

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe consolidado PQRSD abril 2023 Gestión Atención al Usuario

Bogotá D.C

Contenido

<u>1.</u>	<u>OBJETIVO:</u>	3
<u>2.</u>	<u>METODOLOGÍA:</u>	3
<u>3.</u>	<u>ALCANCE DEL INFORME:</u>	3
<u>4.</u>	<u>TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS:</u>	3
<u>5.</u>	<u>TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS DENTRO DEL TERMINO Y EXTEMPORÁNEAMENTE:</u>	3
<u>6.</u>	<u>EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:</u>	4
<u>7.</u>	<u>CANALES OFICIAL UTILIZADOS:</u>	5
<u>8.</u>	<u>DESEMPEÑO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN</u>	6
<u>10.</u>	<u>PQRSD POR DEPARTAMENTOS:</u>	7
<u>11.</u>	<u>TEMAS DE CONSULTA:</u>	8
<u>12.</u>	<u>PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA</u>	10
<u>13.</u>	<u>APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015</u>	10
<u>14.</u>	<u>ACCIONES DE MEJORA</u>	10
<u>15.</u>	<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 abril de 2023.

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 2023.

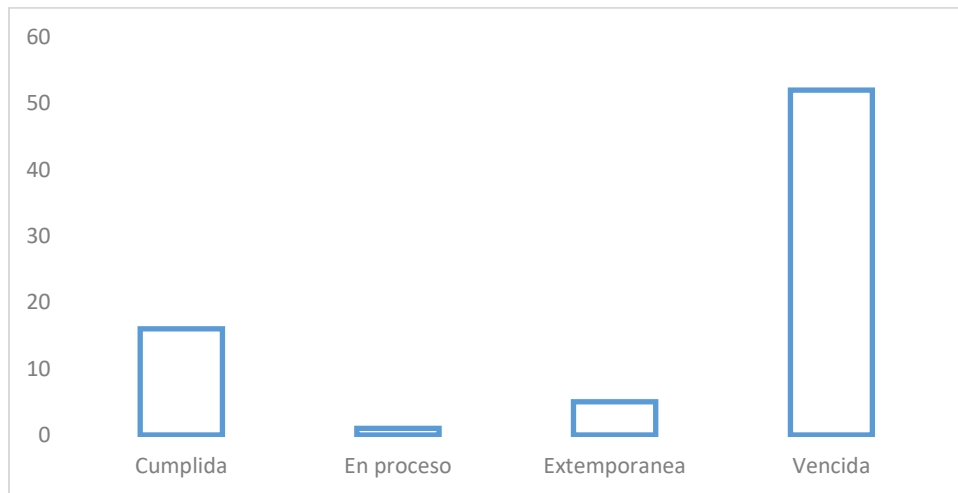
4. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS:

La Dirección Nacional de Bomberos durante el periodo evaluado correspondiente al mes abril de 2023 recibió un total de 74 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 2023	5	5	64	74
%	6.76%	6.76%	86.49%	100%

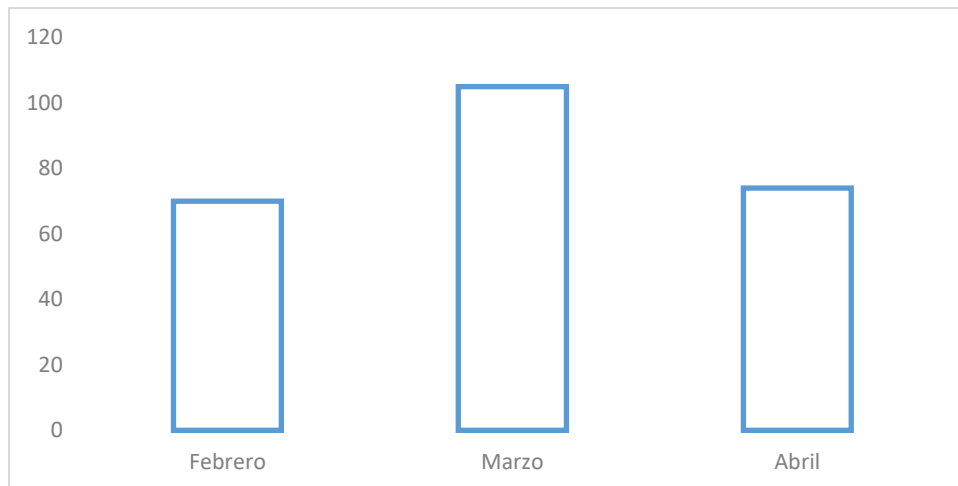
5. TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS DENTRO DEL TERMINO Y EXTEMPORÁNEAMENTE:

La Dirección Nacional de Bomberos, durante abril de 2023 respondió dentro del término legal el 21.62% (16) de las 74 PQRSD allegadas, actualmente se encuentra en proceso de respuesta el 1.35% de PQRSD, el 6.76% (5) corresponde a peticiones respondidas por fuera del término legal, por último, el 70.27% (52) se encuentran en estado de vencidas sin evidencia de respuesta alguna por correo en nuestro sistema Orfeo. La oficina de Atención al ciudadano viene realizando el seguimiento directo a las respuestas con cada uno de los funcionarios y contratistas.

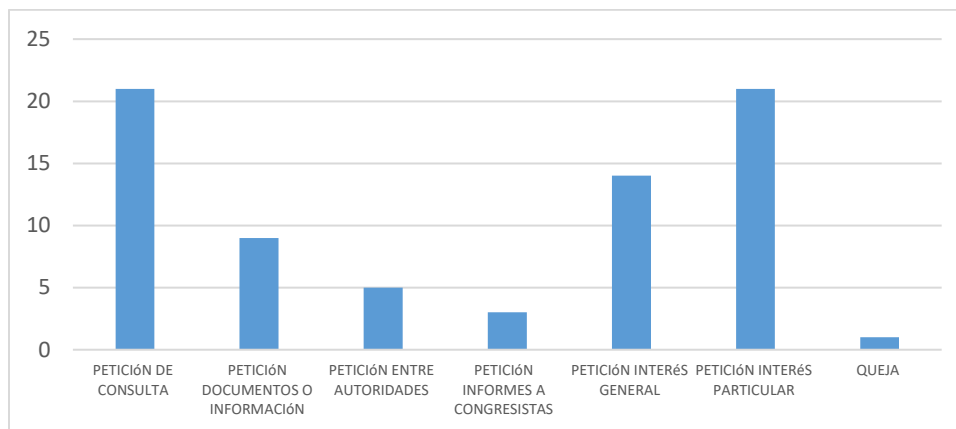


Las peticiones que figuran vencidas serán remitidas a la oficina de Control en Asuntos Disciplinarios, con el fin de realizar las correspondientes averiguaciones del porque no se han dado respuesta.

6. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:



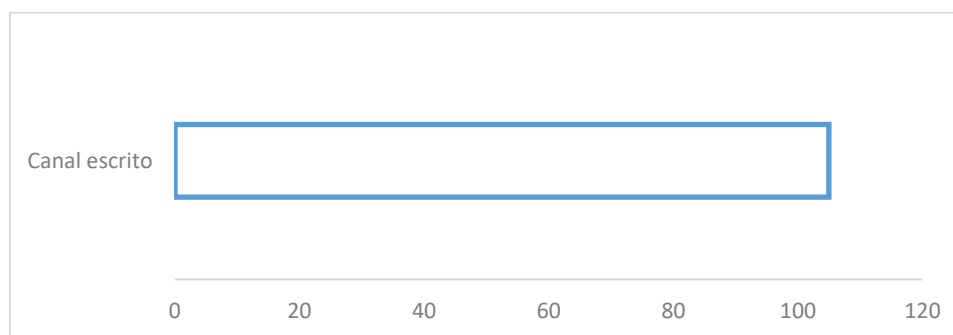
En el tema de evolución PQRSD 2023, es posible notar un aumento escalado entre los meses de febrero marzo y abril, siendo marzo el mes de más ingreso con 105 PQRSD, pero en esta ocasión se vuelve a dar porcentajes muy cercanos de meses entre febrero y abril con un 28.11% y 29.72% respectivamente, evidenciando así un bajón de ingreso en abril a comparación del mes anterior de marzo.



Durante este mes evaluado la DNBC recibió 74 PQRSD divididas en la siguiente manera: Peticiones de interés particular con el más alto ingreso con un 28.38% (21), seguida por Peticiones de consultas con el 28.38% (21), las Peticiones de interés general con un 18.92% (14), peticiones de documentos e información con el 12.16% (9), Peticiones entre autoridades con el 6.76% (5) y por último peticiones por congresistas con 4.05% (3).

Durante el periodo evaluado fue ingresada una queja con radicado 20231140223632 por los servicios prestados de la DNBC el cual fue remitida al área encargada de asuntos disciplinarios.

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% (74) 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 especificaran.

7.1 Medios de atención:

Nombre de servicio	Cuenta de Servicio de Entrada	%
Correo atención ciudadano	67	90,54%
Correo institucional	5	6,76%
Servicio de mensajería	2	2,70%
Total general	74	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 mes el medio de ingreso de PQRSD más utilizado con un 90.54% 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.

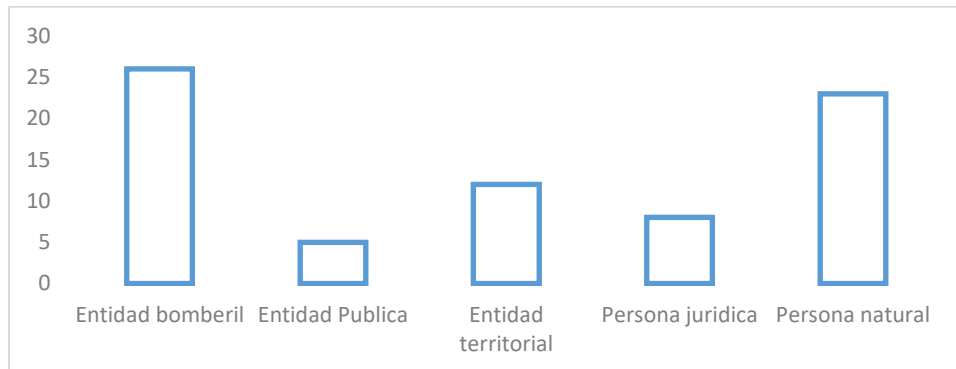
CANAL PRESENCIAL: Durante el mes de abril se prestó atención de lunes a viernes jornada continua de 8:00 am a 5:00 pm para un total de 162 horas de las 162 establecidas, cumpliendo así con el 100% de atención en este canal.

CANAL TELEFÓNICO: Durante el mes de abril se prestó atención telefónica de lunes a viernes jornada continua de 8:00 am a 5:00 pm para un total de 162 horas, por otro lado, la línea móvil estuvo inhabilitada durante este mes, incumpliendo con un 0% de atención, dando así un 50% de atención en el total de componentes de este canal oficial.

CANAL VIRTUAL: Se debe prestar atención de lunes a viernes jornada continua de 8:00 am a 5:00 pm de los 30 días del mes de abril, el chat WhatsApp con el 0% de atención, el Chat en línea de la página de la DNBC tuvo un 0% de funcionamiento, incumpliendo así con el 0% de atención este 2023.

CANAL ESCRITO: Durante el mes de abril el correo electrónico no presento problemas técnicos dando un cumplimiento del 100% de la atención, igualmente se informa que no se tuvo personal suficiente para la revisión constante de este medio, el formato PQRSD de la página Web cubrió el 100% de los 30 días del mes de abril, pero con limitaciones para diligenciar, es importante recordar que este canal debe estar abierto a nuestros usuarios 24 horas de los 7 días de la semana.

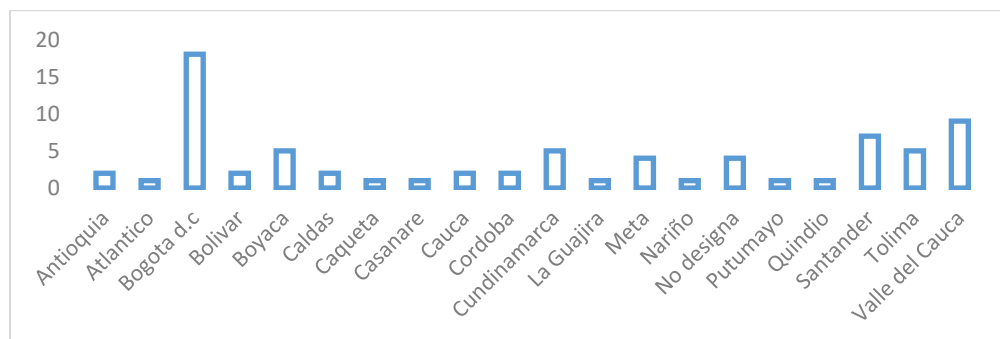
9. ORIGEN DE PQRSD:



- Durante el mes evaluado fueron las entidades bómberiles con el 35.14% (26) quienes más hicieron uso de su derecho a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la DNBC.
- El 31.08% (23) por personas naturales haciendo efectivo su derecho de solicitar información ante entidades públicas.
- Las entidades territoriales como alcaldías y gobernaciones con el 16.22% (12).
- El 10.81% (8) fueron enviadas por personas jurídicas.
- Por último, con un 6.76% (5) fueron envidas por entidades públicas del país, como lo son la Procuraduría general de la nación y Contraloría general de la nación.

Durante el periodo evaluado fue ingresada una queja por una persona natural con radicado 20231140223632.

10. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:



Durante el mes de abril fue posible evidenciar a Bogotá D.C con el mayor número de ingresos PQRSD con el 24.32% (18) de las 74 radicadas, por otro lado, se evidencia que la DNBC recibió requerimientos de 18 departamentos del país donde sobresalen el departamento del Cauca con el 12.16% (9), Santander con el 9.46% (7), Cundinamarca, Boyacá y Tolima con el 6.76%(5) cada uno respectivamente. El resto de los departamentos quedaron registrados en nuestra base de datos la cual podrán ver a continuación.

Dirección Nacional de Bomberos Colombia

Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

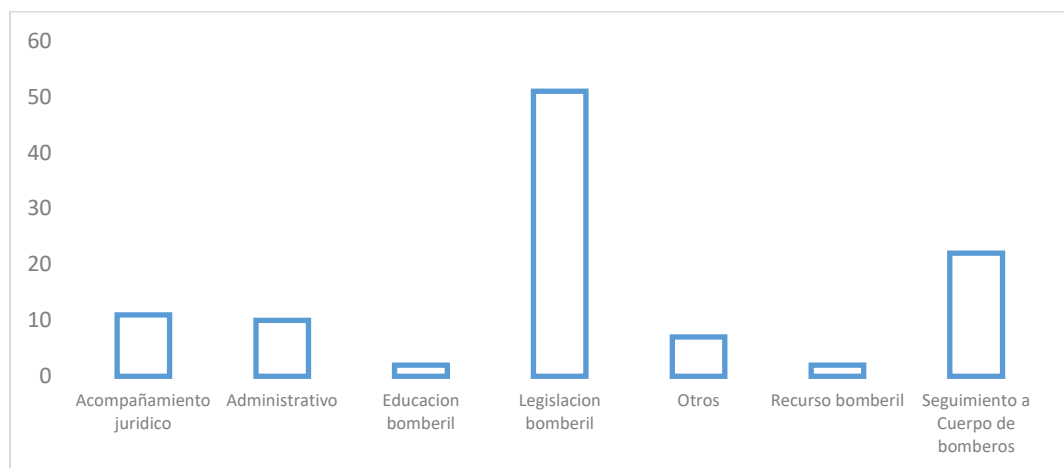
Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co

Celular: 310 241 4387

Etiquetas de fila	Cuenta de Departamento	%
Antioquia	2	2,70%
Atlántico	1	1,35%
Bogotá d.c	18	24,32%
Bolívar	2	2,70%
Boyacá	5	6,76%
Caldas	2	2,70%
Caquetá	1	1,35%
Casanare	1	1,35%
Cauca	2	2,70%
Córdoba	2	2,70%
Cundinamarca	5	6,76%
La Guajira	1	1,35%
Meta	4	5,41%
Nariño	1	1,35%
No designa	4	5,41%
Putumayo	1	1,35%
Quindío	1	1,35%
Santander	7	9,46%
Tolima	5	6,76%
Valle del Cauca	9	12,16%
Total general	74	100%

11. TEMAS DE CONSULTA REITERATIVOS:



- Con el 39.19% (29) fueron temas relacionados con legislación bomberil en donde se solicita a la DNBC mayor explicación en todo lo concerniente sobre ley 1575 de 2012 y sus decretos reglamentarios, en conjunto con el reglamento de los bomberos de Colombia adoptado por la resolución 0661 de 2014, modificada por la resolución 1127 de 2018.
- Con un 12.16% (9) 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 y/o técnico que sea requerido en el momento
- El 9.46% (7) de las peticiones son seguimientos 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.
- Otro teme frecuentado este mes fue Educación Bomberil con el 8.11% (6) que se da en temas de no cumplimiento de Opas, consultas sobre avales y generalmente por circunstancias atípicas al proceso nacional de bomberos.
- Con 4.05% (3) fueron allegadas peticiones con temas administrativos los cuales anteriormente eran catalogados como tema contractual DNBC.
- Fueron recibidas 20 peticiones con temas diferentes a los anteriormente mencionados a la DNBC teniendo así un 27.03%, los cuales ingresaron con los siguientes números de radicación.

20231140219122
20231140223762
20231140223632
20231140219392
20231140223452
20231140223442
20231140222912
20231140222122
20231140221982
20231140221942

20231140219952
20231140220052
20231140220122
20231140221622
20231140221482
20231140221062
20231140220992
20231140220432
20231140220472
20231140220782

12. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

Etiquetas de fila	Promedio de Días hábiles
Petición de consulta	23
Petición documentos o información	28
petición entre autoridades	18
Petición interés general	23
Petición interés particular	20
Petición Informes a Congresistas	28

En el análisis de tiempo de respuestas, según la muestra que relaciona la clasificación de PQRSD, se pudo evidenciar un preocupante alto promedio de días al momento de dar respuesta a las peticiones allegadas a la DNBC, con esto la entidad está incumpliendo con los tiempos estipulados por la Ley 1755 de 2015. Esta oficina ve con preocupación los altos tiempos de respuesta, recordando que al no dar respuesta un derecho de petición es una falta disciplinaria, que puede llevar al funcionario a ser sancionado y a su vez que sean allegadas tutelas a la DNBC por incumplimiento de ley.

13. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015

CONCEPTO	TOTAL
Número de PQRSD recibidos por los diferentes canales en abril de 2023	74
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia vía correo electrónico.	91
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, 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 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.
- 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.
- El proceso 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.
- 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.
- 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.

ORIGINAL FIRMADO

Hernando Andrés García
Elaboró
Contratista

ORIGINAL FIRMADO

Faubricio Sánchez Cortes
Elaboró Y Revisó
Gestor del proceso GAU

ORIGINAL FIRMADO

Ing. Jorge Edwin Amarillo Alvarado
Aprobó
Subdirector Administrativo y Financiero