

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD Enero 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 ENERO:	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:	7
12. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA.....	9
13. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015.....	9
14. CONCLUSIONES:	10

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 Enero 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 Enero de 2020.

4. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN ENERO:

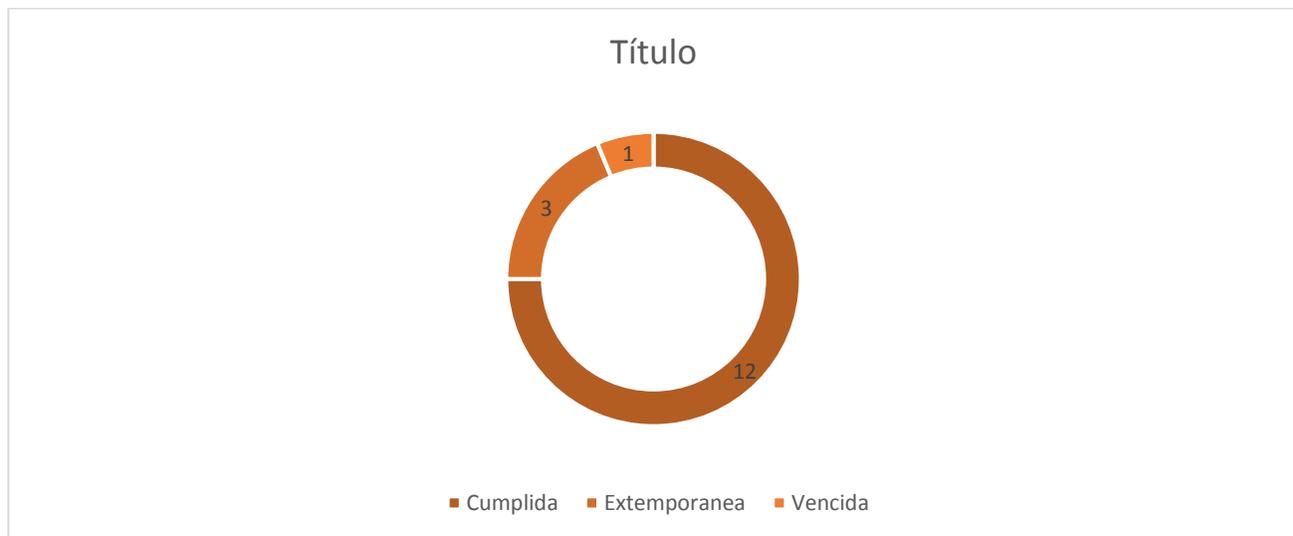
La Dirección Nacional de Bomberos durante el periodo evaluado recibió un total de PQRSD, según la información extractada del aplicativo ORFEO y la brindada por los funcionarios y contratistas de la DNBC, las cuales fueron asignadas de la siguiente manera:

Período	Alta Dirección	Subdirección administrativa y financiera	Subdirección estratégica y coordinación Bomberil	Total peticiones
Enero	3	2	11	16
Total	3	2	11	16

5. TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS EN TIEMPO Y EXTEMPORÁNEAMENTE:

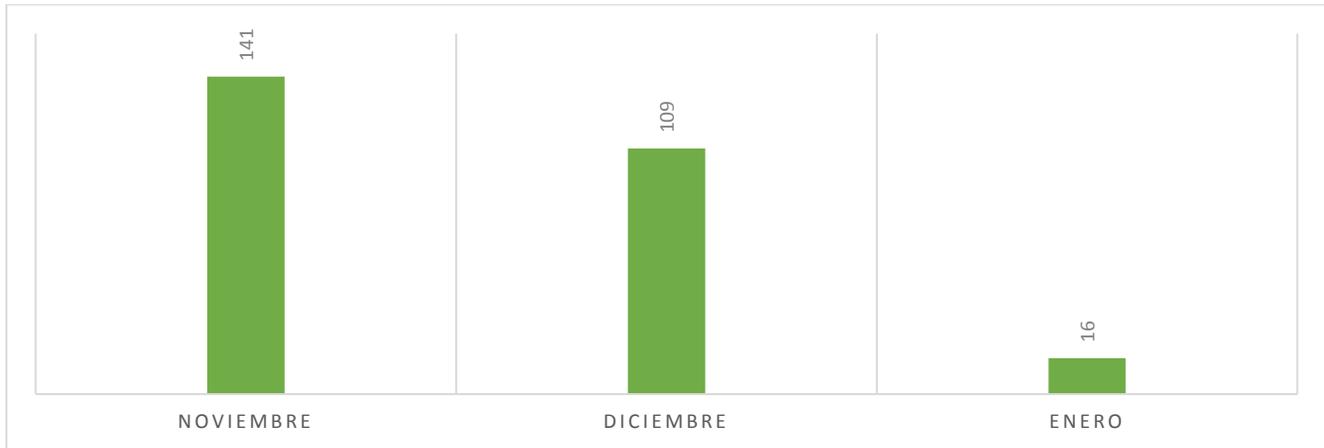
Período	Total de peticiones respondidas en tiempo	Total de peticiones respondidas extemporáneamente	Total de peticiones vencidas	Total de peticiones en proceso	Total de peticiones sin tiempo de respuesta determinado	Total peticiones
Enero	12	3	1	0	1	16
Total	12	3	1	0	1	16

La Dirección Nacional de Bomberos, en el periodo evaluado respondió en término un 75,00% (12) de las 16 PQRSD allegadas, se respondieron fuera de término un 18,75% (3) y vencidas un 6,25% (1) 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 y Contratistas.

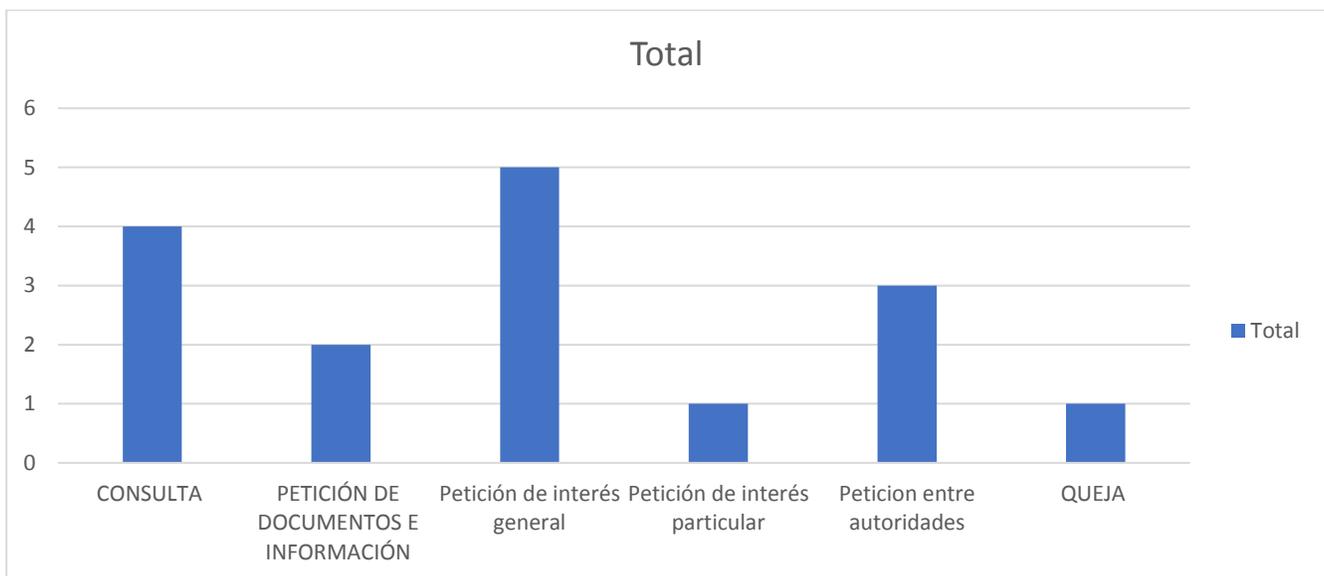


Las peticiones que figuran como vencidas o sin tiempo de respuesta determinado, muchas veces son contestadas de manera informal por parte de los funcionarios; es decir a través de correos electrónicos o llamadas telefónicas, sin informar a la oficina de atención al usuario de éste actuar, es por ello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

6. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:



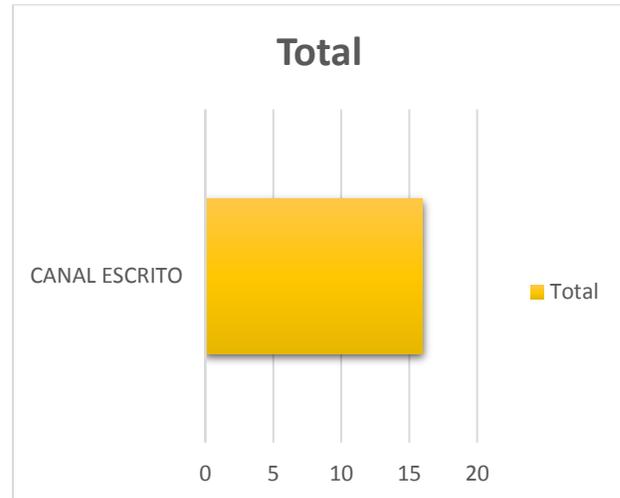
Con relacion a las PQRSD allegadas en meses anteriores como Noviembre y Diciembre, Enero tuvo el mas bajo numero de PQRSD, pero se debe aclarar que esto se debe a que no se tiene evidencia de radicacion de PQRSD allegadas al correo institucional, por lo tanto no fue posible adjuntar a este informe ya que Orfeo es la herramienta principal para la creacion del actual informe.



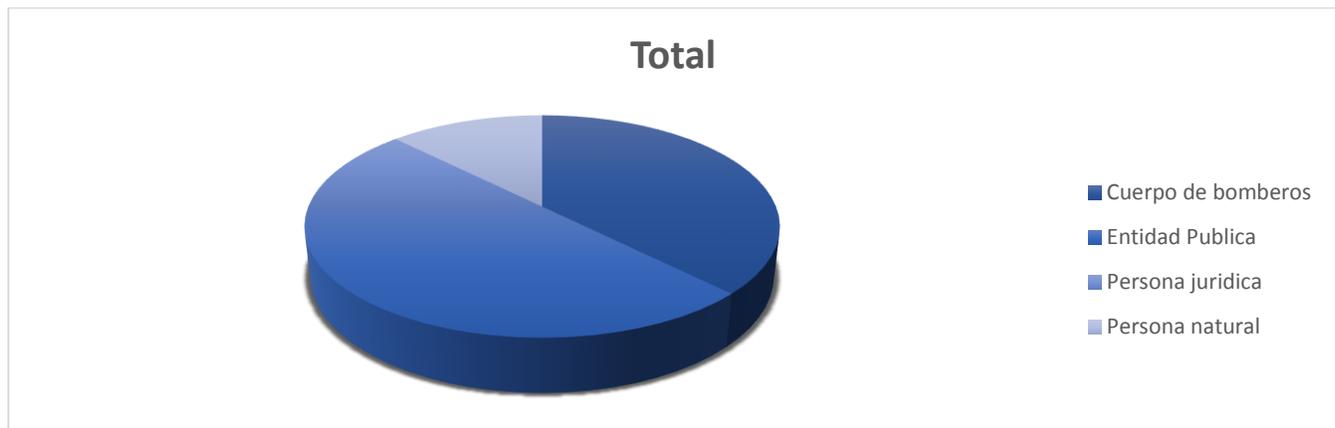
Específicamente, en el mes evaluado, la DNBC recibió 16 PQRSD, del total: 31,25% (5) fueron Peticiones de Interes General, un 25,00% (4) sobre Consultas, de peticiones entre autoridades se registraron un 18,75% (3), Peticiones de documentos e Informacion un 12,50% (2), sobre Peticiones de interes particular se registro un 6,25% (1), por ultimo se informa que se allego una Queja contra un funcionario de la DNBC por parte de un ciudadano el cual fue tratada en sus tiempos respectivos por parte de Subdireccion adminastrativa y financiera.

7. CANALES UTILIZADOS:

El único canal utilizado para la recepción de las PQRSD en el mes de Enero, fue el Canal Escrito, por medio de atención por correspondencia con un 100%; esto debido a que durante el mes evaluado no se contaba con un equipo que hiciera la revisión y radicación de las PQRSD allegadas en el mes de Enero.



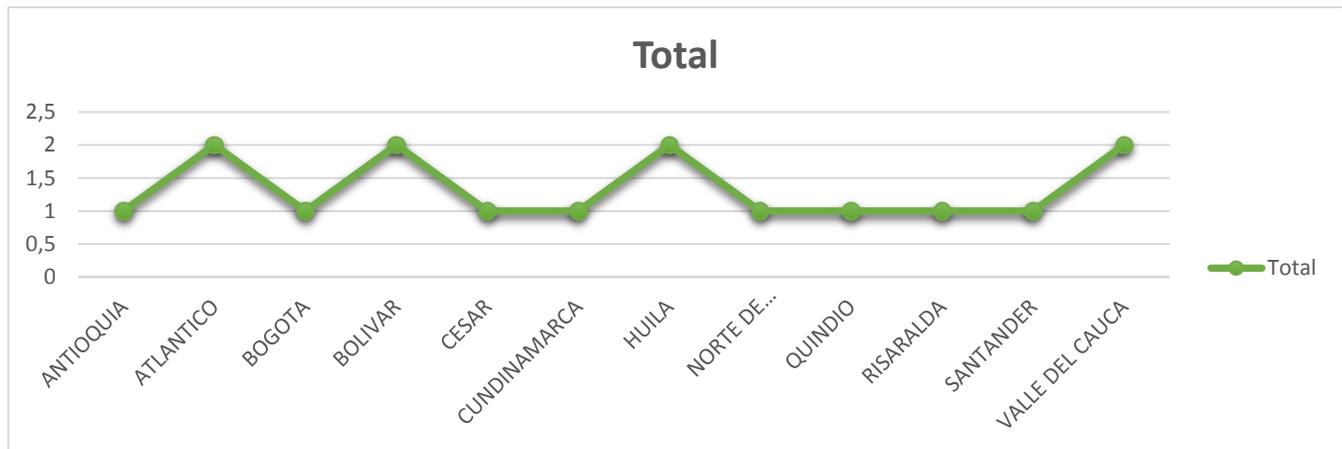
8. ORIGEN DE PQRSD:



- Del total de PQRSD recibidas en Enero por parte de la DNBC, se tiene que, el 37,50% (6) fueron tramitadas por los Cuerpos de Bomberos de país.
- El 37,50% (6) fueron allegadas por Entidades Públicas, dentro de las cuales se encuentran: Gobernación de Huila, Contraloría general de Antioquia, Procuraduría provincial de barranquilla y Fiscalía general de la Nación.

- El 12,50% (2) 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 12,50% (2) de PQRSD fueron realizadas por Personas Jurídicas.

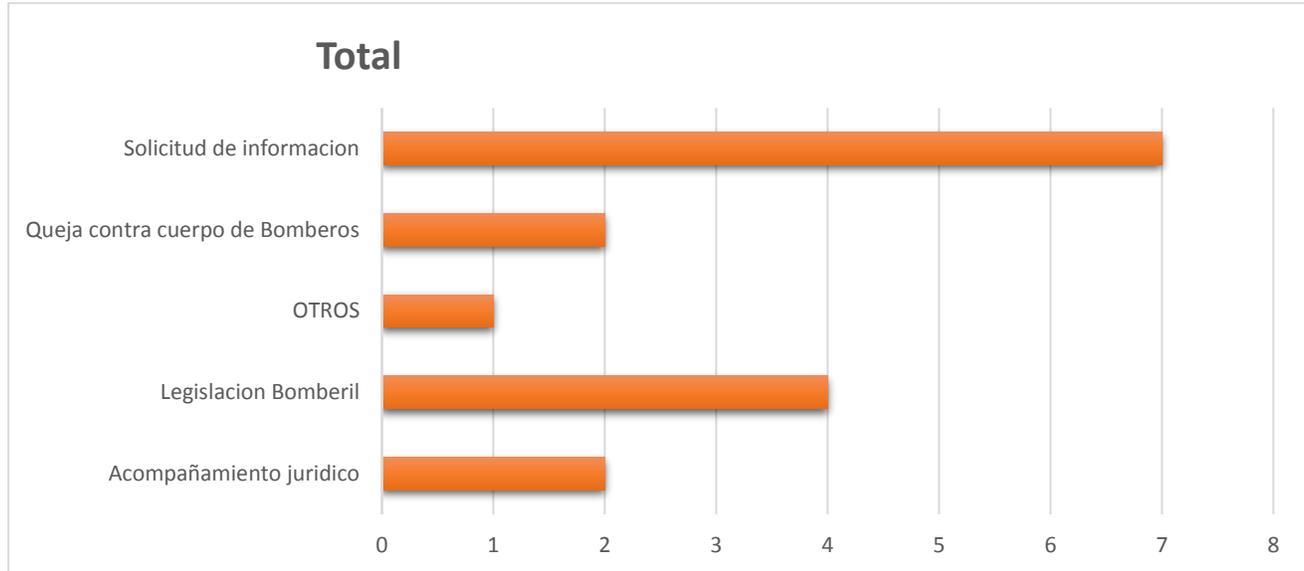
9. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:



Durante el periodo analizado, la DNBC recibió 16 PQRSD de 12 departamentos del país, y se repartieron de la siguiente forma:

ANTIOQUIA	1	6,25%
ATLANTICO	2	12,50%
BOGOTA	1	6,25%
BOLIVAR	2	12,50%
CESAR	1	6,25%
CUNDINAMARCA	1	6,25%
HUILA	2	12,50%
NORTE DE SANTANDER	1	6,25%
QUINDIO	1	6,25%
RISARALDA	1	6,25%
SANTANDER	1	6,25%
VALLE DEL CAUCA	2	12,50%
Total general	16	100%

TEMAS DE CONSULTA:



- El tema más consultado para el mes de Enero, corresponde a Solicitudes de Información con un 43,75% (7).
- El segundo tema más frecuente en Enero con el 25,00% (4) 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 12,50% (2) 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.
- El 12,50% (2) 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.
- Finalmente, el 6.25% corresponde a una queja instaurada ante un funcionario de la DNBC.

10. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

Tipo de Petición	Días hábiles
CONSULTA	12 días hábiles
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN PÚBLICA	8 días hábiles
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	5 días hábiles
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	4 días hábiles

En el análisis de tiempo de respuestas, según la muestra que relaciona la clasificación de PQRSD, las respuestas están en el tiempo estipulado por la Ley 1755 de 2015; sin embargo, es menester resaltar que se respondieron fuera de término un 18,75% (3), lo cual se debe proceder a tomar acciones para obtener mejores resultados puesto que la cantidad de PQRSD fue menor a meses anteriores.

11. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015

Concepto	Total
Número de PQRSD recibidos por los diferentes canales en el mes de Enero de 2020.	116
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.	1

12. 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.
- Debido a que en el mes evaluado se evidenció 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, la Oficina de Atención al Ciudadano, recuerda a todos los funcionarios y contratistas de la DNBC, la importancia de revisar 3 veces a la semana 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 el mes de Enero, 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.
- Del total de PQRSD recibidas en Enero en la DNBC se tiene que, el mayor número de ingreso de PQRSD fueron tramitadas por Cuerpos de bomberos.
- El único canal de atención que se tiene evidencia en el sistema Orfeo fue el escrito, concretamente el servicio de mensajería en donde se recibió un total de 16 PQRSD.
- La información actual del informe PQRSD de enero de 2020 estará sujeto a cambios una vez realizado el informe semestral del presente año en donde será posible ingresar la información que haya llegado en los diferentes canales de atención a los ciudadanos.

- No se tuvo personal en la oficina de atención al ciudadano en el mes evaluado por lo que la información que se ingresó en enero no fue el total allegada a la DNBC.
- Se hace necesario mantener personal en la oficina de radicación y que este personal esté capacitado para el uso del sistema ORFEO.
- En cumplimiento de la ley 1952 de 2019, se remitirá el presente informe al Área de Disciplinario para que efectúe acciones de su competencia.

Elaboró
Hernando Andrés García Mariño

Contratistas Gestión Atención al Usuario

Revisó
Jorge Edwin Amarillo Alvarado

Sub. Financiero y Administrativo