

## Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

# Informe Consolidado PQRSD Marzo de 2021 Oficina de Atención al Usuario

Bogotá D.C

## CONTENIDO

---

1. OBJETIVO: .....	3
2. METODOLOGÍA: .....	3
3. ALCANCE DEL INFORME: .....	3
4. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN NOVIEMBRE: .....	3
5. TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS EN TIEMPO Y EXTEMPORÁNEAMENTE: .....	4
6. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD: .....	5
7. CANALES UTILIZADOS: .....	5
8. ORIGEN DE PQRSD: .....	6
9. PQRSD POR DEPARTAMENTOS: .....	7
10. TEMAS DE CONSULTA: .....	¡Error! Marcador no definido.
11. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA .....	10
12. CANALES DE ATENCION.....	10
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 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 Marzo 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, presencial y virtual, que son los canales con los que cuenta la Dirección, como son: el correo electrónico, correspondencia, página web, líneas telefónicas (57 1) 5557926, 5557927... 36, línea móvil 3102414387, aplicación Whatsapp, Chat institucional de la página web y atención personalizada, durante el mes de Marzo de 2021.

## 4. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS EN ENERO:

---

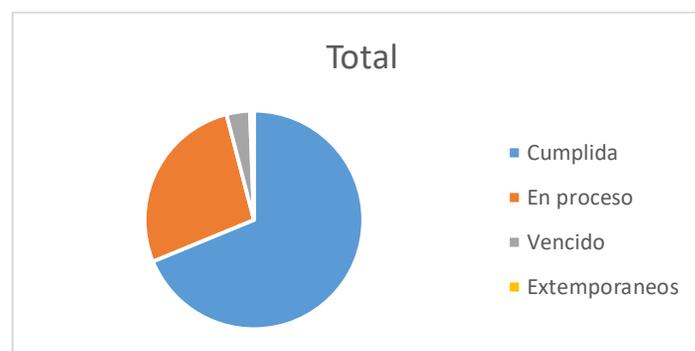
La Dirección Nacional de Bomberos durante el periodo evaluado correspondiente al mes de Marzo, recibió un total de 173 PQRSD, según la información extraída del aplicativo ORFEO y la suministrada por los funcionarios y contratistas de la DNBC, las cuales fueron asignadas de la siguiente manera:

Período	Subdirección Administrativa y Financiera	Subdirección estratégica y coordinación Bomberil	Dirección General	Total peticiones
Marzo	20	151	2	173
%	12%	87%	1%	100%

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

Período	Total de peticiones respondidas en tiempo	Total de peticiones respondidas extemporáneamente	Total Peticiones en Proceso	Total de peticiones vencidas	Total peticiones
Enero	119	1	47	6	173
%	69%	1%	27%	3%	100%

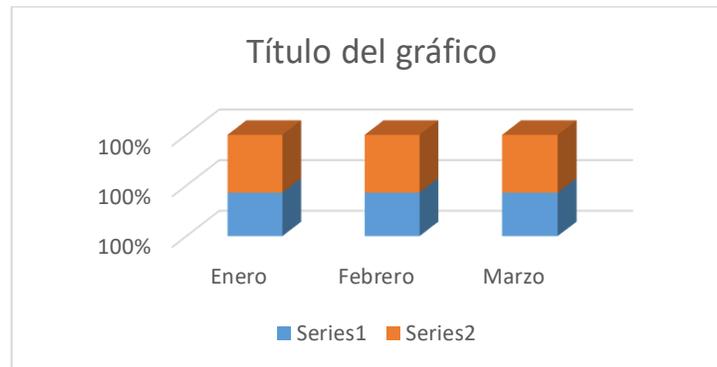
La Dirección Nacional de Bomberos, para el periodo correspondiente al mes de Marzo, respondió dentro del termino legal un 69% (119) de las 173 PQRSD allegadas, así mismo se respondieron fuera de término un 1% (1), actualmente se encuentran 6 PQRSD vencidas y un 27% (47) peticiones en proceso. La oficina de Atención al ciudadano viene realizando el seguimiento directo con cada uno de los funcionarios y contratistas.



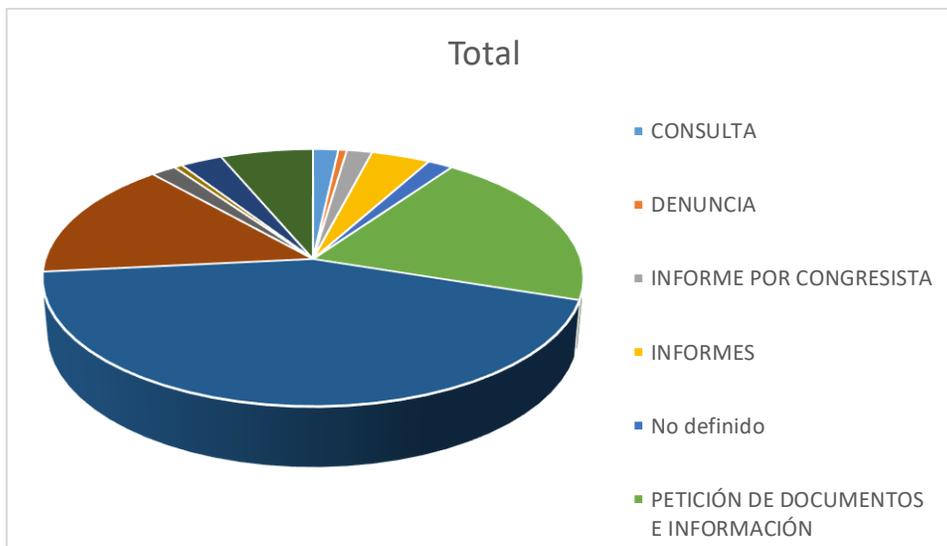
Las peticiones que figuran extemporaneas y vencidas, serán remitidas a la oficina de Control en Asuntos Disciplinarios, con el fin de realizar las correspondientes averiguaciones del porque fue emitida la respuesta fuera de termino y porqué hay unas que se contestaron

fuera del término establecido; es muy importante mencionar que el buen porcentaje (69%) de respuestas cumplidas en los terminos según la ley 1755 de 2015 y el Decreto Presidencial 491 de 2020 por emergencia sanitaria.

## 6. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:



A la evolución de PQRSD allegadas, del mes de Marzo se puede concluir que se mantiene dentro de los porcentajes de los meses anteriores de Enero y Febrero, es decir entre el 40%, pero sin sobrepasar el 50%, por lo que el porcentaje de PQRSD que se allegan a la DNBC se mantienen en números parecidos entre meses.

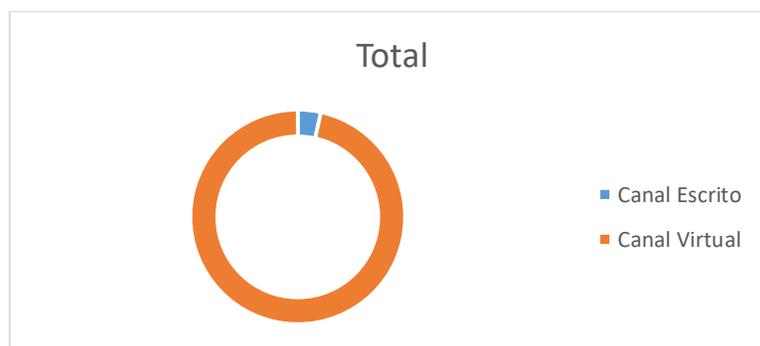


En el mes de Marzo, la DNBC recibió 173 PQRSD que del total: Un 2% (3) fueron consultas, un 1% (1) denuncias, el 3% (2) Informes por congresistas, el 4% (7) Informes, el 2% (3) No están definidos, el 20% (35) Peticiones de documentos de información, 43% (75) Peticiones

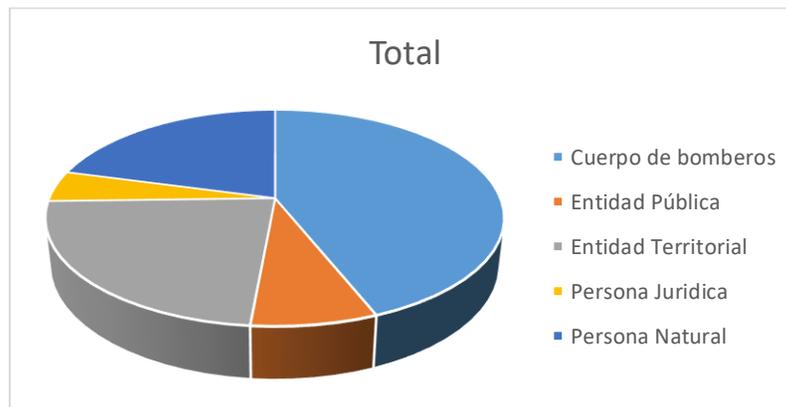
de Interes general, el 15% (26) Peticiones de interes particular, el 2% (3) Peticiones entre autoridades, el 1% (1), proyectos, 3% (5) Quejas y el 6% (11) Solicitudes.

## 7. CANALES 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 Marzo de 2021 fue el Canal Virtual con un 97% (167) de las 173 allegadas, igualmente se evidenciaron 6 peticiones por canales escritos para un total de 3%.



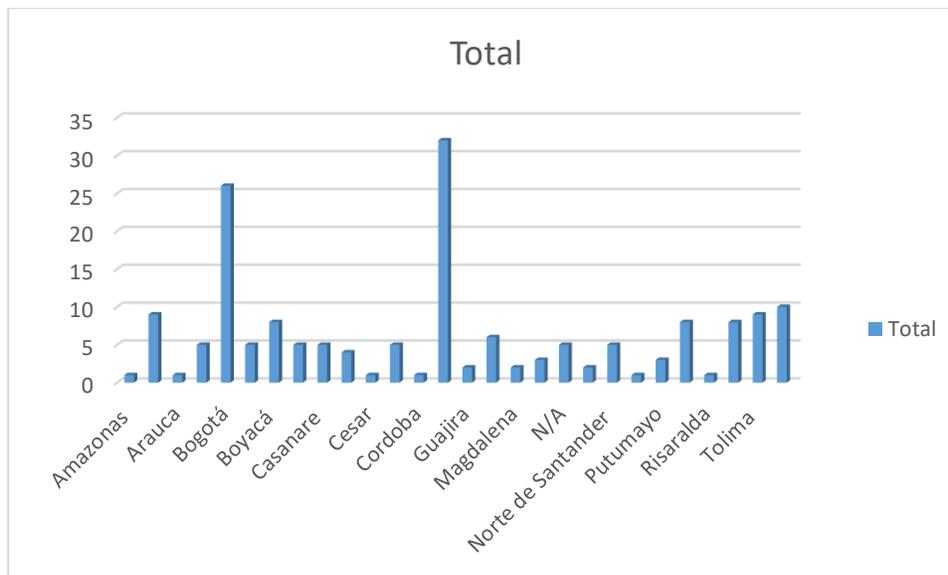
## 8. ORIGEN DE PQRSD:



- Del total de PQRSD recibidas en el mes de Marzo en la DNBC, se tiene que, el 44% (76) fueron allegadas desde cuerpos de Bomberos del país.

- El 21% (36) 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 23% (40) fueron envidas por las diferentes entidades territoriales del país como lo son las Alcaldías, Gobernaciones, Veedurías entre otras.
- El 5% (8) de PQRSD fueron realizadas por Personas Jurídicas.
- Un 8% (13) fueron allegadas desde entidades Públicas centralizadas como son Contraloría, Procuraduría, Juzgados, Ministerios.

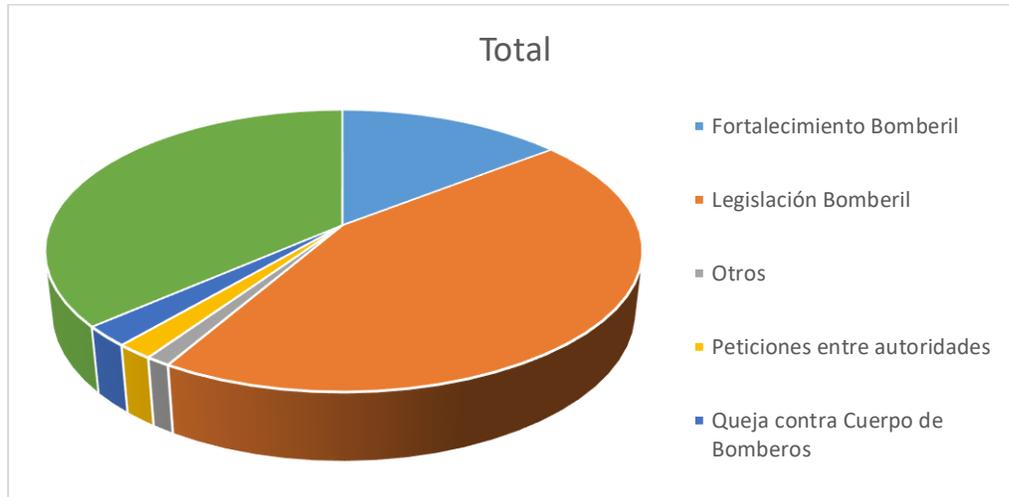
## 9. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:



Durante el periodo analizado, la DNBC recibió 173 PQRSD de 27 departamentos del país incluido Bogotá D.C, de las cuales se tiene, que de la Capital del país es de donde provienen el mayor número de peticiones con un 15% (26) y cundinamarca con un 18% (32), de las 173 allegadas a la DNBC, el resto de país en sus diferentes departamentos se tiene la siguiente información:

Etiquetas de fila	Cuenta de Departamento	%
Amazonas	1	1%
Antioquia	9	5%
Arauca	1	1%
Atlántico	5	3%
Bogotá	26	15%
Bolívar	5	3%
Boyacá	8	5%
Caldas	5	3%
Casanare	5	3%
Cauca	4	2%
Cesar	1	1%
Chocó	5	3%
Córdoba	1	1%
Cundinamarca	32	18%
Guajira	2	1%
Huila	6	3%
Magdalena	2	1%
META	3	2%
N/A	5	3%
Nariño	2	1%
Norte de Santander	5	3%
Providencia	1	1%
Putumayo	3	2%
Quindío	8	5%
Risaralda	1	1%
Santander	8	5%
Tolima	9	5%
Valle del Cauca	10	6%
	173	100%

## 10. TEMAS DE CONSULTA:



- Uno de los temas más frecuente con el 36% (63) corresponde a Solicitudes de Información que la DNBC posee.
- Con un 44% (76), 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.
- El 14% (25) 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 2% (4) 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 2 peticiones con temas diversos a los tratados generalmente que hacían referencia a diferentes solicitudes.

## 11. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

Etiquetas de fila	Promedio de Tiempo de atención
CONSULTA	11
DENUNCIA	14
DERECHOS DE PETICIÓN	0
INFORME	20
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	11
PETICION DE INTERES GENERAL	13
PETICION DE INTERES PARTICULAR	12
PETICION ENTRE AUTORIDADES	6
QUEJA	20
RECLAMO	0
SOLICITUD	12
<b>Total general</b>	<b>13</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 términos.

## 12. CANALES DE ATENCION

Etiquetas de fila	PETICIONES RADICADAS	%
CORREO ATENCION CIUDADANO	163	94,2
CORREO INSTITUCIONAL	4	2,3
SERVICIO DE MENSAJERIA	2	1,2
RADICACION DIRECTA	4	2,3
<b>Total general</b>	<b>173</b>	<b>100</b>

En la Dirección Nacional de Bomberos, para el periodo correspondiente al mes de Marzo, el canal más utilizado por los usuarios fue el correo de atención al ciudadano con un 94.2% (163) de las 173 PQRSD allegadas, así mismo el que menos se utilizó fue el servicio de mensajería con un 1.2% (2).

### 13. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015

Concepto	Total
Número de PQRSD recibidos por los diferentes canales en el mes de Marzo de 2021.	173
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia via correo electrónico.	64
Número de PQRSD en las que se negó el acceso a la información.	0

### 14. ACCIONES DE MEJORA

- Realizar más capacitaciones de ORFEO en temas de emitir las respuestas de PQRSD con números de salida y estar pendientes de los días hábiles para una respuesta satisfactoria, el archivar las entradas para que no aparezcan vencidas y la asociación de imagen.
- Desarrollar mejoras en la plataforma ORFEO para que genere las estadísticas necesarias para la elaboración oportuna de los informes de PQRSD requeridos, reportes y alertas del vencimiento de las PQRSD.

### 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, Resolución 49 de 2020 expedida por la Presidencia y la Resolución 384 de 2018 expedida por la Dirección Nacional de Bomberos, teniendo en cuenta, que todos los requerimientos que son presentados por los peticionarios se resuelvan 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 Marzo, 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 virtual y esto debido a todas las PQRSD que actualmente se recibe por el correo de atención al Ciudadano de la DNBC.
- En cumplimiento de la ley 1952 de 2019, se remitirá el presente informe al Área de Disciplinario para que efectúe acciones de su competencia.
- 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.

(firmado al original)

---

**JORGE EDWIN AMARILLO ALVARADO**

Revisó

Subdirector Administrativo y Financiero

(firmado al original)

---

**LUISA FERNANDA GALLEGO MOLINA**

Elaboró

Contratista

(firmado al original)

---

**FAUBRICIO SANCHEZ CORTES**

Elaboró

Auxiliar Administrativo