

## Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

# Informe Consolidado PQRSD Diciembre de 2021 Gestión Atención al Usuario

Bogotá D.C

## CONTENIDO

1.	OBJETIVO: .....	3
2.	METODOLOGÍA: .....	3
3.	ALCANCE DEL INFORME:.....	3
4.	TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN DICIEMBRE:.....	3
5.	TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS DENTRO DEL TERMINO Y EXTEMPORÁNEAMENTE:.....	4
6.	EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD: .....	5
7.	CANALES OFICIAL UTILIZADOS: .....	6
9.	PQRSD POR DEPARTAMENTOS: .....	7
10.	TEMAS DE CONSULTA:.....	9
11.	PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA.....	10
12.	CANALES DE ATENCION.....	10
13.	APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015 .....	11
14.	DESEMPEÑO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN .....	11
15.	ACCIONES DE MEJORA.....	12
16.	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 mes de diciembre 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 mes de diciembre de 2021.

## 4. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN DICIEMBRE:

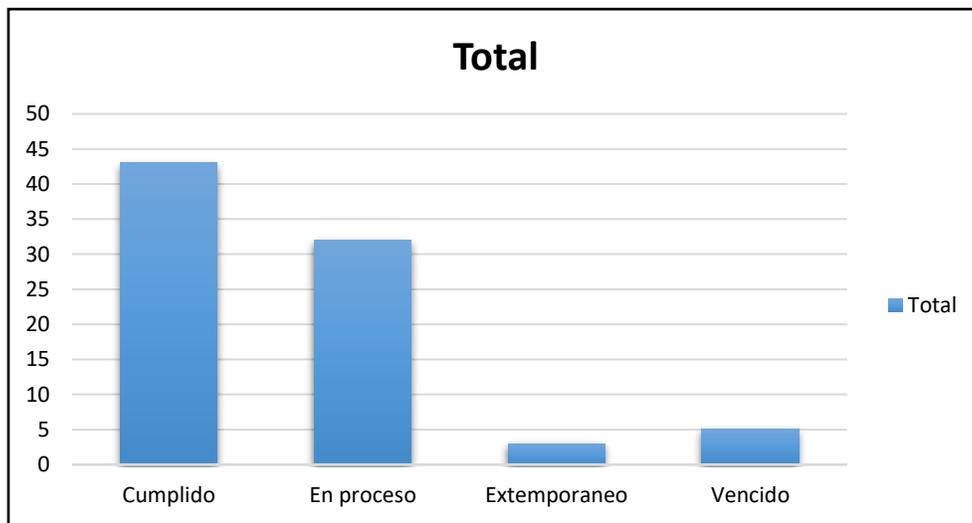
---

La Dirección Nacional de Bomberos durante el periodo evaluado correspondiente al mes de diciembre, recibió un total de 83 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
Diciembre	7	11	65	83
%	8%	13%	78%	100%

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

La Dirección Nacional de Bomberos, para el periodo correspondiente al mes de diciembre, respondió dentro del termino legal un 52% (43) de las 83 PQRSD allegadas, actualmente se encuentran 5 (6%) PQRSD vencidas y 32 (39%) se encuentran actualmente en proceso de respuesta, 3 (4%) extemporáneas. La oficina de Atención al ciudadano viene realizando el seguimiento directo a las respuestas con cada uno de los funcionarios y contratistas.

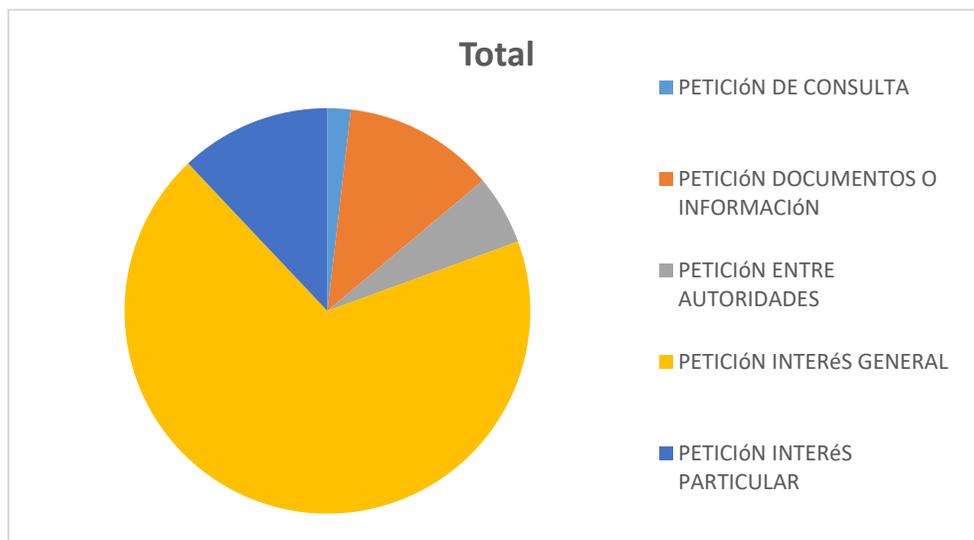


Las peticiones que figuran vencidas, serán remitidas a la oficina de Control en Asuntos Disciplinarios, con el fin de realizar las correspondientes averiguaciones del porque no se han contestado las peticiones.

## 6. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:

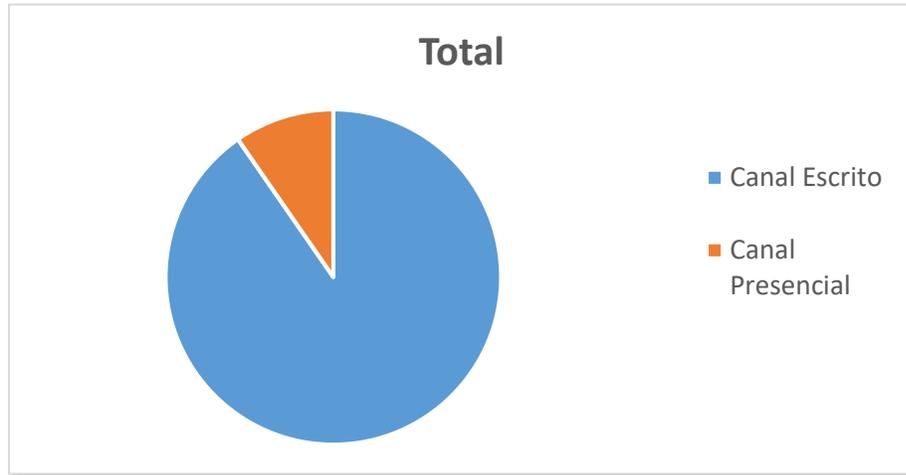


A la evolución de PQRSD allegadas, del mes de se puede concluir que se mantiene dentro de los porcentajes de los meses anteriores de octubre y noviembre, es decir entre el 25%, pero sin sobrepasar el 40%, por lo que el porcentaje de PQRSD que se allegan a la DNBC se mantienen en números parecidos entre meses.



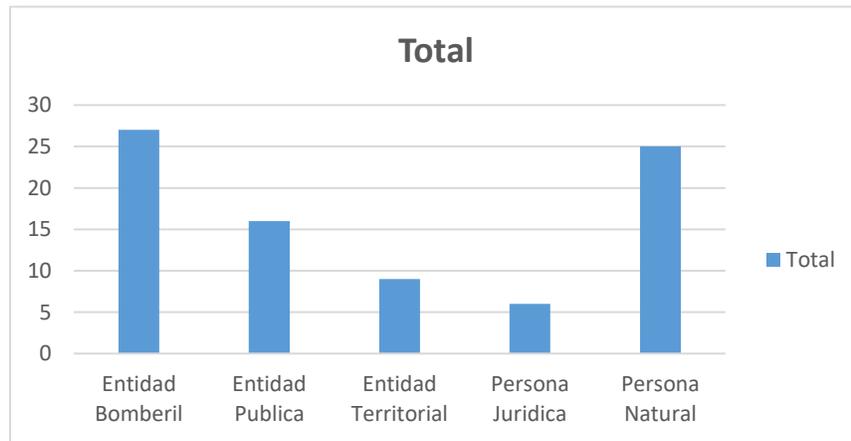
En el mes de diciembre, la DNBC recibió 83 PQRSD que del total: un 37% (31) sobre Peticiones de interés General, 28% (23) fueron Peticiones de Interés Particular, el 17% (14) Petición entre autoridades, el 13% (11) de Peticiones de documentos e información, y el 5% (4) consulta.

## 7. CANALES OFICIAL UTILIZADOS:



Actualmente y atravesando la nueva realidad del país por la actual pandemia se pudo evidenciar que el canal más utilizado durante el mes de diciembre de 2021 fue el Canal Escrito con un 90% (75) y el Canal Presencial 10% (8) de las 83 allegadas.

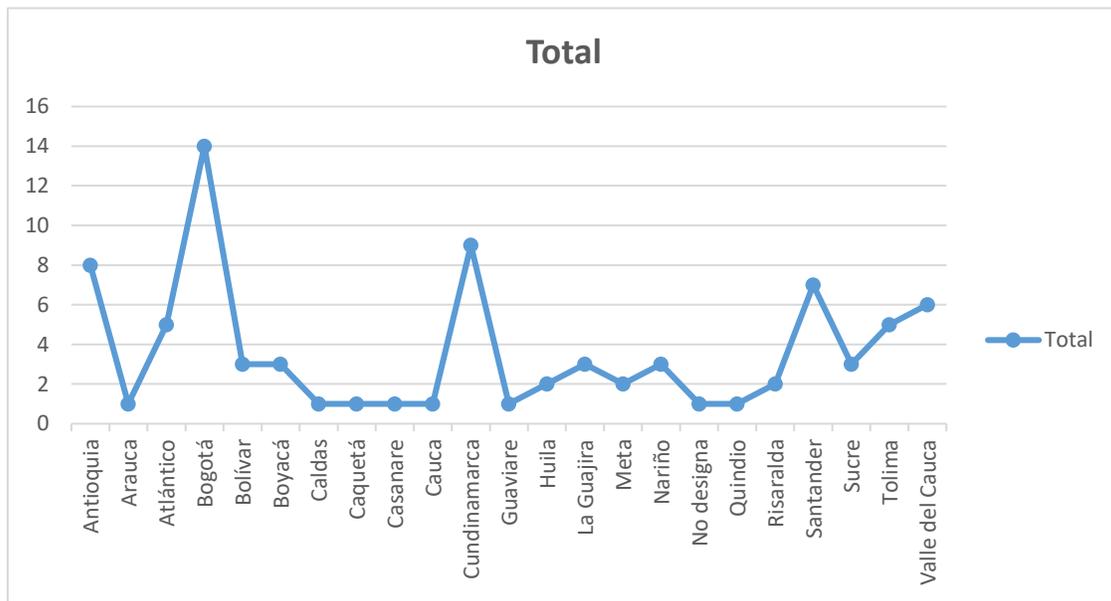
## 8. ORIGEN DE PQRSD:



- Del total de PQRSD recibidas en el mes de diciembre a la DNBC, se tiene que, el 33% (27) fueron allegadas desde las Entidades Bomberiles.

- El 30% (25) 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.
- Un 19% (16) fueron allegadas desde entidades Públicas centralizadas como son Contraloría, Procuraduría, Fiscalía, Juzgados, Ministerios.
- El 11% (9) fueron envidas por las diferentes Entidades Territoriales del país como lo son las Alcaldías, Gobernaciones entre otras.
- El 7% (6) de PQRSD fueron realizadas por Personas Jurídicas.

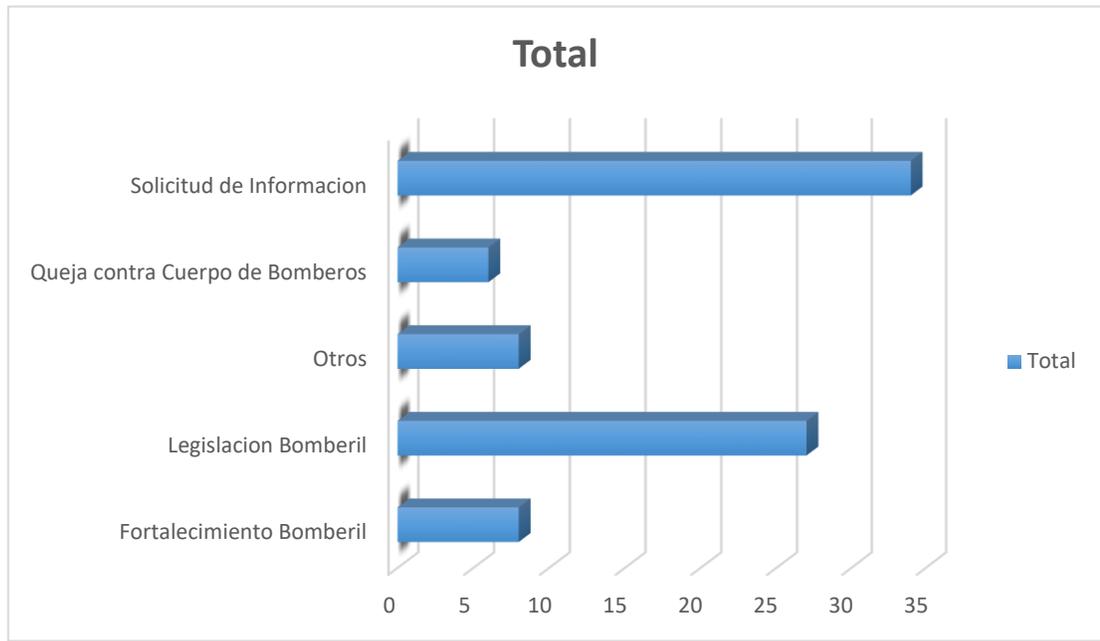
## 9. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:



Durante el periodo analizado, la DNBC recibió 83 PQRSD de 26 departamentos del país incluido Bogotá quien tiene el mayor número de peticiones con un 17% (14), el resto de país en sus diferentes Departamentos se tiene la siguiente información:

Etiquetas de fila	Cuenta de Departamento	%
Antioquia	8	10%
Arauca	1	1%
Atlántico	5	6%
Bogotá	14	17%
Bolívar	3	4%
Boyacá	3	4%
Caldas	1	1%
Caquetá	1	1%
Casanare	1	1%
Cauca	1	1%
Cundinamarca	9	11%
Guaviare	1	1%
Huila	2	2%
La Guajira	3	4%
Meta	2	2%
Nariño	3	4%
No designa	1	1%
Quindío	1	1%
Risaralda	2	2%
Santander	7	8%
Sucre	3	4%
Tolima	5	6%
Valle del Cauca	6	7%
<b>Total general</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

## 10. TEMAS DE CONSULTA:



- El tema más frecuente con un 41% (34) Solicitudes de Información que la DNBC posee.
- El 33% (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.
- Fueron ingresadas a nuestro sistema 8 (10%) peticiones con temas diversos a los tratados generalmente que hacían referencia a diferentes solicitudes.
- El 10% (8) 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.
- El 7% (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.

## 11. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

Etiquetas de fila	Promedio de Tiempo de respuesta
Petición de consulta	14
Petición documentos o información	8
Petición entre autoridades	4
Petición interés general	11
Petición interés particular	10
<b>Total general</b>	<b>9</b>

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 terminos.

## 12. CANALES DE ATENCION

Etiquetas de fila	Cuenta de Canal de Atención	%
Correo Atención Ciudadano	72	87%
Correo institucional	2	2%
Formato Electrónico	3	4%
Radicación Directa	6	7%
<b>Total general</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

En la Dirección Nacional de Bomberos, para el periodo correspondiente al mes de diciembre, el canal de atención más utilizado por los usuarios fue el correo de atención al ciudadano con un 87% (72) de las 83 PQRSD allegadas.

### 13. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015

CONCEPTO	TOTAL
Número de PQRSD recibidos por los diferentes canales en el mes de diciembre de 2020.	83
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia via correo electrónico.	41
Número de PQRSD en las que se negó el acceso a la información.	0

### 14. 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 189 horas de las 189 establecidas, menos el día 31.

**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 189 horas de las 189 establecidas, menos el día 31 y el celular no estuvo habilitado en el mes ya que no sirve.

**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 189 horas de las 189 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 mes el correo electrónico no presento ningún problema para recepcionar las PQRSD, igualmente que el formato electrónico estuvo activo en la página para el mismo trámite.

## 15. ACCIONES DE MEJORA

---

- Enviar reporte mensual a los responsables de dar respuestas a las PQRSD de las peticiones próximas a vencerse.
- Solicitar a los responsables de dar respuestas a las PQRSD el reporte de las contestaciones a las peticiones que estaban 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.

## 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, 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 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.
- 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 diciembre, 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 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.
- Por ultimo tanto Funcionarios como Contratistas deben asistir a las capacitaciones realizadas por esta oficina en cuanto al manejo del sistema de gestión documental Orfeo.

---

JORGE EDWIN AMARILLO ALVARADO

Aprobó  
Subdirector Administrativo y Financiero

---

ANGELICA XIOMARA ROSADO BAYONA

Elaboró  
Auxiliar Administrativa

---

FAUBRICIO SANCHEZ CORTES

Elaboró Y Revisó  
Auxiliar Administrativa