

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD Segundo Semestre de
2019
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 EL SEGUNDO SEMESTRE:	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:.....	8
12. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA	10
13. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015.....	10
14. CONCLUSIONES:.....	10

2. 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.

3. 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 segundo semestre de 2019.

4. ALCANCE DEL INFORME:

El presente informe presenta los trámites recibidos por parte de la Dirección Nacional de Bomberos y radicados como peticiones, incluyendo peticiones de información, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y denuncias, que se tramitan de forma escrita o virtual por medio de los canales con los que cuenta la Dirección, como son: el correo electrónico, página web, líneas telefónicas (57 1) 2571263/ 2571281/ 2571275/ 6184218/ 25711667, línea móvil 3102414387, aplicación Whatsapp y atención personalizada, durante el segundo semestre 2019.

5. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE:

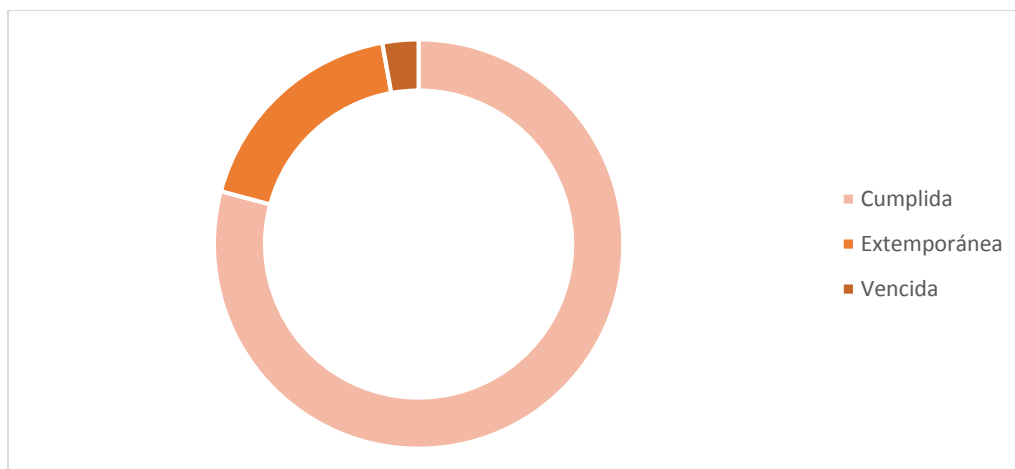
La Dirección Nacional de Bomberos durante el periodo evaluado recibió un total de PQRSD, según la información extractada del aplicativo ORFEO y la brindada por los funcionarios y contratistas de la DNBC, las cuales fueron asignadas de la siguiente manera:

Período	Alta Dirección	Subdirección administrativa y financiera	Subdirección estratégica y coordinación Bomberil	Total peticiones
Julio	61	8	124	193
Agosto	60	11	129	200
Septiembre	35	7	122	164
Octubre	42	6	123	171
Noviembre	21	12	80	113
Diciembre	21	6	82	109
Total Semestre	240	50	660	950

6. TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS EN TIEMPO Y EXTEMPORÁNEAMENTE:

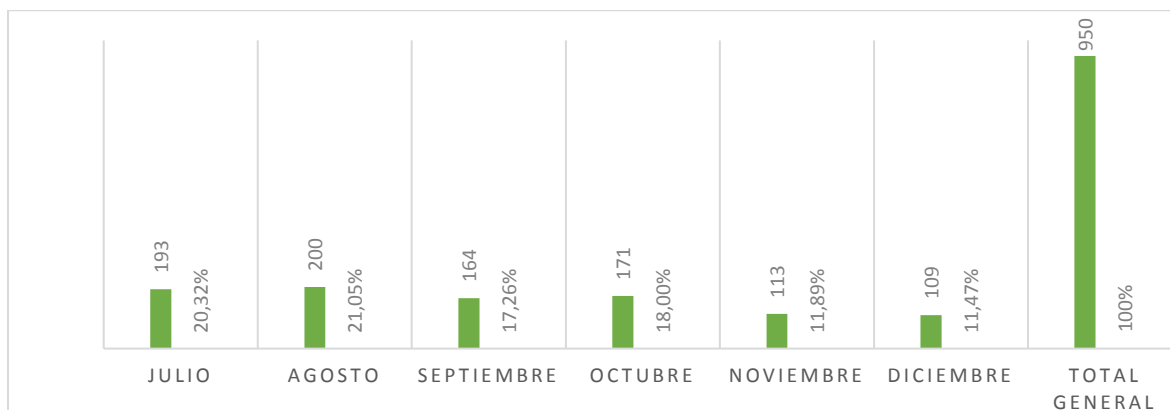
Período	Total de peticiones respondidas en tiempo	Total de peticiones respondidas extemporáneamente	Total de peticiones vencidas	Total de peticiones en proceso	Total de peticiones sin tiempo de respuesta determinado	Total peticiones
Julio	152	41	0	0	0	193
Agosto	178	21	1	0	0	200
Septiembre	129	34	1	0	0	164
Octubre	132	34	5	0	0	171
Noviembre	89	22	2	0	0	113
Diciembre	72	19	18	0	0	109
Total Semestre	752	171	27	0	0	950

La Dirección Nacional de Bomberos en el periodo evaluado respondió en término un 79,19% (337) de las 950 PQRSD allegadas, se respondió fuera de término un 18,00% (171), y vencidas un 2,84% (27) 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 o porque se radican peticiones sin el conocimiento de este aplicativo.



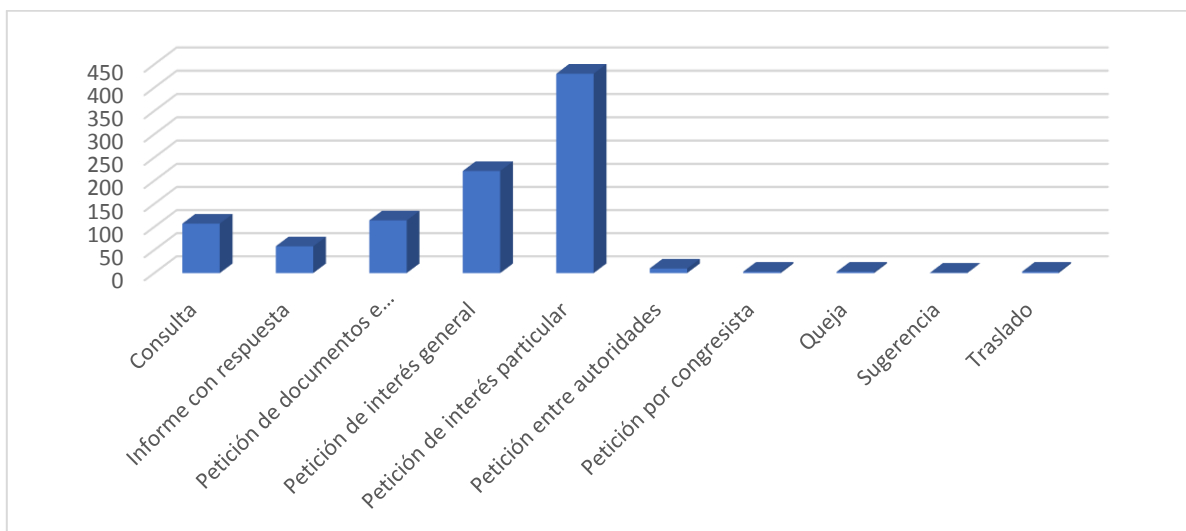
Las peticiones que figuran como vencidas o sin tiempo de respuesta determinado, muchas veces son contestadas de manera informal por parte de los funcionarios; es decir a través de correos electrónicos o llamadas telefónicas, sin informar a la oficina de atención al usuario de éste actuar, es por ello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

7. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:



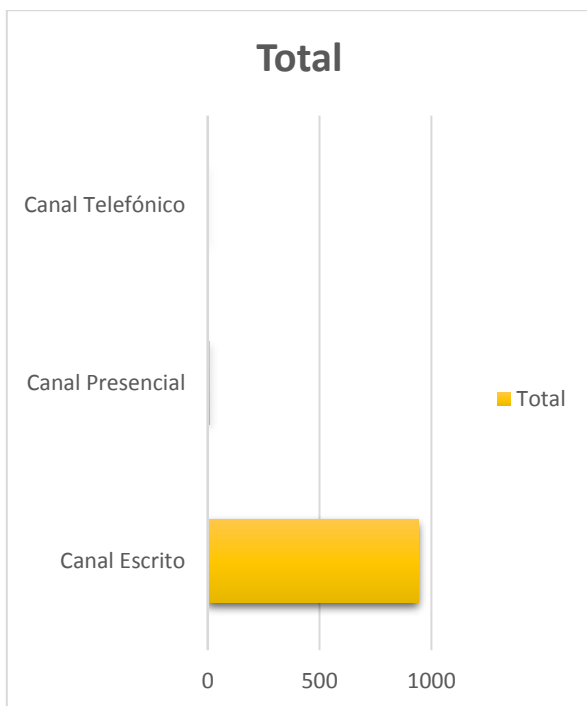
Para este segundo semestre, el número de ingresos de PQRSD recibidas en la Entidad, registrándose Julio y Agosto como los meses con mayor recepción de PQRSD.

La DNBC recibió 950 PQRSD, repartidas por meses de la siguiente manera: Julio 193 (20,32%), Agosto 200 (21,05%), Septiembre 164 (17,26%), Octubre 171 (18,00%), Noviembre 113 (11,89%) y Diciembre 109 (11,47%), siendo este ultimo el mes de menor recepción de PQRSD allegadas a la Entidad.



Específicamente, en este segundo semestre, la DNBC recibió 950 PQRSD, del total: 45,26% (430) fueron Peticiones de Interes Particular, un 23,26% (221) fueron Peticiones de Interes General, el 11,26% (107) fueron Consultas, el 12,00% (114) corresponde a Solicitudes de Informacion y Documentos que reposan en la entidad, igualmente se registrarón un 6,11% (58) correspondiente a informes que ameritaban pronunciamiento por parte del area asignada, la DNBC recibio este segundo semestre un 1,05% (10) perteneciente a Peticiones entre autoridades, Peticiones por Congresistas, Quejas y Traslados con un 0,32% (3) cada uno y por ultimo una sugerencia equivalente al 0,11%.

8. CANALES UTILIZADOS:

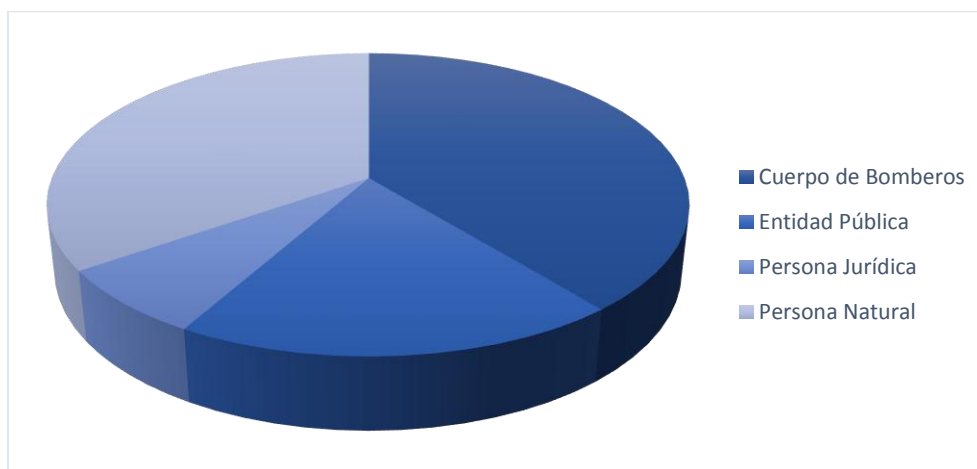


El canal más utilizado para la recepción de las PQRSD en el segundo semestre, fue a través del correo de Atención al Ciudadano atencionciudadano@dnbc.gov.co o de los correos institucionales de los funcionarios y/o contratistas, con el 99,16% (942) de las 950 allegadas a la DNBC.

El canal Presencial registro 7 peticiones equivalentes al 0,74%

Durante este segundo semestre solo se registró una petición Telefónica.

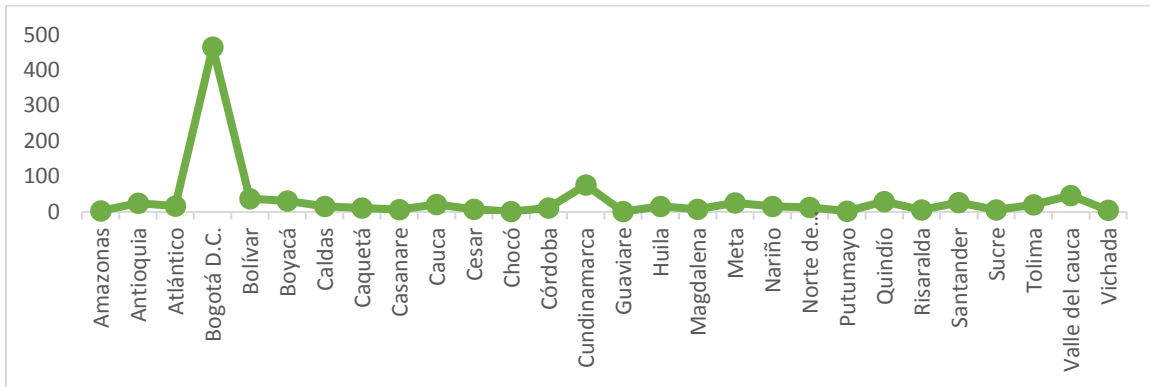
9. ORIGEN DE PQRSD:



- Del total de PQRSD recibidas en el segundo semestre por parte de la DNBC se tiene que, el 39,05% (371) fueron tramitadas por Cuerpos de Bomberos.
- El 34,63% (329) de las peticiones fueron presentadas por personas naturales interesadas en obtener información general sobre las funciones de los Cuerpos de Bomberos de Colombia y la DNBC.

- El 19,16% (182) fueron allegadas por entidades públicas, dentro de las cuales se encuentran: Ministerio del Interior, Unidad de Gestión del Riesgo y Desastres-UNGRD, las diferentes Alcaldías y Gobernaciones del país, Procuradurías Regionales y Nacional.
- El 7,16% (68) de PQRSD fueron realizadas por personas jurídicas como: Ecopetrol, Ventas Makei, Arcoi, Sema s.a.s, Ripel, entre otros.

10. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:

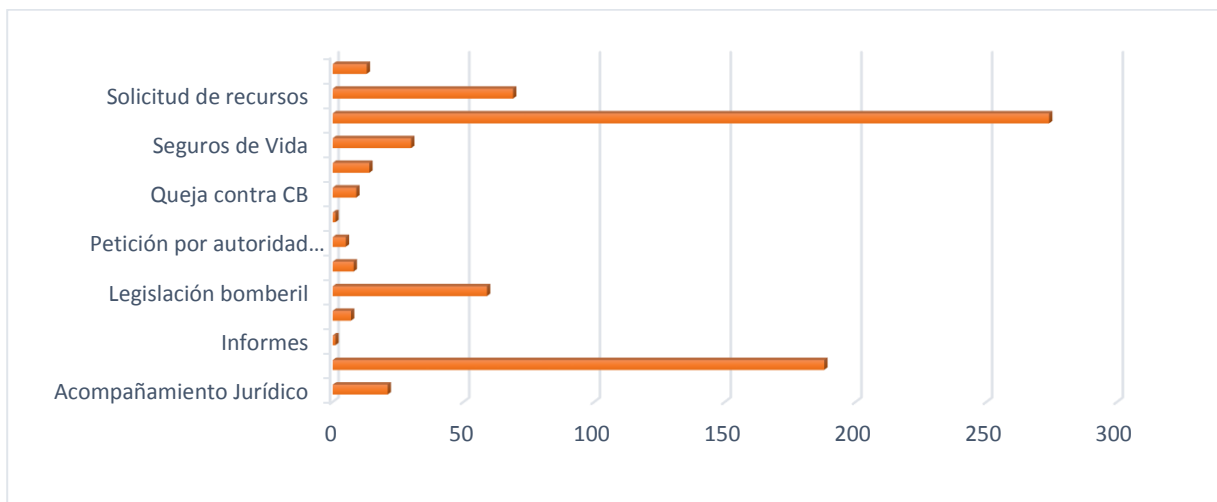


Durante el periodo analizado, la DNBC recibió peticiones de 28 departamentos del país, incluido Bogotá, destacándose esta última con 48,95,61% (465) PQRSD, le sigue el departamento de Cundinamarca con 8,00% (76) peticiones, siguiendo el Valle del Cauca con 4,84% (46) peticiones, El resto de Departamento registro un porcentaje por debajo del 3%.

Etiquetas de fila	Cuenta de Departamento	%
Amazonas	3	0,32%
Antioquia	25	2,63%
Atlántico	17	1,79%
Bogotá D.C.	465	48,95%
Bolívar	37	3,89%
Boyacá	31	3,26%
Caldas	16	1,68%
Caquetá	11	1,16%
Casanare	7	0,74%
Cauca	21	2,21%
Cesar	8	0,84%
Chocó	1	0,11%
Córdoba	11	1,16%
Cundinamarca	76	8,00%

Guaviare	1	0,11%
Huila	16	1,68%
Magdalena	8	0,84%
Meta	26	2,74%
Nariño	16	1,68%
Norte de Santander	13	1,37%
Putumayo	2	0,21%
Quindío	29	3,05%
Risaralda	6	0,63%
Santander	27	2,84%
Sucre	6	0,63%
Tolima	20	2,11%
Valle del cauca	46	4,84%
Vichada	5	0,53%
Total general	950	100%

11. TEMAS DE CONSULTA:



- El tema de consulta más frecuente para el segundo semestre con un 48,95% (465), fueron relacionados con Solicitudes de Información.
- El 16,74% (159) 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.
- Sobre el 12,21% (116) se relacionaron con solicitudes con temas de autorizaciones en temas de educación bomberil.

- El 5,79% (55), están relacionados con proyectos para obtener recursos por parte de la DNBC referentes a donaciones de equipos de protección personal, máquinas extintoras vehículos de intervención rápida, proyectos de infraestructuras, entre otros.
- El 5,47% (52) 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.
- Un 3,58% (34) corresponden a Respuestas a requerimientos enviados por los mismos peticionarios en respuesta a pronunciamientos de la DNBC
- El 3,16% (30) 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 0661 de 2014 “*por la cual se adopta el Reglamento Administrativo, Operativo, Técnico y Académico de los Bomberos de Colombia*”, 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.
- Se observa que el 1,47% (14) de las peticiones fueron seguros de vida para trámites de designación de seguros de vida.
- El 0,84% (8) tuvieron temas referentes a Denuncias Contra Cuerpos de Bomberos tanto internas como externas.
- El 0,53% (5) corresponden a otros el cual no fue posible identificar el tema de consulta con el TRD asignado.
- Fueron allegados informes de cuerpos de Bomberos que ameritaban respuestas equivalentes al 0,53%.
- Durante este semestre se allegaron dos quejas por los servicios de la DNBC equivalente al 0,21%.
- Este segundo semestre se registraron un agradecimiento por los servicios de la DNBC prestados y una sugerencia referente a legislación Bomberil equivalente al 0,11% cada una.

12. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

Tipo de Petición	Días hábiles
CONSULTA	20 días hábiles
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	10 días hábiles
SOLICITUD	11 días hábiles

Los análisis de tiempo de respuesta a PQRSD en los diferentes tipos de peticiones, aparentemente corresponden a los terminos oportunos legalmente establecidos, sin embargo; se evidencia un numero de respuestas en estado vencido que corresponden al 2,84% (27), las cuales no se han justificado motivo por el cual la petición no ha sido atendida.

13. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015

Concepto	Total
Número de PQRSD recibidos por los diferentes canales en el segundo semestre de 2019.	950
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.	0

14. 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.
- Esta oficina observa la importancia de recordar a todos los funcionarios y contratistas, que por centralización de la información toda PQRSD debe ser remitida al correo de atencionciudadano@dnbc.gov.co la cual seguirá su respectivo procedimiento de trámite e ingreso al aplicativo ORFEO.

- Durante el segundo semestre, no se atendió por ninguno de los canales de atención a personas en situación de discapacidad cognitiva, intelectual, física o sensorial.
- Fue recibida dos queja durante el segundo semestre el cual tuvo su respectiva actuación por parte de la oficina encargada
- Esta oficina ve preocupante que a la fecha de actualización de base de datos se evidenciaron aun en estado de Vencidas un 2,84% (27) PQRSD, esto debido a que contratistas no subían sus respectivas evidencias al sistema de gestión documental Orfeo y a la fecha no es posible encontrar evidencia de estas respuestas.
- Esta oficina, en el marco del plan de acción y de la ley 1755 de 2015, realizará campañas de sensibilización en la responsabilidad que tiene el funcionario o contratista conforme a la satisfacción de las necesidades del ciudadano para las respuestas de manera oportuna.
- 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