

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD II Semestre 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:.....	10
12.	PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA.....	11
13.	APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015	11
14.	ACCIONES DE MEJORA.....	11
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, 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 este segundo semestre 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 este segundo semestre 2022.

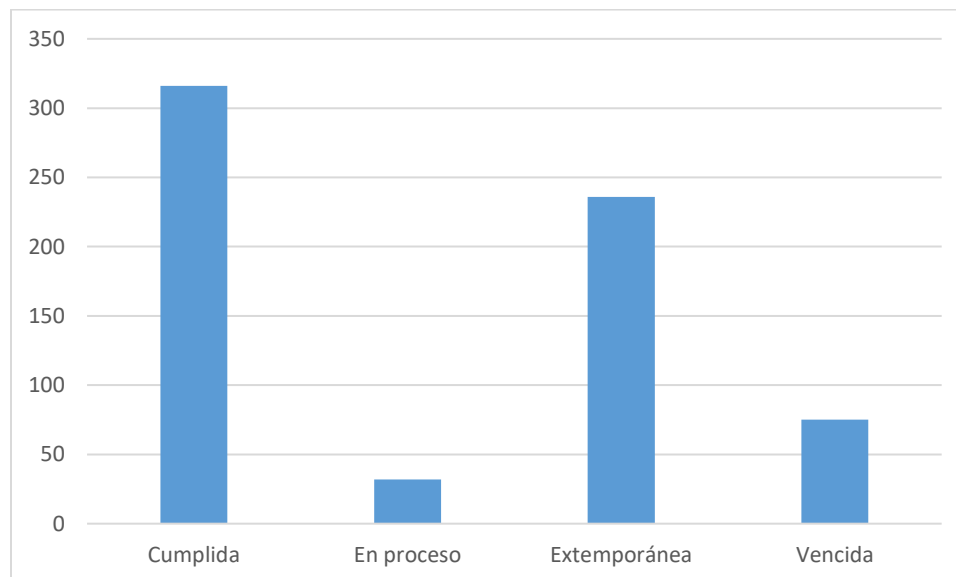
4. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS:

La Dirección Nacional de Bomberos durante el periodo evaluado correspondiente este segundo semestre de 2022 recibió un total de 659 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
Segundo semestre 2022	45	70	543	659
%	6.82%	10.62%	82.39%	100%

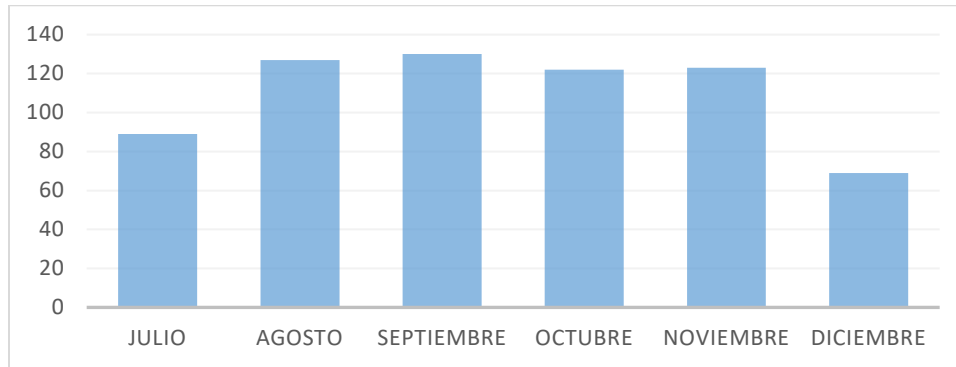
5. TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS DENTRO DEL TERMINO Y EXTEMPORÁNEAMENTE:

La Dirección Nacional de Bomberos, durante este segundo semestre de 2022 respondió dentro del término legal 316 de las 659 PQRSD allegadas, así mismo 236 corresponde a peticiones respondidas por fuera del término legal, por último, 75 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.

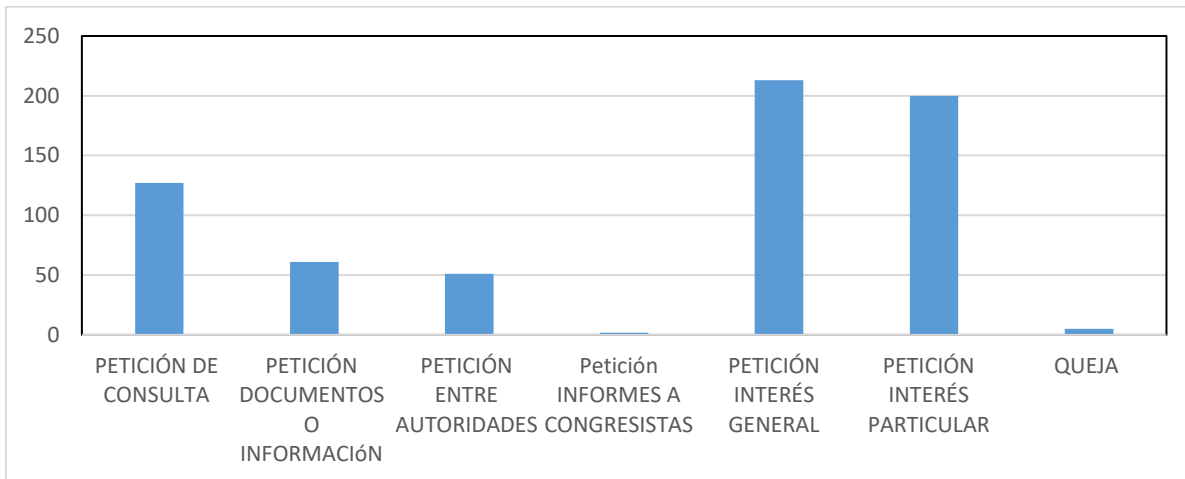


Las peticiones que figuran vencidas serán remitidas a la oficina de Control en Asuntos Disciplinarios, con el fin de realizar las correspondientes averiguaciones del porque no se han contestado las peticiones.

6. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:

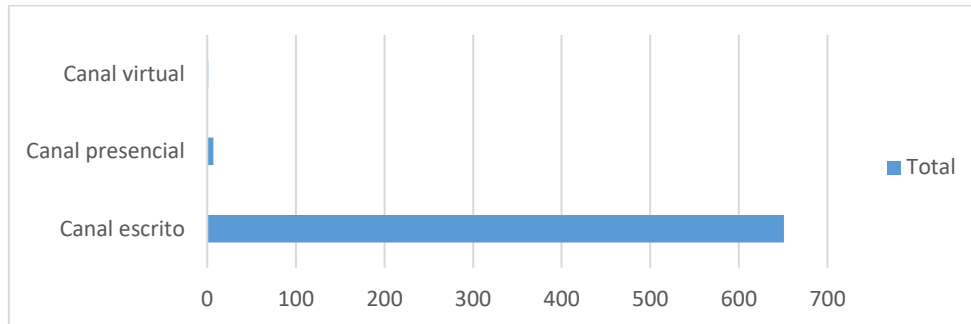


En el tema de evolución PQRSD 2022, el porcentaje de allegadas durante este segundo semestre mostro porcentajes muy parecidos en los meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre con el 19.27% (127), 19.72% (130), 18.51% (122) y 18.66% (123) respectivamente y los meses de julio y diciembre con el 13.50% (89) y el 10.47% (69), siendo así el mes de diciembre con el más bajo ingreso de PQRSD a la Entidad y por otro lado septiembre siendo el mes con más ingreso PQRSD.



Durante este segundo semestre la DNBC recibió 659 PQRSD divididas en la siguiente manera: Peticiones de interés general con el más alto ingreso de PQRSD durante el periodo evaluado con un 32.32% (213), seguida por Peticiones de interés particular con el 30.34% (200), las Peticiones de Consultas con un 19.11% (126), Peticiones de documentos e información pública tuvo este segundo semestre un 9.25% (61), Peticiones entre autoridades con el 7.73% (51) y por último fue registrado dos informes por congresista con el 0.30%. Durante el periodo evaluado fueron ingresadas 5 quejas que se revisaron con el proceso de Control en Asuntos Disciplinarios y con los procesos directamente mencionadas en las quejas correspondientes.

7. CANALES OFICIAL UTILIZADOS:



Durante este segundo semestre evaluado fue posible monitorear el ingreso total de las PQRS, siendo así el canal escrito con un 98.48% (649) el más utilizado y frecuentado por nuestros usuarios este segundo semestre pero que es importante recordar que este canal escrito también utiliza medios tecnológicos los cuales más adelante se especificara como fueron usados demás junto a los canales presencial y el virtual por nuestros usuarios.

7.1 Medios de atención:

Etiquetas de fila	Cuenta de Servicio de Entrada	%
Chat institucional	1	0,15%
Correo Atención ciudadano	607	92,11%
Correo institucional	1	0,15%
Formato PQRS Web	29	4,40%
Radicación directa	11	1,67%
Servicio de Mensajería	10	1,51%
Total general	659	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 segundo semestre 2022 el medio de ingreso de PQRS más utilizado con un 92.11% 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.

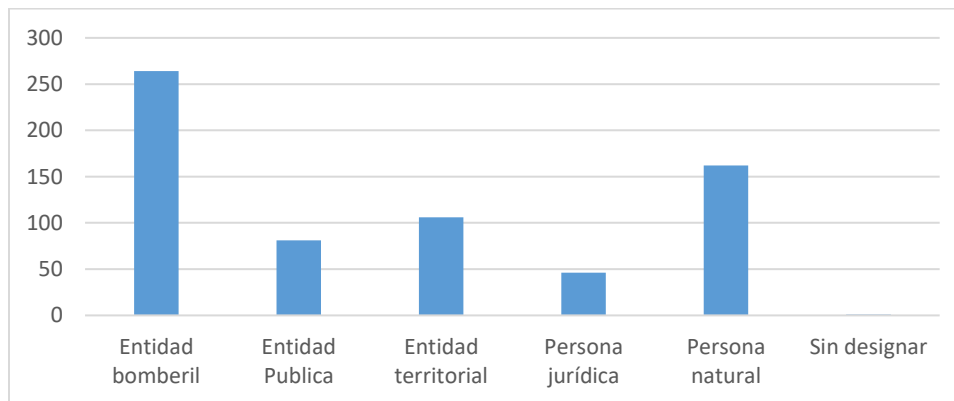
CANAL PRESENCIAL: Durante este segundo semestre se prestó atención de lunes a viernes jornada continua de 8:00 am a 5:00 pm para un total de 180 horas de las 180 establecidas, cumpliendo así con el 100% de atención en este canal.

CANAL TELEFÓNICO: Durante este segundo semestre se prestó atención de lunes a viernes jornada continua de 8:00 am a 5:00 pm para un total de 180 horas de las 180 establecidas en la línea telefónica, por último, la línea móvil no estuvo habilitada durante este segundo 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 181 días del segundo semestre, el chat WhatsApp no tuvo el funcionamiento esperado con apenas un 17% de su funcionamiento con apenas 31 días prestados de los 181 que tuvo este segundo semestre lo cual fue evidenciado en los informes mensuales presentados, el Chat en línea de la página de la DNBC tuvo un 93% de funcionamiento con solo 12 días los cuales no se prestó atención por inconvenientes en la Página web de la DNBC.

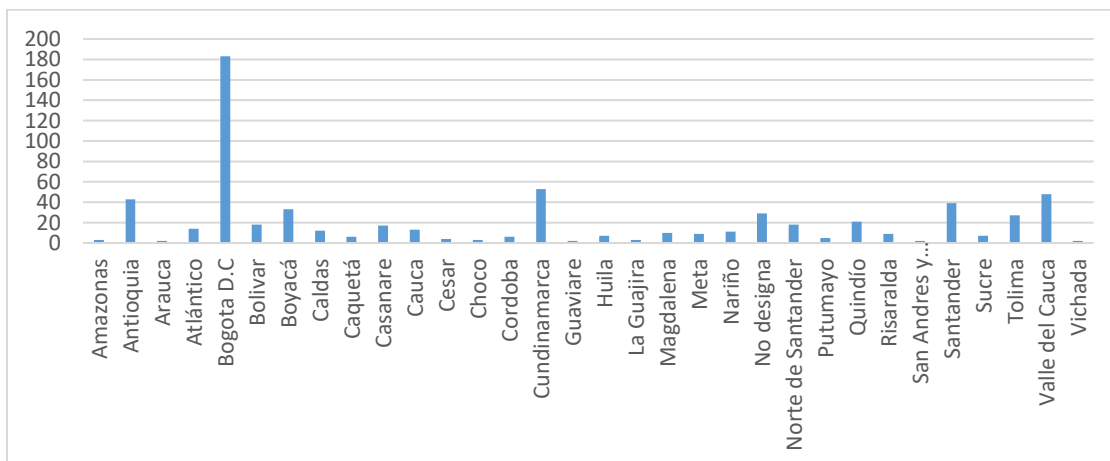
CANAL ESCRITO: Durante este segundo semestre el correo electrónico presento problemas técnicos durante el mes de enero los cuales fueron evidenciados en los informes mensuales respectivamente, cubriendo el 90% de los 181 días de este semestre, por otro lado, el formato PQRSD de la página Web cubrió el 77% de los 181 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 este segundo semestre se pudo evidenciar que nuestros usuarios más comunes fueron los cuerpos de bomberos del país con el 40.06% (264) del total ingresado a la DNBC.
- El 24.58% (162) 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 16.08% (106) fueron envidas por las diferentes Entidades Territoriales del país.
- El 12.29% (81) de PQRSD fueron envidas por entidades públicas del país, entre ellas Procuraduría general de la nación y Contraloría general de la nación.
- Un 6.98% (46) fueron allegadas por personas jurídicas.

10. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:



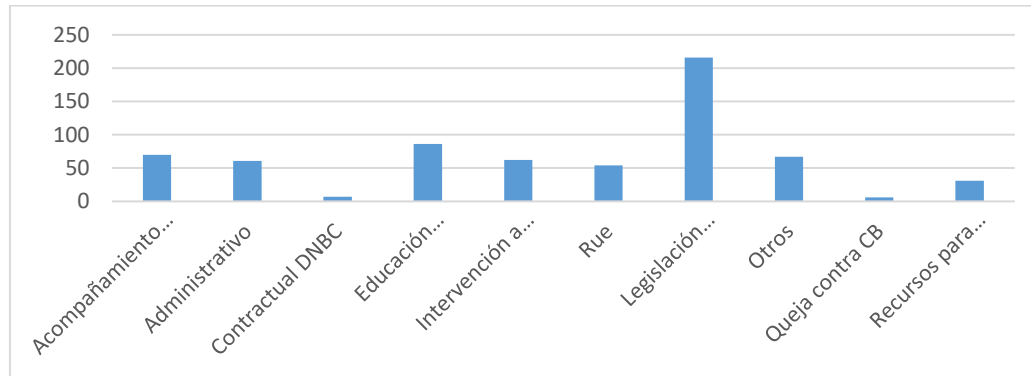
Durante este segundo semestre fue posible evidenciar que Bogotá como capital del país registro el mayor número de ingresos PQRSD con el 27.77% (183) de las 659 radicadas, por otro lado se evidencia que la DNBC recibió requerimientos de 31 departamentos del país de los cuales sobresale el departamento de Cundinamarca con el 8.04% (53), seguido por el departamento de Valle del cauca con el 7.28% (48), Antioquia registro 6.53% (43), 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	3	0,46
Antioquia	43	6,53
Arauca	2	0,30
Atlántico	14	2,12
Bogotá D.C	183	27,77
Bolívar	18	2,73
Boyacá	33	5,01
Caldas	12	1,82
Caquetá	6	0,91
Casanare	17	2,58
Cauca	13	1,97
Cesar	4	0,61
Choco	3	0,46
Córdoba	6	0,91
Cundinamarca	53	8,04
Guaviare	2	0,30
Huila	7	1,06
La Guajira	3	0,46
Magdalena	10	1,52
Meta	9	1,37
Nariño	11	1,67
No designa	29	4,40
Norte de Santander	18	2,73
Putumayo	5	0,76
Quindío	21	3,19
Risaralda	9	1,37
San Andrés y Providencia	2	0,30
Santander	39	5,92
Sucre	7	1,06
Tolima	27	4,10
Valle del Cauca	48	7,28
Amazonas	3	0,30
Total general	659	100%



11. TEMAS DE CONSULTA REITERATIVOS:



- El tema con más reiteración con 32.78% (216) fueron solicitudes de legislación bomberil en donde se solicita a la DNBC mayor explicación en todo lo concerniente a Bomberos o que mediante la legislación existente fuese posible responder de manera satisfactoria.
- Con un 10.62% (70) 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 0.91% (6) 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.
- Fueron ingresadas a nuestro sistema un 10.17% (67) peticiones con temas diversos a los tratados generalmente pero que gracias a ello y a su frecuencia en este segundo semestre fue posible identificar nuevos temas los cuales serán agregados a nuestros temas más frecuentes como lo son: Solicitud de recursos bomberiles, Educación Bomberil y temas contractuales DNBC.

12. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

Etiquetas de fila	Promedio de días hábiles
Petición de consulta	21
Petición documentos o información	21
Petición entre autoridades	13
Peticiones informes por congresistas	25
Petición interés general	18
Petición interés particular	15

En el análisis de tiempo de respuestas, según la muestra que relaciona la clasificación de PQRSD, peticiones de consultas y petición interés particular cumplen en los tiempos estipulados por la Ley 1755 de 2015.

13. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015

CONCEPTO	TOTAL
Número de PQRSD recibidos por los diferentes canales en este segundo semestre 2022	659
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia vía correo electrónico.	230
Peticiones con temas frecuentes o reiterativas	216
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 el semestre 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, 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.
- 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, aparte se asignó a dos personas para que apoyaran el tema de la Radicacion y los envíos de respuestas sin ser efectivas para el proceso.
- 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 semestre 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.
- Se hace necesario contratar personal que se requiere en el proceso 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 segundo contacto con ellos.
- Durante este segundo semestre el proceso de atención al ciudadano realizó 684 atenciones por el Chat institucional y 81 en nuestras redes sociales, las cuales descongestionaron de manera importante el ingreso de PQRSD a la DNBC.
- 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.
- Este informe será presentado ante la alta dirección para su posterior publicación en nuestra página web.

FAUBRICIO SANCHEZ CORTES

Elaboró Y Revisó
Gestor del proceso GAU

JORGE EDWIN AMARILLO ALVARADO

Aprobó
Subdirector Administrativo y Financiero