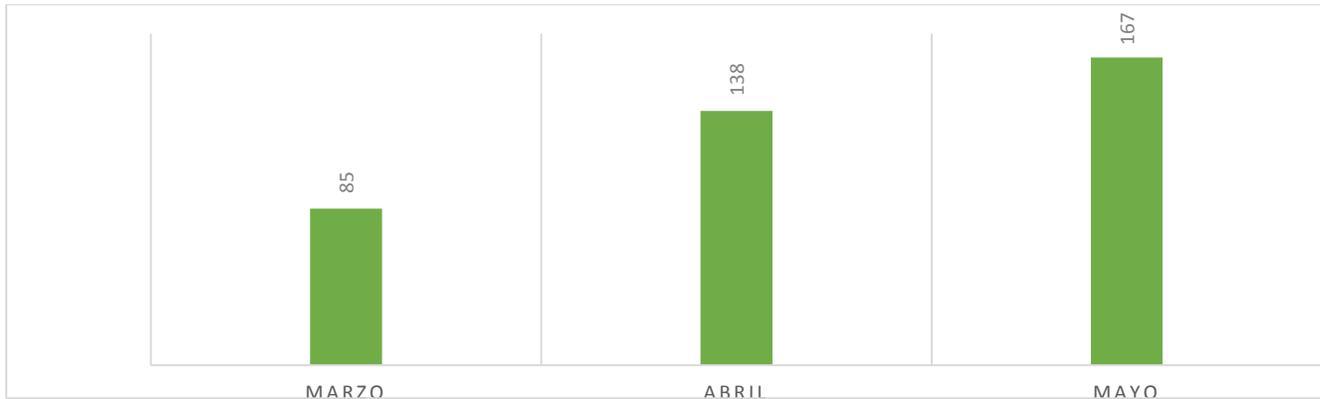
Período	Total de peticiones respondidas en tiempo	Total de peticiones respondidas extemporáneamente	Total de peticiones vencidas	Total de peticiones en proceso	Total de peticiones sin tiempo de respuesta determinado	Total peticiones
Mayo	87	4	7	69	0	167
<b>Total</b>	87	4	7	69	0	<b>167</b>

La Dirección Nacional de Bomberos, en el periodo evaluado respondió en término un 52,10% (87) de las 167 PQRSD allegadas, se respondieron fuera de término un 2,40% (4), actualmente se encuentran en proceso sin vencimiento el 41,32% (69) de las peticiones y vencidas un 4,19% (7), 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.

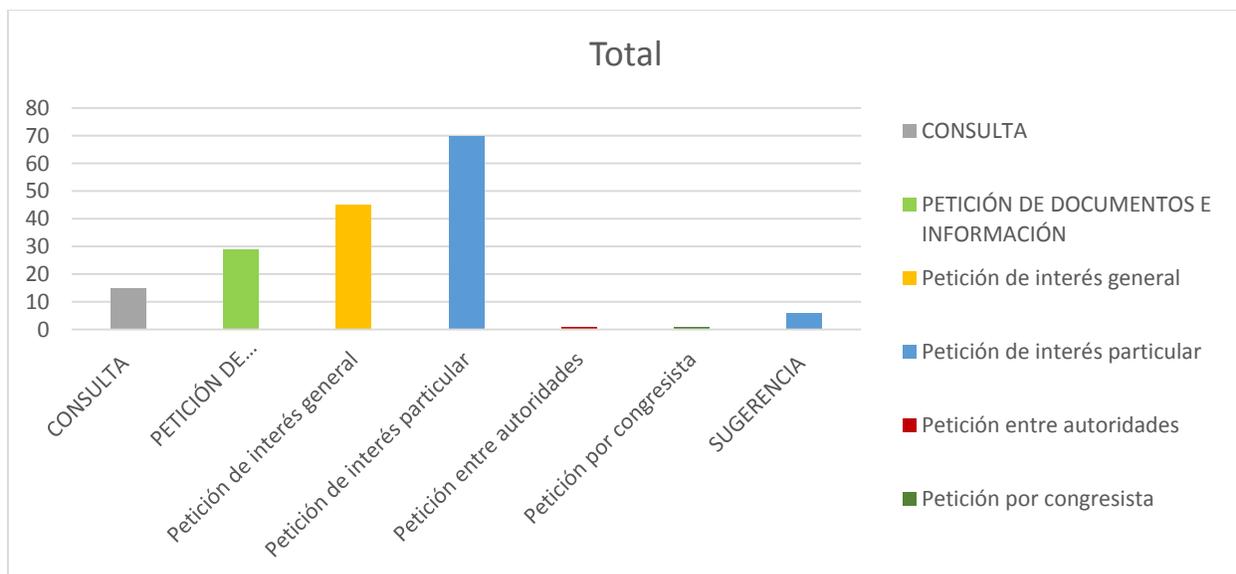


Las peticiones que figuran como vencidas o sin tiempo de respuesta determinado, muchas veces son contestadas de manera informal por parte de los funcionarios; es decir a través de correos electrónicos o llamadas telefónicas, sin informar a la oficina de atención al usuario de éste actuar, es por ello 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:



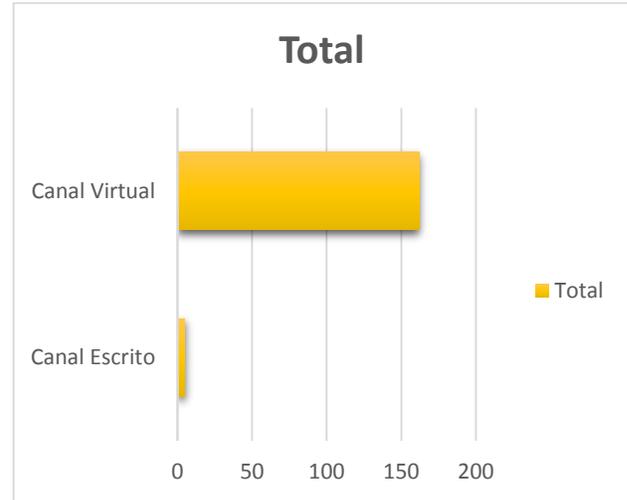
Con relación a las PQRSD allegadas, El mes de Mayo aumento el numero de PQRSD, pero esto debido a que fueron radicadas las PQRSD que no fueron ingresadas en Febrero y Marzo y Abril por cambio de personal en la Oficina de Atención al Usuario, radicación y dificultades ocasionadas por el Covid-19, de igualmanera actualmente ya se tiene al día tanto en el ingreso de PQRSD al sistema Orfeo como la asignación de las mismas a su respectiva oficina.



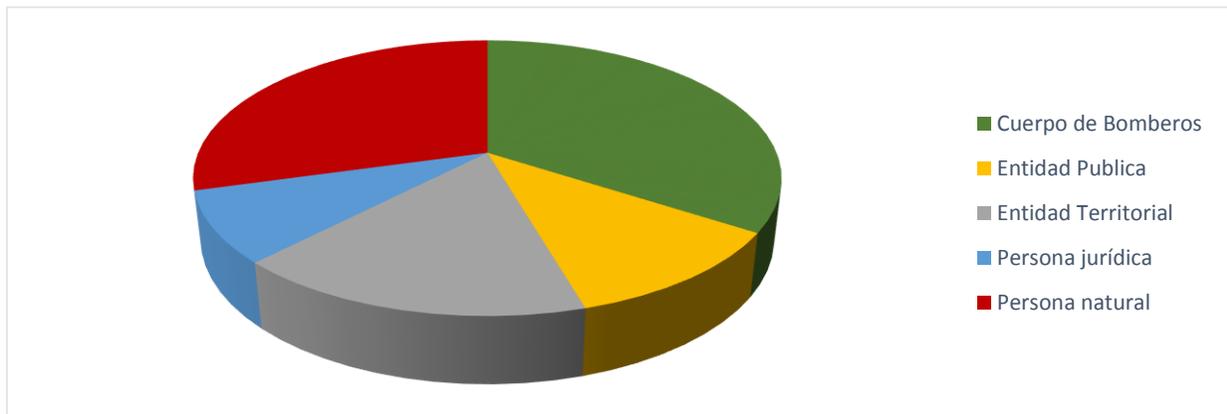
En el mes de Mayo, la DNBC recibió 167 PQRSD, del total: 41,92% (70) fueron Peticiones de Interes Particular, un 26,95% (45) sobre Peticiones de interes general, el 17,37% (29) de Peticiones de documentos e informacion, el 8,98% (15) sobre Consultas, el 3,59% (6) fue por sugerencias realizadas a la DNBC en temas bomberiles y por ultimo fueron ingresadas una petition entre autoridades y otra petition por congresista equivalente a 0,60% cada una.

## 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 97,01% (162) 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 2,99% (5) el cual se mantiene activo pero con ingreso mínimo en cuanto a PQRSD.



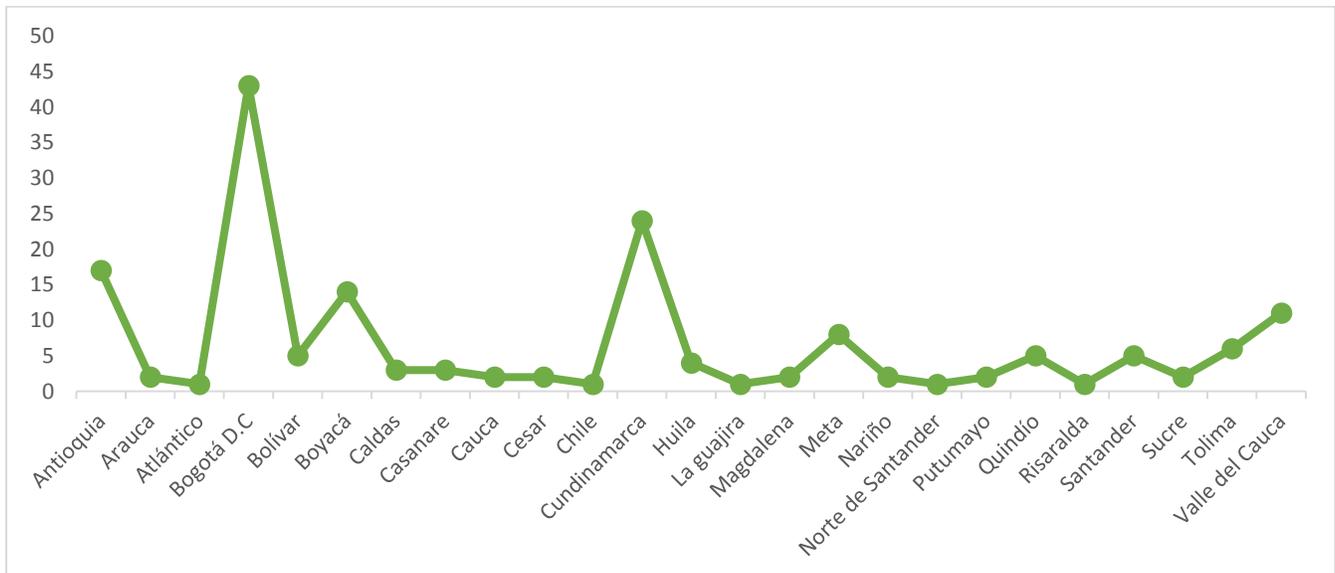
## 7. ORIGEN DE PQRSD:



- Del total de PQRSD recibidas en el mes de Mayo a la DNBC, se tiene que, el 34,13% (57) fueron allegadas por los cuerpos de Bomberos del país.
- El 29,34% (49) 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 16,77% (28) fueron envidas por entidades territoriales del país como lo son la Alcaldía de Suarez-Tolima, Alcaldía de Soacha, alcaldía de Tebaida entre otras.
- Un 11, 38% (19) fueron allegadas desde entidades Públicas como el Ministerio del interior, Contraloría, Fiscalía general, Procuraduría general de la Nación entre otras.
- El 8,38% (14) de PQRSD fueron realizadas por Personas Jurídicas.

## 8. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:

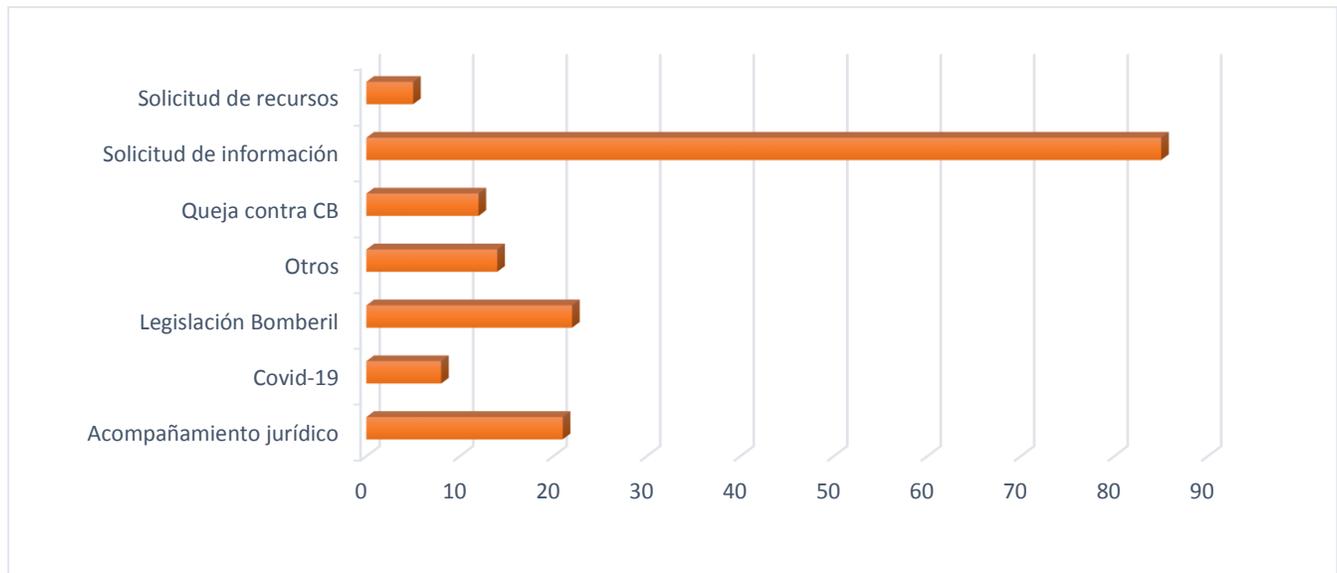


Durante el periodo analizado, la DNBC recibió 167 PQRSD de 24 departamentos del país incluido Bogotá D.C, y adicionalmente una petición formulada desde Chile, las cuales se repartieron de la siguiente forma:

Antioquia	17	10,18%
Arauca	2	1,20%
Atlántico	1	0,60%
Bogotá D.C	43	25,75%
Bolívar	5	2,99%

Boyacá	14	8,38%
Caldas	3	1,80%
Casanare	3	1,80%
Cauca	2	1,20%
Cesar	2	1,20%
Chile	1	0,60%
Cundinamarca	24	14,37%
Huila	4	2,40%
La guajira	1	0,60%
Magdalena	2	1,20%
Meta	8	4,79%
Nariño	2	1,20%
Norte de Santander	1	0,60%
Putumayo	2	1,20%
Quindío	5	2,99%
Risaralda	1	0,60%
Santander	5	2,99%
Sucre	2	1,20%
Tolima	6	3,59%
Valle del Cauca	11	6,59%
<b>Total general</b>	<b>167</b>	<b>100%</b>

## TEMAS DE CONSULTA:



- El tema más frecuente con el 50,90% (85) corresponde a Solicitudes de Información.
- Nuestro segundo tema más consultado para el mes evaluado con un 13,17% (22), 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 12,57% (21) 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 8 peticiones con motivos referentes a la pandemia equivalentes al 4,79%
- El 8,38% 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 7,19% (12) 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 2,99% (5) 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	16 días hábiles
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN PÚBLICA	12 días hábiles
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	9 días hábiles
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	11 días hábiles

En el análisis de tiempo de respuestas, según la muestra que relaciona la clasificación de PQRSD, se cumplen los tiempo estipulados por la Ley 1755 de 2015 y de la Resolución presidencial 491 de 2020 en donde amplían estos terminos; 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 Mayo de 2020.	167
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.	7

## 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 Marzo, 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 Mayo 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 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.
- 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