

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD agosto 2022 Gestión Atención al Usuario

Bogotá D.C

15/04/2021



BOMBEROS COLOMBIA
— GUARDIANES DE LA VIDA —



Av. Calle 26 # 69 - 76 **Edificio Elemento** torre 4 piso 15
Bogotá - Colombia
Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205
E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co
Cel: 310 241 4387

Contenido

1.	<u>OBJETIVO:</u>	3
2.	<u>METODOLOGÍA:</u>	3
3.	<u>ALCANCE DEL INFORME:</u>	3
4.	<u>TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS:</u>	3
5.	<u>TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS DENTRO DEL TERMINO Y EXTEMPORÁNEAMENTE:</u>	3
6.	<u>EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:</u>	4
7.	<u>CANALES OFICIAL UTILIZADOS:</u>	5
8.	<u>DESEMPEÑO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN</u>	6
10.	<u>PQRSD POR DEPARTAMENTOS:</u>	7
11.	<u>TEMAS DE CONSULTA:</u>	9
12.	<u>PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA</u>	10
13.	<u>APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015</u>	10
14.	<u>ACCIONES DE MEJORA</u>	10
15.	<u>CONCLUSIONES:</u>	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, 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 agosto de 2022.

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 y presencial, que son los canales con los que cuenta la Dirección, como son: el correo electrónico, correspondencia, página web, líneas telefónicas (601) 5557926, 5557927... 36, Chat institucional de la página web y atención personalizada, durante agosto de 2022.

4. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS:

La Dirección Nacional de Bomberos durante el periodo evaluado correspondiente al mes agosto de 2022 recibió un total de 127 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:

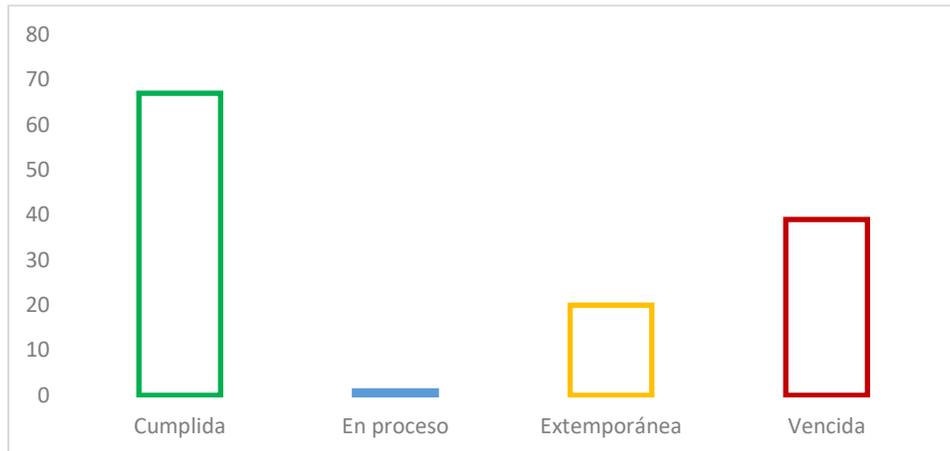
Período	Dirección General	Subdirección Administrativa y Financiera	Subdirección Estratégica y Coordinación Bomberil	Total, peticiones
Agosto 2022	6	14	69	89
%	12.36%	10.11%	77.53%	100%

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

La Dirección Nacional de Bomberos, durante agosto de 2022 respondió dentro del término legal el 52.76% (67) de las 127 PQRSD allegadas, actualmente se encuentra en proceso de respuesta y aun en termino legal el 0.79% (1), así mismo el 15.75% (20) corresponde a peticiones respondidas por fuera

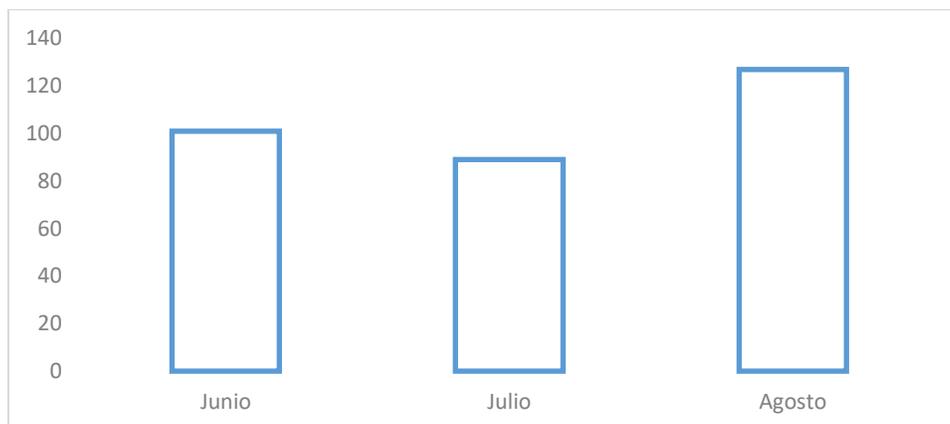
15/04/2021

del término legal, por último, un 30.71% (39) se encuentran en estado de vencidas sin evidencia de respuesta alguna por correo o sistema Orfeo. La oficina de Atención al ciudadano viene realizando el seguimiento directo a las respuestas con cada uno de los funcionarios y contratistas.

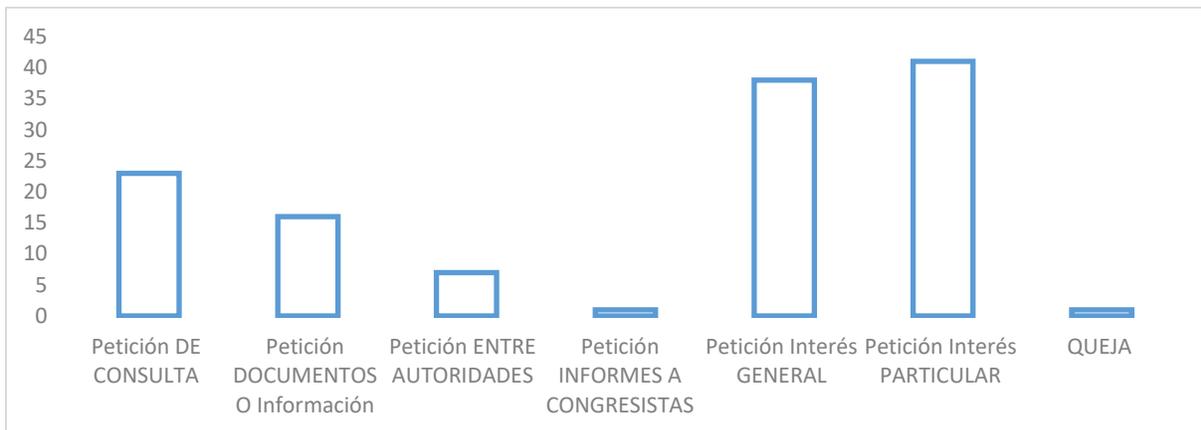


Las peticiones que figuran vencidas serán remitidas a la oficina de Control en Asuntos Disciplinarios, con el fin de realizar las correspondientes averiguaciones del porque no se han contestado las peticiones.

6. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:



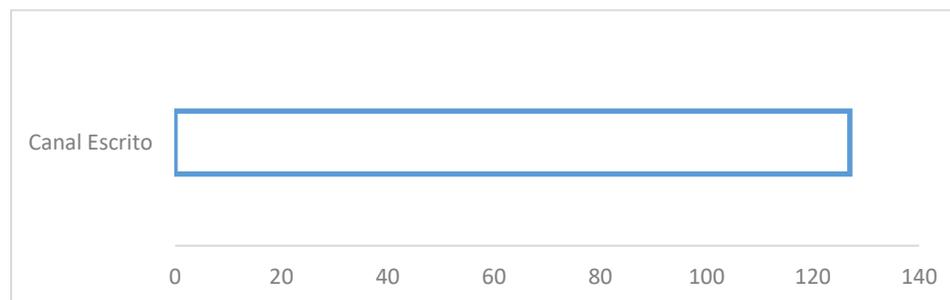
En el tema de evolución PQRSD 2022, el porcentaje de allegadas el cual se ha podido evidenciar con las muestras de junio, julio y agosto, este último tuvo un aumento significativo de un total de 127 PQRSD a las 89 que fueron ingresadas en julio y aún más que el mes de junio de 101, el mes agosto llego al 40.06% del total revisado de estos tres meses superando a junio y a julio con el 31.86% y el 28.08% respectivamente.



Durante este mes evaluado la DNBC recibió 127 PQRSD divididas en la siguiente manera: Peticiones de interés particular con el más alto ingreso de PQRSD durante el periodo evaluado con un 32.28% (41), seguida por Peticiones de interés general con el 29.92% (38), las Peticiones de Consultas con un 18.11% (23), Peticiones de documentos e información pública tuvo un 12.60% (16), Peticiones entre autoridades con el 5.51% (7) un informe por congresista con el 0.79%.

Durante el periodo evaluado fueron ingresada 1 queja (20221140173862) que fue revisada por el proceso de Control en Asuntos Disciplinarios pero que a la fecha no se ha subido esta evidencia al sistema orfeo.

7. CANALES OFICIAL UTILIZADOS:



Durante este el mes evaluado fue posible monitorear el ingreso total de las PQRSD, siendo así el canal escrito con el 100% (127) el más utilizado y frecuentado por nuestros usuarios este mes pero que es importante recordar que este canal escrito también utiliza medios tecnológicos los cuales más adelante se especificara.

7.1 Medios de atención:

Etiquetas de fila	Cuenta de Servicio de Entrada	%
Correo atención ciudadano	117	92,13%
Formato Web	6	4,72%
Radicación directa	2	1,57%
Servicio de mensajería	2	1,57%
Total general	127	100%

La DNBC debe tener activo medios de atención dentro de los canales oficiales como lo es el correo de atención al ciudadano habilitado 24 horas de los 7 días de la semana de cada mes y durante este primer semestre 2022 el medio de ingreso de PQRSD más utilizado con un 92.13% fue el correo atencionciudadano@dnbc.gov.co.

Es importante resaltar que el correo atención ciudadano es una herramienta dada a nuestros usuarios para la presentación de todo documento que ellos deseen darnos a conocer, esta oficina le hace seguimiento de forma diaria para con ello cumplir con los tiempos de ley y así mismo dar una atención oportuna a nuestro usuario.

8. DESEMPEÑO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

La Dirección Nacional de Bomberos cuenta con los siguientes canales de atención: presencial, escrito, telefónico y virtual.

CANAL PRESENCIAL: Durante el mes de agosto se prestó atención de lunes a viernes jornada continua de 8:00 am a 5:00 pm para un total de 198 horas de las 198 establecidas, cumpliendo así con el 100% de atención en este canal.

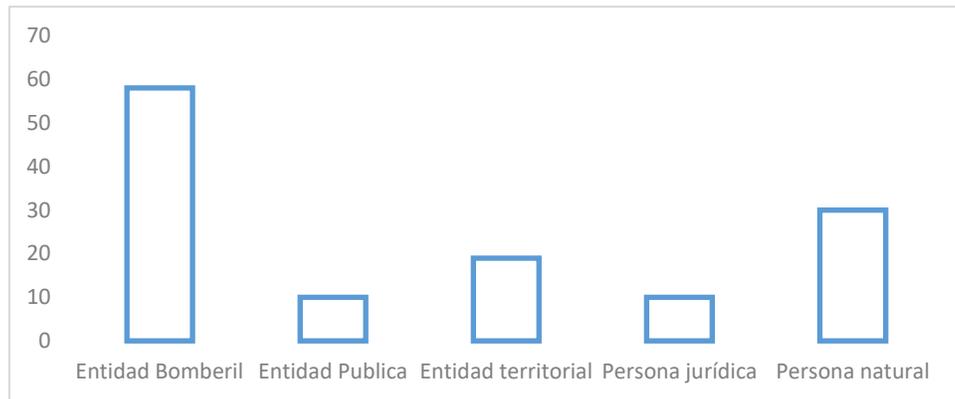
CANAL TELEFÓNICO: Durante el mes de agosto se prestó atención de lunes a viernes jornada continua de 8:00 am a 5:00 pm para un total de 198 horas de las 198 establecidas en la línea telefónica, por último, la línea móvil no estuvo habilitada durante este primer semestre eso significa que de los dos medios habilitados como canal telefónico solo uno estuvo activo, siendo así este canal apenas con el 50% de atención.

CANAL VIRTUAL: Se debe prestar atención de lunes a viernes jornada continua de 8:00 am a 5:00 pm de los 31 días del mes de agosto, el chat WhatsApp no tuvo el funcionamiento con un 0% de atención por inconvenientes técnicos, el Chat en línea de la página de la DNBC tuvo un 74.19% de funcionamiento con por caída de nuestra página web del 03/08/2022 hasta el día 10/08/2022 por problemas técnicos en el proceso de TI.

CANAL ESCRITO: Durante el mes de agosto el correo electrónico no presentó problemas técnicos y estuvo en funcionamiento los 31 días del mes por ello se cumplió con el 100% de la atención, el

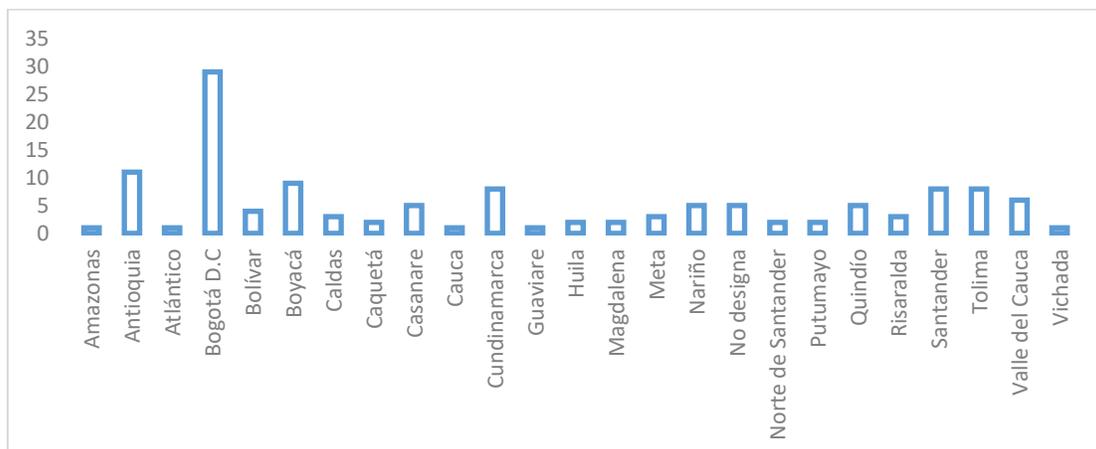
formato PQRSD de la página Web cubrió el 74.19% de los 31 días, es importante recordar que este canal debe estar abierto a nuestros usuarios 24 horas de los 7 días de la semana.

9. ORIGEN DE PQRSD:



- Durante el mes evaluado se pudo evidenciar que son nuestros cuerpos de bomberos del país quienes presentan más PQRSD con un 45.67% (58).
- El 23.62% (30) fueron envidas por personas naturales
- Las entidades territoriales como alcaldías y gobernaciones ocuparon el segundo puesto con el 14.96% (19).
- El 7.87% (10) de PQRSD fueron envidas por entidades públicas del país, entre ellas Procuraduría general de la nación y Contraloría general de la nación.
- Por último, con un 7.87% (10) fueron allegadas por personas jurídicas.

10. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:

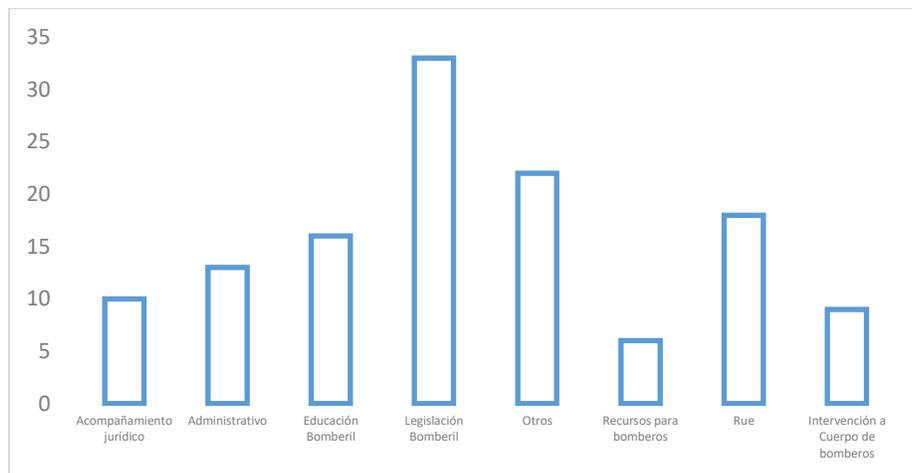


15/04/2021

Durante el mes de agosto fue posible evidenciar a Bogotá D.C con el mayor número de ingresos PQRSD con el 22.83% (29) de las 127 radicadas, por otro lado se evidencia que la DNBC recibió requerimientos de 23 departamentos del país de los cuales sobresale el departamento de Antioquia con el 8.66% (11), seguido por los departamentos de Boyacá con el 7.09% (9), Cundinamarca, Santander y el Tolima registraron el 6.30% (8) cada uno, por último el resto de departamentos quedaron registrados en nuestra base de datos la cual podrán ver a continuación.

Etiquetas de fila	Cuenta de Departamento	%
Amazonas	1	0,79%
Antioquia	11	8,66%
Atlántico	1	0,79%
Bogotá D.C	29	22,83%
Bolívar	4	3,15%
Boyacá	9	7,09%
Caldas	3	2,36%
Caquetá	2	1,57%
Casanare	5	3,94%
Cauca	1	0,79%
Cundinamarca	8	6,30%
Guaviare	1	0,79%
Huila	2	1,57%
Magdalena	2	1,57%
Meta	3	2,36%
Nariño	5	3,94%
No designa	5	3,94%
Norte de Santander	2	1,57%
Putumayo	2	1,57%
Quindío	5	3,94%
Risaralda	3	2,36%
Santander	8	6,30%
Tolima	8	6,30%
Valle del Cauca	6	4,72%
Vichada	1	0,79%
Total general	127	100%

11. TEMAS DE CONSULTA REITERATIVOS:



- Con el 25.98% (33) fueron solicitudes de legislación bomberil en donde se solicita a la DNBC mayor explicación en todo lo concerniente a la legislación en temas bomberiles.
- El 14.17% (18) correspondieron a peticiones enfocadas a información que solo es posible suministrar con el sistema RUE de la DNBC.
- El tema de consulta reiterativo es educación bomberil con un 12.60% (16), esto debido a las reiteradas peticiones de solicitudes anteriores en trámites de educación con la DNBC.
- Con 10.24% (13) fueron allegadas peticiones con temas administrativos los cuales anteriormente eran catalogados como tema contractual DNBC.
- Con un 7.87% (10) Acompañamiento Jurídico, por parte del equipo de abogados y técnicos de la DNBC 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 7.09% (9) de las peticiones son intervenciones a cuerpos de bomberos 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.

15/04/2021



- Con el 4.72% (6) entre los temas más consultados y que se verá un número más significativo a final de año es el recurso para Bomberos, este teniendo en cuenta que algunos cuerpos de bomberos o Municipios no conocen el trámite para proyectos bomberiles por ello estas peticiones son el inicio de un futuro proyecto de fortalecimiento bomberil.
- Fueron catalogados como otros un 25.98% (33) por ser peticiones con temas de consulta únicos y que no entran en ninguno de los temas anterior mencionados pero que pueden ser corroborados en nuestro registro público que es entregado con este informe.

12. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

Tipo de Petición	Promedio de días hábiles
Petición de consulta	17
Petición documentos o información	17
Petición entre autoridades	16
Petición informe a congresistas	23
Petición interés general	15
Petición interés particular	14

En el análisis de tiempo de respuestas, según la muestra que relaciona la clasificación de PQRSD, peticiones de consultas, peticiones de interés general y particular cumplen en los tiempos estipulados por la Ley 1755 de 2015 y los decretos 491 de 2020. pero esta oficina informa que el promedio de días de respuesta en las Peticiones entre autoridades, informes a congresistas y Peticiones de documentos e información pública sobrepasa el termino legal dada por la ley.

13. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015

CONCEPTO	TOTAL
Número de PQRSD recibidos por los diferentes canales en agosto de 2022	127
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia vía correo electrónico.	33
Peticiones con temas frecuentes o reiterativas	16
Número de PQRSD en las que se negó el acceso a la información.	0

14. ACCIONES DE MEJORA

- Enviar reporte mensual a los responsables de dar respuestas a las PQRSD de las peticiones próximas a vencerse.

15/04/2021

- Realizar acompañamiento a cada uno de los procesos responsables de dar respuestas a las PQRSD en el trámite de respuestas a las mismas en el aplicativo ORFEO.

15. 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, la Resolución 245 de 2021 expedida por la Dirección Nacional de Bomberos y por último la ley 2207 de 2022, teniendo en cuenta, que todos los requerimientos que son presentados por los peticionarios se deben resolver dentro del término legal.
- Debido a que en este mes 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. Es muy importante mencionar que las dificultades que se venían presentando en cuanto a la evidencia de las fechas y soporte de contestación de los PQRSD, mejoró notablemente para este periodo, gracias al constante seguimiento realizado desde la oficina de Atención al Ciudadano.
- 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, el proceso de Atención al Ciudadano recuerda a todos los funcionarios y contratistas de la DNBC, la importancia de hacer revisión diaria 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 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.
- Durante el mes evaluado por este proceso 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 al seguimiento de PQRSD y al suministrar la información necesaria a usuarios que la requieran.

15/04/2021



- 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.
- El proceso de Atención al ciudadano informa y recuerda la importancia de sus canales de atención, y que estos se encuentren siempre en óptimas condiciones para con nuestros usuarios ya que son nuestro primer contacto con ellos.
- Por último, tanto funcionarios como Contratistas deben asistir a las capacitaciones realizadas por esta oficina en cuanto al manejo del sistema de gestión documental Orfeo.
- Este informe será presentado ante la alta dirección para su posterior publicación en nuestra página web.

HERNANDO ANDRES GARCIA

Elaboró
Contratista

FAUBRICIO SANCHEZ CORTES

Elaboró Y Revisó
Gestor del proceso GAU

JORGE EDWIN AMARILLO ALVARADO

Aprobó
Subdirector Administrativo y Financiero

15/04/2021

