

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

**Informe consolidado PQRSD IV Trimestre 2023
Gestión Atención al Ciudadano**

Bogotá D.C

| | |
|---|-----------|
| 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: | 3 |
| 6. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD: | 5 |
| 7. ASUNTOS DISCIPLINARIOS: | 5 |
| 8. CANALES OFICIAL UTILIZADOS: | 6 |
| 9. DESEMPEÑO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN: | 7 |
| 10. PQRSD POR DEPARTAMENTOS: | 9 |
| 11. TEMAS DE CONSULTA REITERATIVOS: | 10 |
| 12. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA: | 12 |
| 13. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015 | 12 |
| 14. ACCIONES DE MEJORA | 13 |
| 15. CONCLUSIONES: | 13 |

1. OBJETIVO:

Informar a la ciudadanía y a la alta dirección sobre el desempeño de la DNBC con relación al servicio de atención de solicitudes, 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 el cuarto trimestre de la vigencia 2023.

3. ALCANCE DEL INFORME:

El presente informe relaciona las solicitudes radicadas durante el periodo evaluado por parte de la Dirección Nacional de Bomberos, tales 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 disponibles para la atención en la Dirección; los cuales son: el correo electrónico, correspondencia, página web, línea telefónica (57) 6015557926, línea móvil 3228662938, chat institucional de la página web y atención personalizada.

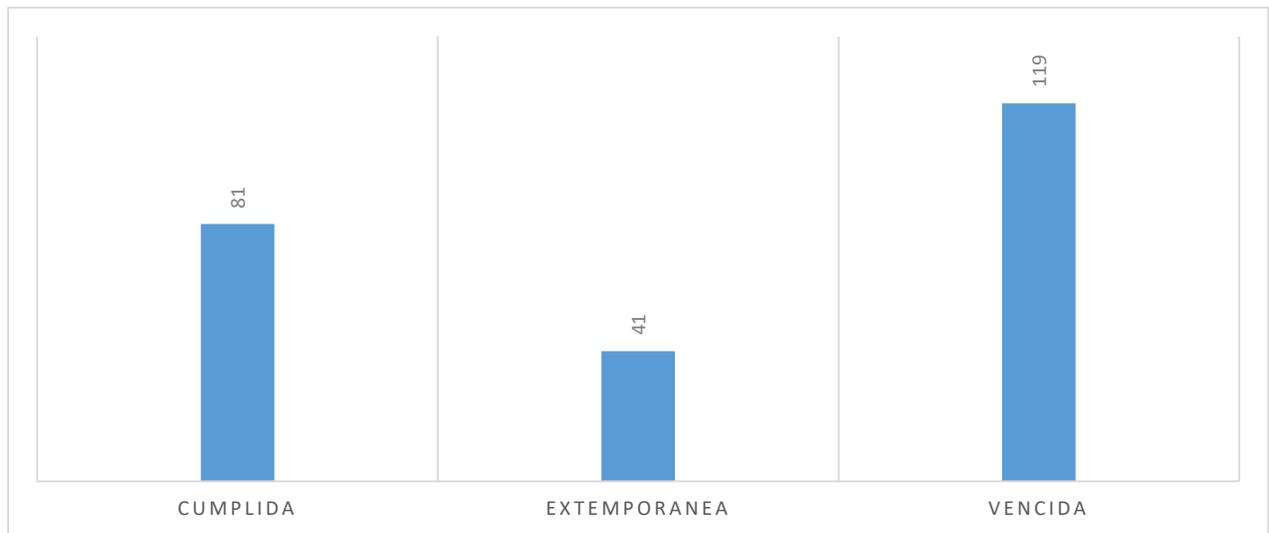
4. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS:

Según la información extraída del aplicativo ORFEO y la suministrada por los funcionarios y contratistas de la DNBC, la Dirección Nacional de Bomberos, durante el periodo evaluado, recibió un total de 241 PQRSD, las cuales fueron asignadas de la siguiente manera:

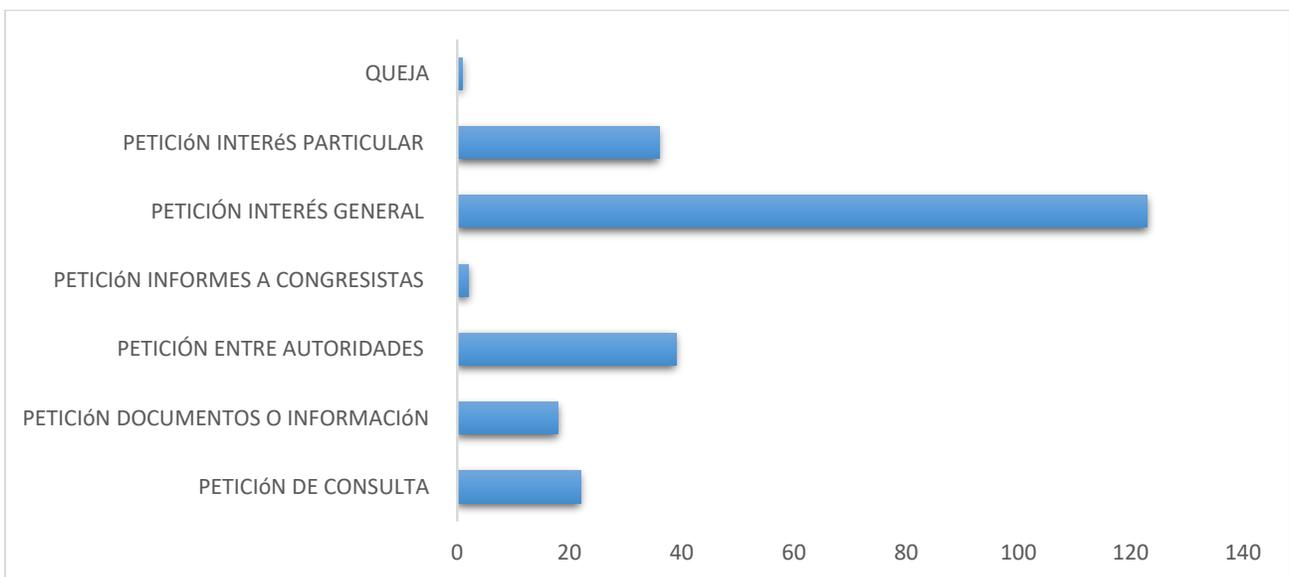
| Período | Dirección General | Subdirección Administrativa y Financiera | Subdirección Estratégica y Coordinación Bomberil | Evaluación Y Seguimiento | Total, peticiones |
|---------------------|-------------------|--|--|--------------------------|-------------------|
| IV Trimestre | 27 | 13 | 200 | 1 | 241 |
| % | 11,20% | 5,39% | 82,99% | 0,41% | 100% |

5. TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS DENTRO DEL TERMINOY EXTEMPORÁNEAMENTE:

Durante el cuarto trimestre de 2023, en la Dirección Nacional de Bomberos se recibieron 241 PQRSD; de las cuales se brindó respuesta dentro del término legal a 81 PQRSD, representando el 33,61%. El 17,01% corresponde a 41 peticiones que fueron respondidas por fuera del término legal y, por último, el 49,38% que representa a 119 PQRSD, las cuales se encuentran en estado de vencidas; sea por incumplir lo establecido por el procedimiento interno de PQRSD o por la desatención de los términos legales estipulados en la ley 1755 de 2015.



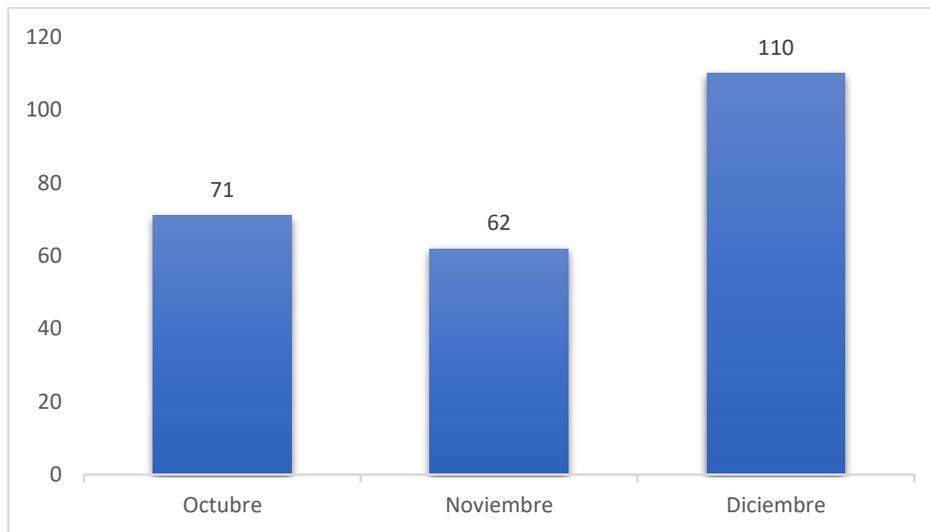
Cabe anotar, que la oficina de Gestión de Atención al Ciudadano realiza constantemente seguimiento a las peticiones asignadas a cada uno de los funcionarios y contratistas que desempeñan sus labores en la Entidad. Prestando especial atención al reporte de las peticiones que figuran en estado de vencidas, las cuales deben ser informadas a la Oficina de Control en Asuntos Disciplinarios, con el fin de que se adelanten las actuaciones pertinentes que contribuyan a amparar el derecho fundamental de los ciudadanos, en el marco del artículo 23 de la Carta Política Colombiana.



Por otro lado, del total de peticiones recibidas durante el cuarto trimestre de 2023, se recibieron 123 peticiones de interés general, que representa el 51,04% como el porcentaje más alto del tipo de PQRSD solicitadas por las y los ciudadanos interesados. Seguido por las peticiones entre autoridades, de las cuales se recibieron 39 PQRSD que representa un 16,18%. Continuando con las peticiones de interés particular con un total de 36 peticiones recibidas, correspondiente al 14,94%. Seguido por las 22 peticiones de consulta que corresponde al

9,13%. De peticiones de documentos e información ingresaron 18 PQRSD que corresponden al 7,47% y, por último, con el 0,41% fue ingresada una queja contra un funcionario de la Entidad.

6. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:



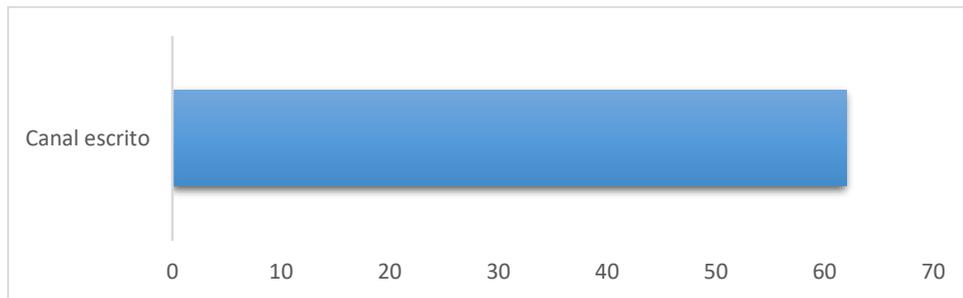
Respecto al análisis comparativo de los meses que corresponden al trimestre de evaluación, fue posible evidenciar la siguiente información: el mes que presentó mayor reducción de ingresos de PQRSD fue el mes de noviembre con el 25,73% (62 PQRSD), seguido por el mes octubre con el 29,46% (71 PQRSD) y finalmente diciembre con la representación más alta del último trimestre del año de evaluación, con el 45,64% con un total de 110 PQRSD.

7. ASUNTOS DISCIPLINARIOS

Durante el trimestre evaluado fue ingresada una queja la cual fue instaurada por un ciudadano, debido al descontento por los servicios prestados de manera insatisfactoria, o por servicios no prestados oportuna o eficazmente; en donde se manifestó la inconformidad sobre la conducta o acción prestada contra el funcionario de la Entidad, en el marco de sus funciones.

La respectiva, fue radicada mediante el radicado **20231140253772** el día 05 de octubre de 2023 y asignada al proceso de asuntos disciplinarios, según lo establecido en el procedimiento interno de PQRSD.

8. CANALES OFICIAL UTILIZADOS:



Durante el último trimestre del año 2023, el canal escrito fue el más utilizado y frecuentado por los usuarios que acudieron a los servicios prestados por la DNBC. En esa misma línea, es importante mencionar que este canal escrito, a su vez, utiliza medios tecnológicos y físicos los cuales se especifican en el siguiente punto.

8.1 Medios de atención:

La DNBC recuerda siempre a sus usuarios que se tienen habilitados los siguientes canales oficiales para el acceso a la información y servicios de la entidad, los cuales son:

| CANALES OFICIALES DE ATENCIÓN | MEDIO DE COMUNICACIÓN |
|-------------------------------|---|
| Canal Presencial | La sede principal de la Dirección Nacional de Bomberos, se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá en la Av. Calle 26 No. 69 – 76, edificio Elemento Agua piso 15. |
| Canal Escrito | Correspondencia: La sede principal de la Dirección Nacional de Bomberos, se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá en la Av. Calle 26 No. 69 – 76, edificio Elemento Agua piso 15. |
| | <ul style="list-style-type: none">• Correo electrónico atención ciudadano: atencionciudadano@dnbc.gov.co• Correo anticorrupción: anticorrupcion@dnbc.gov.co |
| | Formato PQRSD: En la sede principal de la Dirección Nacional de Bomberos, se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá en la Av. Calle 26 No. 69 – 76, edificio Elemento Agua piso 15. |
| | Buzón de sugerencias: La sede principal de la Dirección Nacional de Bomberos, se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá en la Av. Calle 26 No. 69 – 76, edificio Elemento Agua piso 15. |
| | Formato Electrónico: https://dnbc.gov.co/pqrsd |

| | |
|-------------------------|--|
| Canal Virtual | Chat en línea: https://dnbc.gov.co/contactenos |
| Canal Telefónico | <ul style="list-style-type: none"> • Línea móvil: 322 866 29 38 • Línea telefónica: En Bogotá 57(1) 5557926 Ext. 201 – 205 • Línea anticorrupción: (57) 60 1 5557926 Ext. 214 |

De lo anterior, durante el cuarto trimestre evaluado, el medio de ingreso de PQRSD más utilizado fue el correo atencionciudadano@dnbc.gov.co, con un 90,87%. En ese sentido, para la satisfacción de las necesidades de los usuarios, se ha derivado el compromiso por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano de: velar por el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos, hacer seguimiento diario a la atención de los términos de ley estipulados en la de 1755 de 2015 y de garantizar los medios idóneos y accesibles para la interacción del Estado-Ciudadano. Es por ello que el correo atención ciudadano es una herramienta que se encuentra disponible para todos los usuarios 24 horas de los 7 días de la semana, para la presentación de todo documento o información relevante para el conocimiento y gestión de la Entidad.

| Servicio de Entrada | Cuenta | % |
|----------------------------|---------------|-------------|
| Correo atención ciudadano | 219 | 90,87% |
| Servicio de mensajería | 16 | 6,64% |
| Radicación directa | 6 | 2,49% |
| Total general | 241 | 100% |

9. DESEMPEÑO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

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

CANAL PRESENCIAL: Durante este trimestre, se brindó atención presencial en las instalaciones de la Entidad, en un horario de lunes a viernes jornada continua de 8:00 am a 5:00 pm, cumpliendo con un total de 180 horas de los 180 semanales atendidas en cada mes que representa un 100% de atención satisfactoria a través de este canal.

CANAL TELEFÓNICO: Durante este trimestre, se brindó atención telefónica de lunes a viernes en jornada continua de 8:00 am a 5:00 pm a los usuarios, logrando una atención de 180 horas. La línea móvil estuvo habilitada durante este mes, cumpliendo con el 100% de atención brindados por medio de este canal.

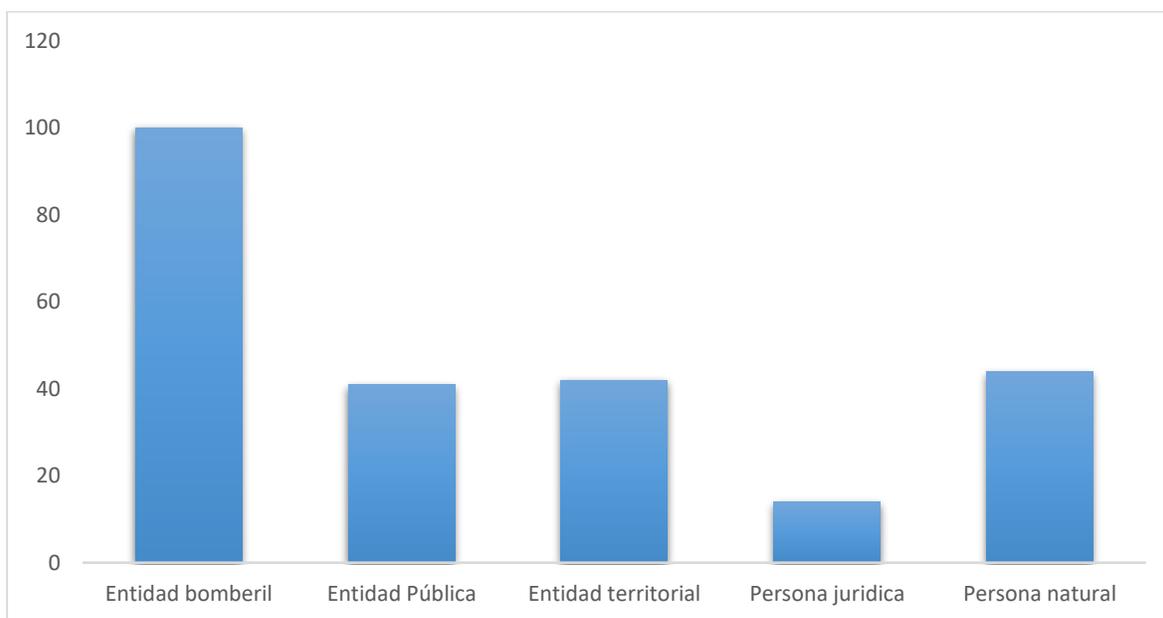
CANAL VIRTUAL: Durante este trimestre, se brindó atención a los usuarios en un horario de lunes a viernes jornada continua de 8:00 am a 5:00, a través de nuestras redes sociales con un 100% de atención. No obstante, cabe señalar que el chat en línea de la página web de la

DNBC, no estuvo en servicio. Para la implementación de su funcionamiento, esta oficina está realizando petición a la gestión de Tecnología de la DNBC con el objetivo de lograr un porcentaje total de atención, que hoy se representa en un 0%.

CANAL ESCRITO: Durante este trimestre, el correo electrónico habilitado a los usuarios tuvo un cumplimiento del 100% de atención; sin embargo, el formato PQRSD de la página web no cubrió el 100%, dado que posee limitaciones para el diligenciamiento. Es por lo anterior, que sumando los dos porcentajes este canal cubrió el 75%.

Es importante anotar, qué actualmente el trámite del formato PQRSD de la página web, permite realizar la solicitud de forma anónima, pero al momento de radicar genera un error de programación que impide el acceso a la información.

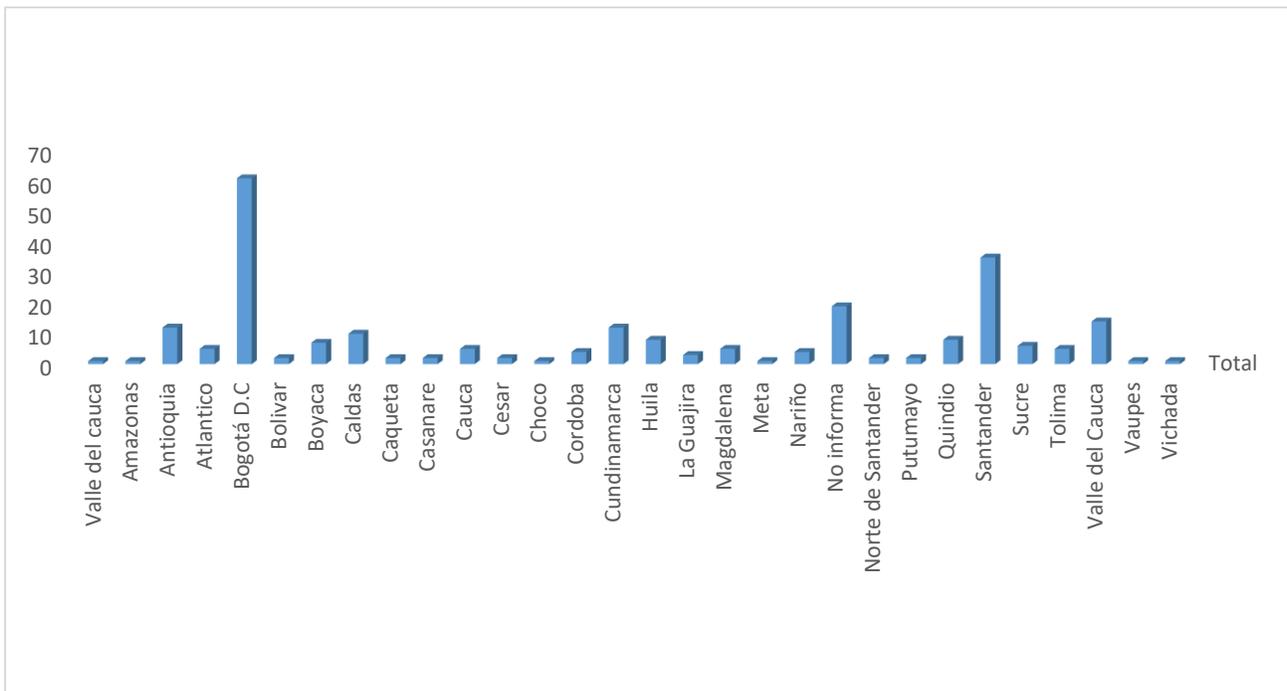
10. ORIGEN DE PQRSD:



- Durante el transcurso de este trimestre fueron las entidades bómberiles quienes accedieron mayormente a la solicitud de servicios ante la DNBC, presentando un total de 100 PQRSD (41,49%).
- El 18,26% de PQRSD; es decir, 44 fueron presentadas por personas naturales haciendo efectivo su derecho de solicitar información ante entidades públicas.
- Las entidades territoriales como alcaldías y gobernaciones, entre otras, presentaron 42 PQRSD, representando el 17,43%.

- Entidades públicas como la Procuraduría General de la Nación y Contraloría General de la Nación representaron el 17,01% con 41 requerimientos dirigidos a la DNBC.
- Por último, el 5,81% corresponde a 14 PQRSD que fueron enviadas por personas jurídicas a la DNBC. **(véase registro público).**

11. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:

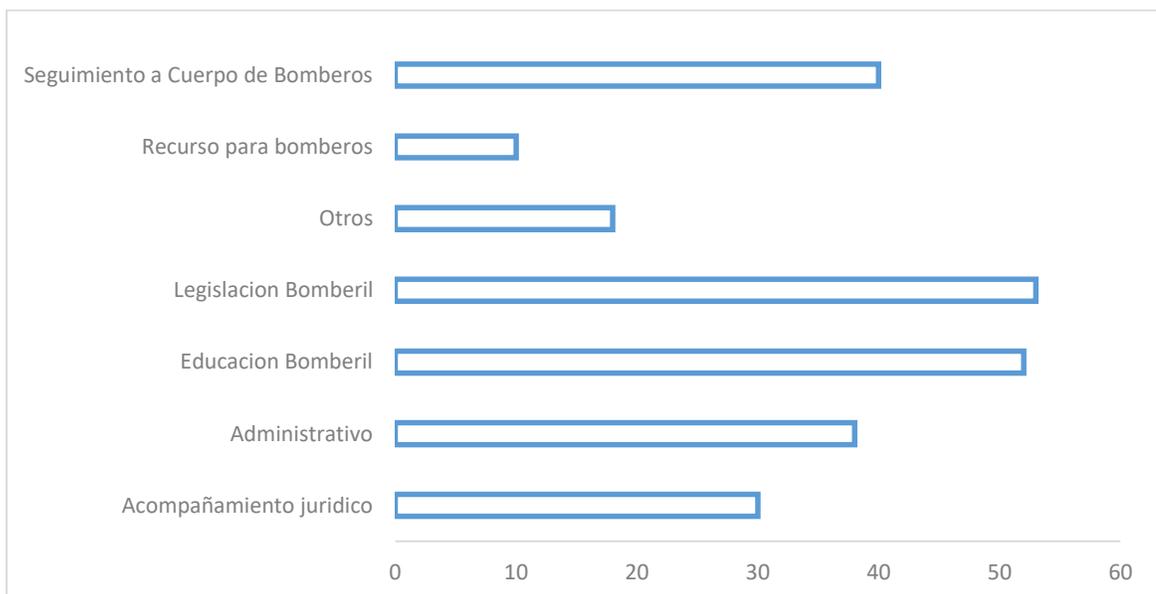


Durante este trimestre, se evidenció al distrito de Bogotá como la ciudad con el mayor número de ingresos PQRSD, recibiendo un total de 61 solicitudes de las 241 PQRSD radicadas durante el cuarto trimestre de 2023. De otro lado, se evidencia que la DNBC recibió requerimientos de 27 departamentos del país, en donde sobresalen los departamentos de: Santander con 35 PQRSD, Valle del Cauca con 15 PQRSD, entre otros como Antioquia, Cundinamarca, Caldas, Huila y los departamentos restantes que se pueden visualizar en la siguiente base de datos:

| Departamento | Cuenta de Departamento |
|--------------|------------------------|
| Amazonas | 1 |
| Antioquia | 12 |
| Atlántico | 5 |
| Bogotá D.C | 61 |
| Bolívar | 2 |
| Boyacá | 7 |

| | |
|----------------------|------------|
| Caldas | 10 |
| Caquetá | 2 |
| Casanare | 2 |
| Cauca | 5 |
| Chocó | 1 |
| Córdoba | 4 |
| Cesar | 2 |
| Cundinamarca | 12 |
| Huila | 8 |
| La Guajira | 3 |
| Magdalena | 5 |
| Nariño | 4 |
| No informa | 19 |
| Norte de Santander | 2 |
| Quindío | 8 |
| Santander | 35 |
| Sucre | 6 |
| Tolima | 5 |
| Valle del Cauca | 15 |
| Vaupés | 1 |
| Vichada | 1 |
| Total general | 241 |

12. TEMAS DE CONSULTA REITERATIVOS:



- El 21,99% representa a 53 PQRSD que solicitudes relacionadas con legislación bomberil, en donde se solicita a la DNBC profundizar explicación en todo lo concerniente a la ley general de bomberos de Colombia 1575 de 2012 y sus decretos reglamentarios, en conjunto con la resolución 0661 de 2014, modificada por la resolución 1127 de 2018 la cual adopta el Reglamento Administrativo, Operativo, Técnico y Académico de los Bomberos de Colombia.
- El 21,58% representa a 52 peticiones sobre temas de consulta de avales, incumplimiento de OPAS -Otros Procedimientos Administrativos- y generalmente por circunstancias atípicas al proceso nacional de bomberos, las cuales fueron dirigidas a la Oficina de Educación Bomberil.
- El 16,60% representa a 40 peticiones que están relacionadas con el seguimiento a los cuerpos de bomberos que incluyen temas como quejas presentadas por los diferentes cuerpos de bomberos por el incumplimiento de las administraciones municipales en el giro de los recursos de sobretasa bomberil y seguimiento a los cuerpos de bomberos en donde se indica a los peticionarios interesados que 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.
- El 15,77% representa a 38 peticiones con temas que versan sobre asuntos administrativos; los cuales anteriormente eran catalogados como tema contractual de la DNBC.
- El 12,45% representa a 30 peticiones relacionadas con solicitudes de acompañamiento jurídico, a los diferentes cuerpos de bomberos del país, por parte los profesionales abogados y técnicos de la DNBC, sobre temas orientados a 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.
- Asimismo, fueron recibidas 18 peticiones con temas diferentes a los anteriormente mencionados.

- Finalmente, durante este trimestre fueron ingresadas 10 peticiones con temas relacionados con recursos que necesitan los cuerpos de bomberos del país para su correcto funcionamiento, que generalmente concluyen en proyectos futuros.

13. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

| ETIQUETAS DE FILA | PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Petición de consulta | 18 |
| Petición documentos o información | 20 |
| petición entre autoridades | 9 |
| Petición interés general | 13 |
| Petición interés particular | 16 |
| Petición informes a congresistas | 23 |
| Queja | |

De acuerdo al análisis de tiempo de atención a las respuestas de las PQRSD, es posible evidenciar que todas las solicitudes presentaron un alto promedio de días al momento de atender las respuestas a las peticiones allegadas a la DNBC. En observación a lo anterior, se hace necesario recordar a los responsables de dar respuestas a las PQRSD lo contemplado por la ley en referencia; pues la ausencia de atención a las respuestas de derechos de petición constituye una falta disciplinaria que puede llevar al funcionario a ser sancionado y, a su vez que sean allegadas tutelas a la Entidad. Pero más allá de ello y no menos importante, el quebrantamiento y afectación de los derechos fundamentales de los peticionarios que no solo perjudica sus necesidades sino al nombre de la Entidad.

14. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015

| CONCEPTO | TOTAL |
|--|-------|
| Número de PQRSD recibidos por los diferentes canales en el cuarto trimestre 2023. | 241 |
| Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia vía correo electrónico. | 153 |
| Número de PQRSD en las que se negó el acceso a la información. | 0 |

15. ACCIONES DE MEJORA

- Socializar el procedimiento interno de PQRSD a servidores públicos de la Entidad.
- Realizar acompañamiento, continuo y permanente, 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.
- Enviar reporte mensual a los responsables de dar respuestas a las PQRSD de las peticiones próximas a vencerse.
- Realizar campaña de sensibilización a funcionarios y/o contratistas de la DNBC en torno a la ley 1755 de 2015.
- En aras de dar aplicación a lo establecido en el procedimiento interno de PQRSD, es importante que, mediante el aplicativo Orfeo, cada PQRSD sea asignada a un funcionario o contratista responsable de brindar respuesta y no como tal al área en la que desempeña sus labores.

16. 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 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 respuestas 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; Asimismo 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 y seguimiento más riguroso en cuanto a las respuestas de PQRSD mes a mes y con esto, proponer y aplicar acciones de mejora continua que contribuyan a la respuesta oportuna de las peticiones.
- Durante el cuarto trimestre evaluado, la oficina de gestión de atención al ciudadano no recibió, a través de los canales de atención disponibles al público, peticiones presentadas por personas en condición de discapacidad cognitiva, intelectual, física o sensorial. En el caso de recibirlas, la DNBC promoverá una atención diferencial y preferencial que garantice el pleno ejercicio de sus derechos, en atención a lo contemplado por la ley 1618 de 2013
- En aras de mantener la curva de aprendizaje, se hace necesario conservar el personal responsable de radicación y que, el mismo esté capacitado para el adecuado uso del sistema ORFEO, asignación, seguimiento de PQRSD, así como para la creación de informes.
- En atención a que durante el trimestre de evaluación fue ingresada una queja a la DNBC, esta oficina tiene el deber de reportar, mediante memorandos mensuales, esta información a la Oficina de Asuntos Disciplinarios, con el fin de que se tomen las acciones pertinentes.
- El proceso de atención al ciudadano informa y recuerda la importancia de mantener en óptimas condiciones los canales de atención.
- Por último, con el fin de aprender y actualizar el conocimiento del aplicativo sistema de gestión documental Orfeo, se hace necesario que, tanto funcionarios como contratistas, cuenten con disponibilidad de tiempo para asistir a todas las capacitaciones orientadas al correcto y adecuado manejo de este.

Este informe será presentado ante la alta dirección para su revisión y posterior publicación en la página web de la Entidad.

Johana Vanessa Álvarez Rodríguez
Elaboró
Gestora del proceso GAU

Rainer Naranjo Charrasqui
Revisó y aprobó
Subdirector Administrativo y Financiero