

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD Segundo Semestre de 2021 Gestión Atención al Usuario

Bogotá

Bogotá D.C

Contenido

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

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 segundo semestre de 2021.

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 el segundo semestre de 2021.

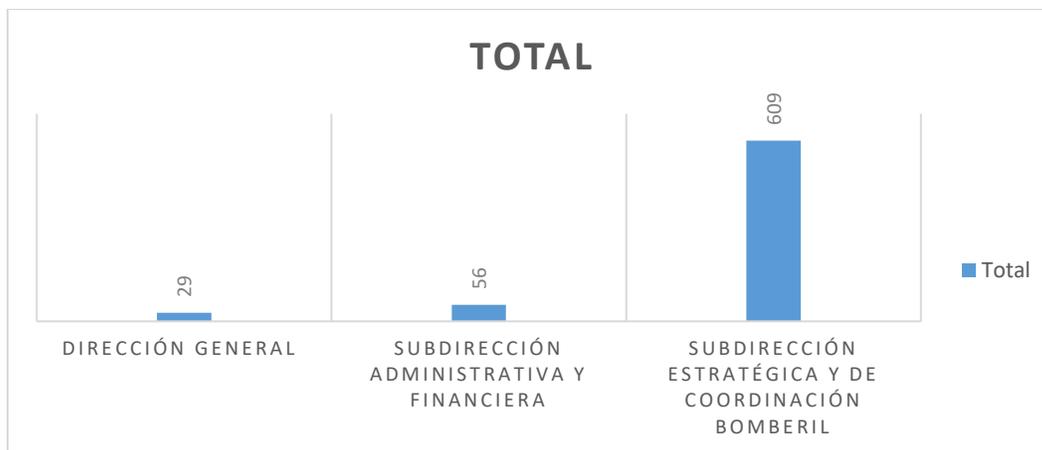
4. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS:

La Dirección Nacional de Bomberos durante el periodo evaluado correspondiente al segundo semestre de 2021, recibió un total de 694 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
2 Semestre 2021	29	56	609	694
%	4.18%	8.07%	87.75%	100%

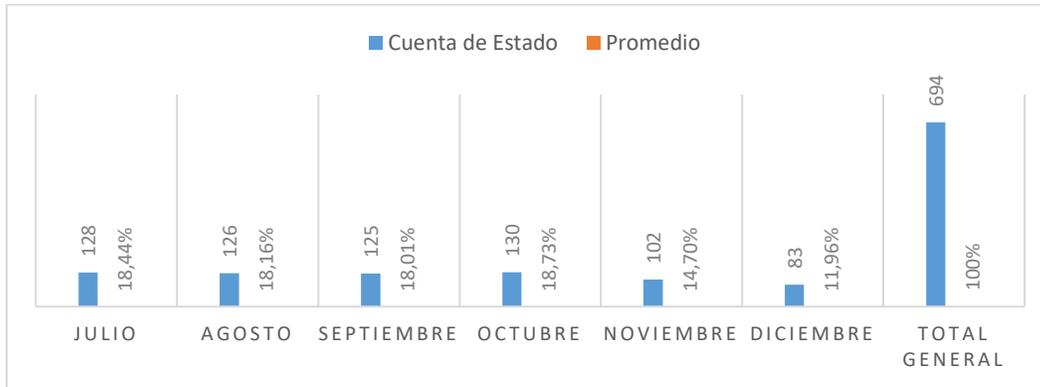
5. TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS DENTRO DEL TERMINO Y EXTEMPORÁNEAMENTE:

La Dirección Nacional de Bomberos, para el periodo correspondiente el segundo semestre, respondió dentro del término legal un 59.94% (416) de las 694 PQRSD allegadas, actualmente se encuentra un 16.28% (113) de PQRSD vencidas y un 2.74% (19) se encuentran actualmente en proceso de respuesta, por ultimo un 21.04% (146) extemporáneas. La oficina de Atención al ciudadano viene realizando el seguimiento directo a las respuestas con cada uno de los funcionarios y contratistas.

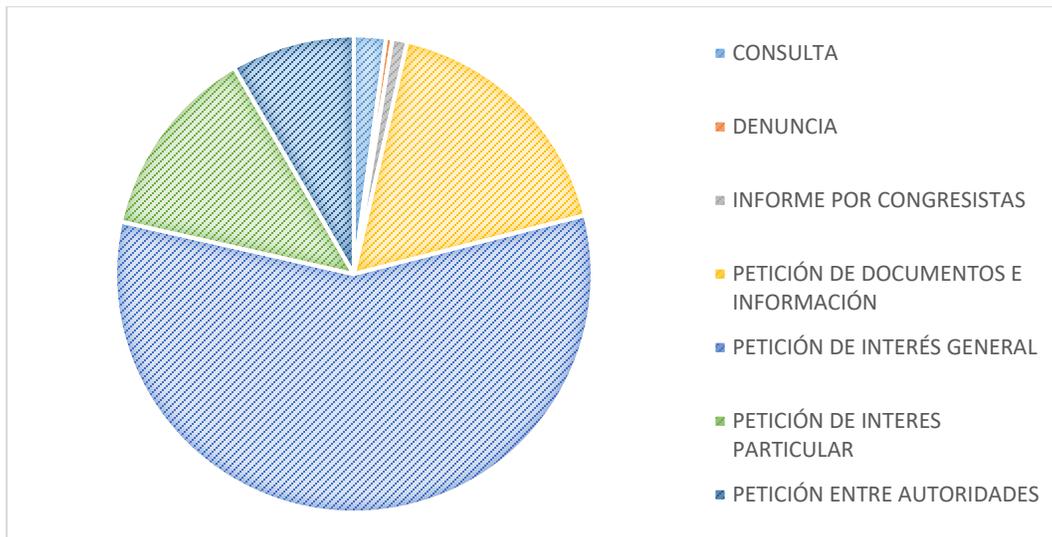


Las peticiones que figuran vencidas, serán remitidas a la oficina de Control en Asuntos Disciplinarios, con el fin de realizar las correspondientes averiguaciones del porque no se han contestado las peticiones.

6. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:

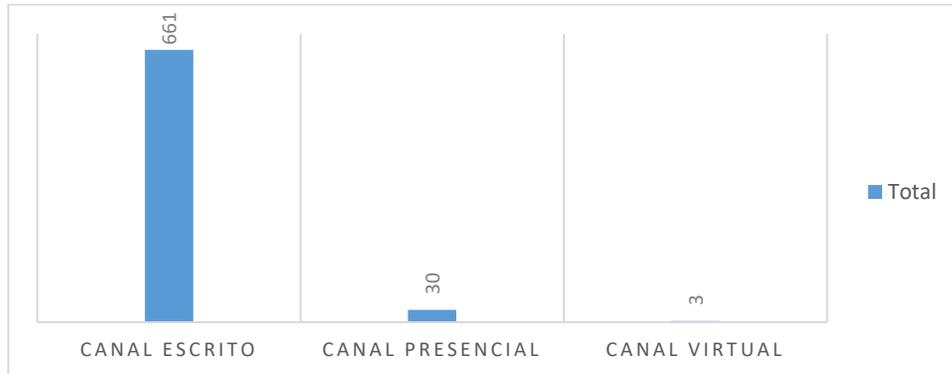


A la evolución de PQRSD, el porcentaje de allegadas durante los meses Julio, agosto y septiembre se mantuvieron dentro del 18% de total allegadas durante este segundo semestre, pero una vez llegado noviembre el porcentaje de allegadas bajo a un 14.70% y por último el mes de diciembre marco el porcentaje más bajo con un total de 11.96% del total allegadas durante este último semestre.



En este segundo semestre, la DNBC recibió 694 PQRSD que del total: un 57.49% (399) sobre Peticiones de interés General, el 17.44% (121) de Peticiones de documentos e información, 13.11% (91) fueron Peticiones de Interés Particular, el 8.36% (58) Petición entre autoridades, el 2.16% (15) consulta, seguido por un 1.01% (7) de informes por congresistas y por ultimo con un 0.43% (3) registradas como denuncias ante funcionario y/o contratistas de la DNBC.

7. CANALES OFICIAL UTILIZADOS:



La DNBC registro dentro como canal más utilizado el canal escrito con un contundente 95.24% de las 694 PQRSD ingresadas en los canales oficiales habilitados.

7.1 Medios de atención:

Etiquetas de fila	Cuenta de Canal de Atención	%
Chat Institucional	3	0,43%
Correo Atención Ciudadano	601	86,60%
Correo Institucional	20	2,88%
Formulario Electrónico	39	5,62%
Radicación Directa	30	4,32%
Servicio Mensajería	1	0,14%
Total general	694	100%

La DNBC tiene 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 que este segundo semestre fue el medio de ingreso de PQRSD más utilizado con un 86.60% muy por encima del segundo medio de atención como lo fue el formulario electrónico habilitado en la página web de la DNBC (<https://dnbc.gov.co/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias>) con apenas un 5.62%.

8. DESEMPEÑO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

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

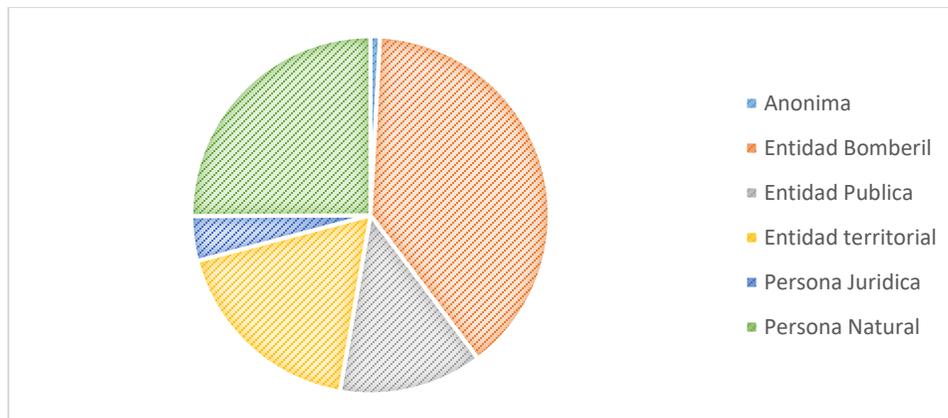
CANAL PRESENCIAL: Durante este II SEMESTRE se prestó atención de lunes a viernes jornada continua de 8:00 am a 5:00 pm para un total de 1116 horas de las 1116 establecidas.

CANAL TELEFÓNICO: Durante este II SEMESTRE se prestó atención de lunes a viernes jornada continua de 8:00 am a 5:00 pm para un total de 1116 horas de las 1116 establecidas, el celular estuvo habilitado solo por 108 horas en el mes de agosto ya que se había deshabilitado la línea y en el mes de diciembre no estuvo disponible ya que no sirve.

CANAL VIRTUAL: Durante este II SEMESTRE se prestó atención de lunes a viernes jornada continua de 8:00 am a 5:00 pm para un total de 1116 horas de las 1116 establecidas, el WhatsApp no estuvo habilitado y el Chat en línea de la página de la DNBC estuvo activo en los horarios establecidos para su atención.

CANAL ESCRITO: Durante este II SEMESTRE el correo electrónico no presentó ningún problema para recepcionar las PQRSD, igualmente que el formato electrónico estuvo activo en la página para el mismo trámite.

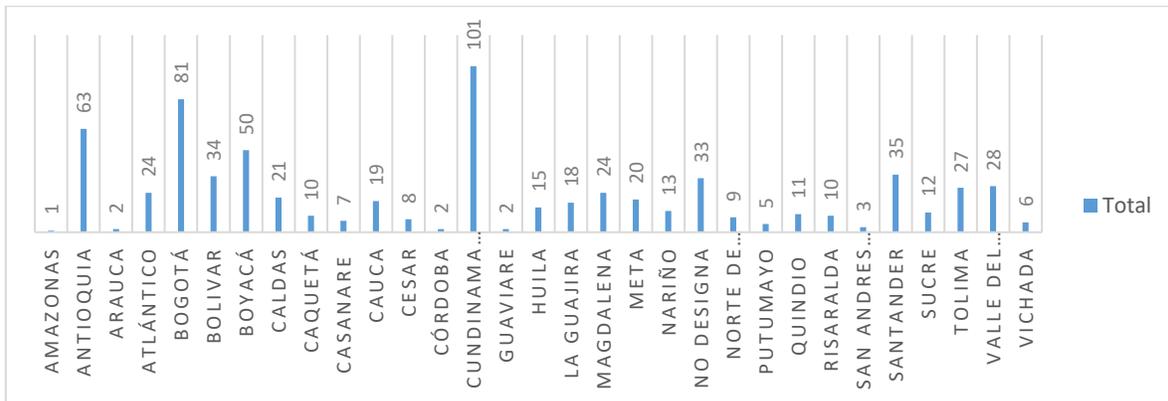
9. ORIGEN DE PQRSD:



- Del total de PQRSD recibidas en el segundo semestre la DNBC, se tiene que, el 38.90% (270) fueron allegadas desde las Entidades Bomberiles.

- El 18.16% (126) fueron envidas por las diferentes Entidades Territoriales del país como lo fueron la alcaldía municipal de Alban, Rionegro, Marulanda, Nilo entre otras.
- El 25.07% (174) 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 4.03% (28) de PQRSD fueron realizadas por Personas Jurídicas.
- Un 12.97% (90) fueron allegadas desde entidades Públicas centralizadas como son Contraloría, Procuraduría, Fiscalía, Juzgados, Ministerios.
- Por último, la DNBC registro 6 peticiones anónimas con un 0.86%.

10. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:



Durante este segundo semestre la DNBC recibió PQRSD de 28 departamentos de Colombia, en donde sobresalieron Cundinamarca con un 14.55%, Antioquia con 11.67% y Boyacá con 7.20%, es de anotar que Bogotá como capital del país recibió un 11.67%, el total de PQRSD allegadas por departamento quedo de la siguiente manera:

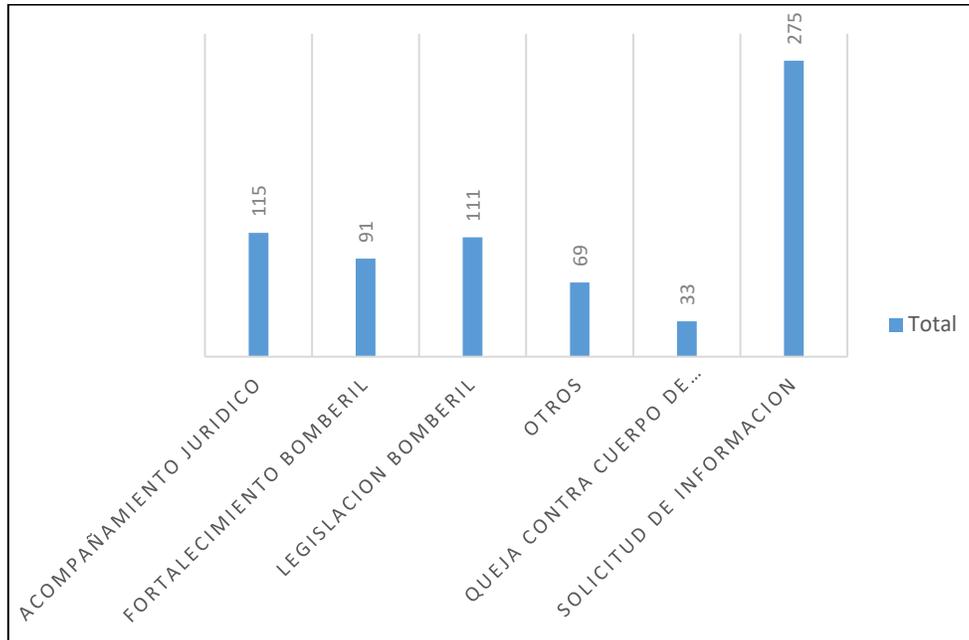


Etiquetas de fila	Cuenta de Departamento	%
Amazonas	1	0,14%
Antioquia	63	9,08%
Arauca	2	0,29%
Atlántico	24	3,46%
Bogotá	81	11,67%
Bolívar	34	4,90%
Boyacá	50	7,20%
Caldas	21	3,03%
Caquetá	10	1,44%
Casanare	7	1,01%
Cauca	19	2,74%
Cesar	8	1,15%
Córdoba	2	0,29%
Cundinamarca	101	14,55%
Guaviare	2	0,29%
Huila	15	2,16%
La Guajira	18	2,59%
Magdalena	24	3,46%
Meta	20	2,88%
Nariño	13	1,87%
No designa	33	4,76%
Norte de Santander	9	1,30%
Putumayo	5	0,72%
Quindío	11	1,59%
Risaralda	10	1,44%
San Andrés y Providencia	3	0,43%
Santander	35	5,04%
Sucre	12	1,73%
Tolima	27	3,89%
Valle del Cauca	28	4,03%
Vichada	6	0,86%
Total general	694	100%

Nota: las PQRSD allegadas como no designadas están ingresadas al sistema Orfeo sin poder determinar el departamento de origen.



11. TEMAS DE CONSULTA:



- El tema más frecuente con un 39.63% (275) Solicitudes de Información que la DNBC posee.
- Con un 16.57% (115) 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 15.99% (111) fueron solicitudes de 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 13.11% (91) fueron de Fortalecimiento Bomberil, en donde los Cuerpo de Bomberos y las 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.

- Fueron ingresadas a nuestro sistema un 9.94% (69) peticiones con temas diversos a los tratados generalmente que hacían referencia a diferentes solicitudes.
- El 4.76% (33) 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.

12. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

PQRSD	Promedio de Tiempo de atención
CONSULTA	19
DENUNCIA	10
INFORME POR CONGRESISTAS	15
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	20
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	25
PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	18
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	8
Total general	21

En el análisis de tiempo de respuestas, según la muestra que relaciona la clasificación de PQRSD, se cumplen en los tiempos estipulados por la Ley 1755 de 2015 y de la Resolución presidencial 491 de 2020 en donde amplían éstos términos.

13. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015

CONCEPTO	TOTAL
Número de PQRSD recibidos por los diferentes canales en el segundo semestre de 2021.	694
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia vía correo electrónico.	264
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.
- Enviar alertas de PQRSD próximas a vencerse y asignadas.
- 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, Resolución 49 de 2020 expedida por la Presidencia y la Resolución 245 de 2021 expedida por la Dirección Nacional de Bomberos, teniendo en cuenta, que todos los requerimientos que son presentados por los peticionarios se deben resolver dentro del término legal.
- Debido a que en el periodo 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 las 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, mejoro 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 y Resolución presidencial 491 de 2020, el proceso de Gestión Atención al Usuario, 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 que la asignación no se realice al funcionario competente.
- El informe de segundo semestre hizo correcciones de fondo como lo es el total de PQRSD ingresadas en los meses de Julio con 133, Agosto con 137, Septiembre con 148, Octubre con 139 y Noviembre con 108 puesto una vez revisado a fondo la documentación se eliminaron OPAS y notificaciones de Tutelas puesto que no deben ingresar a las cuentas y seguimiento del informe PQRSD, con ellos los meses tuvieron cambios en sus números de la siguiente manera: Julio con 128, Agosto con 126, Septiembre con 125, Octubre con 130 y Noviembre con 102 así como quedo explicado en el punto 6 “Evolución de las PQRSD” del presente informe.
- 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 II 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 diferencial o preferencial, solo en el mes de julio, se atendió a una señora de la tercera edad quien solicitaba la Inspección Técnica de Bomberos para su establecimiento que se encuentra ubicado en la Ciudad de Bogotá, fue atendida, brindándole toda la información de la UAE CUERPO OFICIAL BOMBEROS DE BOGOTÁ.
- 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.
- El canal más utilizado por nuestros usuarios fue el canal escrito y esto debido a todas las PQRSD que actualmente se recibe por el correo de atención al Ciudadano de la DNBC.
- Se ve la necesidad de asignar más personal al proceso de Gestión Atención al Usuario para cumplir de lleno con todas las actividades del proceso.
- 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.

HERNANDO ANDRES GARCIA
Elaboró
Contratista

FAUBRICIO SANCHEZ CORTES
Elaboró Y Revisó
Gestor del proceso GAU

CHARLES WILBER BENAVIDES CASTILLO
Aprobó
Director Nacional