

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD Primer Semestre 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 EL PRIMER SEMESTRE:	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	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 primer semestre 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 primer semestre de 2020.

4. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN EL PRIMER SEMESTRE:

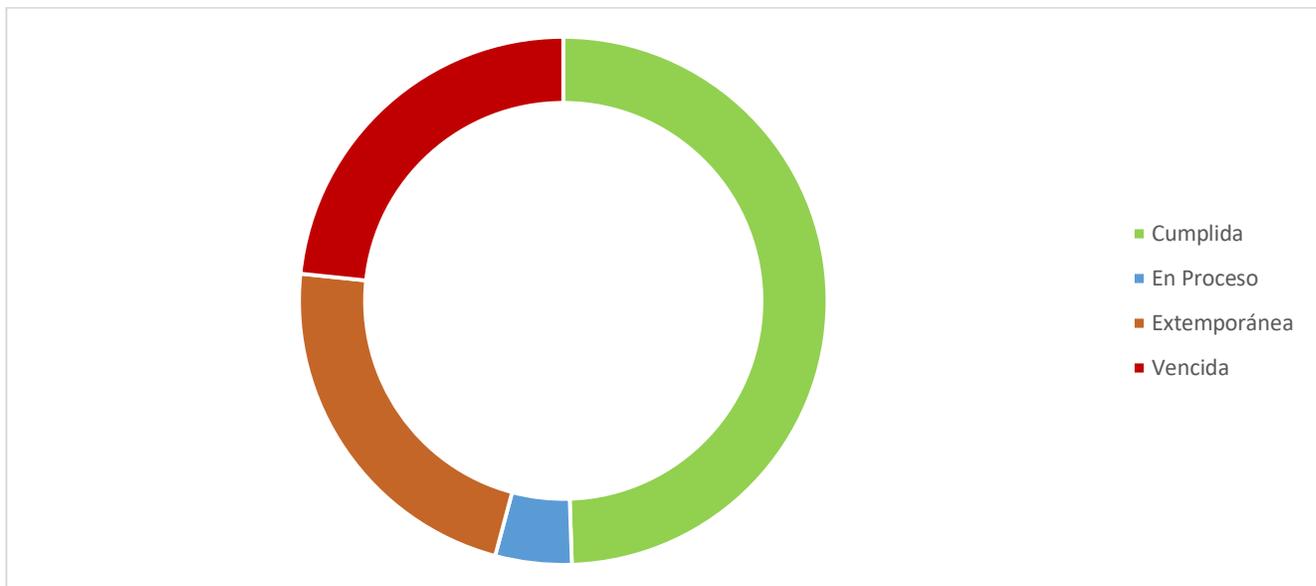
La Dirección Nacional de Bomberos durante el periodo evaluado recibió un total de PQRSD, según la información extractada del aplicativo ORFEO y la brindada por los funcionarios y contratistas de la DNBC, las cuales fueron asignadas de la siguiente manera:

Período	Alta Dirección	Subdirección administrativa y financiera	Subdirección estratégica y coordinación Bomberil	Total peticiones
Primer Semestre	34	63	481	578

5. TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS EN TIEMPO Y EXTEMPORÁNEAMENTE:

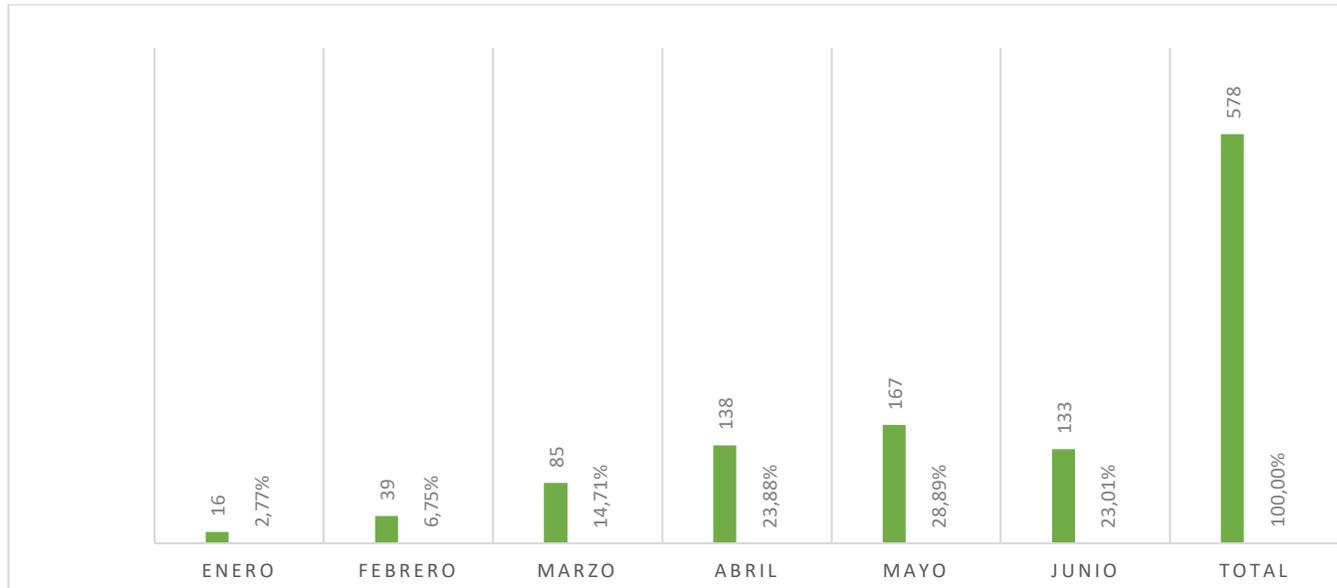
Período	Total de peticiones respondidas en tiempo	Total de peticiones respondidas extemporáneamente	Total de peticiones vencidas	Total de peticiones en proceso	Total de peticiones sin tiempo de respuesta determinado	Total peticiones
Primer semestre	286	130	135	27	0	578
Total	286	130	135	27	0	578

La Dirección Nacional de Bomberos, en este primer periodo evaluado se respondió en término un 49,48% (286) de las 578 PQRSD allegadas, actualmente se encuentran en proceso sin vencimiento el 4,67% (27), el 22,49% (130) como peticiones respondidas pero fuera del termino legal y por ultimo un 23,36% (135) de peticiones que actualmente se encuentran vencidas.

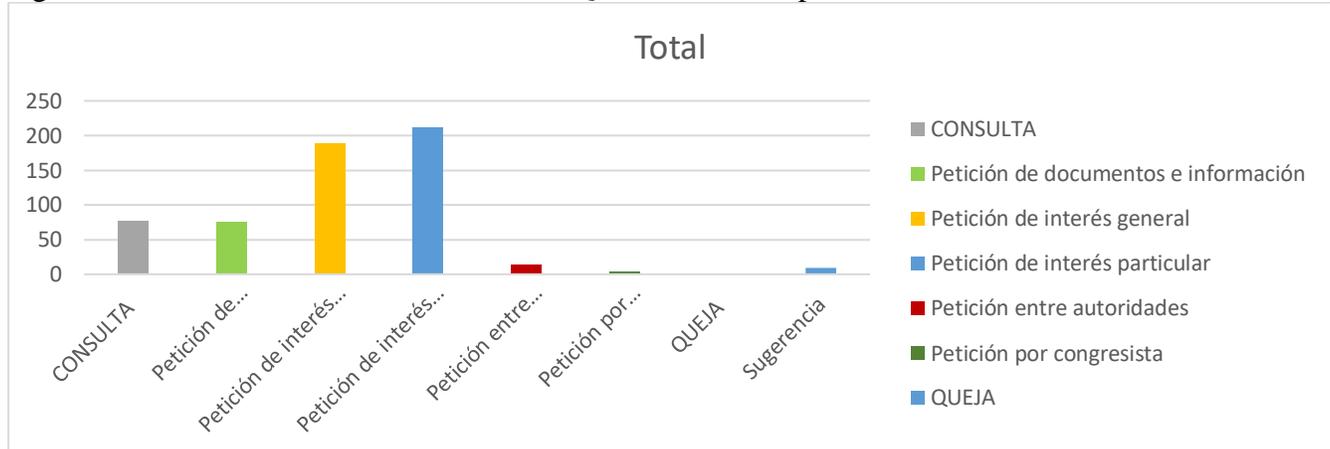


Del porcentaje actual de vencidas se tiene que aclarar que hay un numero sin determinar de peticiones respondidas pero al no tener evidencia de estas no es posible probarlo hasta que los funcionarios y cotratistas suban la informacion a nuestro sistema de gestion documental Orfeo.

6. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:



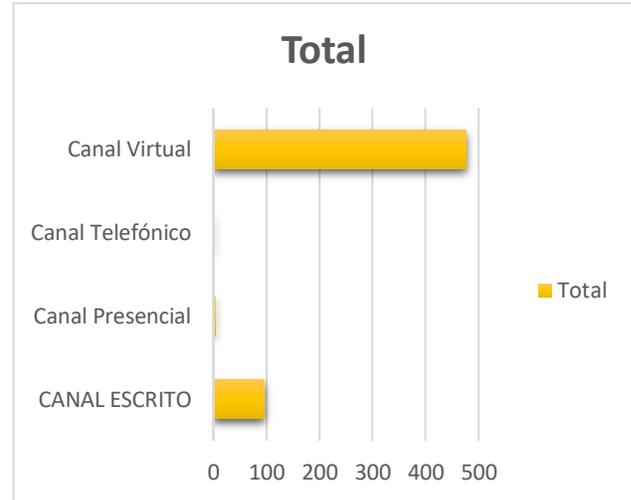
Con relación a la evolución de ingreso de PQRSD a la DNBC se puede concluir que una vez activada la oficina de Atención al Ciudadano en el mes de Marzo fue posible registrar la totalidad real mes por mes de ingresos PQRSD teniendo como Abril, Mayo y Junio los meses con mayor número de peticiones ingresadas teniendo el 75,78% del total de PQRSD durante el primer semestre de esta año 2020.



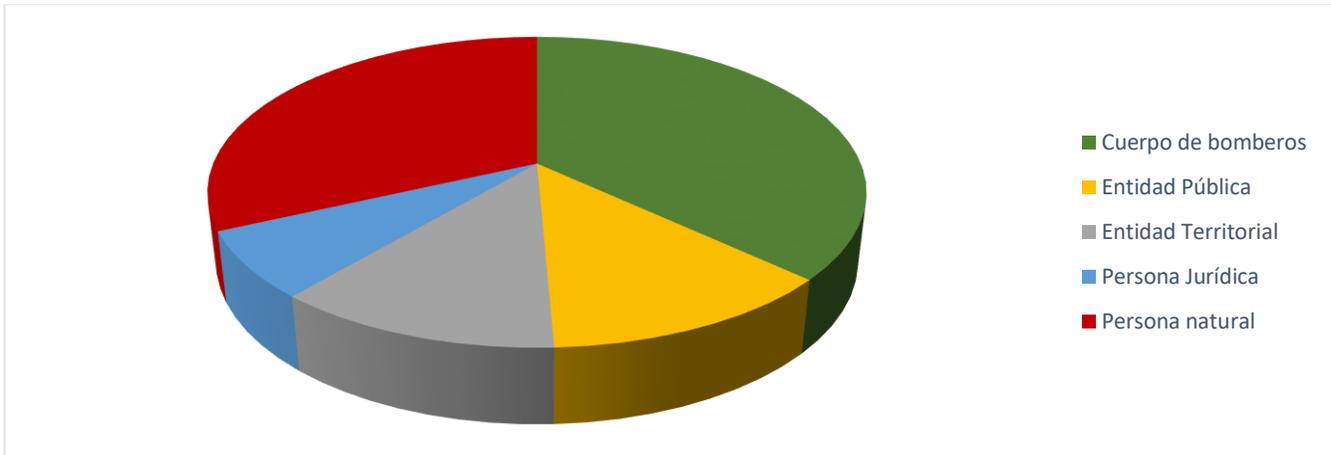
En el primer semestre, la DNBC recibió 578 PQRSD, del total: 36,51% (211) fueron Peticiones de interés particular, un 32,53% (188) sobre Peticiones de interés General, el 13,32% (77) sobre Consultas, el 12,98% (75) de peticiones de documentos e información pública, el 2,42% (14) de Peticiones entre autoridades, otro 1,56% (9) en Sugerencias formuladas, también fueron ingresadas 3 peticiones por Congresistas equivalente al 0,52% y por último con un 0,17% se registró una queja ante la DNBC.

CANALES UTILIZADOS:

El Canal oficial con mayor ingreso de PQRSD durante este primer semestre y por motivos de la pandemia fue el canal virtual con un 82,35% (476) 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 16,61% (96) el cual se mantiene activo pero con ingreso mínimo en cuanto a PQRSD, por último el canal Presencial y Telefónico con un 0,69% y 0,35% respectivamente.



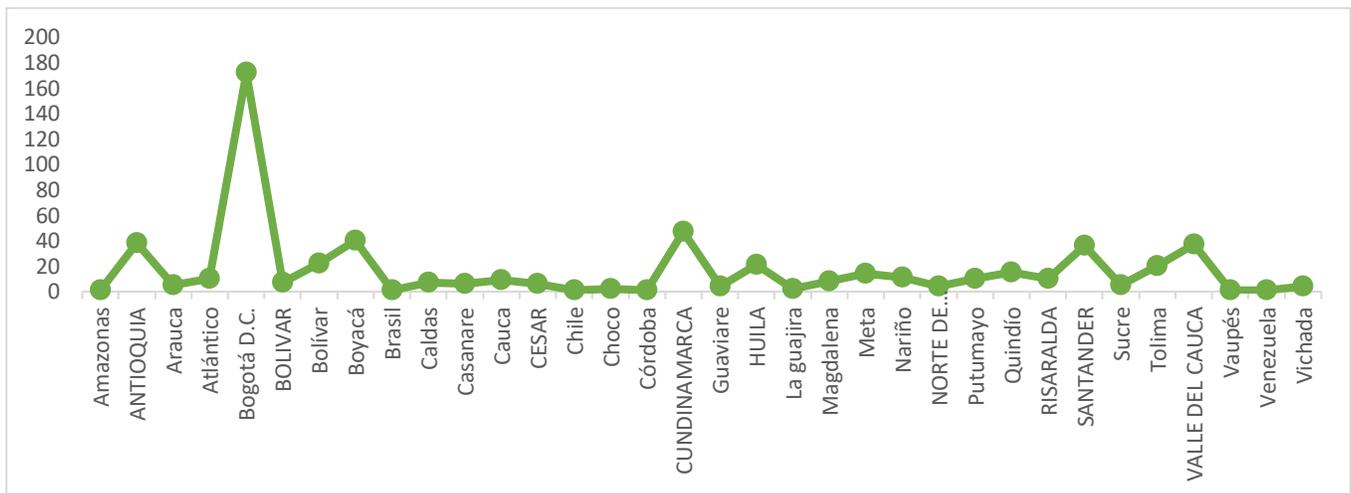
7. ORIGEN DE PQRSD:



- Durante este primer semestre, se tiene que, el 36,85% (213) fueron allegadas por los cuerpos de Bomberos del país.
- El 31,83% (184) 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, es de anotar que alguna veces son presentadas por bomberos pero en calidad de personas naturales.

- Un 12, 46% (72) fueron allegadas desde entidades Públicas como el Ministerio del interior y Contraloría general de la nación.
- El 11,94% (69) fueron envidas por entidades territoriales del país como Alcaldías y Gobernaciones.
- El 6,92% (40) de PQRSD fueron realizadas por Personas Jurídicas.

8. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:

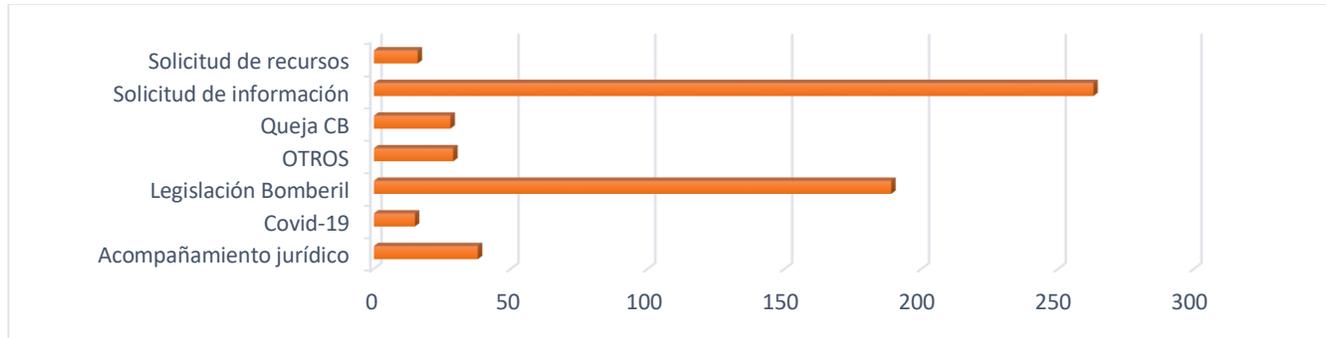


Durante el periodo analizado, la DNBC recibió 133 PQRSD de 31 departamentos del país incluido Bogotá D.C, y adicionalmente tres peticiones formuladas desde Brasil, Chile y Venezuela, y las cuales se repartieron de la siguiente forma:

Amazonas	1	0,17%
ANTIOQUIA	38	6,57%
Arauca	5	0,87%
Atlántico	10	1,73%
Bogotá D.C.	172	29,76%
BOLIVAR	7	1,21%
Bolívar	22	3,81%
Boyacá	40	6,92%

Brasil	1	0,17%
Caldas	7	1,21%
Casanare	6	1,04%
Cauca	9	1,56%
CESAR	6	1,04%
Chile	1	0,17%
Choco	2	0,35%
Córdoba	1	0,17%
CUNDINAMARCA	47	8,13%
Guaviare	4	0,69%
HUILA	21	3,63%
La guajira	2	0,35%
Magdalena	8	1,38%
Meta	14	2,42%
Nariño	11	1,90%
NORTE DE SANTANDER	4	0,69%
Putumayo	10	1,73%
Quindío	15	2,60%
RISARALDA	10	1,73%
SANTANDER	36	6,23%
Sucre	5	0,87%
Tolima	20	3,46%
VALLE DEL CAUCA	37	6,40%
Vaupés	1	0,17%
Venezuela	1	0,17%
Vichada	4	0,69%

TEMAS DE CONSULTA:



- El tema más frecuente con el 45,50% (263) corresponde a Solicitudes de Información que reposa en la DNBC.
- Nuestro segundo tema más consultado durante todo este primer semestre con un 32,70% (189), 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 6,57% (38) fueron solicitudes de acompañamiento jurídico por parte del equipo de abogados y técnicos 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 5,02% de las peticiones fueron denominados “otros” ya que trataron temas de poca frecuencia a la Entidad ya fuese por sugerencias o por temas que surgieron a raíz de la pandemia ocasionada por el Covid-19.
- El 4,84% (28) 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 2,77% (16) fueron de solicitudes de recursos, en donde alcaldías o Gobernaciones solicitan 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.
- Por ultimo con un 2,60% (15) fueron realizadas consultas en donde el tema central era relacionado con el Covid-19.

9. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

Tipo de Petición	Días hábiles
CONSULTA	24 días hábiles
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN PÚBLICA	23 días hábiles
PETICIÓN DE INETERÉS GENERAL	21 días hábiles
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	21 días hábiles

En el analisis de tiempo de respuestas, según la muestra que relaciona la clasificación de PQRSD, se cumplen en la mayoría de los items los tiempo estipulados por la Ley 1755 de 2015 y de la Resolucion presidencial 491 de 2020 en donde amplian estos terminos, esta oficina quiere exaltar el trabajo realizado por los funcionarios y contratistas en esta pandemia, para con la respuesta de estas peticiones en el menor tiempo posible y asi cumplir en lo posible con los terminos legales, igualmente esta oficina ve necesario capacitar a funcionarios y contratistas con respecto al manejo del sistema de gestion documental Orfeo ya que muchas de las peticiones aun no han sido archivadas o las evidencias de respuestas no han sido cargadas.

10. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015

Concepto	Total
Número de PQRSD recibidos por los diferentes canales en este primer semestre de 2020.	578
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia.	29
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 de cumplir con lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015, Resolución 491 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.
- Se evidencio durante este semestre 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 revisar 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 este primer semestre, 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.
- 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 ha estado mejorando durante el pasar de cada mes este primer semestre.
- El canal más utilizado en este primer semestre por nuestros usuarios y por motivos de la pandemia fue el canal virtual habilitado por la DNBC con 476 de las 579 PQRSD ingresadas en el sistema Orfeo.
- Es posible que el porcentaje real de vencidas en este semestre evaluado sea menor que el relacionado en este informe puesto que muchos de los funcionarios y contratistas de la DNBC no cuentan con el conocimiento en el manejo del sistema documental Orfeo a pesar de las repetidas capacitaciones dadas por esta oficina.
- Durante este primer semestre fueron radicadas PQRSD de meses posteriores como lo fue febrero que contenía peticiones de enero, Marzo que contenía peticiones de Enero y febrero, Abril en las que aún se registraron peticiones de Febrero y Marzo y Abril en donde se hizo el barrido final de peticiones sin radicar del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co y que retraso de gran forma el trabajo que se realiza mes a mes por esta oficina.
- 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 y los términos de ley para responder PQRSD.

(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