

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD Abril 2022 Gestión Atención al Usuario

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:.....	9
12.	PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA.....	10
13.	APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015	11
14.	ACCIONES DE MEJORA.....	11
15.	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, 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 abril 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 abril de 2022.

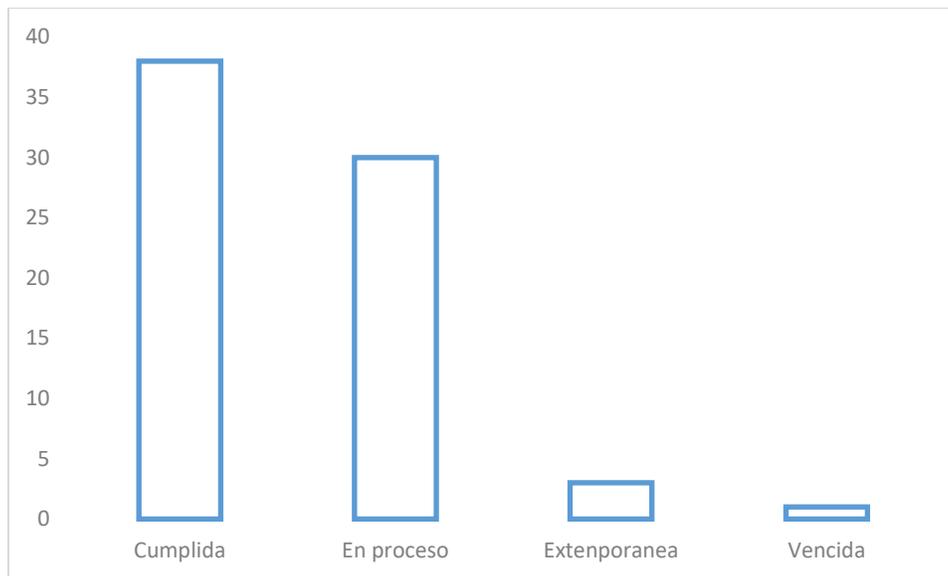
4. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS:

La Dirección Nacional de Bomberos durante el periodo evaluado correspondiente a abril de 2022, recibió un total de 72 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
Abril	15	5	52	72
%	20.60%	6.94%	72.22%	100%

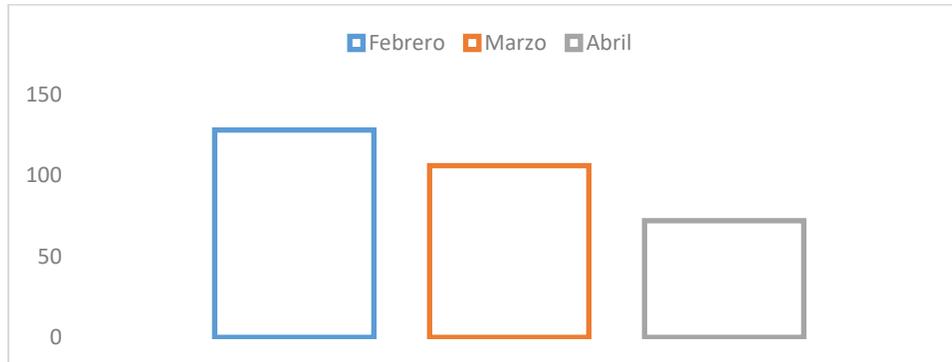
5. TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS DENTRO DEL TERMINO Y EXTEMPORÁNEAMENTE:

La Dirección Nacional de Bomberos, para el periodo correspondiente del mes de abril, respondió dentro del término legal un 52.78% (38) de las 72 PQRSD allegadas, actualmente se encuentra un 41.67% (30) de PQRSD en proceso y un 4.17% (3) fueron respondidas de forma extemporánea, es decir fuera del termino estipulado por la ley, por ultimo un 1.39% (1) 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.

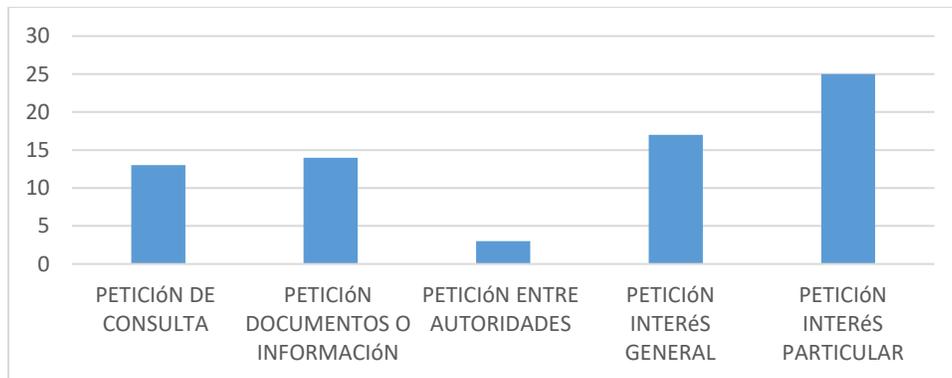


Las peticiones que figuran vencidas, serán remitidas a la oficina de Control en Asuntos Disciplinarios, con el fin de realizar las correspondientes averiguaciones del porque no se han contestado las peticiones.

6. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:

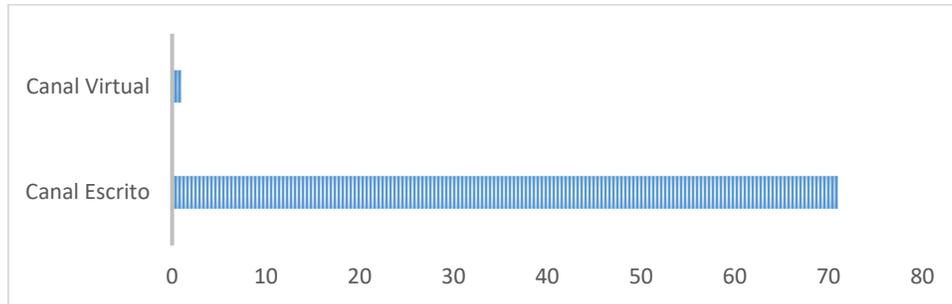


En el tema de evolución de PQRSD 2022, el porcentaje de allegadas durante los meses de febrero, marzo y abril fue de 306 PQRSD y de estas se pudo evidencia como hubo una baja de ingreso or cada mes, teniendo asi que el mes de febrero fue el mas alto con un 41.83% (128) del total allegado, seguido por el mes de marzo con un 34.64% (106) siendo asi Abril el mes con menos PQRSD allegadas a la DNBC con un porcentaje de 23.53% (72). Es importante resaltar que el mes de Abril fueron ingresados 606 Orfeos de los cuales gracias a la oficina de atencion al ciudadano fue posible filtrar exitosamente las PQRSD allegadas.



Durante el mes de abril, la DNBC recibió 72 PQRSD divididas en la siguiente manera: un 34.72% (25) sobre peticiones de interes particular, 23.72% (17) de peticiones de interes general, seguido por un 19.44% de peticiones de documentos e informacion publica, un 18.06% de Peticiones de consultas y por ultimo el 4.17% sobre peticiones entre autoridades. Durante el mes evaluado no se registraron quejas ni denuncias.

7. CANALES OFICIAL UTILIZADOS:



Actualmente la Dirección nacional de bomberos de Colombia (DNBC) tiene como canal más utilizado el escrito, con el 98.61% del total de PQRSD que ingresan al sistema y apenas un 1.39% del canal virtual habilitado por la entidad.

7.1 Medios de atención:

ETIQUETAS DE FILA	CUENTA DE CANAL DE ATENCIÓN	%
Chat institucional	1	1,39%
Correo atención ciudadano	64	88,89%
Correo institucional	2	2,78%
Formato Web	3	4,17%
Radicación directa	1	1,39%
Servicio de mensajería	1	1,39%
Total general	72	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 durante abril 2022 el medio de ingreso de PQRSD más utilizado con un 88.89% fue el correo atencionciudadano@dnbc.gov.co por encima del segundo medio de atención como lo fue nuestro formato pqrzd Web que reposa en nuestra pagina <http://40.75.99.166/orfeo3/formularioPqrzd/formulario.php> en la opción presentar.

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 nuestros 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.

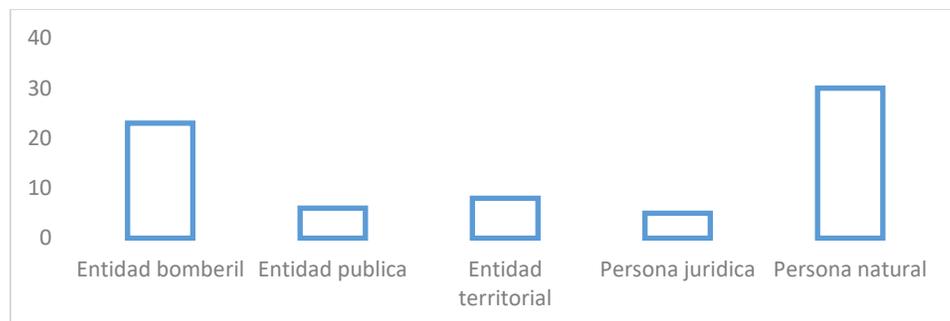
CANAL PRESENCIAL: Durante este mes se prestó atención de lunes a viernes jornada continua de 8:00 am a 5:00 pm para un total de 171 horas de las 171 establecidas.

CANAL TELEFÓNICO: Durante este mes se prestó atención de lunes a viernes jornada continua de 8:00 am a 5:00 pm para un total de 171 horas de las 171 establecidas en la línea telefonica, por último, la línea móvil no estuvo habilitada en el mes de abril.

CANAL VIRTUAL: Durante este mes se prestó atención de lunes a viernes jornada continua de 8:00 am a 5:00 pm para un total de 171 horas de las 171 establecidas, WhatsApp no funciona, por otra parte el Chat en línea de la página de la DNBC no estuvo habilitado durante los días 1 al 12 de abril por problemas técnicos.

CANAL ESCRITO: Durante este mes de abril el correo electrónico no presento problemas para recepcionar las PQRSD, el formato PQRSD web no estuvo habilitado durante los días 1 al 12 de abril por problemas técnicos, recordando que este canal debe estar abierto para con nuestros usuario las 24 horas del día todos los días del mes.

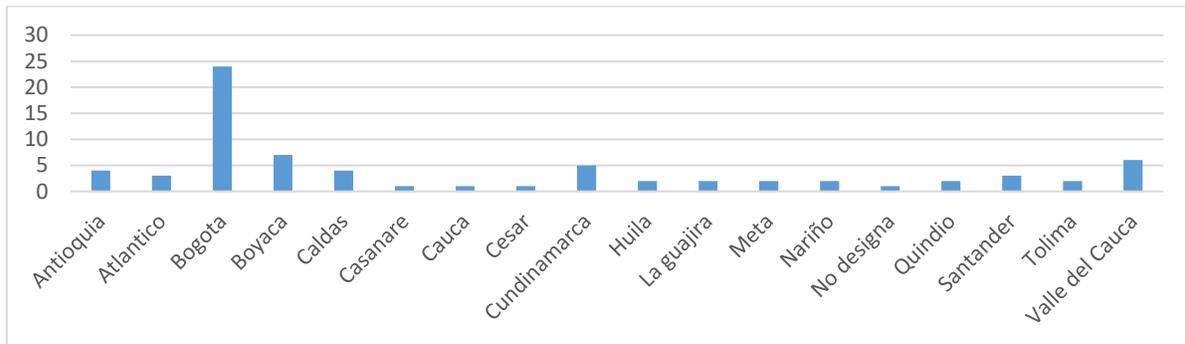
9. ORIGEN DE PQRSD:



- El 41.67% (30) 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.
- Del total de PQRSD recibidas en abril, se tiene que, el 31.94% (23) fueron allegadas desde las Entidades Bomberiles.

- El 11.11% (8) fueron envidas por las diferentes Entidades Territoriales del país.
- El 8.33% (6) de PQRSD fueron envidas por entidades publicas del país, entre ellas Procuraduria general de la nacion y contraloria general de la nacion.
- Un 6.94% (5) fueron allegadas por personas juridicas.

10. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:



Durante este mes la DNBC recibió PQRSD de 16 departamentos de Colombia, en donde sobresalieron: Boyaca con el 9.72% (7), el valle del cauca con el 8.33% y Cundinamarca con el 6.94%. Aun asi es la ciudad de Bogota en donde se envia mas PQRSD a la DNBC con un 33.33% (24).

A la Entidad fue recibida una PQRSD sin designar Departamento alguno por lo cual se ingreso al sistema sin este.

ETIQUETAS DE FILA	CUENTA DE DEPARTAMENTO	%
Antioquia	4	5,56%
Atlántico	3	4,17%
Bogotá	24	33,33%
Boyacá	7	9,72%
Caldas	4	5,56%
Casanare	1	1,39%
Cauca	1	1,39%
Cesar	1	1,39%
Cundinamarca	5	6,94%
Huila	2	2,78%
La guajira	2	2,78%
Meta	2	2,78%
Nariño	2	2,78%
No designa	1	1,39%
Quindío	2	2,78%
Santander	3	4,17%
Tolima	2	2,78%
Valle del Cauca	6	8,33%
Total general	72	100%

11. TEMAS DE CONSULTA REITERATIVOS:



- El tema más frecuente con un 38.89% (28) Solicitudes de Información en las que los peticionarios solicitaron en su mayoría información con respecto a investigaciones a cuerpos de bomberos por parte de la DNBC.

- El 37.50% (27) 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 5.56% (4) 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 5.56% (4) 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.
- Fueron ingresadas a nuestro sistema un 8.33% (6) peticiones con temas diversos a los tratados generalmente que hacían referencia a diferentes solicitudes que puede ser corroborados en el registro publico del mes de abril de 2022.
- La DNBC catalogo el 4.17% como solicitudes con tema de recursos, que por medio de peticiones solicitaban ser parte de fortalecimientos futuros.

12. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

ETIQUETAS DE FILA	PROMEDIO DE DIAS HABLES
PETICIÓN DE CONSULTA	17
PETICION DOCUMENTOS O INFORMACION	16
PETICION ENTRE AUTORIDADES	15
PETICION INTERES GENERAL	15
PETICION INTERES PARTICULAR	17
TOTAL GENERAL	16

En el análisis de tiempo de respuestas, según la muestra que relaciona la clasificación de PQRSD, hablando de Consultas, Peticiones de interés general y particular e peticiones de documentos e información 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, pero quedo evidenciado que hablando en términos por peticiones entre autoridades este término de ley no se cumplió en el mes de Abril.

13. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015

CONCEPTO	TOTAL
Número de PQRSD recibidos por los diferentes canales en el mes de abril 2022.	72
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia vía correo electrónico.	28
Peticiones con temas frecuentes o reiterativas	28
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.
- 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 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. 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, la Oficina 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.
- La oficina de atención al Ciudadano ve con preocupación el poco personal asignado a la gestión puesto a la fecha esta oficina consta de 2 funcionarios y un contratista lo cual crea retardos en la operación diaria de la gestión.
- 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 abril de 2022, 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.
- 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 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.
- 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.
- A la fecha actual de presentado este informe la oficina de Atención al ciudadano ha hecho capacitaciones personalizadas a las oficinas de la DNBC lo cual ha disminuido de forma considerable el numero de peticiones vencidas y extemporaneas con relacion a los primeros meses evaluados.
- Este informe sera presentado ante la alta direccion para su posterior publicacion en nuestra pagina web.

HERNANDO ANDRES GARCIA

Elaboró
Contratista

FAUBRICIO SANCHEZ CORTES

Elaboró Y Revisó
Gestor del proceso GAU

CHARLES WILBER BENAVIDES CASTILLO

Aprobó
Director Nacional