

## Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

# Informe Consolidado PQRSD junio 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 junio 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 junio de 2022.

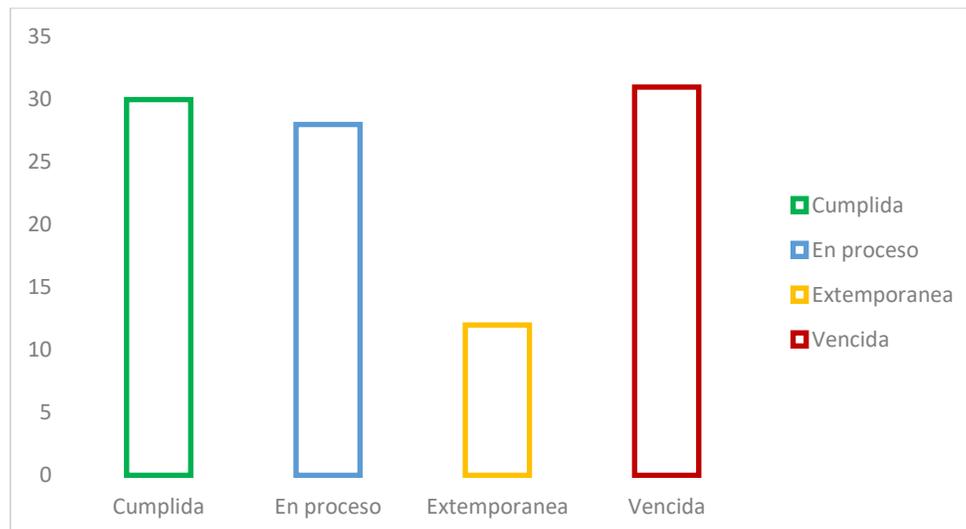
## 4. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS:

La Dirección Nacional de Bomberos durante el periodo evaluado correspondiente a junio de 2022, recibió un total de 101 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
Junio	15	7	79	101
%	14.85%	6.93%	78.22%	100%

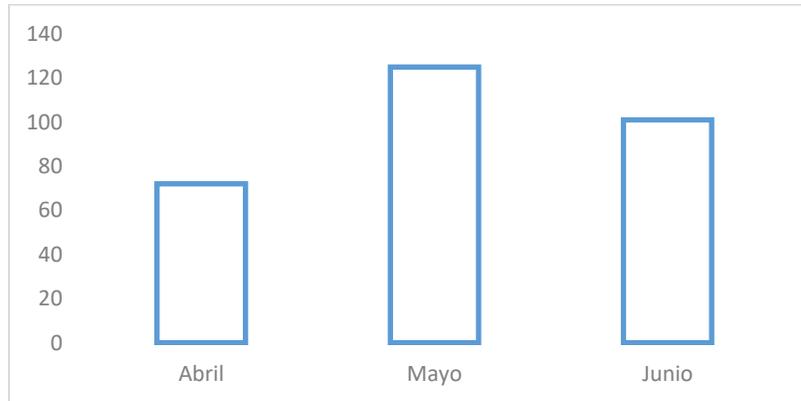
## 5. TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS DENTRO DEL TERMINO Y EXTEMPORÁNEAMENTE:

La Dirección Nacional de Bomberos, para el periodo correspondiente del mes de junio, respondió dentro del término legal un 29.70% (30) de las 101 PQRSD allegadas, actualmente se encuentra un 27.72% (28) de PQRSD en proceso y un 11.78% (12) fueron respondidas de forma extemporánea, es decir fuera del término estipulado por la ley, por último, un 30.69% (31) 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.

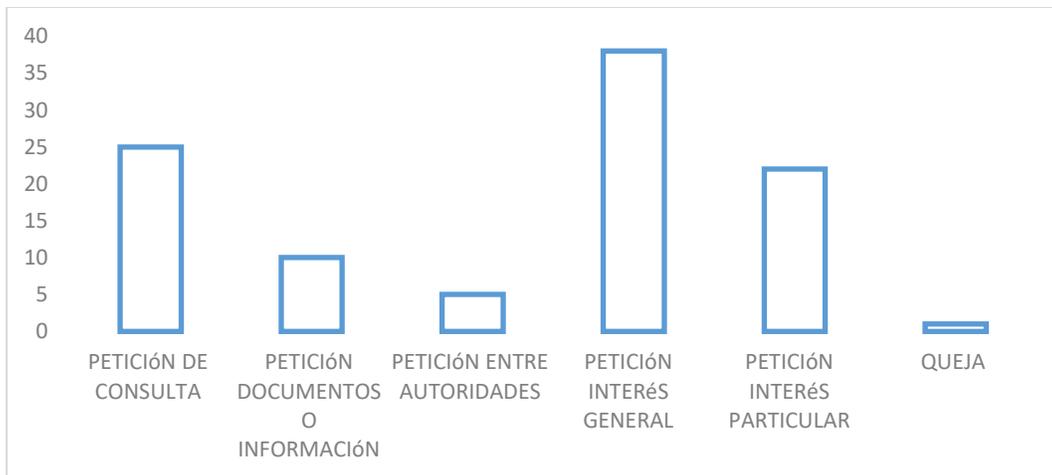


Las peticiones que figuran vencidas serán remitidas a la oficina de Control en Asuntos Disciplinarios, con el fin de realizar las correspondientes averiguaciones del porque no se han contestado las peticiones.

## 6. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:

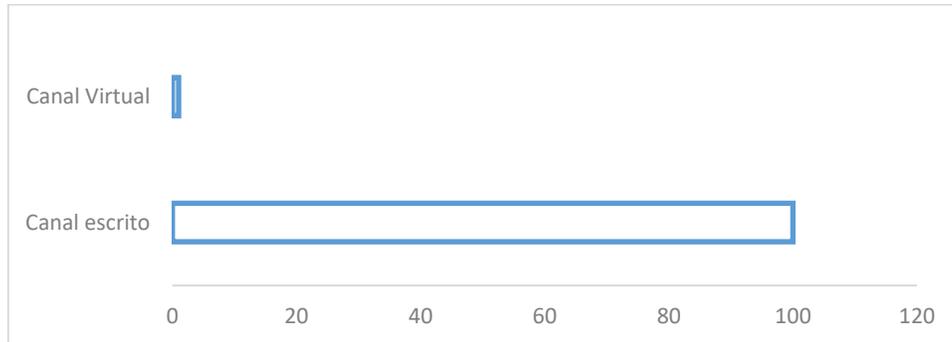


En el tema de evolución de PQRSD 2022, el porcentaje de allegadas durante los meses de Abril, Mayo y Junio fue de 298 PQRSD en donde según el análisis realizado se encontró una pequeña disminución de requerimientos realizados a la entidad del entre el mes de Mayo con 125 a Junio con 101 PQRSD allegadas, esto deja al mes de Abril con el más bajo ingreso de los 3 meses evaluados con apenas 72 PQRSD.



Durante el mes de junio, la DNBC recibió 101 PQRSD divididas en la siguiente manera: un 37.62% (38) sobre peticiones de interés general, 24.75% (25) sobre Consultas, seguido por un 21.78% (22) de peticiones de interés particular, un 9.90%(10) de Peticiones de documentos e información pública, el 4.95% sobre peticiones entre autoridades. Durante el mes evaluado fue registrada una queja dirigida a la DNBC relacionada en tema de educación bomberil, que actualmente aun está en trámite de resolver.

## 7. CANALES OFICIAL UTILIZADOS:



Actualmente la Dirección nacional de bomberos de Colombia (DNBC) tuvo como canal más utilizado el Canal escrito, con el 99.01% del total de PQRSD que ingresan al sistema y apenas un 0.99% del canal virtual habilitado por la entidad.

### 7.1 Medios de atención:

Etiquetas de fila	Cuenta de Servicio de Entrada	%
Chat institucional	1	0,99%
Correo atención ciudadano	90	89,11%
Correo institucional	1	0,99%
Formato Web	2	1,98%
Radicación directa	4	3,96%
Servicio de mensajería	3	2,97%
<b>Total, general</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>

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 junio 2022 el medio de ingreso de PQRSD más utilizado con un 84.80% fue el correo [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto: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 nuestros usuarios.

## 8. DESEMPEÑO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

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

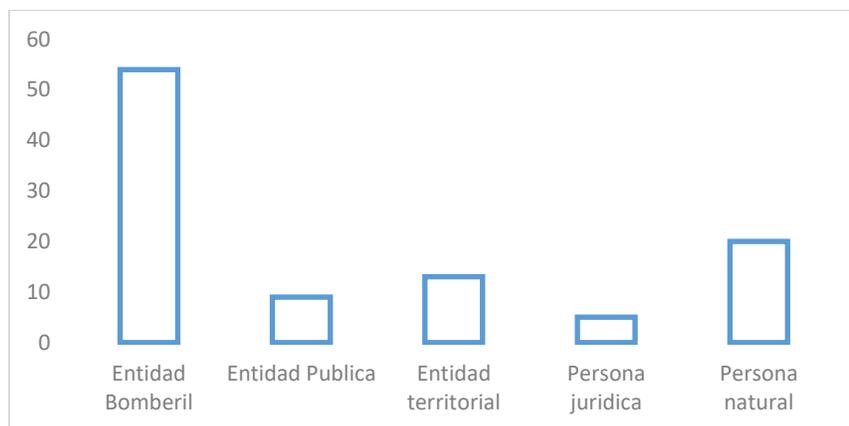
**CANAL PRESENCIAL:** Durante este mes se prestó atención de lunes a viernes jornada continua de 8:00 am a 5:00 pm para un total de 180 horas de las 180 establecidas.

**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 180 horas de las 180 establecidas en la línea telefónica, por último, la línea móvil no estuvo habilitada en el mes de junio.

**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 180 horas de las 180 establecidas, WhatsApp no funciona, el Chat en línea de la página de la DNBC estuvo habilitado durante el mes evaluado.

**CANAL ESCRITO:** Durante este mes de junio el correo electrónico no presento problemas para recepcionar las PQRSD, durante el mes evaluado se pudo evidenciar que tanto la página Web de la DNBC como nuestro sistema de gestión documentan ORFEO apenas mantuvo un desempeño regular de atención, cubriendo solo 16 horas de las 24 horas que debe mantener los 7 días de la semana, esto significa que este canal solo responde con el 67% de atención.

## 9. ORIGEN DE PQRSD:

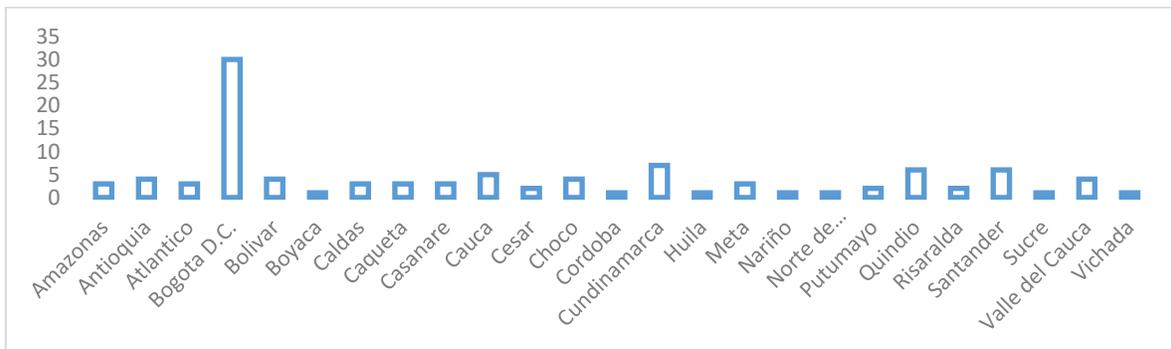


- Del total de PQRSD recibidas en junio, se tiene que el 53.47% (54) fueron allegadas desde las Entidades Bomberiles como El cuerpo de bomberos voluntario de Paz de Ariporo-

Casanare, Cuerpo de bomberos Voluntario Calarca-Quindío, Cuerpo de bomberos voluntario de Leguizamón-Putumayo entre otros

- El 19.80% (20) 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 12.87% (13) fueron envidas por las diferentes Entidades Territoriales del país como alcaldías solicitando asesorías entre ellas la Alcaldía Milan-caqueta, Alcaldía el Copey-Cesar, Gobernación del Quindío-Gestión del riesgo entre otras.
- El 8.91% (9) de PQRSD fueron envidas por entidades públicas del país, entre ellas Procuraduría general de la nación y Contraloría general de la nación.
- Un 4.95% (5) fueron allegadas por personas jurídicas.

## 10. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:



Durante este mes la DNBC recibió PQRSD de 24 departamentos de Colombia, en donde sobresalieron: el Departamento de Cundinamarca con el 6.93 %, Quindío y Santander con el 5.94% respectivamente y por último el departamento del Cauca con el 4.95 %. La Capital del país Bogotá sigue en primer lugar con el 29.70% del total de PQRSD allegadas a la DNBC.

Etiquetas de fila	Cuenta de Departamento	%
Amazonas	3	2,97%
Antioquia	4	3,96%
Atlántico	3	2,97%
Bogotá D.C.	30	29,70%
Bolívar	4	3,96%
Boyacá	1	0,99%
Caldas	3	2,97%
Caquetá	3	2,97%
Casanare	3	2,97%
Cauca	5	4,95%
Cesar	2	1,98%
Choco	4	3,96%
Córdoba	1	0,99%
Cundinamarca	7	6,93%
Huila	1	0,99%
Meta	3	2,97%
Nariño	1	0,99%
Norte de Santander	1	0,99%
Putumayo	2	1,98%
Quindío	6	5,94%
Risaralda	2	1,98%
Santander	6	5,94%
Sucre	1	0,99%
Valle del Cauca	4	3,96%
Vichada	1	0,99%
<b>Total, general</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>

## 11. TEMAS DE CONSULTA REITERATIVOS:



- El tema más reiteración con un 47.52% (48) Solicitudes de Información en las que los peticionarios solicitaron en su mayoría información pública que actualmente en nuestro sistema y que debía ser suministrado en forma de copias o bases de datos como lo es la información que reposa en el RUE para con los cuerpos de bomberos del país.
- El 26.73% (27) 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 15.84% (16) 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 2.97% (3) 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 6.93% (7) peticiones con temas diversos a los tratados generalmente que hacían referencia a diferentes solicitudes que puede ser corroborados en el registro público del mes de junio de 2022.

## 12. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

Etiquetas de fila	Promedio de días hábiles
PETICIÓN DE CONSULTA	16
PETICION DOCUMENTOS O INFORMACION	12
PETICION ENTRE AUTORIDADES	10
PETICION INTERES GENERAL	12
PETICION INTERES PARTICULAR	13
TOTAL, GENERAL	14

En el análisis de tiempo de respuestas, según la muestra que relaciona la clasificación de PQRSD, peticiones de consultas, Peticiones entre autoridades, Peticiones de interés general y particular cumplen en los tiempos estipulados por la Ley 1755 de 2015, así mismo evidenciar que no fue cumplido el termino dado a las peticiones de documentos e información publica puesto que según lo evaluado durante este mes de junio el termino dado por la DNBC se encuentra dos días por encima del máximo dado por la ley.

## 13. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015

CONCEPTO	TOTAL
Número de PQRSD recibidos por los diferentes canales en el mes de junio 2022.	101
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia vía correo electrónico.	46
Peticiones con temas frecuentes o reiterativas	48
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 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 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, 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, aparte se asignó a dos personas para que apoyaran el tema de la Radicación 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 mes de junio 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 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 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.

---

HERNANDO ANDRES GARCIA  
Elaboró  
Contratista

---

FAUBRICIO SANCHEZ CORTES  
Elaboró Y Revisó  
Gestor del proceso GAU

---

CHARLES WILBER BENAVIDES CASTILLO  
Aprobó  
Director Nacional