

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD Marzo 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 MARZO:	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.....	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 Marzo 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 Marzo de 2020.

4. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN MARZO:

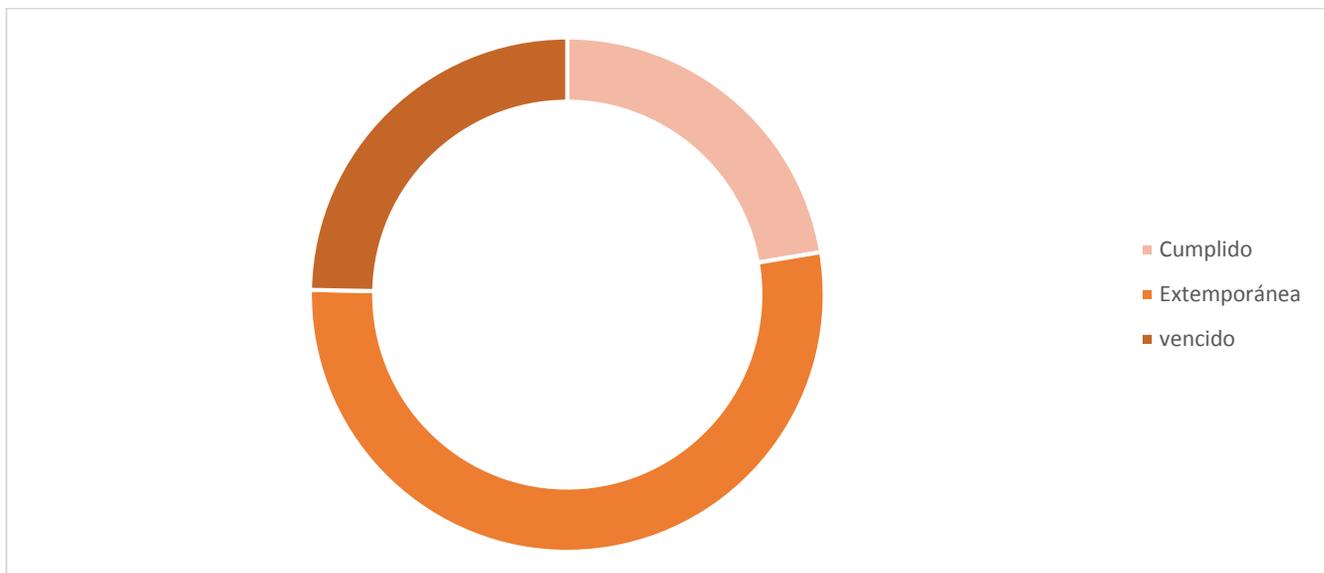
La Dirección Nacional de Bomberos durante el periodo evaluado recibió un total de PQRSD, según la información extractada del aplicativo ORFEO y la brindada por los funcionarios y contratistas de la DNBC, las cuales fueron asignadas de la siguiente manera:

Período	Alta Dirección	Subdirección administrativa y financiera	Subdirección estratégica y coordinación Bomberil	Total peticiones
Marzo	8	5	72	85
Total	8	5	72	85

5. TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS EN TIEMPO Y EXTEMPORÁNEAMENTE:

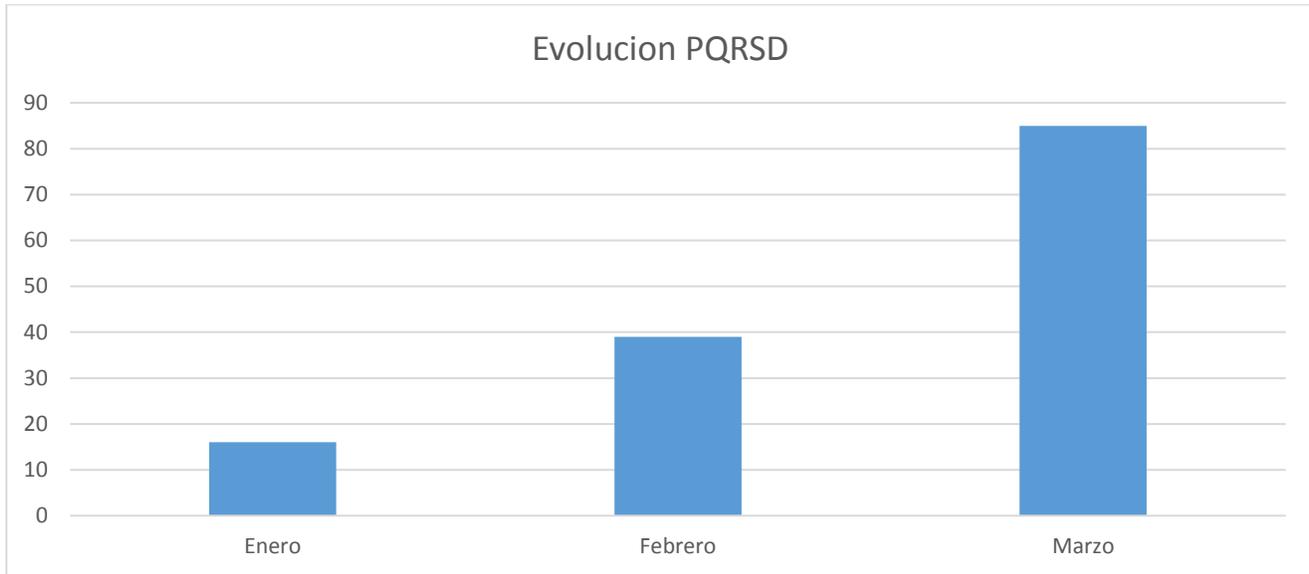
Período	Total de peticiones respondidas en tiempo	Total de peticiones respondidas extemporáneamente	Total de peticiones vencidas	Total de peticiones en proceso	Total de peticiones sin tiempo de respuesta determinado	Total peticiones
Marzo	19	45	21	0	0	21
Total	19	45	21	0	0	21

La Dirección Nacional de Bomberos, en el periodo evaluado respondió en término un 22,35% (19) de las 85 PQRSD allegadas, se respondieron fuera de término un 52,94% (45) y vencidas un 24,71% (21) 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.

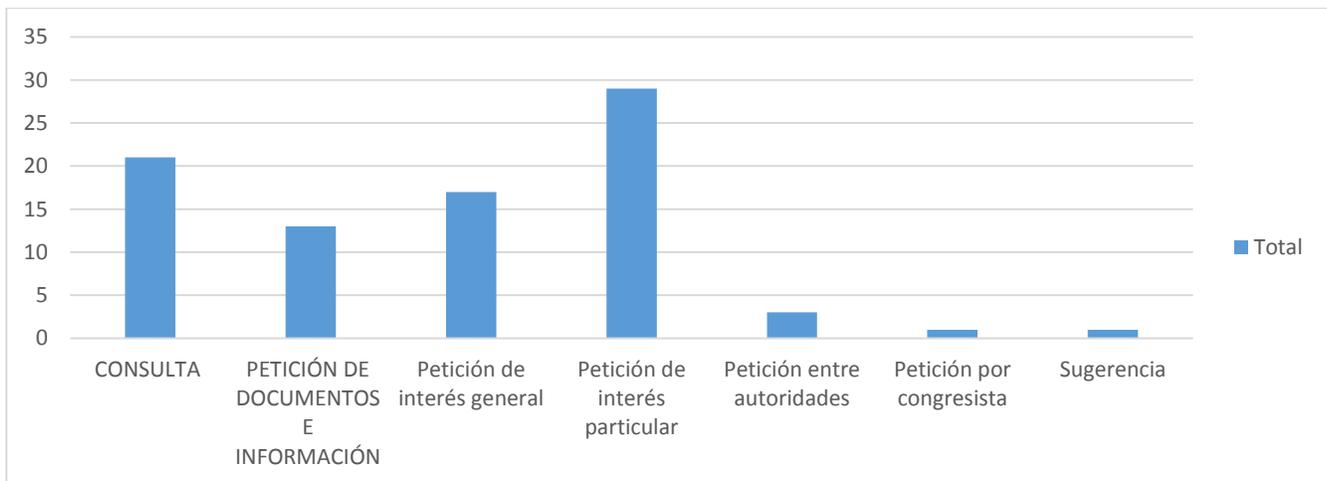


Las peticiones que figuran como vencidas o sin tiempo de respuesta determinado, muchas veces son contestadas de manera informal por parte de los funcionarios; es decir a través de correos electrónicos o llamadas telefónicas, sin informar a la oficina de atención al usuario de éste actuar, es por ello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

6. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:



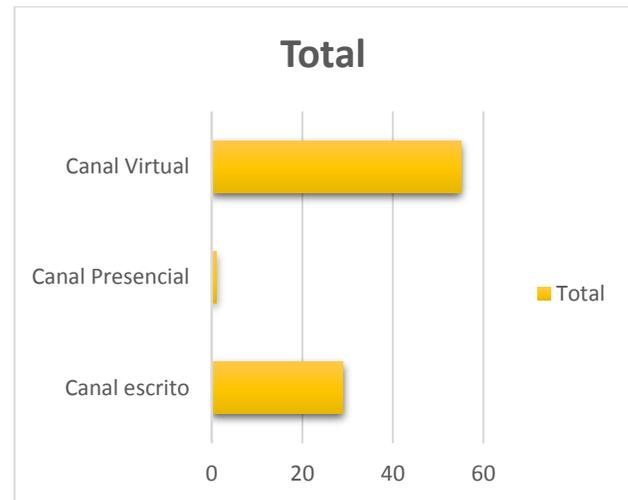
Con relacion a las PQRSD allegadas, Marzo aumento el numero de PQRSD, pero esto debido a que fueron radicadas las PQRSD que no fueron ingresadas en Enero y Febrero por falta de personal en la Oficina de Atencion al Usuario y radicacion, igualmente agregar que para el siguiente informe aun se daran radicados de los meses de Enero Febrero y Marzo puesto que se trabaja aun en dejar al dia el represamiento ocasionado por los meses de inactividad de esta oficina.



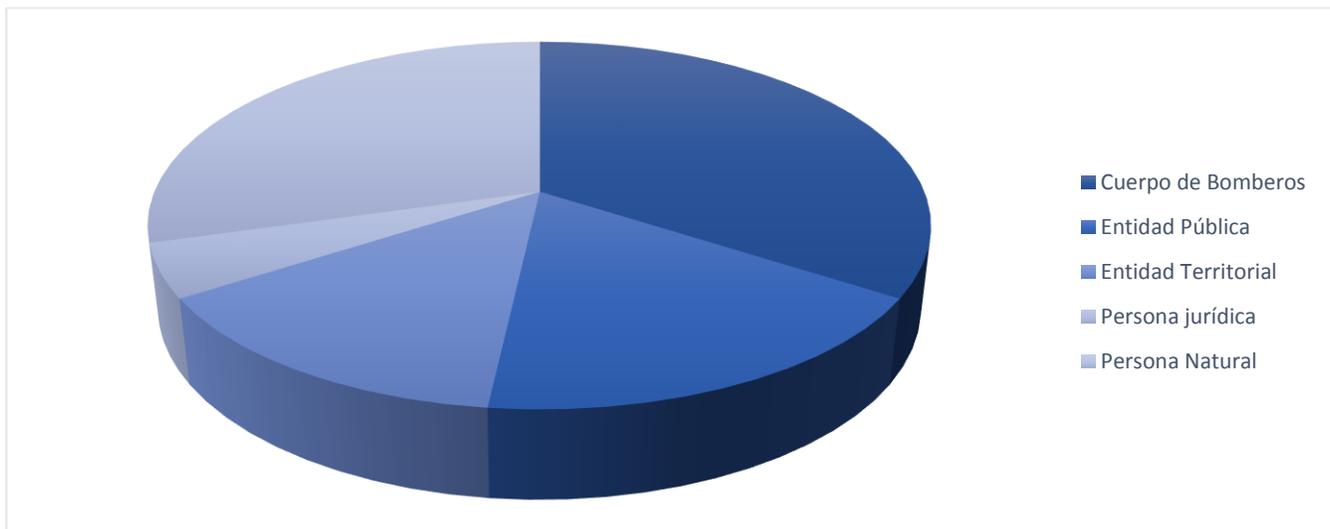
En el mes de Marzo, la DNBC recibió 85 PQRSD, del total: 34,12% (29) fueron Peticiones de Interes Particular, un 24,71% (21) sobre Consultas, el 20,00% (17) de Peticiones de interes General, un 15,29% (13) de Peticion de documentos e informacion Publica, 3,53% (3) de Peticiones entre autoridades, una sugerencia equivalente al 1,18% por ultimo una Peticion por Congresista equivalente al 1,18%.

7. CANALES UTILIZADOS:

El Canal oficial con mayor ingreso de PQRSD en el mes evaluado fue el canal virtual con un 64,71% (55) 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 34,12% (29) y por último el presencial el cual se tiene por medio de la atención personalizada e ingresada con el Formato PQRSD con el que cuenta la DNBC



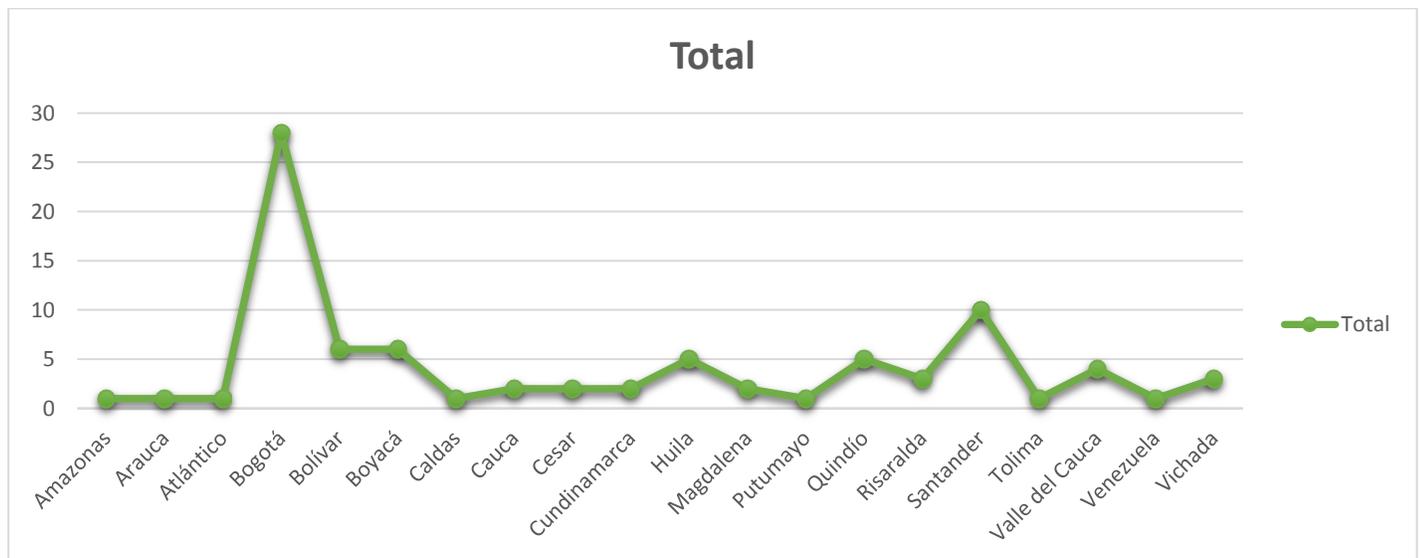
8. ORIGEN DE PQRSD:



- Del total de PQRSD recibidas en el mes de Marzo a la DNBC, se tiene que, el 34,12% (29) fueron allegadas por los cuerpos de Bomberos del país

- El 29,41% (25) 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 17,65% (15) fueron allegadas desde entidades Públicas como el Ministerio del interior, Gestión del Riesgo, el Congreso de la Republica entre otras.
- El 14,12% (12) fueron envidas por entidades territoriales del país como lo fueron gobernación de Santander, gobernación del Huila, Alcaldía de Saboya, Alcaldía de Tumerque entre otras
- El 4,71% (4) de PQRSD fueron realizadas por Personas Jurídicas.

9. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:

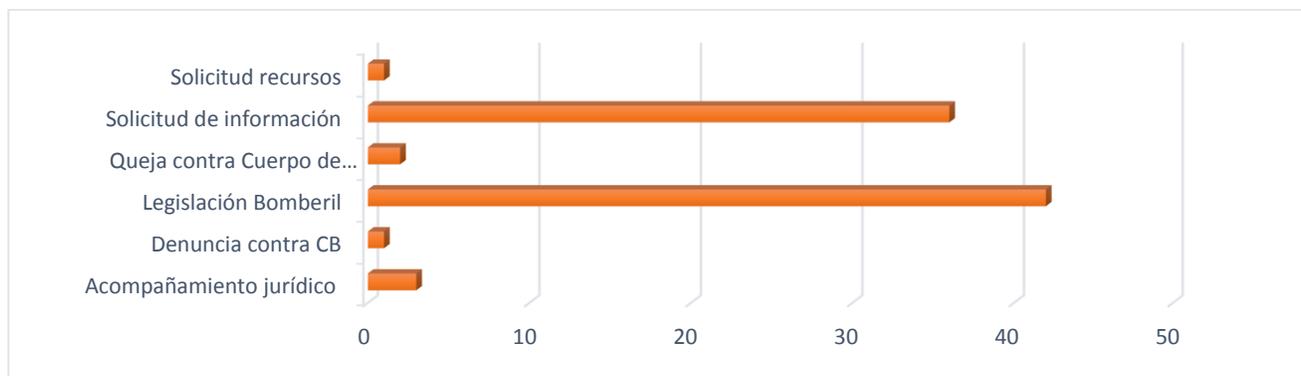


Durante el periodo analizado, la DNBC recibió 39 PQRSD de 19 departamentos del país incluido el distrito capital y una última recibida de Venezuela, y se repartieron de la siguiente forma:

Amazonas	1	1,18%
Arauca	1	1,18%
Atlántico	1	1,18%
Bogotá	28	32,94%

Bolívar	6	7,06%
Boyacá	6	7,06%
Caldas	1	1,18%
Cauca	2	2,35%
Cesar	2	2,35%
Cundinamarca	2	2,35%
Huila	5	5,88%
Magdalena	2	2,35%
Putumayo	1	1,18%
Quindío	5	5,88%
Risaralda	3	3,53%
Santander	10	11,76%
Tolima	1	1,18%
Valle del Cauca	4	4,71%
Venezuela	1	1,18%
Vichada	3	3,53%
Total general	85	100%

TEMAS DE CONSULTA:



- El tema más frecuente con el 49,41% (42) 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.
- Nuestro segundo tema más consultado para el mes evaluado, corresponde a Solicitudes de Información con un 42,35% (36).
- El 3,53% (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 2,35% (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.
- El 1,18% (1) 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.
- Finalmente, el ultimo 1.18% corresponde a una denuncia ante un Cuerpo de Bomberos, el cual tuvo su respectivos traslados y seguimiento por parte de la DNBC.

10. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

Tipo de Petición	Días hábiles
CONSULTA	40 días hábiles
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN PÚBLICA	34 días hábiles
PETICIÓN DE INETERÉS GENERAL	40 días hábiles
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	54 días hábiles

En el análisis de tiempo de respuestas, según la muestra que relaciona la clasificación de PQRSD, las respuestas muy por fuera del tiempo estipulado por la Ley 1755 de 2015; por ello, esta oficina ve con preocupación el alto número de Peticiones respondidas extemporaneamente y aun más las que a la fecha se encuentra sin responder en estado vencidas, a lo que es necesario hacer una capacitación con respecto a los términos de respuesta y según trámites interno la revisión diaria del sistema Orfeo, cabe resaltar que gran número de PQRSD ingresadas en Marzo eran de meses atrás lo cual al momento de ser asignadas a los funcionarios y contratistas ya tenían un número de días hábiles avanzado.

11. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015

Concepto	Total
Número de PQRSD recibidos por los diferentes canales en el mes de Marzo de 2020.	85
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.	21

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 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 Marzo 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.
- Se hace necesario mantener personal en la oficina de radicación y que este personal esté capacitado para el uso del sistema ORFEO.

- El informe actual del mes de Marzo tuvo PQRSD de los meses de Enero y Febrero puesto que hasta esta fecha fue posible iniciar con el reproceso ocasionado el no funcionamiento de la oficina de atención al Ciudadano.
- El mes evaluado tuvo un aumento considerable en PQRSD ingresadas por el Canal Virtual (correo Atención al ciudadano) ya que hasta Marzo fue posible ingresar información que se tiene actualmente aun represada en los correos institucionales.
- En cumplimiento de la ley 1952 de 2019, se remitirá el presente informe al Área de Disciplinario para que efectúe acciones de su competencia.
- El nuevo personal de la DNBC no tiene conocimientos en el sistema documental Orfeo lo cual hace que la recopilación de información sea más lenta que meses anteriores.

(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