

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD Noviembre de 2019 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 NOVIEMBRE: | 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: | 9 |
| 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 Noviembre de 2019.

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 / 2571166, línea móvil 3102414387, aplicación Whatsapp, Smartsupp y atención personalizada, durante el mes de Noviembre de 2019.

4. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN NOVIEMBRE:

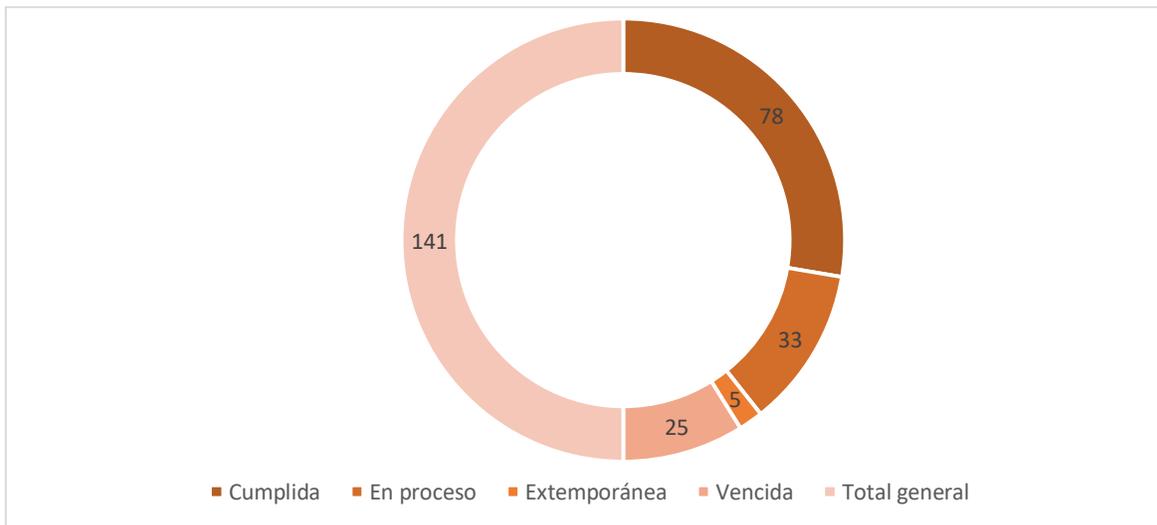
La Dirección Nacional de Bomberos durante el periodo evaluado recibió un total de PQRSD, según la información extractada del aplicativo ORFEO y la brindada por los funcionarios y contratistas de la DNBC, las cuales fueron asignadas de la siguiente manera:

| Período | Alta Dirección | Subdirección administrativa y financiera | Subdirección estratégica y coordinación Bomberil | Total peticiones |
|------------------|----------------|--|--|------------------|
| NOVIEMBRE | 49 | 12 | 80 | 141 |
| Total | 49 | 12 | 80 | 141 |

5. TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS EN TIEMPO Y EXTEMPORÁNEAMENTE:

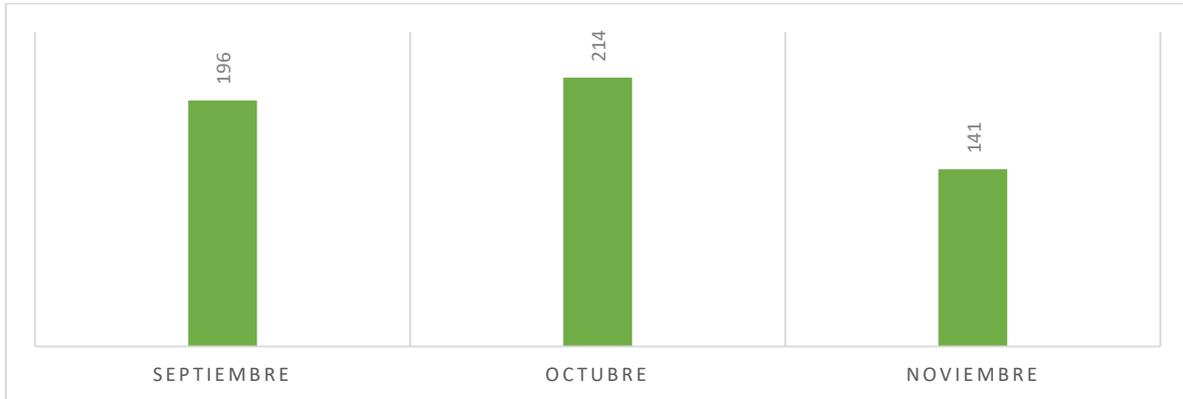
| Período | Total de peticiones respondidas en tiempo | Total de peticiones fuera de término | Total de peticiones vencidas | Total de peticiones en proceso | Total de peticiones sin tiempo de respuesta determinado | Total peticiones |
|------------------|---|--------------------------------------|------------------------------|--------------------------------|---|------------------|
| NOVIEMBRE | 78 | 5 | 25 | 33 | 0 | 141 |
| Total | 78 | 5 | 25 | 33 | 0 | 141 |

La Dirección Nacional de Bomberos, en el periodo evaluado respondió en término un 55,32% (78) de las 141 PQRSD allegadas, se respondieron fuera de término un 3,55% (5), aun siguen en proceso un 23,40% es decir 33 peticiones y un 17,73% (25) de peticiones vencidas sin especificarse el motivo por el cual la misma no fue atendida; eventos que en muchas ocasiones se deben a la falta de atención al aplicativo ORFEO por parte de los servidores.

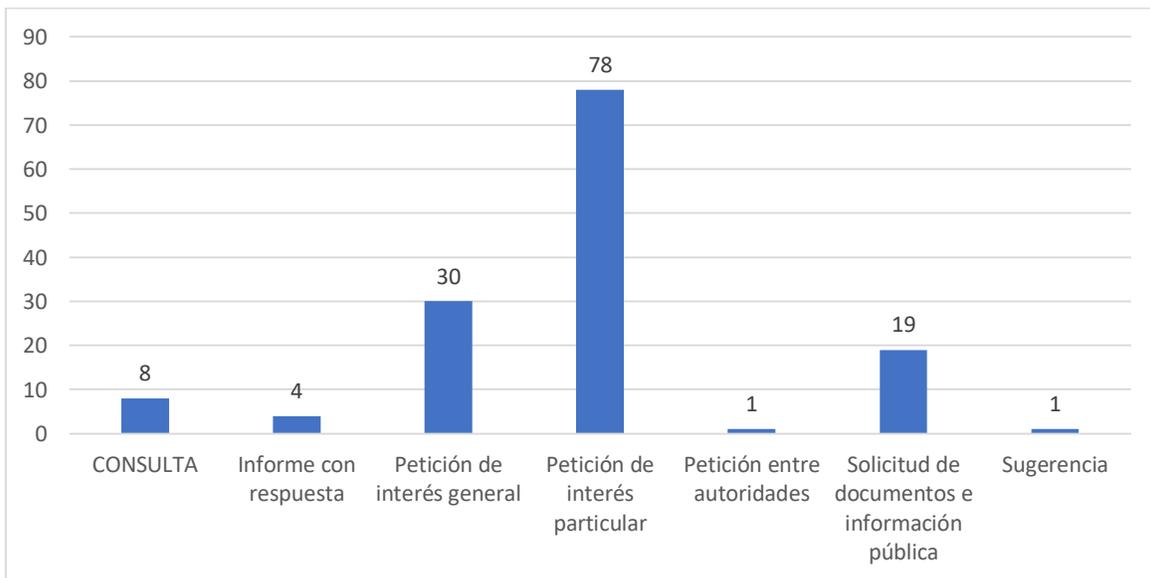


Las peticiones que figuran como vencidas o sin tiempo de respuesta determinado, muchas veces son contestadas de manera informal por parte de los funcionarios; es decir a través de correos electrónicos o llamadas telefónicas, sin informar a la oficina de atención al usuario de éste actuar, es por ello 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:

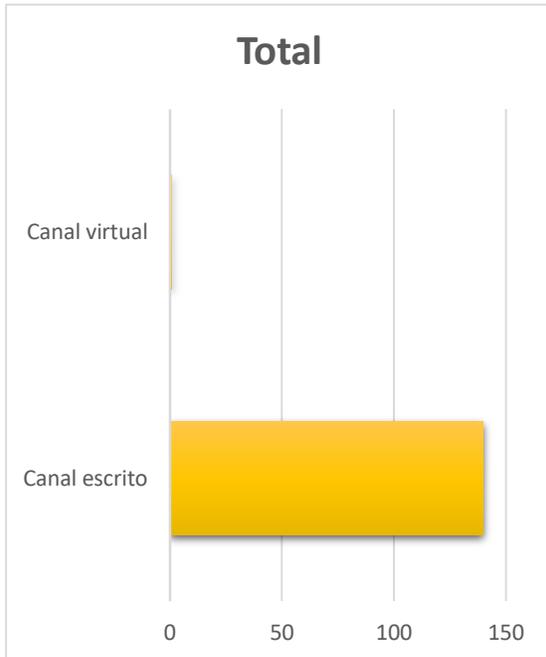


En la presente gráfica, se analiza que para el mes de Septiembre y Octubre, el numero de ingresos de PQRSD a la Entidad, se mantienen aproximados, a diferencia del mes de Noviembre, mes en el cual la recepción de PQRSD disminuyó sustancialmente radicandose un total de **141** peticiones.



Específicamente, en el mes evaluado, la DNBC recibió 141 PQRSD, del total: 21,28% (30) fueron Peticiones de Interes General, un 55,32% (78) fueron Peticiones de Interes Particular, el 5,67% (8) fueron Consultas, el 13,48% (19) corresponde a Solicitudes de Informacion y Documentos que reposan en la entidad, igualmente se registrarán un 2,84% (4) correspondiente a informes que ameritaban pronunciamiento por parte del area asignada, asi mismo, se recibió 1 Peticion entre Autoridades y finalmente 1 Sugerencia que equivale al 0.71 de 141 Peticiones recibidas en el mes de Noviembre.

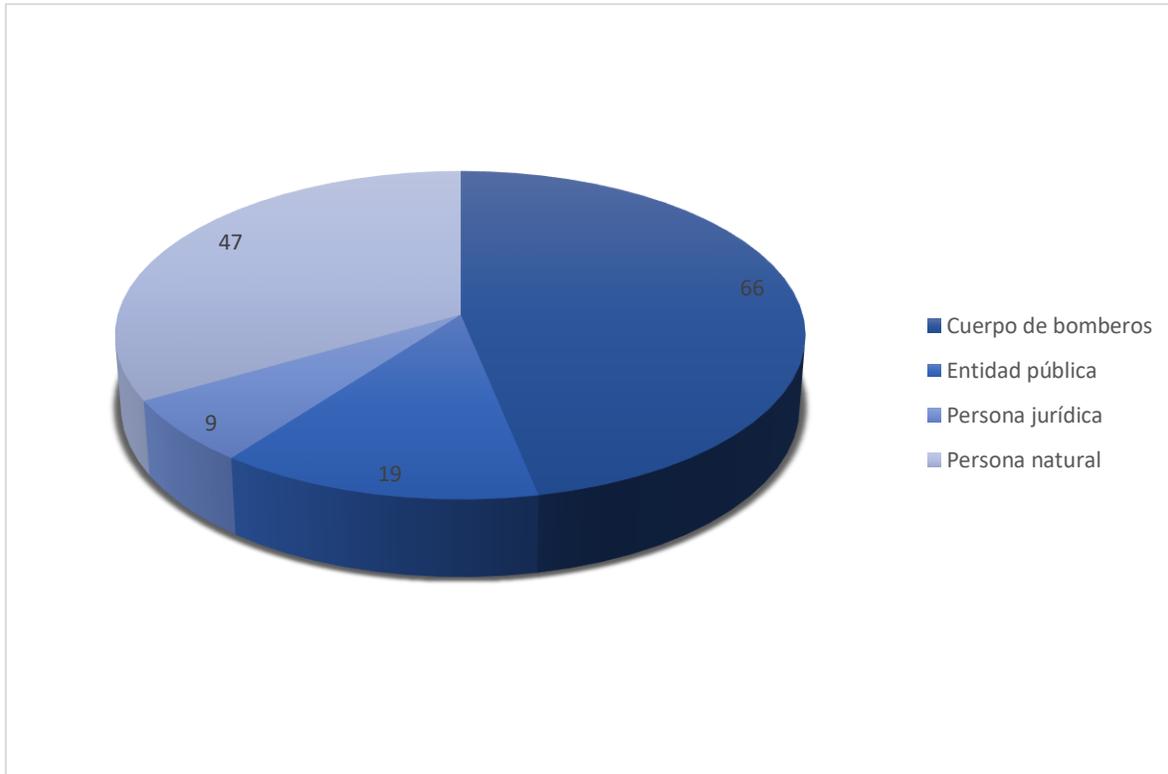
7. CANALES UTILIZADOS:



El canal más utilizado para la recepción de las PQRSD en el mes de Noviembre, fue el Canal Escrito, por medio del correo de Atención al Ciudadano atencionciudadano@dnbc.gov.co, de los correos institucionales de los funcionarios y/o contratistas y a través de la atención por correspondencia y servicio de mensajería con un 98,29%; es decir, 140 PQRSD allegadas de un total de 141.

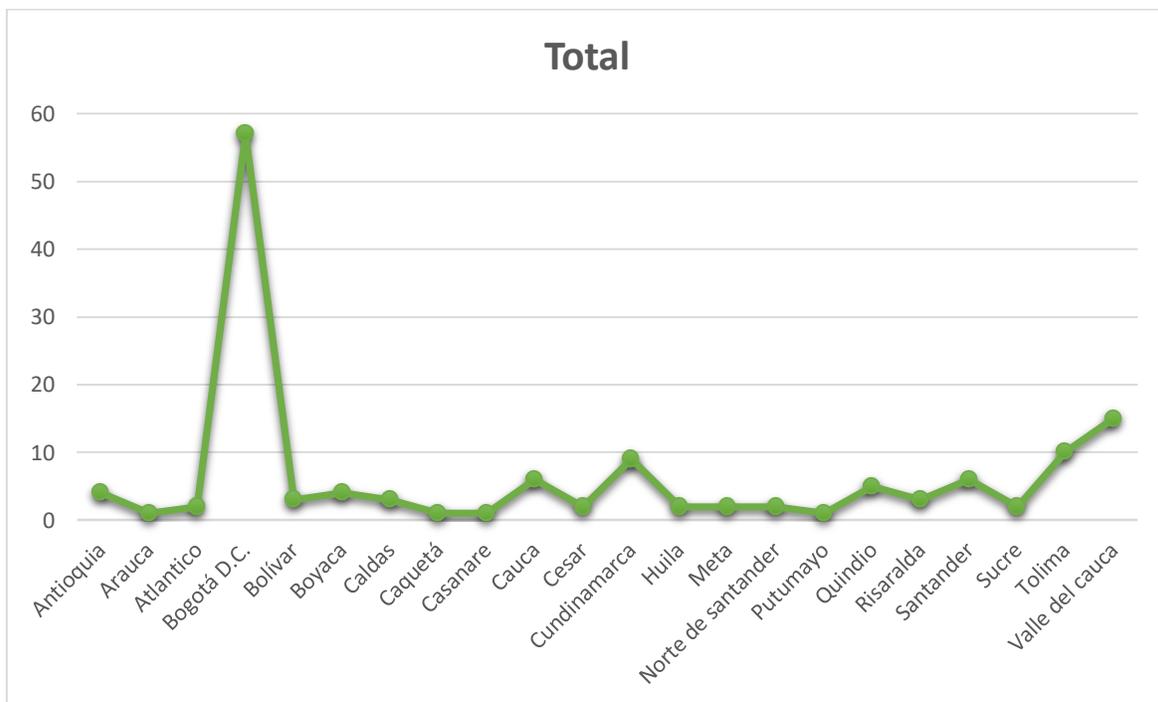
A través del Canal Virtual, se ingresó una PQRSD por la aplicación Twitter @DNBomberosCol, equivalente al 0,71%.

8. ORIGEN DE PQRSD:



- Del total de PQRSD recibidas en Noviembre por parte de la DNBC, se tiene que, el 46,81% (66) fueron tramitadas por los Cuerpos de Bomberos de país.
- El 33,33% (47) 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 13,48% (19) fueron allegadas por Entidades Públicas, dentro de las cuales se encuentran: Congreso de la República de Colombia, Ministerio del Interior, Unidad de Gestión del Riesgo y Desastres-UNGRD, y las diferentes Alcaldías y Gobernaciones del país y Procuradurías Regionales.
- El 6,38% (9) de PQRSD fueron realizadas por Personas Jurídicas como: SEMA S.A.S, Safety Fireentre otros.

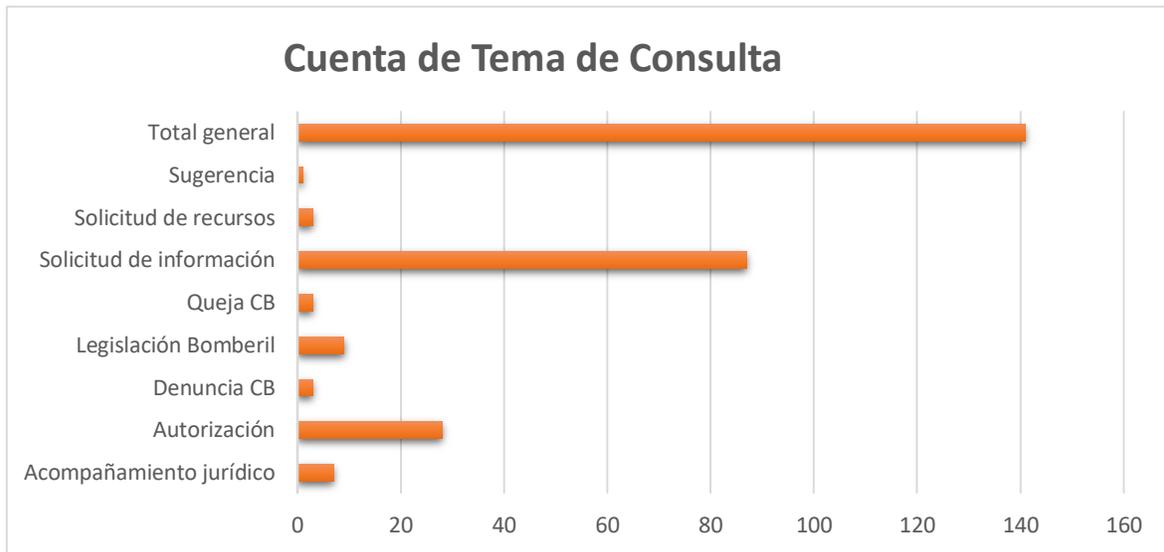
9. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:



Durante el periodo analizado, la DNBC recibió 141 peticiones de 22 departamentos del país, en donde se destacan la ciudad de Bogotá D.C. con 40,43% (57) PQRSD, seguido del departamento del Valle del Cauca y Tolima, como se relaciona en la siguiente tabla:

| Departamento | No. PQRSD | Porcentaje |
|--------------------|-----------|------------|
| Antioquia | 4 | 2,84% |
| Arauca | 1 | 0,71% |
| Atlántico | 2 | 1,42% |
| Bogotá D.C. | 57 | 40,43% |
| Bolívar | 3 | 2,13% |
| Boyaca | 4 | 2,84% |
| Caldas | 3 | 2,13% |
| Caquetá | 1 | 0,71% |
| Casanare | 1 | 0,71% |
| Cauca | 6 | 4,26% |
| Cesar | 2 | 1,42% |
| Cundinamarca | 9 | 6,38% |
| Huila | 2 | 1,42% |
| Meta | 2 | 1,42% |
| Norte de santander | 2 | 1,42% |
| Putumayo | 1 | 0,71% |
| Quindio | 5 | 3,55% |
| Risaralda | 3 | 2,13% |
| Santander | 6 | 4,26% |
| Sucre | 2 | 1,42% |
| Tolima | 10 | 7,09% |
| Valle del cauca | 15 | 10,64% |

10. TEMAS DE CONSULTA:



- El tema más consultado para el mes de Noviembre, corresponde a Solicitudes de Información con un 61,70% (87).
- El segundo tema más frecuente para Noviembre el 19,86% de PQRSD, corresponden a 28 autorizaciones de cursos que se solicitaron ante esta Dirección.
- El 6,38% (9) de PQRSD, versan sobre temas de la 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 4,96% (7) 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 2,13% (3) 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 2,13% (3) de las peticiones son Denuncias contra Cuerpos de Bomberos.
- El 2,13% (3) están relacionados con solicitudes para obtener recursos por parte de la DNBC referentes a donaciones de equipos de protección personal, máquinas extintoras vehículos de intervención rápida, proyectos de infraestructuras, entre otros.

- Finalmente, el 0.71% corresponde a una sugerencia realizada por la parte interesada, que busca aportar una propuesta para mejorar el servicio y la gestión de la DNBC.

11. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

| Tipo de Petición | Días hábiles |
|--|-----------------|
| CONSULTA | 14 días hábiles |
| PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN PÚBLICA | 5 días hábiles |
| PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 8 días hábiles |
| PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 10 días hábiles |
| PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES | 3 días hábiles |

En el análisis de tiempo de respuestas, según la muestra que relaciona la clasificación de PQRSD, se puede evidenciar que las respuestas a los distintos requerimientos están siendo atendidas dentro del tiempo estipulado por la Ley 1755 de 2015; sin embargo, es necesario resaltar que se respondieron fuera del término 5 PQRSD y 25 se encuentran en estado vencido, para un total de 30 de 141 PQRSD allegadas en el presente mes, para lo cual esta oficina, procederá a tomar acciones de sensibilización con los contratistas y funcionarios de la Entidad, con el fin de obtener mejores resultados en la gestión y en la oportunidad de atención a las PQRSD.

12. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015

| Concepto | Total |
|--|-------|
| Número de PQRSD recibidos por los diferentes canales en el mes de Noviembre de 2019. | 141 |
| 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. | 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 y la Resolución 218 de 2019 expedida por la Dirección, en la medida que todos los requerimientos que presentan los peticionarios se resuelvan dentro del término legal.
- Esta oficina observa la importancia de recordar a todos los funcionarios y contratistas, que por centralización de la información toda PQRSD debe ser remitida al correo de atencionciudadano@dnbc.gov.co la cual seguirá su respectivo procedimiento de trámite e ingreso al aplicativo ORFEO.
- 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.
- Se evidenciaron que algunas de las respuestas a los peticionarios, se realizan de manera informal; en ese sentido, se sugiere que las respuestas a los peticionarios deben estar firmadas y digitalizadas en el formato de la Dirección Nacional de Bomberos actualizado, posteriormente deben ser adjuntados al aplicativo ORFEO en su respectivo radicado de salida.
- 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.
- Es importante señalar que esta oficina, ha diseñado un formato general que permita determinar la atención de PQRSD a través del canal telefónico.
- A pesar de la mejora en los análisis de tiempos de respuesta de PQRSD, a comparación de los informes de meses pasados, se evidenciaron 25 peticiones

vencidas y 5 respondidas fuera del término legal, por lo que esta oficina considera que en el marco del plan de acción y de la ley 1755 de 2015, se realizarán campañas de sensibilización en la responsabilidad que tiene el funcionario o contratista conforme a la satisfacción de las necesidades del ciudadano para las respuestas de manera oportuna.

- Durante el mes de Noviembre, 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 con enfoque diferencial o preferencial.
- Del total de PQRSD recibidas en Noviembre por parte de la DNBC se tiene que, el mayor número de ingreso de PQRSD fueron tramitadas por los Cuerpos de Bomberos de los diferentes departamentos y ciudades de Colombia.
- La Subdirección Estratégica y de Cordinación bomberil fue el area más consultada por los peticionarios, recibiendo un total de 80 de 141 peticiones durante el mes evaluado.
- El canal de atención más utilizado por el ciudadano en el presente mes, fue el Canal Escrito, a través del correo de Atención al Ciudadano atencionciudadano@dnbc.gov.co, de los correos institucionales de los funcionarios y/o contratistas y a través de la atención por correspondencia con un 99,29%; es decir, 140 PQRSD de un total de 141.
- En cumplimiento de la ley 1952 de 2019, se remitirá el presente informe al Área de Disciplinario para que efectúe acciones de su competencia.

(Original firmado)

Elaboró
Johana Vanessa Álvarez Rodríguez
Hernando Andrés García Mariño
Contratistas Gestión Atención al Usuario

(Original firmado)

Revisó
Rainer Naranjo Charrasquiel
Sub. Adm y Financiero