

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD Febrero 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 FEBRERO:	3
6. TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS EN TIEMPO Y EXTEMPORÁNEAMENTE:	4
7. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:.....	5
8. CANALES UTILIZADOS:	6
9. ORIGEN DE PQRSD:.....	6
10. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:.....	7
11. TEMAS DE CONSULTA:	7
12. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA.....	9
13. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015.....	9
14. CONCLUSIONES:	10

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 Febrero 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 Febrero de 2020.

4. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN FEBRERO:

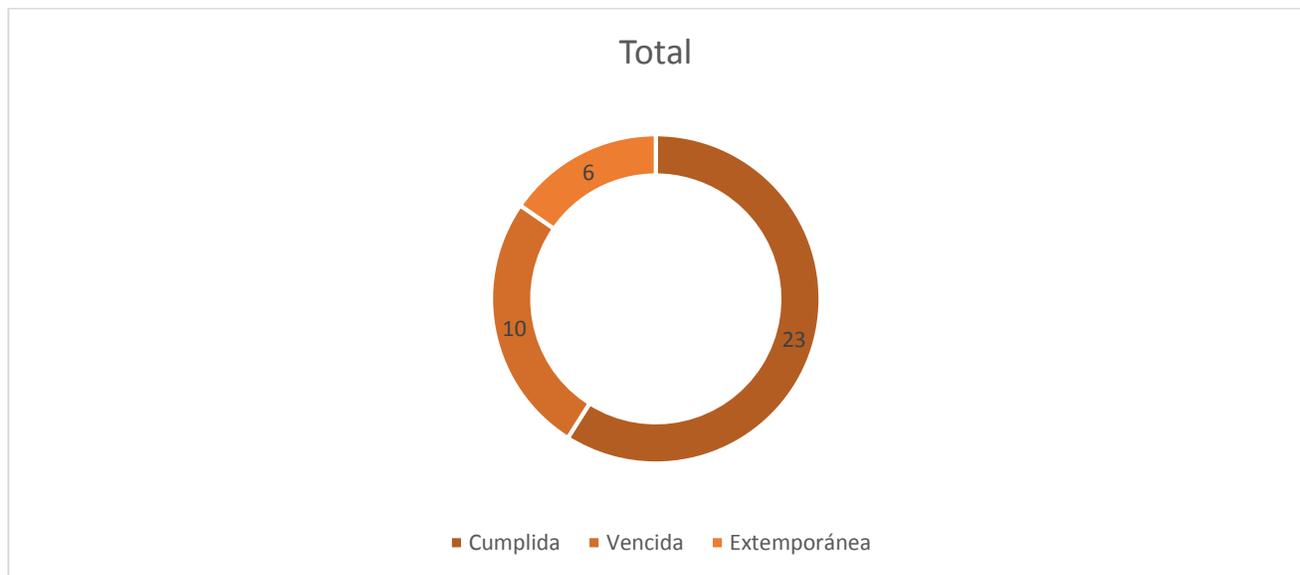
La Dirección Nacional de Bomberos durante el periodo evaluado recibió un total de PQRSD, según la información extractada del aplicativo ORFEO y la brindada por los funcionarios y contratistas de la DNBC, las cuales fueron asignadas de la siguiente manera:

Período	Alta Dirección	Subdirección administrativa y financiera	Subdirección estratégica y coordinación Bomberil	Total peticiones
Febrero	1	5	33	39
Total	1	5	33	39

5. TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS EN TIEMPO Y EXTEMPORÁNEAMENTE:

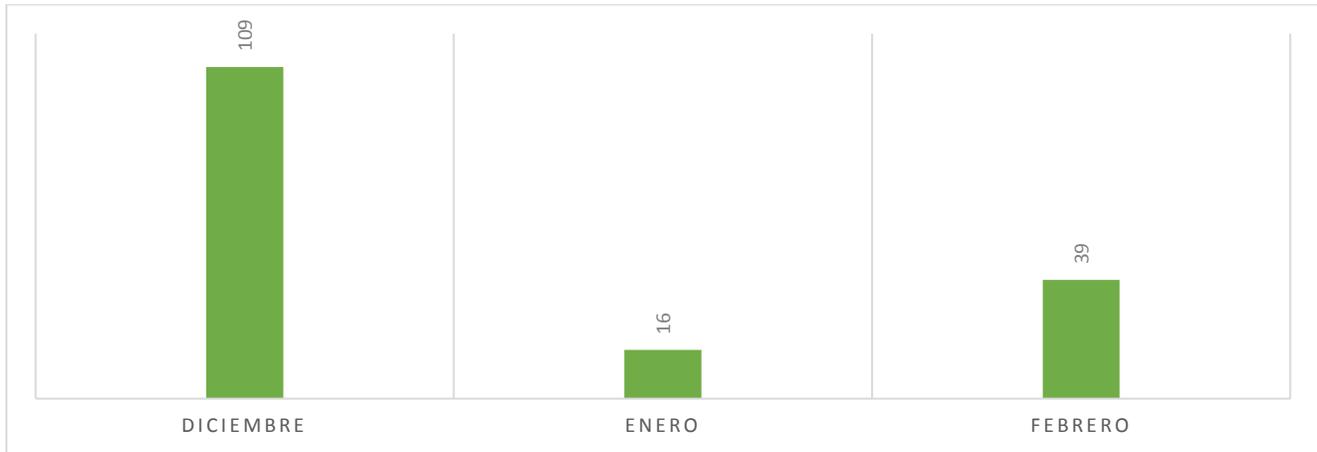
Período	Total de peticiones respondidas en tiempo	Total de peticiones respondidas extemporáneamente	Total de peticiones vencidas	Total de peticiones en proceso	Total de peticiones sin tiempo de respuesta determinado	Total peticiones
Febrero	6	6	10	0	10	39
Total	6	6	10	0	10	39

La Dirección Nacional de Bomberos, en el periodo evaluado respondió en término un 59,97% (23) de las 39 PQRSD allegadas, se respondieron fuera de término un 15,38% (6) y vencidas un 25,64% (10) 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.

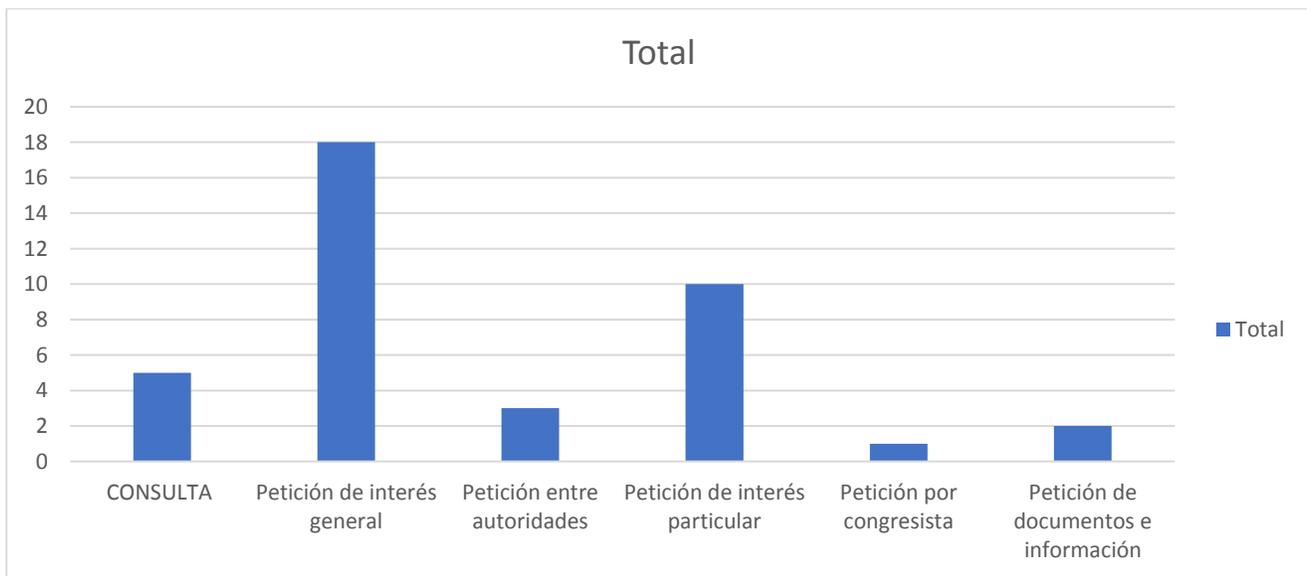


Las peticiones que figuran como vencidas o sin tiempo de respuesta determinado, muchas veces son contestadas de manera informal por parte de los funcionarios; es decir a través de correos electrónicos o llamadas telefónicas, sin informar a la oficina de atención al usuario de éste actuar, es por ello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

6. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:



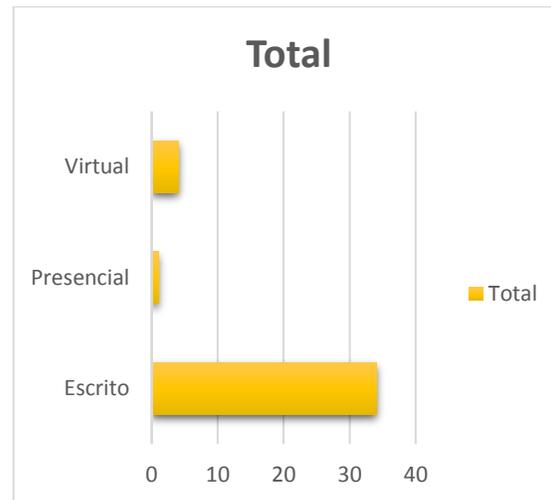
Con relación a las PQRSD allegadas, Febrero tuvo un pequeño aumento de PQRSD, pero se aclara que esto se debe a que no se tiene evidencia de radicación total de PQRSD allegadas al correo institucional, por lo tanto no fue posible adjuntar a este informe. Al ser Orfeo la herramienta principal para recopilar la información de cada mes la oficina de atención al Ciudadano tiene la obligación de informar lo que por el momento se tiene registrado.



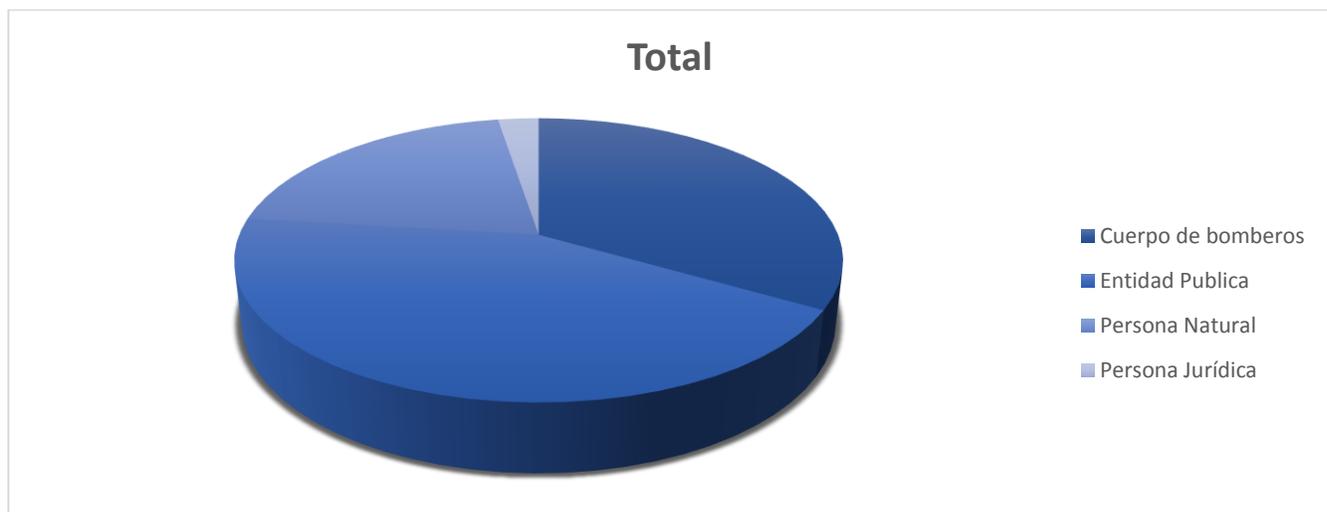
En el mes de Febrero, la DNBC recibió 39 PQRSD, del total: 46,15% (18) fueron Peticiones de Interes General, un 25,64% (10) sobre Peticiones de interes Particular, 12, 82% (5) Consultas, 7,69% (3) de Peticiones entre autoridades, un 5,13% (2) de Petición de documentos e información Publica , por ultimo una Petición por Congresista equivalente al 2,56%.

7. CANALES UTILIZADOS:

El único canal utilizado para la recepción de las PQRSD en el mes de Febrero fue el Escrito con 34 de las 39 registradas en el sistema Orfeo equivalente al 87,18%, el 10,26% corresponde al canal Virtual que entro a registrarse hasta la ultima semana del mes evaluado, por ultimo se registro una peticion de forma presencial con el Formato PQRSD de la Direccion Nacional de Bomberos Colombia.



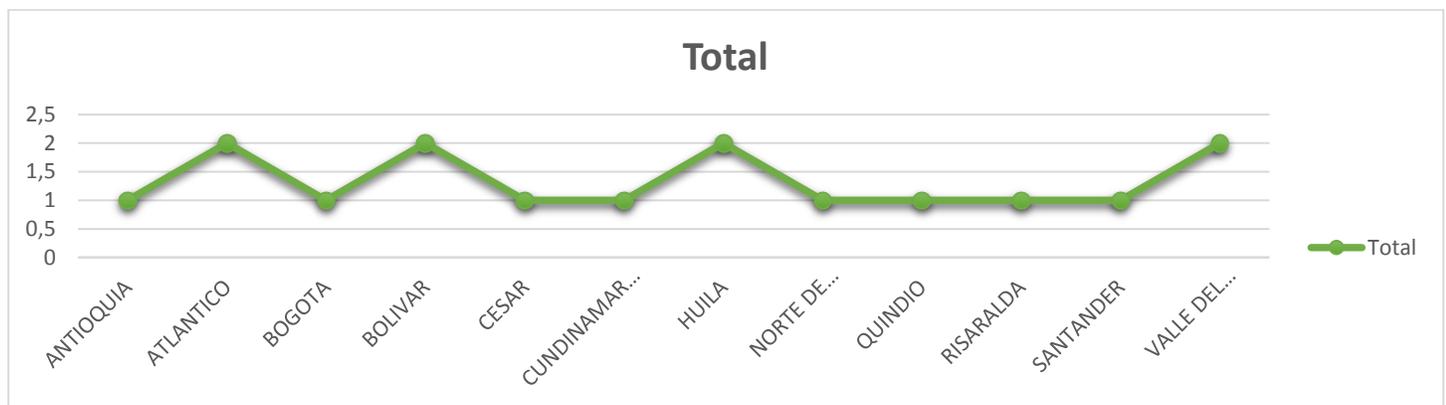
8. ORIGEN DE PQRSD:



- Del total de PQRSD recibidas en el mes de Febrero a la DNBC, se tiene que, el 43,59% (17) fueron allegadas por Entidades Públicas, dentro de las cuales se encuentran: Coljuegos, Contraloría general de la Nación, Ministerio del interior, Alcaldía de Pore Casanare entre otros.
- El 33,33% (13) fueron tramitadas por los Cuerpos de Bomberos de país.

- El 20,51% (8) 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 1,56% (1) de PQRSD fueron realizadas por Personas Jurídicas.

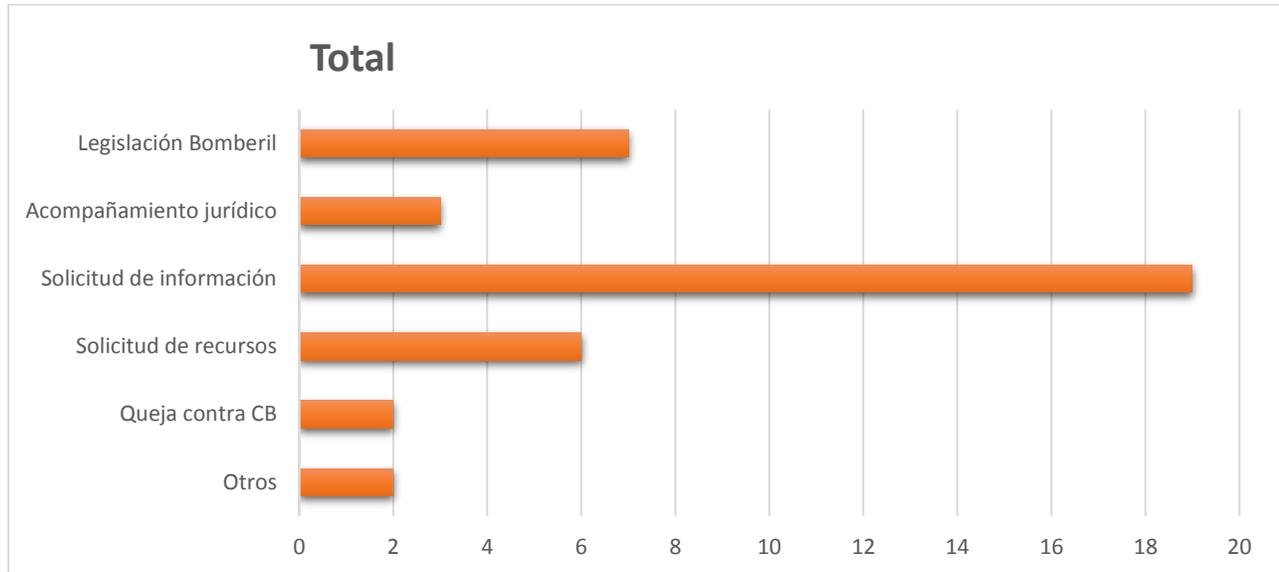
9. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:



Durante el periodo analizado, la DNBC recibió 39 PQRSD de 13 departamentos del país incluido el distrito capital, y se repartieron de la siguiente forma:

Antioquia	2	5,13%
Arauca	1	2,56%
Bogotá D.C.	12	30,77%
Casanare	1	2,56%
Choco	1	2,56%
Cundinamarca	6	15,38%
Huila	2	5,13%
Santander	3	7,69%
Tolima	3	7,69%
Valle del Cauca	3	7,69%
Boyacá	3	7,69%
Bolívar	1	2,56%
Quindío	1	2,56%
Total general	39	100%

TEMAS DE CONSULTA:



- El tema más consultado para el mes evaluado, corresponde a Solicitudes de Información con un 48,72% (19).
- El segundo tema más frecuente con el 17,95% (7) 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 15,38% (6) 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.
- El 7,69% (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 5,13% (2) 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.

- Finalmente, el 5.13% corresponde a otros, en donde se ingresaron sugerencias para con la legislación Bomberil y otro de la alcaldía de Bogotá con respecto a políticas a seguir.

10. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

Tipo de Petición	Días hábiles
CONSULTA	30 días hábiles
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN PÚBLICA	10 días hábiles
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15 días hábiles
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15 días hábiles

En el análisis de tiempo de respuestas, según la muestra que relaciona la clasificación de PQRSD, las respuestas están en el tiempo estipulado por la Ley 1755 de 2015; sin embargo, 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, por ello es necesario hacer una capacitación con respecto a los términos de respuesta y según trámites internos la revisión diaria del sistema Orfeo.

11. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015

Concepto	Total
Número de PQRSD recibidos por los diferentes canales en el mes de Febrero de 2020.	39
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.	10

12. 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, 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 Febrero, 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.
- Del total de PQRSD recibidas en Febrero en la DNBC se tiene que, el mayor número de ingreso de PQRSD fueron tramitadas por Entidades Públicas.
- Se debe hacer una revisión de los otros canales Oficiales de la DNBC para tener la información total de PQRSD allegadas a la Entidad puesto que solo se hizo ingreso de los otros canales a finales del mes de Febrero.

- La información actual del informe PQRSD de Febrero 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.
- No se tuvo personal en la oficina de atención al ciudadano en el mes evaluado por lo que la información que se ingresó en Febrero no fue la total allegada a la DNBC.
- Se hace necesario mantener personal en la oficina de radicación y que este personal esté capacitado para el uso del sistema ORFEO.
- A la fecha en el año en curso el mes de Febrero tiene el número más alto de Peticiones sin responder en estado vencido con un 25,64%
- En cumplimiento de la ley 1952 de 2019, se remitirá el presente informe al Área de Disciplinario para que efectúe acciones de su competencia.

(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