

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD Mayo 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:.....	9
12.	PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA.....	10
13.	APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015	11
14.	ACCIONES DE MEJORA.....	11
15.	CONCLUSIONES:.....	11

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 mayo 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 mayo de 2022.

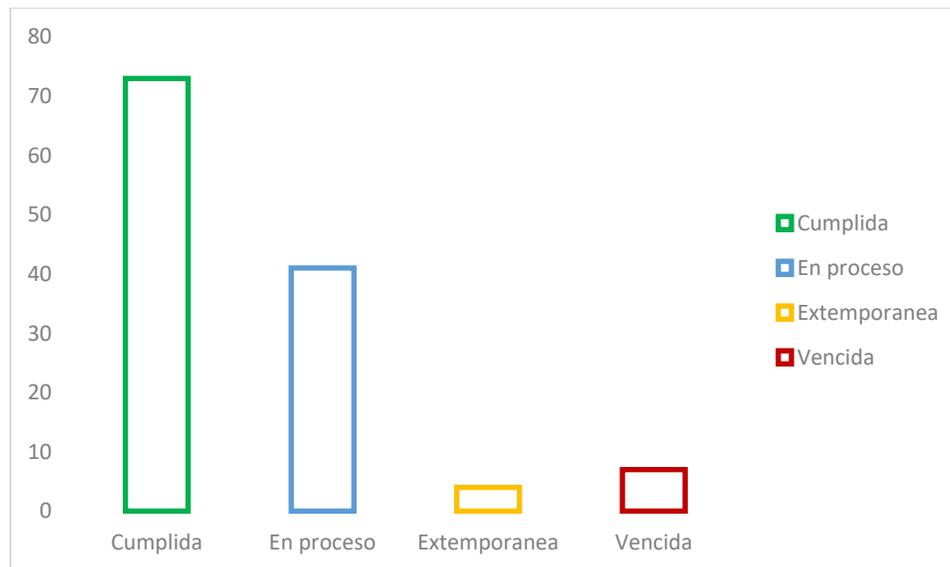
4. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS:

La Dirección Nacional de Bomberos durante el periodo evaluado correspondiente a mayo de 2022, recibió un total de 125 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
Mayo	18	10	97	125
%	14.40%	8.00%	77.60%	100%

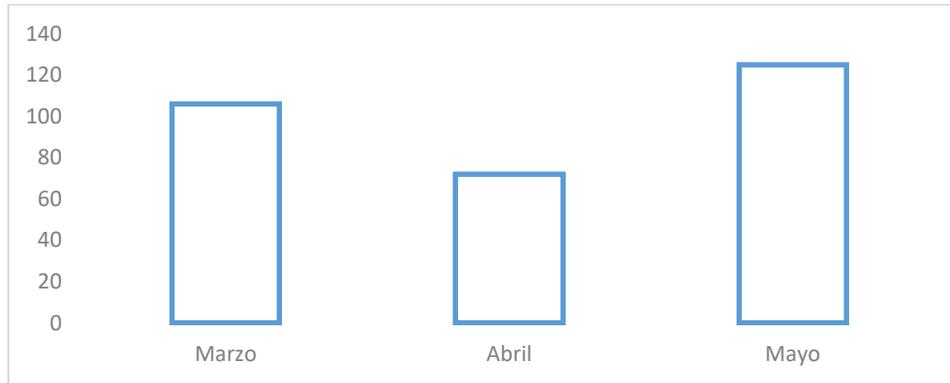
5. TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS DENTRO DEL TERMINO Y EXTEMPORÁNEAMENTE:

La Dirección Nacional de Bomberos, para el periodo correspondiente del mes de mayo, respondió dentro del término legal un 58.40% (73) de las 125 PQRSD allegadas, actualmente se encuentra un 32.80% (41) de PQRSD en proceso y un 3.20% (4) fueron respondidas de forma extemporánea, es decir fuera del termino estipulado por la ley, por ultimo un 5.60% (7) 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.

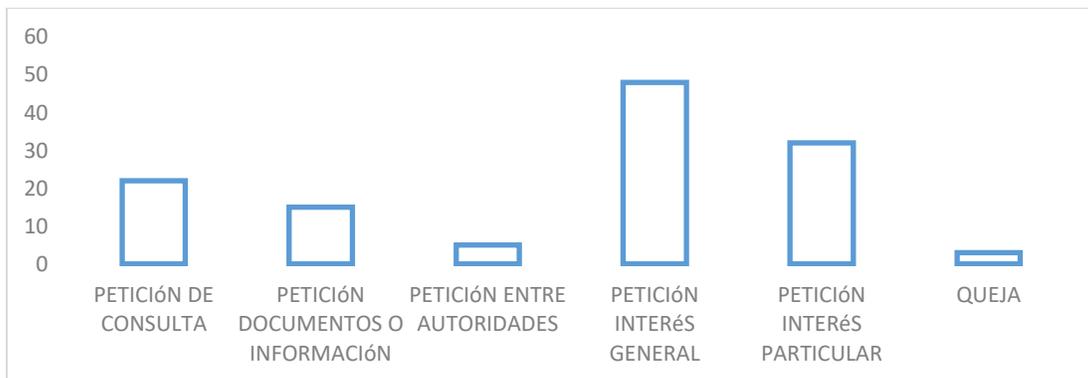


Las peticiones que figuran vencidas, serán remitidas a la oficina de Control en Asuntos Disciplinarios, con el fin de realizar las correspondientes averiguaciones del porque no se han contestado las peticiones.

6. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:

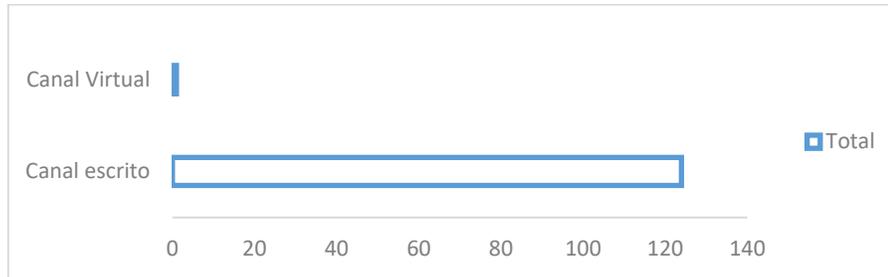


En el tema de evolución de PQRSD 2022, el porcentaje de allegadas durante los meses de Marzo, Abril y Mayo fue de 303 PQRSD y de estas se pudo evidencia como hubo un alza de ingreso por cada mes, Marzo como se evidencio en informes pasados tuvo 106 PQRSD con un 34.98% del total de estos 3 meses evaluados, el mes de Abril con 72 PQRSD siendo apenas un 23.76% y Mayo tuvo un alza de ingresos con 125 PQRSD equivalente al 41.25%. Es importante resaltar que el mes de Mayo fueron ingresados 822 Orfeos de los cuales gracias a la oficina de atencion al ciudadano fue posible filtrar exitosamente las 125 PQRSD allegadas.



Durante el mes de Mayo, la DNBC recibió 125 PQRSD divididas en la siguiente manera: un 38.40% (48) sobre peticiones de interes general, 25.60% (32) de peticiones de interes particular, seguido por un 17.60%(22) de peticiones de Consulta, un 12.00%(15) de Peticiones de documentos e informacion publica y por ultimo el 4.00% sobre peticiones entre autoridades. Durante el mes evaluado fueron registradas dos quejas dirigidad a la DNBC pero que una vez verificadas fue posible verificar que por desconocimiento del peticionario las quejas en los 3 casos iban dirigidas a cuerpos de bomberos y no a la DNBC.

7. CANALES OFICIAL UTILIZADOS:



Actualmente la Dirección nacional de bomberos de Colombia (DNBC) tiene como canal más utilizado el escrito, con el 99.20% del total de PQRSD que ingresan al sistema y apenas un 0.80% del canal virtual habilitado por la entidad.

7.1 Medios de atención:

ETIQUETAS DE FILA	CUENTA	%
Chat insitucional	1	0,80%
Correo atencion ciudadano	106	84,80%
Formato Web	8	6,40%
Radicacion directa	6	4,80%
Servicio de mensajería	4	3,20%
Total general	125	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 Mayo 2022 el medio de ingreso de PQRSD más utilizado con un 84.80% 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 opcion presentar.

Es importante resaltar que el correo atencion ciudadano es una herramienta dada a nuestros usuarios para la presentacion 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 asi mismo dar una atencion oportuna a nuestros 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.

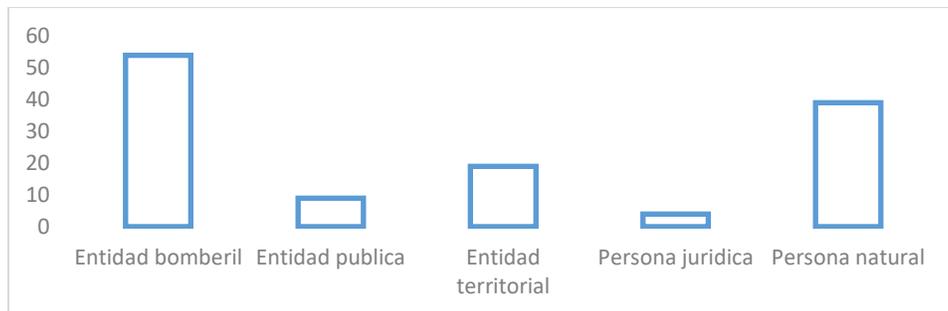
CANAL PRESENCIAL: Durante este mes se prestó atención de lunes a viernes jornada continua de 8:00 am a 5:00 pm para un total de 189 horas de las 189 establecidas.

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 en la línea telefonica, por último, la línea móvil no estuvo habilitada en el mes de mayo.

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, 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 Mayo el correo electrónico no presento problemas para recepcionar las PQRSD, el formato PQRSD estuvo habilitado, recordando que este canal debe estar abierto para con nuestros usuario las 24 horas del dia todos los dias del mes.

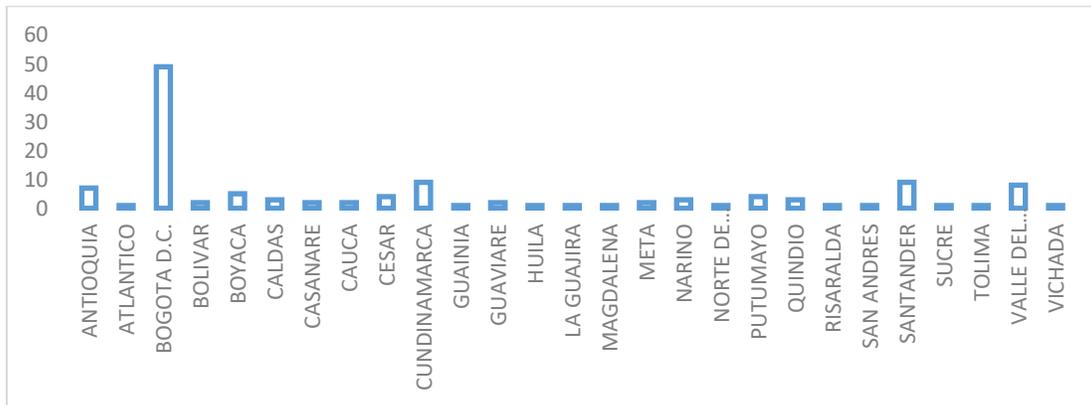
9. ORIGEN DE PQRSD:



- Del total de PQRSD recibidas en Mayo, se tiene que el 43.20% (54) fueron allegadas desde las Entidades Bomberiles.
- El 31.20% (39) 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 15.20% (19) fueron envidas por las diferentes Entidades Territoriales del país como alcaldías solicitando asesorías.
- El 7.20% (9) de PQRSD fueron envidas por entidades publicas del país, entre ellas Procuraduría general de la nación y contraloría general de la nación.
- Un 3.20% (4) fueron allegadas por personas jurídicas.

10. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:



Durante este mes la DNBC recibió PQRSD de 16 departamentos de Colombia, en donde sobresalieron: Boyaca con el 9.72% (7), el valle del cauca con el 8.33% y Cundinamarca con el 6.94%. Aun así es la ciudad de Bogotá en donde se envía más PQRSD a la DNBC con un 33.33% (24).

A la Entidad fue recibida una PQRSD sin designar Departamento alguno por lo cual se ingreso al sistema sin este.

Etiquetas de fila	Cuenta de Departamento	%
ANTIOQUIA	7	5,60%
ATLANTICO	1	0,80%
BOGOTA D.C.	49	39,20%
BOLIVAR	2	1,60%
BOYACA	5	4,00%
CALDAS	3	2,40%
CASANARE	2	1,60%
CAUCA	2	1,60%

CESAR	4	3,20%
CUNDINAMARCA	9	7,20%
GUAINIA	1	0,80%
GUAVIARE	2	1,60%
HUILA	1	0,80%
LA GUAJIRA	1	0,80%
MAGDALENA	1	0,80%
META	2	1,60%
NARINO	3	2,40%
NORTE DE SANTANDER	1	0,80%
PUTUMAYO	4	3,20%
QUINDIO	3	2,40%
RISARALDA	1	0,80%
SAN ANDRES	1	0,80%
SANTANDER	9	7,20%
SUCRE	1	0,80%
TOLIMA	1	0,80%
VALLE DEL CAUCA	8	6,40%
VICHADA	1	0,80%
Total general	125	100%

11. TEMAS DE CONSULTA REITERATIVOS:



- El tema más reiteración con un 36.80% (46) Solicitudes de Información en las que los peticionarios solicitaron en su mayoría información pública que actualmente reposa en la DNBC
- El 27.20% (34) 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.

- El 5.60% (7) 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 12.80% (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.
- Fueron ingresadas a nuestro sistema un 17.60% (22) 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 Mayo de 2022.

12. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

Etiquetas de fila	Promedio de Dias habiles
PETICIÓN DE CONSULTA	13
PETICION DOCUMENTOS O INFORMACION	9
PETICION ENTRE AUTORIDADES	7
PETICION INTERES GENERAL	13
PETICION INTERES PARTICULAR	15
TOTAL GENERAL	13

En el análisis de tiempo de respuestas, según la muestra que relaciona la clasificación de PQRSD, hablando de peticiones de consultas, Peticiones de interes general y particular, peticiones de documentos e informacion y peticiones entre autoridades se cumplen en los tiempos estipulados por la Ley 1755 de 2015, de la Resolución presidencial 491 de 2020 y la ley 2207 DE 2022.

13. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015

CONCEPTO	TOTAL
Número de PQRSD recibidos por los diferentes canales en el mes de Mayo 2022.	125
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia vía correo electrónico.	39
Peticiones con temas frecuentes o reiterativas	46
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 491 de 2020 expedida por la Presidencia, la Resolución 245 de 2021 expedida por la Dirección Nacional de Bomberos y por ultimo 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, Resolución presidencial 491 de 2020 y la ley 2207 de 2022, 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 asigno 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 por sus oficinas.
- Durante el mes de Mayo 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.
- El mes de Mayo presenta una doble tabla de terminos, los de la resolución 491 de 2022 y los de la ley 1755 de 2015 confirmados por la ley 2207 de 2022.
- 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.
- A la fecha actual de presentado este informe la oficina de Atención al ciudadano ha hecho capacitaciones personalizadas a las oficinas de la DNBC lo cual ha disminuido de forma considerable el numero de peticiones vencidas y extemporaneas con relacion a los primeros meses evaluados.
- Este informe sera presentado ante la alta direccion para su posterior publicacion en nuestra pagina web.

HERNANDO ANDRES GARCIA

Elaboró
Contratista

FAUBRICIO SANCHEZ CORTES

Elaboró Y Revisó
Gestor del proceso GAU

CHARLES WILBER BENAVIDES CASTILLO

Aprobó
Director Nacional