

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD Octubre 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 OCTUBRE:.....	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:	8
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 Octubre 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 Octubre de 2020.

4. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN OCTUBRE:

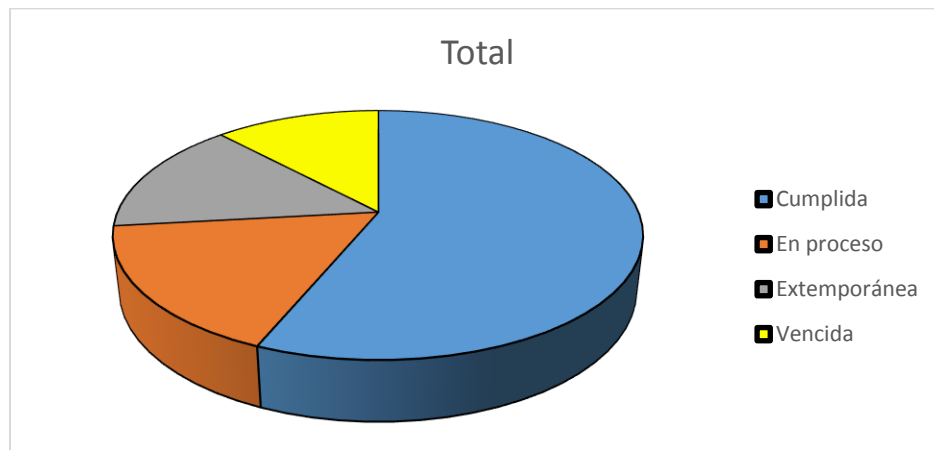
La Dirección Nacional de Bomberos durante el periodo evaluado correspondiente al mes de Octubre, recibió un total de 183 PQRSD, según la información extraída del aplicativo ORFEO y la suministrada por los funcionarios y contratistas de la DNBC, las cuales fueron asignadas de la siguiente manera:

Período	Alta Dirección	Subdirección administrativa y financiera	Subdirección estratégica y coordinación Bomberil	Total peticiones
Octubre	22	42	119	183
%	12.02%	22.95%	65.03%	100%

5. TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS DENTRO DEL TERMINO Y EXTEMPORÁNEAMENTE:

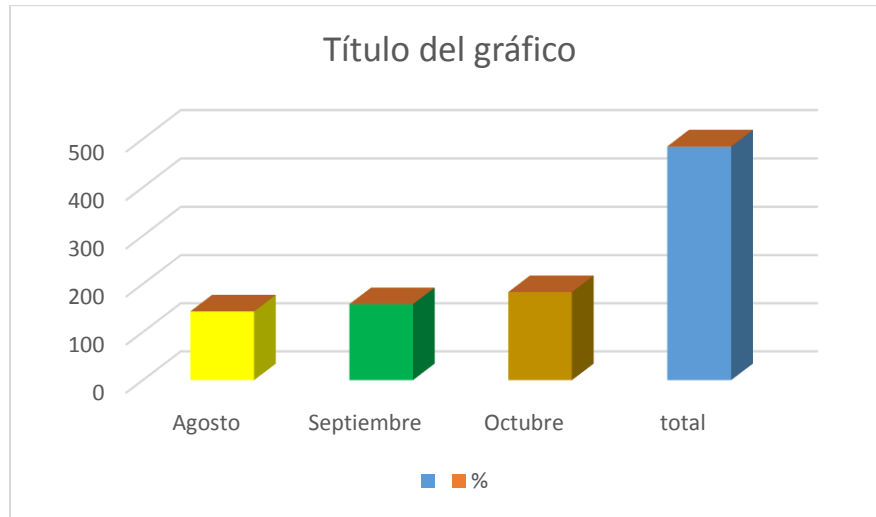
Período	Total de peticiones respondidas en tiempo	Total de peticiones respondidas extemporáneamente	Total de peticiones vencidas	Total de peticiones en proceso	Total de peticiones sin tiempo de respuesta determinado	Total peticiones
Octubre	103	27	22	31	0	183
%	56.28%	14.75%	12.02%	16.94%	0	100%

La Dirección Nacional de Bomberos, para el periodo correspondiente al mes de octubre, respondió dentro del término legal un 56.28% (103) de las 183 PQRSD allegadas, así mismo se respondieron fuera de término un 14.75% (27), actualmente se encuentran 31 PQRSD en proceso correspondientes a un 16.94% y desafortunadamente contamos con un 12.02% (22) de las peticiones en estado VENCIDO. La oficina de Atención al ciudadano solicitó de manera directa a cada responsable del proceso, los motivos por los cuales no ha dado respuesta a la solicitud.

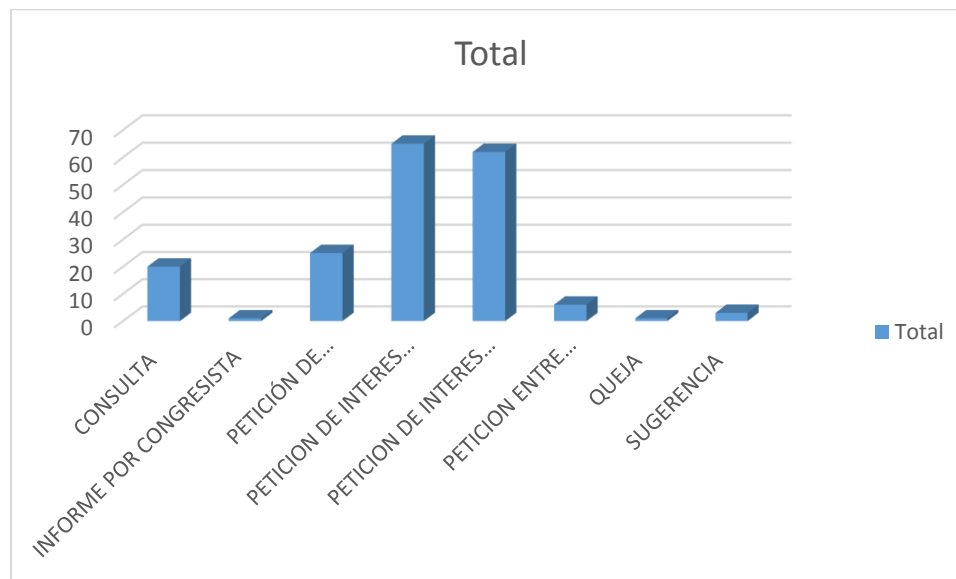


Las peticiones que figuran extemporáneas y en estado VENCIDAS, serán remitidas a la oficina de Control en Asuntos Disciplinarios, con el fin de realizar las correspondientes averiguaciones del porque la respuesta fuera de término y por que no se dio respuesta de las mismas, importante mencionar que el bajo porcentaje (46.99%) de respuestas cumplidas en los términos según la ley 1755 de 2015 y el Decreto Presidencial 491 de 2020 por emergencia sanitaria, se debe a que casi la mitad de las PQRSD, se encuentra en proceso de trámite.

6. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:



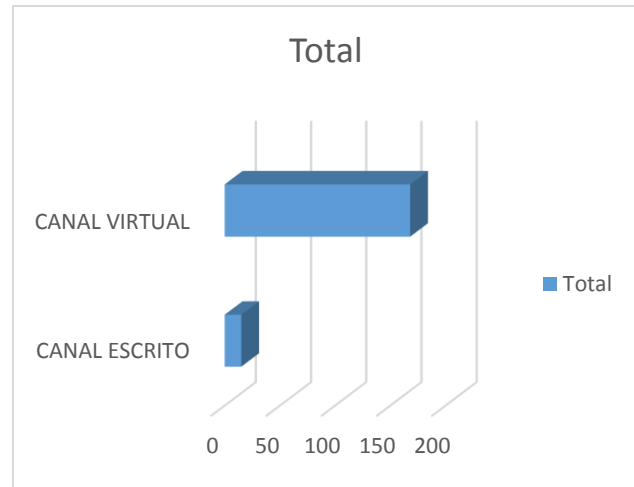
A la evolución de PQRSD allegadas, del mes de octubre se puede concluir que se mantiene dentro de los porcentajes de los meses anteriores de Agosto y Septiembre es decir entre el 30%, pero sin sobrepasar el 40%, por lo que el porcentaje de PQRSD que se allegan a la DNBC se mantienen en numeros parecidos entre meses.



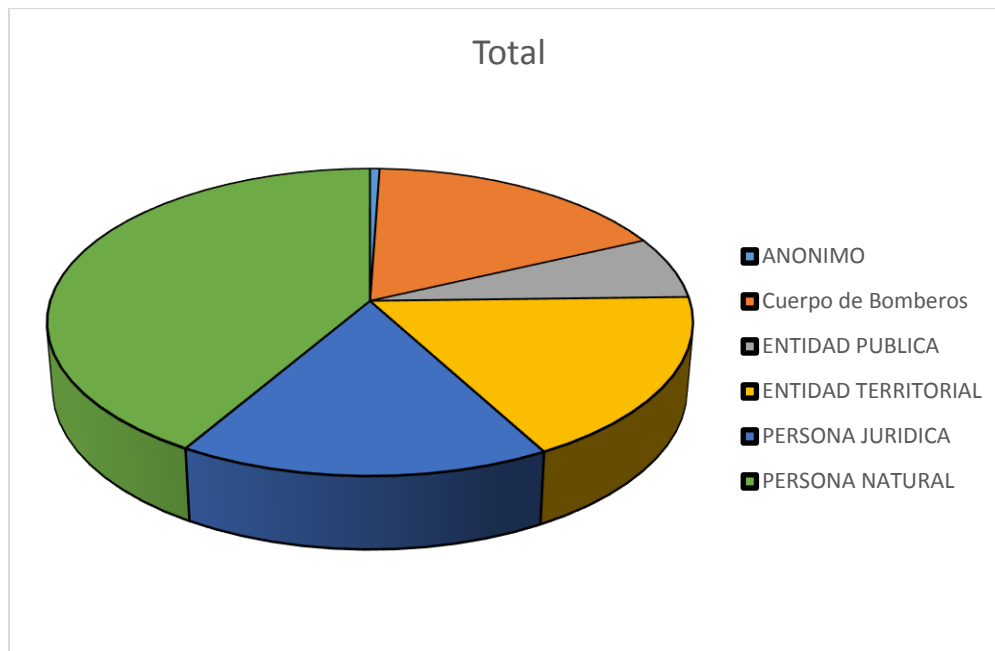
En el mes de octubre, la DNBC recibió 183 PQRSD que del total: 33.88% (62) fueron Peticiones de Interes Particular, un 35.52% (65) sobre Peticiones de interes General, el 13.66% (25) de Peticiones de documentos e informacion, el 10.93% (20) sobre Consultas, tambien fueron recibidas peticiones entre autoridades con 6 y Sugerencias con 3, se presento una (1) queja y finalmente se recibieron un total de 1 informes por congresistas.

CANALES UTILIZADOS:

Actualmente y atravesando la nueva realidad del país por la actual pandemia se pudo evidenciar que el canal más utilizado durante el mes de Octubre de 2020 fue el Canal Virtual con un 91,80% (168) de las 183 allegadas, igualmente se evidenciaron 15 peticiones Escritas allegadas a la DNBC por correo certificado.

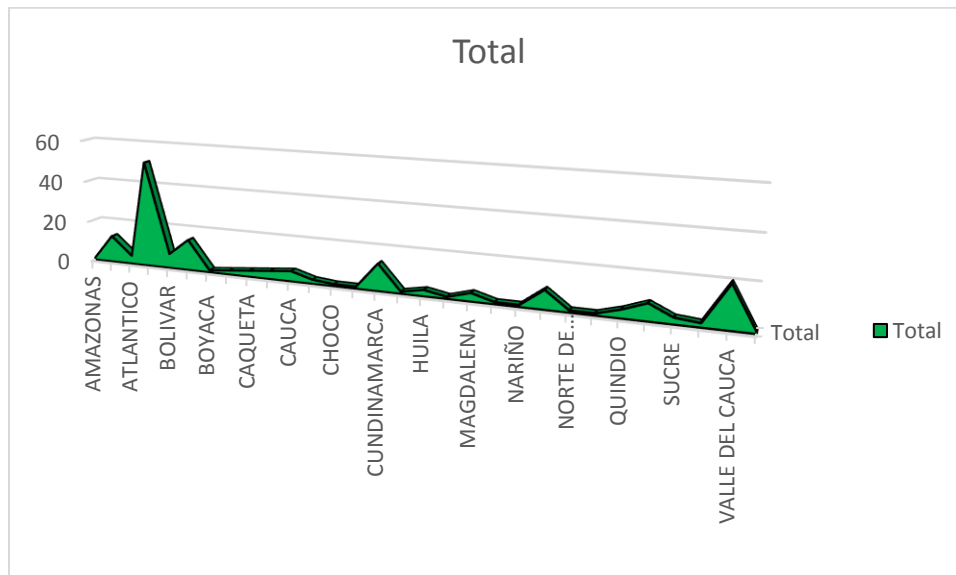


7. ORIGEN DE PQRSD:



- Del total de PQRSD recibidas en el mes de octubre a la DNBC, se tiene que, el 17.49% (32) fueron allegadas desde cuerpos de Bomberos del país.
- El 41.53% (76) 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 16.39% (30) de PQRSD fueron realizadas por Personas Jurídicas.
- El 17.49% (32) fueron envidas por las diferentes entidades territoriales del país como lo son las Alcaldías, Gobernaciones entre otras.
- Un 6.56% (12) fueron allegadas desde entidades Públicas centralizadas como son Ministerio del interior y Presidencia de la Republica.
- En este periodo del mes de octubre la DNBC, recibió una (1) petición de manera ANONIMA.

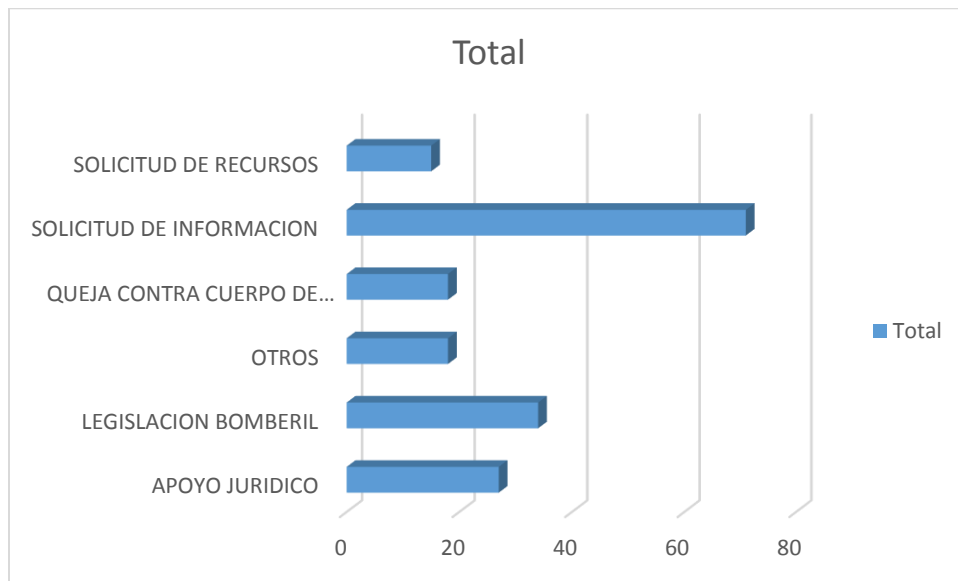
8. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:



Durante el periodo analizado, la DNBC recibió 183 PQRSD de 30 departamentos del país incluido Bogotá D.C, de las cuales se tiene, que de la Capital del país es de donde provienen el mayor número de peticiones con un 27.87%(51) de las 183 allegadas a la DNBC, el resto de país en sus diferentes departamentos se tiene la siguiente información:

Etiquetas de fila	Cuenta de Departamento	%
AMAZONAS	1	0,55%
ANTIOQUIA	13	7,10%
ATLANTICO	4	2,19%
BOGOTA	51	27,87%
BOLIVAR	7	3,83%
BOYACA	15	8,20%
BOYACA	1	0,55%
CALDAS	2	1,09%
CAQUETA	3	1,64%
CASANARE	4	2,19%
CAUCA	5	2,73%
CESAR	2	1,09%
CHOCO	1	0,55%
CORDOBA	1	0,55%
CUNDINAMARCA	13	7,10%
GUAJIRA	1	0,55%
HUILA	3	1,64%
LETICIA	1	0,55%
MAGDALENA	4	2,19%
META	1	0,55%
NARIÑO	1	0,55%
NO DESIGNA	9	4,92%
NORTE DE SANTANDER	1	0,55%
PUTUMAYO	1	0,55%
QUINDIO	4	2,19%
SANTANDER	8	4,37%
SUCRE	3	1,64%
TOLIMA	2	1,09%
VALLE DEL CAUCA	20	10,93%
VAUPES	1	0,55%
Total general	183	100%

TEMAS DE CONSULTA:



- El tema más frecuente con el 38.80% (71) corresponde a Solicitudes de Información que la DNBC posee.
- El 9.84% (18) 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.
- Con un 18.58% (34), legislación bomberil en donde se solicita a la DNBC mayor explicación a todo lo concerniente a Bomberos o que mediante la legislación existente fuese posible responder de manera satisfactoria.

- El 8.20% (15) 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 14.75% (27) 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 18 peticiones con temas diversos a los tratados generalmente que hacían referencia a cancelaciones de avales o solicitudes referentes a información a OPAS pero que eran solicitadas mediante Derecho de Petición.

9. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

Tipo de Petición	Días hábiles
CONSULTA	9 días hábiles
INFORME POR CONGRESISTA	13 días hábiles
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN PÚBLICA	11 días hábiles
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	14 días hábiles
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	16 días hábiles
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	10 días hábiles
QUEJA	15 días hábiles
SUGERENCIAS	1 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,

10. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015

Concepto	Total
Número de PQRSD recibidos por los diferentes canales en el mes de Octubre de 2020.	168
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia via correo electronico.	15
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 del cumplimiento de 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, teniendo en cuenta, que todos los requerimientos que son presentados por 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 cada PQRSD, no están informando la fecha exacta de envío de respuesta y el medio por el cual enviaron la misma; esta oficina a través de comunicaciones recuerda a todos los funcionarios y contratistas de la Dirección Nacional de Bomberos, la importancia de informar la fecha exacta de envío de la respuesta al peticionario, el correo al cual se envió las respuesta y el medio por el cual se envió. Esta acción se debe ser suministrada 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 a lo establecido en el 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 hacer la revisión diariamente del 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.

- Es necesario que los líderes y gestores de las oficinas encargadas de dar respuestas a PQRSD ejerzan un control más riguroso en cuanto a las respuestas de PQRSD mes a mes por sus oficinas.
- Durante el mes de octubre, 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.
- Es necesario adquirir y poner en funcionamiento un sistema de gestión documental más completo puesto que el que se posee actualmente presenta varias limitaciones lo que hace que el seguimiento de PQRSD y así poder suministrar la información necesaria a usuarios que la requieran.
- Se hace necesario mantener personal que se requiere 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.
- Es de anotar que por el aumento de términos por la resolución 491 del 2020 aún se tiene un porcentaje de 31 (16.94%) peticiones en estado sin respuesta pero en termino y también 22 peticiones (12.02%) en estado Vencido y sin respuesta a la fecha, por ello la oficina de atención al Ciudadano ve con preocupación el aumento de peticiones en estado vencido y extemporánea lo cual genera demoras al momento de realizar el informe PQRSD.
- 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)

JORGE EDWIN AMARILLO ALVARADO

Revisó

Sub. Financiero y Administrativo

(Firmado al original)

Elaboró

JORGE ENRIQUE RESTREPO SANGUINO

Contratista Gestión Atención al Usuario

(Firmado al original)

Elaboró

HERNANDO ANDRÉS GARCÍA MARIÑO

Contratista Gestión Atención al Usuario