

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD Marzo 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 marzo 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 marzo de 2022.

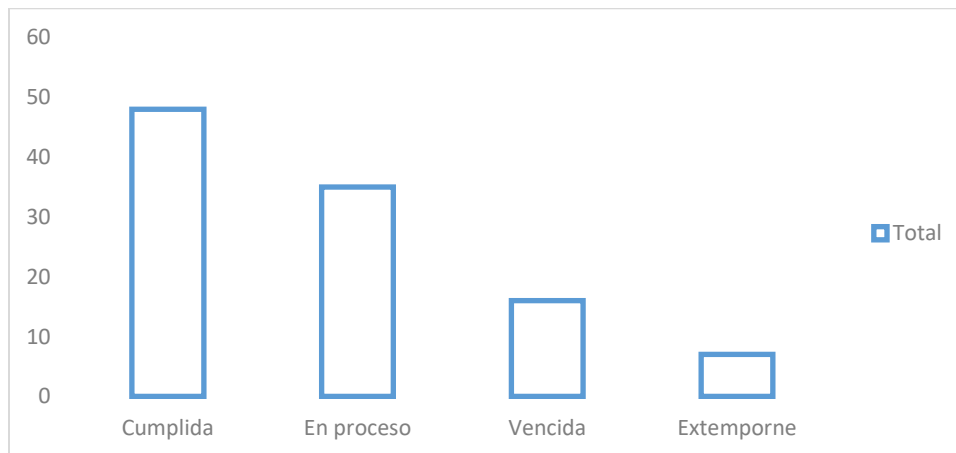
4. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS:

La Dirección Nacional de Bomberos durante el periodo evaluado correspondiente a marzo de 2022, recibió un total de 106 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
Marzo	7	8	91	106
%	6.60%	7.55%	85.85%	100%

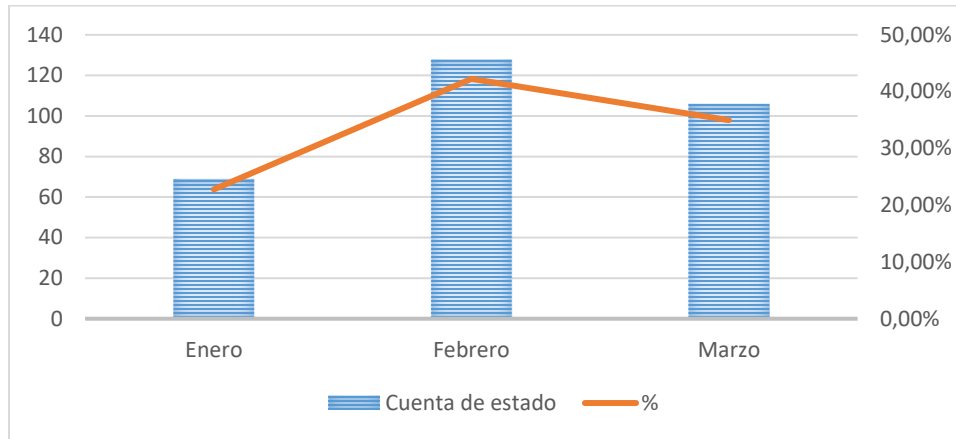
5. TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS DENTRO DEL TERMINO Y EXTEMPORÁNEAMENTE:

La Dirección Nacional de Bomberos, para el periodo correspondiente a marzo, respondió dentro del término legal un 45.28% (48) 106 PQRSD allegadas, actualmente se encuentra un 33.02% (35) de PQRSD en proceso y un 6.60% (7) fueron respondidas de forma extemporánea, es decir, fuera del termino estipulado por la ley, por ultimo un 15.06% (16) 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.

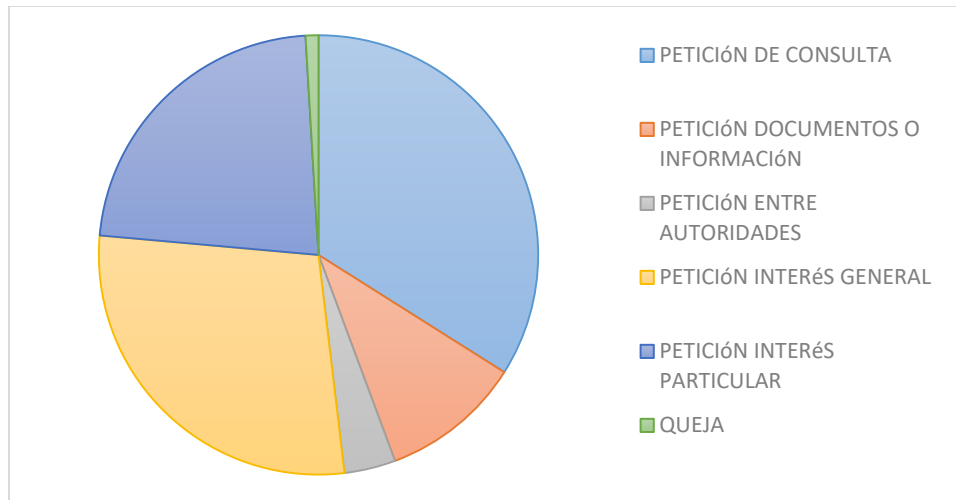


Las peticiones que figuran vencidas, serán remitidas a la oficina de Control en Asuntos Disciplinarios, con el fin de realizar las correspondientes averiguaciones del porque no se han contestado las peticiones.

6. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:

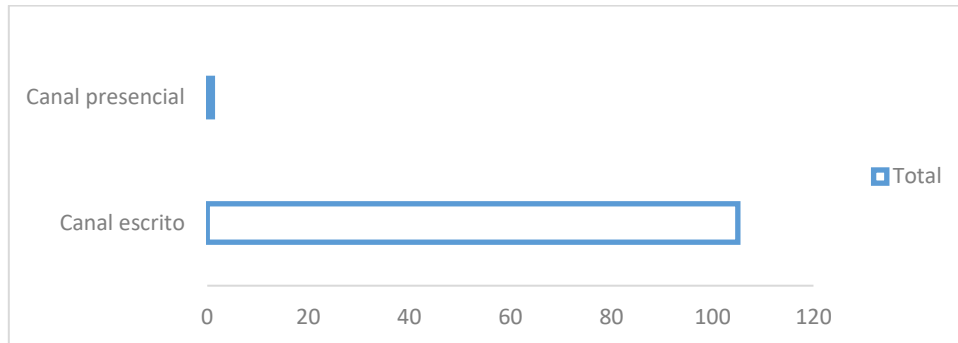


En el tema de evolución de PQRSD 2022, el porcentaje de allegadas durante los meses de Enero, Febrero y Marzo se pudo evidenciar una caída de ingreso en marzo con un 34.98% del total de PQRSD entre los meses evaluados a comparación de febrero con 42.24%, pero mas alto a lo evidenciado del mes de enero con apenas el 22.77%.



Durante marzo, la DNBC recibió 106 PQRSD divididas en la siguiente manera: un 33.96% (36) sobre Peticiones de consulta, 28.30% (30) fueron Peticiones de Interés general, el 22.64% (30) peticiones de interes particular, el 10.38% (11) peticion de documentos e informacion, el 3.77% (4) Petición entre autoridades y por ultimo con un 0.94% (1) una queja, durante el mes evaluado se recibió una queja contra un contratista de la DNBC que fue resulta por la oficina de disciplinario de la DNBC que concluyo que la queja estaba fue realizada contra el contratista fuera de sus funciones para con la DNBC.

7. CANALES OFICIALES UTILIZADOS:



La DNBC registro dentro como canal más utilizado el canal escrito con un contundente 99.06% (105) de las 106 PQRSD ingresadas en los canales oficiales habilitados.

7.1 Medios de atención:

Etiquetas de fila	Cuenta de Canal de Atención	%
Correo atencion ciudadano	92	86,79%
Correo institucional	6	5,66%
Formato PQRSD Web	6	5,66%
Radicacion directa	1	0,94%
Servicio de Mensajeria	1	0,94%
Total general	106	100%

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 marzo 2022 el medio de ingreso de PQRSD más utilizado con un 86.79% fue el correo atencionciudadano@dnbc.gov.co por encima del segundo medio de atención como lo fue nuestro formato pqrSD Web que reposa en nuestra pagina <http://40.75.99.166/orfeo3/formularioPqrSD/formulario.php> en la opción presentar.

La oficina ve con satisfacción la evolución de uso de nuestros medios de atención por parte de nuestros usuarios ya que a pesar que sigue siendo el correo atención ciudadano el medio más usado es de anotar que ya están siendo usados nuestros diferentes medios con los que se pueden hacer escuchar para con la DNBC.

8. DESEMPEÑO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

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

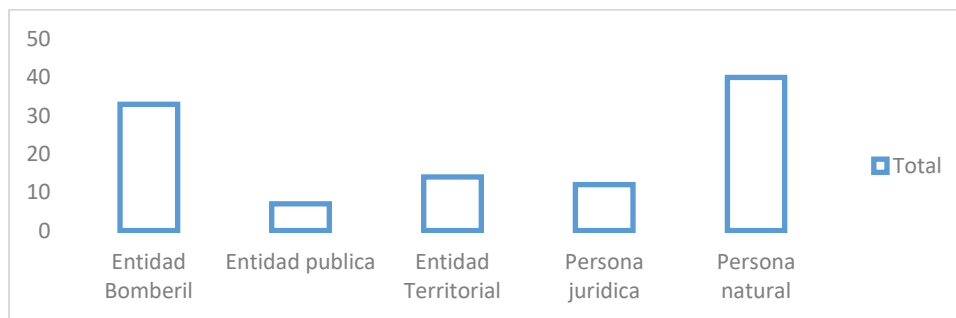
CANAL PRESENCIAL: Durante este mes se prestó atención de lunes a viernes jornada continua de 8:00 am a 5:00 pm para un total de 198 horas de las 198 establecidas.

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 198 horas de las 198 establecidas en la línea telefónica 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 198 horas de las 198 establecidas, el WhatsApp no funciona y el Chat en línea de la página de la DNBC estuvo activo intermitentemente en los horarios establecidos para su atención ya que no se cuenta con personal suficiente para atender todas las actividades diarias del proceso.

CANAL ESCRITO: Durante este mes de marzo el correo electrónico no presentó problemas para recepcionar las PQRSD, igualmente el formato PQRSD web estuvo habilitado, recordando que este canal debe estar abierto para con nuestros usuarios las 24 horas del día todos los días del mes.

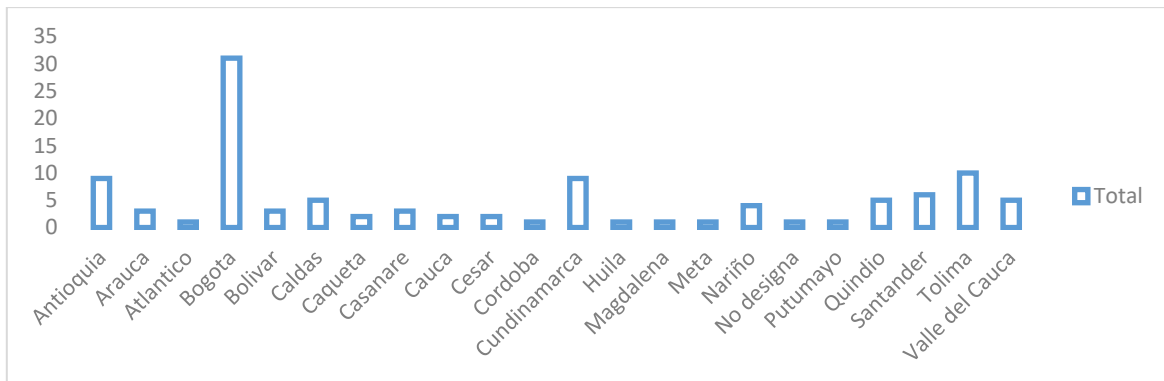
9. ORIGEN DE PQRSD:



- El 37.74% (40) 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.

- Del total de PQRSD recibidas en marzo, se tiene que, el 31.13% (33) fueron allegadas desde las Entidades Bomberiles.
- El 13.21% (14) fueron envidas por las diferentes Entidades Territoriales del país.
- El 11.32% (12) de PQRSD fueron realizadas por Personas Jurídicas.
- Un 6.60% (7) fueron allegadas desde entidades Públicas centralizadas como son Contraloría, Procuraduría, Fiscalía, Juzgados, Ministerios.

10. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:



Durante este mes la DNBC recibió PQRSD de 20 departamentos de Colombia, en donde sobresalieron: Tolima con un 9.43% (10), Antioquia con 8.49% (9), Cundinamarca 8.49% (9) y Santander con 5.66% (6). Es de resaltar que Bogotá como distrito capital con un 29.25% estuvo por encima de los departamentos nombrados anteriormente.

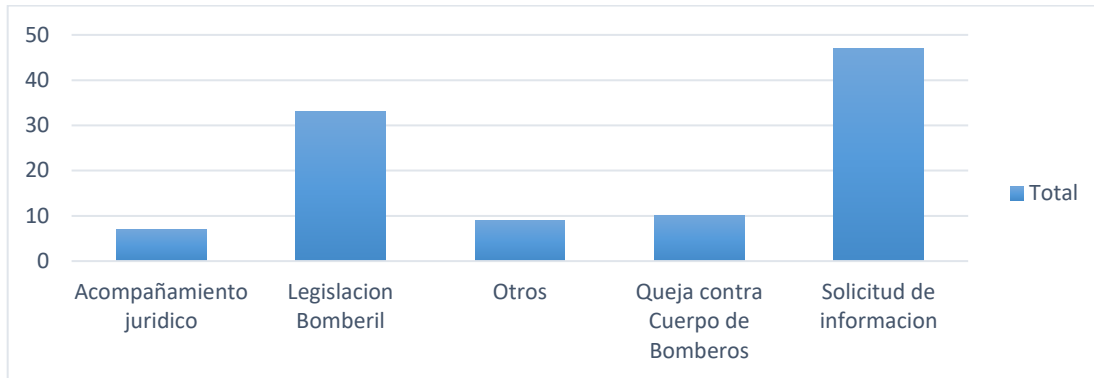
Es de notar que fue recibida una PQRSD sin Departamento asignado por preferencia del peticionario.



Etiquetas de fila	Cuenta por Departamento	%
Antioquia	9	8,49%
Arauca	3	2,83%
Atlantico	1	0,94%
Bogota	31	29,25%
Bolivar	3	2,83%
Caldas	5	4,72%
Caqueta	2	1,89%
Casanare	3	2,83%
Cauca	2	1,89%
Cesar	2	1,89%
Cordoba	1	0,94%
Cundinamarca	9	8,49%
Huila	1	0,94%
Magdalena	1	0,94%
Meta	1	0,94%
Nariño	4	3,77%
No designa	1	0,94%
Putumayo	1	0,94%
Quindio	5	4,72%
Santander	6	5,66%
Tolima	10	9,43%
Valle del Cauca	5	4,72%
Total general	106	100%



11. TEMAS DE CONSULTA REITERATIVOS:



- El tema más frecuente con un 44.34% (47) Solicitudes de Información en las que los peticionarios solicitaron en su mayoría información con respecto a investigaciones a cuerpos de bomberos por parte de la DNBC.
- El 31.13% (33) 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.
- El 9.43% (10) 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.
- Con un 6.60% (7) 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.
- Fueron ingresadas a nuestro sistema un 8.49% (9) peticiones con temas diversos a los tratados generalmente que hacían referencia a diferentes solicitudes que puede ser corroborados en el registro publico del mes de marzo de 2022.

12. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

Etiquetas de fila	Promedio de Dias habiles
Petición de consulta	26
Peticion documentos o informacion	26
Peticion entre autoridades	26
Peticion interes general	24
Peticion interes particular	18
Total general	24

En el análisis de tiempo de respuestas, según la muestra que relaciona la clasificación de PQRSD, hablando de Consultas, Peticiones de interes general y particular e Informe por congresista 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, pero esta oficina ve con gran preocupacion como se incumple terminos de respuesta en las peticiones entre autoridades y peticiones de documento e informacion, teniendo en cuenta que esto genera un impacto negativo a nuestra entidad para con nuestros usuario.

13. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015

CONCEPTO	TOTAL
Número de PQRSD recibidos por los diferentes canales en el mes de marzo 2022.	106
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia vía correo electrónico.	25
Peticiones con temas frecuentes o reiterativas	47
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, 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 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 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.
- 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.
- Se ve la necesidad de asignar más personal al proceso de Gestión Atención al Usuario para cumplir de lleno con todas las actividades del 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 por sus oficinas.

- Durante el mes de marzo 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 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.
- 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.

HERNANDO ANDRES GARCIA

Elaboró
Contratista

FAUBRICIO SANCHEZ CORTES

Elaboró Y Revisó
Gestor del proceso GAU

CHARLES WILBER BENAVIDES CASTILLO

Aprobó
Director Nacional