

DIRECCION NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA

INFORME CONSOLIDADO PQRSD SEGUNDO SEMESTRE DE 2020
OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO

BOGOTÁ D.C.

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. METODOLOGÍA
3. ALCANCE DEL INFORME
4. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN EL PRIMER SEMESTRE
5. TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS EN TIEMPO Y EXTEMPORÁNEAMENTE
6. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD
7. CANALES UTILIZADOS
8. ORIGEN DE PQRSD
9. PQRSD POR DEPARTAMENTOS
10. TEMAS DE CONSULTA
11. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA
12. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015
14. CONCLUSIONES

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. METODOLOGIA

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 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 5557926, 5557927, 5557928, línea móvil 3102414387, aplicación WhatsApp, Chat institucional de la página web y atención personalizada, durante el segundo semestre del 2020.

4. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN LE SEGUNDO SEMESTRE

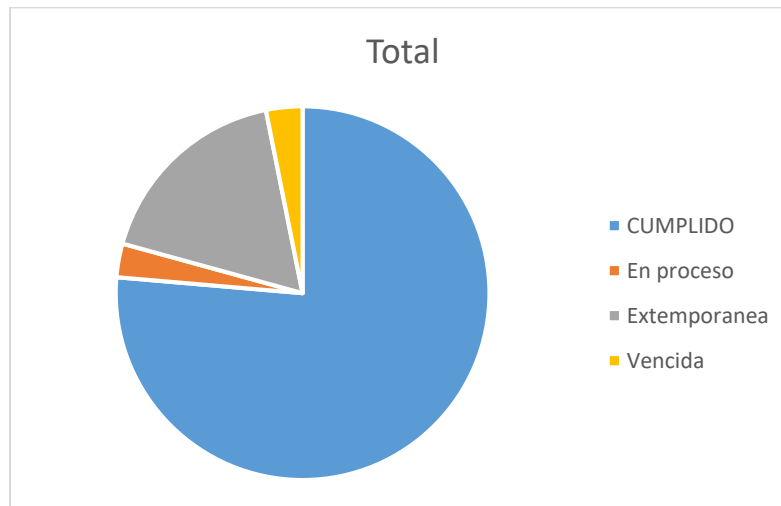
La Dirección Nacional de Bomberos durante el periodo evaluado recibió un total de PQRSD, según la información extractada del aplicativo ORFEO y la brindada por los funcionarios y contratistas de la DNBC, las cuales fueron asignadas de la siguiente manera:

| Etiquetas de fila | Cuenta de Dependencia |
|--|-----------------------|
| Dirección General | 63 |
| Subdirección Administrativa y Financiera | 110 |
| Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil | 652 |
| Total general | 825 |

5. TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS EN TIEMPO Y EXTEMPORÁNEAMENTE:

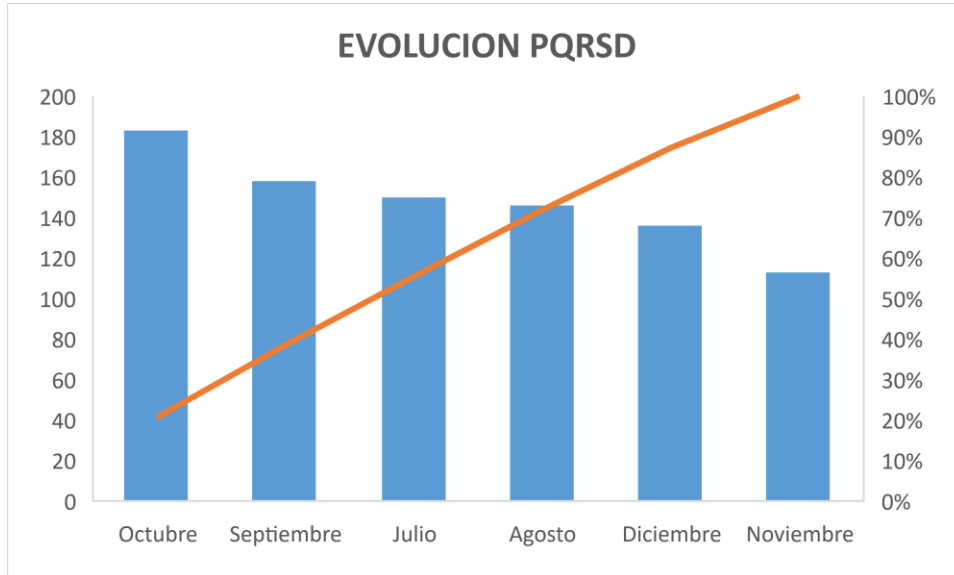
| Etiquetas de fila | Cuenta de Estado | % |
|----------------------|------------------|-------------|
| CUMPLIDO | 630 | 76% |
| En Proceso | 24 | 3% |
| Extemporánea | 145 | 18% |
| Vencida | 26 | 3% |
| Total general | 825 | 100% |

La Dirección Nacional de Bomberos, en este segundo periodo evaluado se respondió en término un 76% (630) de las 825 PQRSD allegadas, actualmente se encuentran en proceso sin vencimiento el 3% (24), el 18% (145) como peticiones respondidas, pero fuera del término legal y por ultimo un 3% (26) de peticiones que actualmente se encuentran vencidas.

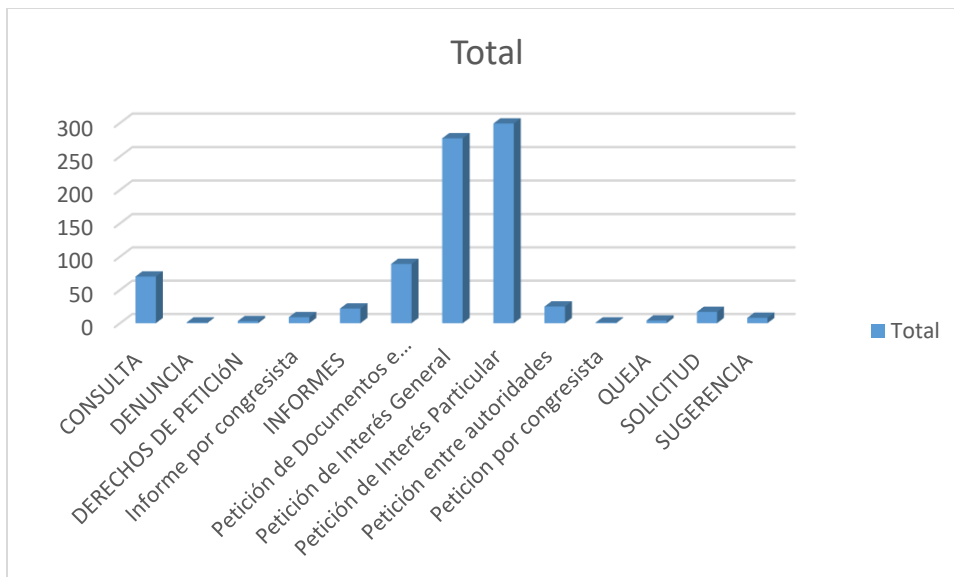


Del porcentaje actual de vencidas se tiene que aclarar que hay un número sin determinar de peticiones respondidas, pero al no tener evidencia de estas no es posible probarlo hasta que los funcionarios y contratistas suban la información a nuestro Sistema de Gestión Documental ORFEO.

6. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD



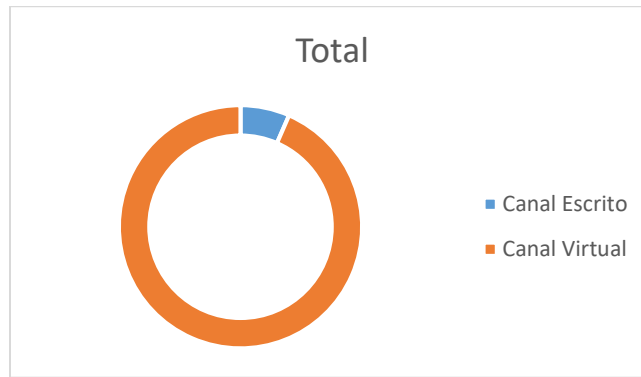
Con relación a la evolución de ingreso de PQRSD a la DNBC se puede observar que los meses de julio, agosto, septiembre y octubre son los meses con mayor número de peticiones ingresadas teniendo el 72% del total de PQRSD durante el segundo semestre de este año 2020.



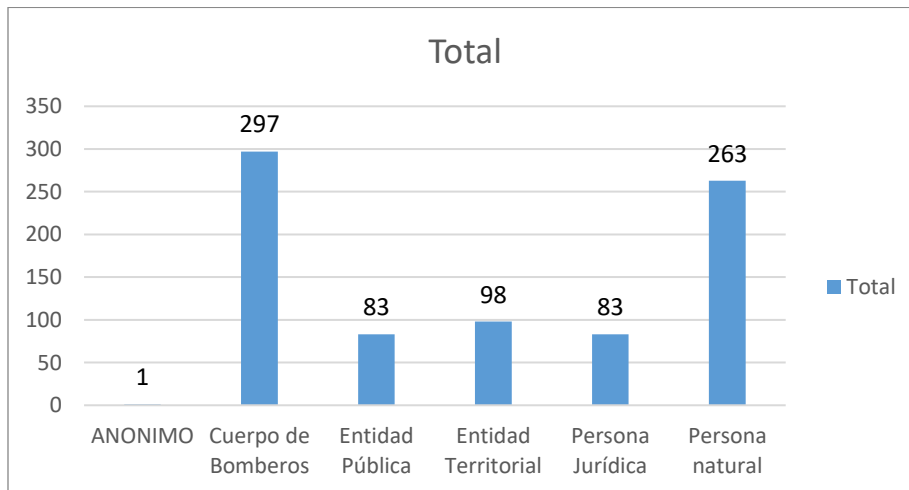
En el segundo semestre, la DNBC recibió 825 PQRSD, del total: 36% (299) fueron Peticiones de interés particular, un 34% (277) sobre Peticiones de interés General, el 8% (70) sobre Consultas, el 11% (89) de peticiones de documentos e información pública, el 3% (25) de Peticiones entre autoridades, 1% (9) informes por Congresista, 3% (22) informes, 2% (17) solicitud,

7. CANALES UTILIZADOS.

El Canal oficial con mayor ingreso de PQRSD durante este segundo semestre y por motivos de la pandemia fue el canal virtual con un 93% (771) 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 7% (54) el cual se mantiene activo, pero con ingreso mínimo en cuanto a PQRSD.

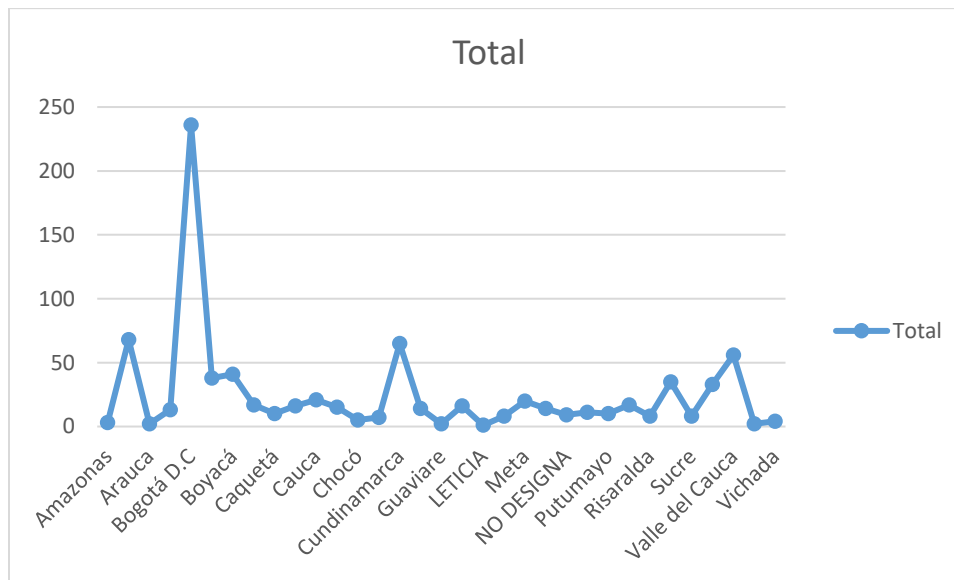


8. ORIGEN DE PQRSD



- Durante el segundo semestre, se tiene que, el 36% (297) fueron allegadas por los cuerpos de Bomberos del país.
- El 32% (263) 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 algunas veces son presentadas por bomberos, pero en calidad de personas naturales.
- Un 10% (83) fueron allegadas desde Entidades Públicas como el Ministerio del Interior, Contraloría General de la Nación, Congreso, entre otros.
- El 12% (98) fueron envidas por entidades territoriales del país como Alcaldías y Gobernaciones.
- El 10% (83) de PQRSD fueron realizadas por Personas Jurídicas.
- Se presentó un peticionario como anónimo.

9. PQRSD POR DEPARTAMENTOS



Durante el periodo analizado, la DNBC recibió 825 PQRSD de 31 departamentos del país incluido Bogotá D.C, y nueve (9) que no designaron Municipio las cuales se repartieron de la siguiente forma:

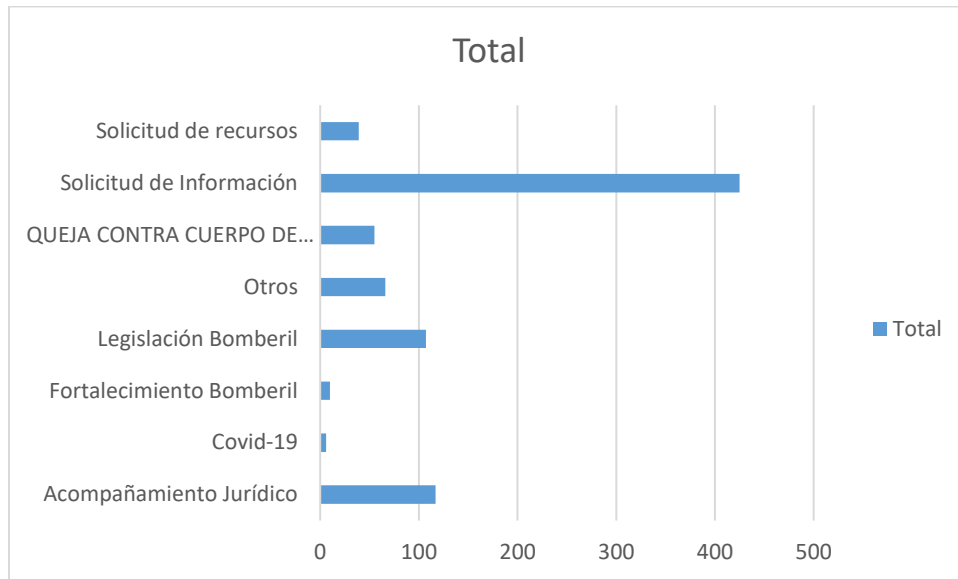
| Etiquetas de fila | Cuenta de Departamento |
|-------------------|------------------------|
| Amazonas | 3 |
| Antioquia | 68 |
| Arauca | 2 |
| Atlántico | 13 |
| Bogotá D.C | 236 |



| | |
|----------------------|------------|
| Bolivar | 38 |
| Boyacá | 41 |
| Caldas | 17 |
| Caquetá | 10 |
| Casanare | 16 |
| Cauca | 21 |
| Cesar | 15 |
| Chocó | 5 |
| Córdoba | 7 |
| Cundinamarca | 65 |
| Guajira | 14 |
| Guaviare | 2 |
| Huila | 16 |
| LETICIA | 1 |
| Magdalena | 8 |
| Meta | 20 |
| Nariño | 14 |
| NO DESIGNA | 9 |
| Norte de Santander | 11 |
| Putumayo | 10 |
| Quindio | 17 |
| Risaralda | 8 |
| Santander | 35 |
| Sucre | 8 |
| Tolima | 33 |
| Valle del Cauca | 56 |
| Vaupés | 2 |
| Vichada | 4 |
| Total general | 825 |

10. TEMAS DE CONSULTA





- El tema más frecuente con el 52% (425) corresponde a Solicitudes de Información que reposa en la DNBC.
- Con un 14% (117) Acompañamiento Jurídico y 13% (107) Legislación Bomberil fueron el segundo tema más consultado durante todo este segundo semestre con un, 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 8% fueron denominados “otros” ya que trataron temas de poca frecuencia en la Entidad.
- El 7% (55) 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 5% (39) fueron solicitudes de recursos y el 1% (10) correspondiente al fortalecimiento bomberil, en donde Alcaldías o Gobernaciones solicitan a la DNBC apoyo para fortalecer a sus Cuerpos de Bomberos por ende se les debía responder con los pasos a seguir para envíos de Proyectos a la DNBC.
- El 1% (6) de las peticiones por temas que surgieron a raíz de la pandemia ocasionada por el Covid-19.

11. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

| Etiquetas de fila | Promedio de tiempo de respuesta días hábiles |
|--------------------------------------|--|
| CONSULTA | 34 |
| DENUNCIA | 30 |
| DERECHOS DE PETICIÓN | 30 |
| Informe por congresista | 5 |
| INFORMES | 28 |
| Petición de Documentos e Información | 19 |
| Petición de Interés General | 30 |
| Petición de Interés Particular | 31 |
| Petición entre autoridades | 9 |
| Peticion por congresista | 5 |
| QUEJA | 21 |
| SOLICITUD | 29 |
| SUGERENCIA | 18 |
| Total general | 22 |

En el análisis de tiempo de respuestas, según la muestra que relaciona la clasificación de PQRSD, se cumplen en la mayoría de los ítems los tiempo estipulados por la Ley 1755 de 2015 y de la Resolución presidencial 491 de 2020 en donde amplían estos términos, 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 así cumplir en lo posible con los términos legales, igualmente esta oficina ve necesario capacitar a funcionarios y contratistas con respecto al manejo del sistema de gestión documental Orfeo ya que muchas de las peticiones aún no han sido archivadas o las evidencias de respuestas no han sido cargadas.

12. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015

| CONCEPTO | TOTAL |
|---|-------|
| Número de PQRSD recibidos por los diferentes canales en el segundo Semestre del año 2020. | 825 |
| Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por Competencia. | 140 |
| Número de PQRSD en las que se negó el acceso a la información. | 0 |

13. 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 evidenció 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 segundo 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 especial 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 segundo semestre.
- El canal más utilizado en este segundo semestre por nuestros usuarios y por motivos de la pandemia fue el canal virtual habilitado por la DNBC con 771 de las 825 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.

- 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)

JORGE EDWIN AMARILLO ALVARADO
Revisó
Subdirector Administrativo y Financiero

(firmado al original)

Elaboró
ANGELICA XIOMARA ROSADO BAYONA
Auxiliar Administrativa

