

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD Septiembre 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 SEPTIEMBRE:	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 mes de Septiembre 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 Septiembre de 2020.

4. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN SEPTIEMBRE:

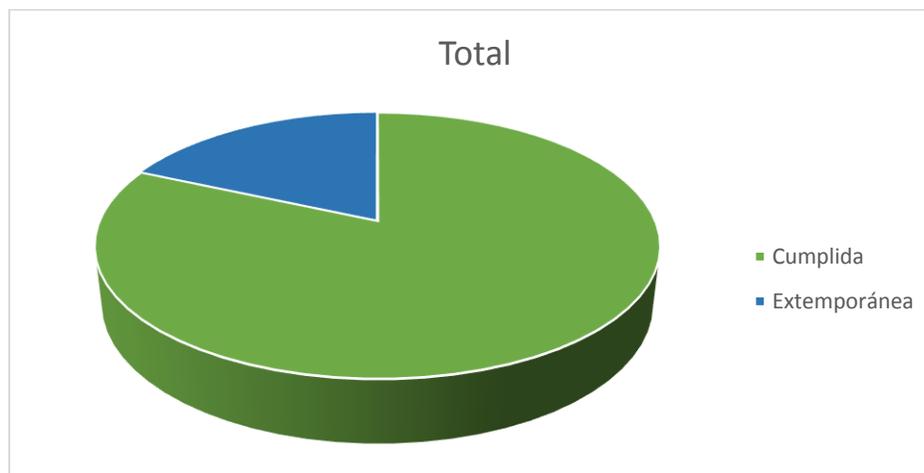
La Dirección Nacional de Bomberos durante el periodo evaluado correspondiente al mes de Septiembre, recibió un total de 158 PQRSD, según la información extraída del aplicativo ORFEO y la suministrada por los funcionarios y contratistas de la DNBC, las cuales fueron asignadas de la siguiente manera:

Período	Alta Dirección	Subdirección administrativa y financiera	Subdirección estratégica y coordinación Bomberil	Total peticiones
Septiembre	15	9	134	158
%	9,49%	5,70%	84,81%	100%

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

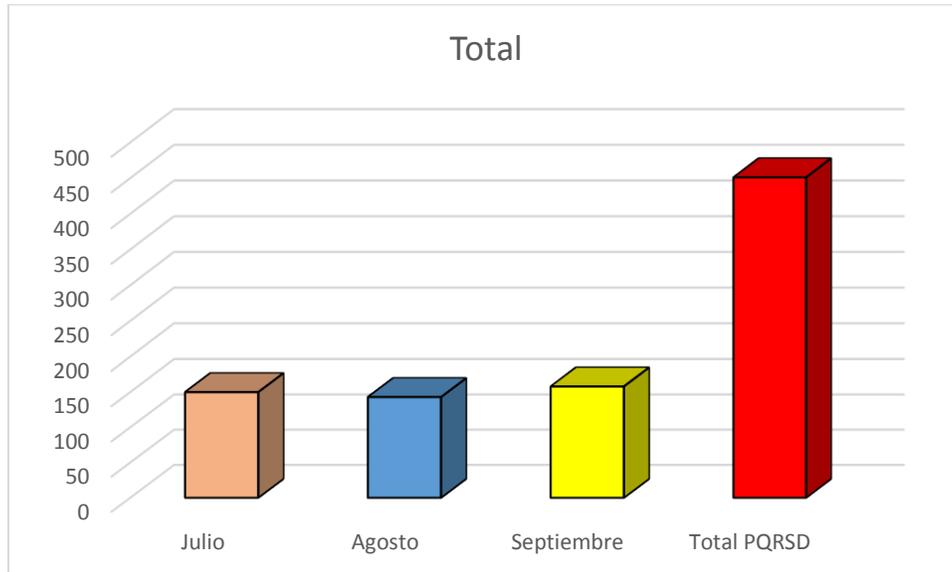
Período	Total de peticiones respondidas en tiempo	Total de peticiones respondidas extemporáneamente	Total de peticiones vencidas	Total de peticiones en proceso	Total de peticiones sin tiempo de respuesta determinado	Total peticiones
Septiembre	129	29	0	0	0	158
%	81,65%	18,35%	0	0	0	100%

La Dirección Nacional de Bomberos, para el periodo correspondiente al mes de septiembre, respondió dentro del término legal un 81.65% (129) de las 158 PQRSD allegadas, así mismo se respondieron fuera de término un 18.35% (29), actualmente no se encuentran PQRSD en proceso. 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.

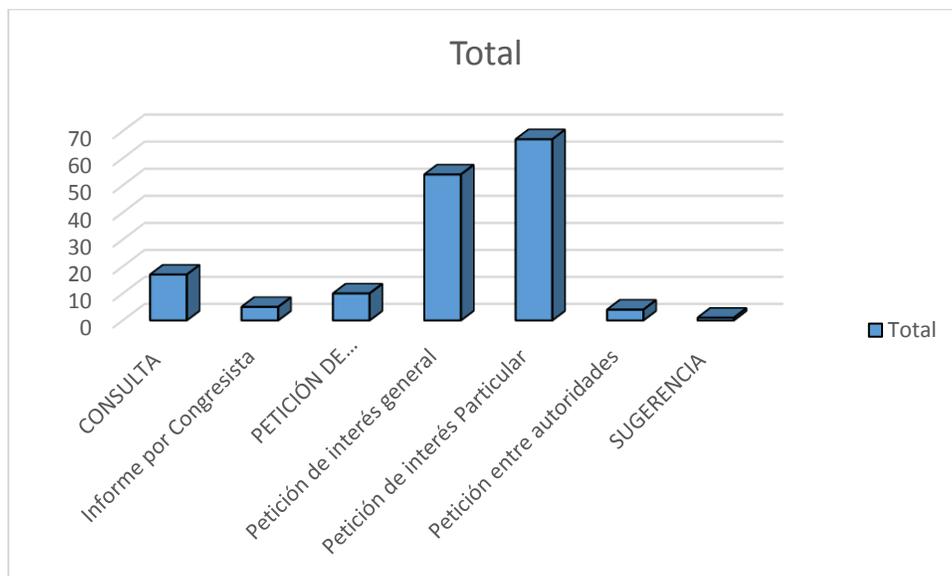


Las peticiones que figuran extemporáneas, serán remitidas a la oficina de Control en Asuntos Disciplinarios, con el fin de realizar las correspondientes averiguaciones del porque la respuesta fuera de término y por que no se dio respuesta de las mismas, vale la pena resaltar el alto porcentaje (81.65%) de respuestas cumplidas en los términos según la ley 1755 de 2015 y el Decreto Presidencial 491 de 2020 por emergencia sanitaria.

6. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:



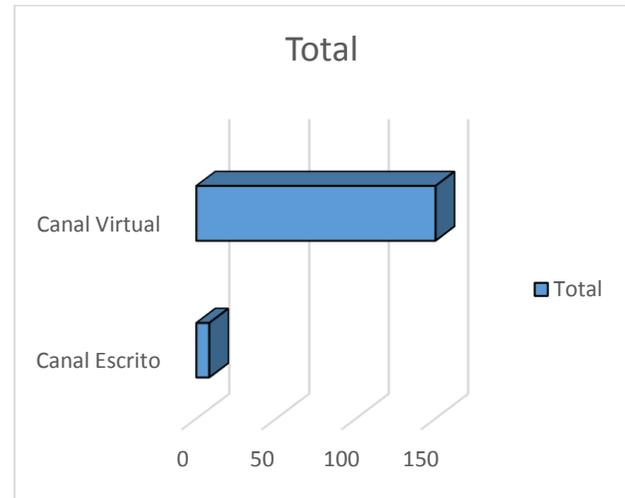
A la evolución de PQRSD allegadas, del mes de septiembre se puede concluir que se mantiene dentro de los porcentajes de los meses anteriores de Julio y Agosto, es decir entre el 30%, pero sin sobrepasar el 40%, por lo que el porcentaje de PQRSD que se allegan a la DNBC se mantienen en números parecidos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



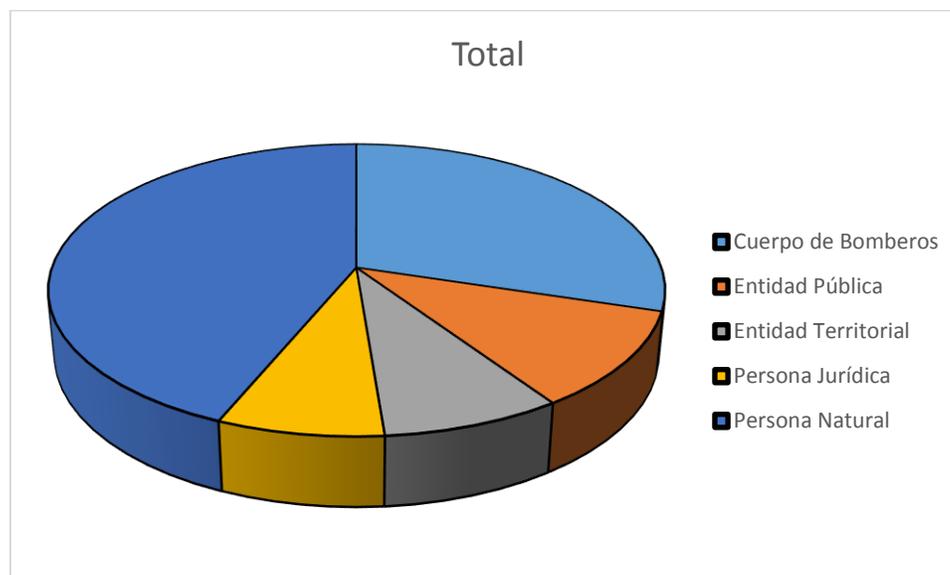
En el mes de Septiembre, la DNBC recibió 158 PQRSD que del total: 42.41% (67) fueron Peticiones de Interes Particular, un 34,18% (54) sobre Peticiones de interes General, el 6.33% (10) de Peticiones de documentos e informacion, el 10.76% (17) sobre Consultas, tambien fueron recibidas peticiones entre autoridades con 4 y Sugerencias con 1, finalmente se recibieron un total de 5 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 Septiembre de 2020 fue el Canal Virtual con un 94,94% (150) de las 158 allegadas, igualmente se evidenciaron 8 peticiones Escritas allegadas a la DNBC por correo certificado.



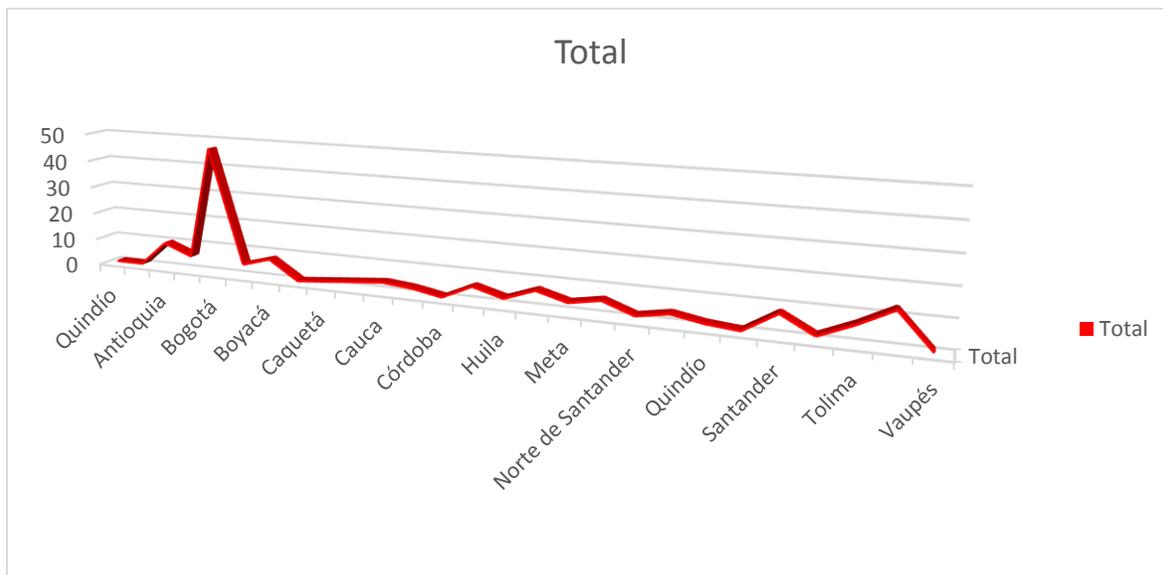
7. ORIGEN DE PQRSD:



- Del total de PQRSD recibidas en el mes de septiembre a la DNBC, se tiene que, el 29,75% (47) fueron allegadas desde cuerpos de Bomberos del país.

- El 43.67% (69) 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 7.59% (12) de PQRSD fueron realizadas por Personas Jurídicas.
- El 8,23% (13) fueron envidas por las diferentes entidades territoriales del país como lo son las Alcaldías, Gobernaciones entre otras.
- Un 10, 76% (17) fueron allegadas desde entidades Públicas centralizadas como son Ministerio del interior y Presidencia de la Republica.

8. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:



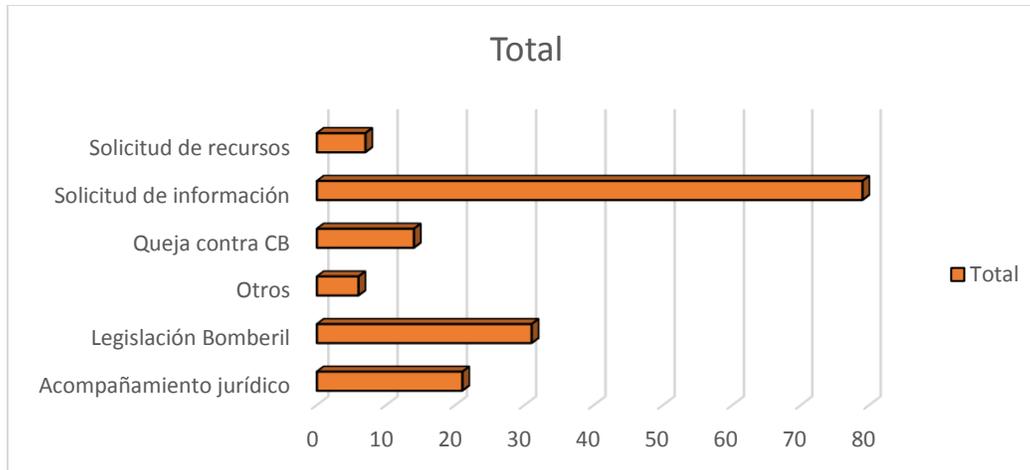
Durante el periodo analizado, la DNBC recibió 158 PQRSD de 27 departamentos del país incluido Bogotá D.C, las cuales se tiene que de la Capital del país es de donde provienen el número mayor de peticiones con un 29,75%(47) de las 146 allegadas a la DNBC, el resto de país en sus diferentes departamentos se tiene la siguiente información:



Etiquetas de fila	Cuenta de Departamento	%
Quindío	1	0,63%
Amazonas	1	0,63%
Antioquia	10	6,33%
Atlántico	6	3,80%
Bogotá	47	29,75%
Bolívar	5	3,16%
Boyacá	8	5,06%
Caldas	1	0,63%
Caquetá	2	1,27%
Casanare	3	1,90%
Cauca	4	2,53%
Cesar	3	1,90%
Córdoba	1	0,63%
Cundinamarca	6	3,80%
Huila	3	1,90%
La Guajira	7	4,43%
Meta	4	2,53%
Nariño	6	3,80%
Norte de Santander	2	1,27%
Putumayo	4	2,53%
Quindío	2	1,27%
Risaralda	1	0,63%
Santander	8	5,06%
Sucre	2	1,27%
Tolima	7	4,43%
Valle del Cauca	13	8,23%
Vaupés	1	0,63%
Total general	158	100%



TEMAS DE CONSULTA:



- El tema más frecuente con el 50% (79) corresponde a Solicitudes de Información que la DNBC posee.
- El 8.86% (14) 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 19.62% (31), 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 4.43% (7) 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 13.29% (21) 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 6 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	28 días hábiles
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN PÚBLICA	11 días hábiles
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	17 días hábiles
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	18 días hábiles
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	16 días hábiles
SUGERENCIAS	3 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 Septiembre de 2020.	158
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia vía correo electrónico.	24
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 la 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 Septiembre, 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.

- Esta Oficina quiere resaltar el trabajo que se ha venido realizando por los diferentes funcionarios y contratistas de la DNBC al momento de emitir las respuestas de PQRSD ya que el promedio de días hábiles en respuesta se cumplió satisfactoriamente.
- Es de resaltar el trabajo realizado por las diferentes oficinas encargadas de dar respuestas a PQRSD puesto que del 100% de las peticiones (158) allegadas y respondidas, se llegó a solo un 18.35% de peticiones Extemporaneas, teniendo un satisfactorio 81,65% positivo en términos de ley.

NOTA: Si bien es cierto que se incrementó el porcentaje en comparación al mes inmediatamente anterior, aun nos mantenemos con un buen promedio.

- 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