

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe consolidado PQRSD Segundo Trimestre 2023 Gestión Atención al Ciudadano

Bogotá D.C

Dirección Nacional de Bomberos Colombia

Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co

Celular: 310 241 4387

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: | 4 |
| 7. | CANALES OFICIAL UTILIZADOS: | 5 |
| 9. | PQRSD POR DEPARTAMENTOS: | 7 |
| 10. | TEMAS DE CONSULTA REITERATIVOS: | 9 |
| 11. | PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA | 10 |
| 12. | APLICACIÓN DECRETO No. 103 DE 2015 | 11 |
| 13. | ACCIONES DE MEJORA | 11 |
| 14. | CONCLUSIONES: | 11 |

Dirección Nacional de Bomberos Colombia

Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co

Celular: 310 241 4387

1. OBJETIVO:

Informar a la ciudadanía y a la alta dirección sobre el desempeño de la DNBC con relación al servicio de atención de solicitudes, 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 los meses de abril, mayo y junio de 2023.

3. ALCANCE DEL INFORME:

El presente informe relaciona las solicitudes recepcionadas y radicadas por parte de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia, durante el periodo evaluado. Las mismas corresponden a peticiones de interés general y particular, peticiones de información, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y denuncias, que se tramitan a través de los diferentes canales de atención de la Dirección; los cuales respecta al correo electrónico institucional, correspondencia, página web, línea telefónica (57) 6015557926, línea móvil 3228662938, chat institucional de la página web y atención personalizada (presencial).

4. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS:

Según la información extraída del aplicativo ORFEO, así como la suministrada por los funcionarios y contratistas de la DNBC, durante el periodo evaluado, se recepcionaron un total de 270 PQRSD, las cuales fueron asignadas de la siguiente manera:

| Período | Dirección General | Subdirección Administrativa y Financiera | Subdirección Estratégica y Coordinación Bomberil | Total, peticiones |
|-------------------------------|-------------------|--|--|-------------------|
| Segundo trimestre 2023 | 16 | 17 | 237 | 270 |
| % | 5,93% | 6,30% | 87,78% | 100% |

Dirección Nacional de Bomberos Colombia

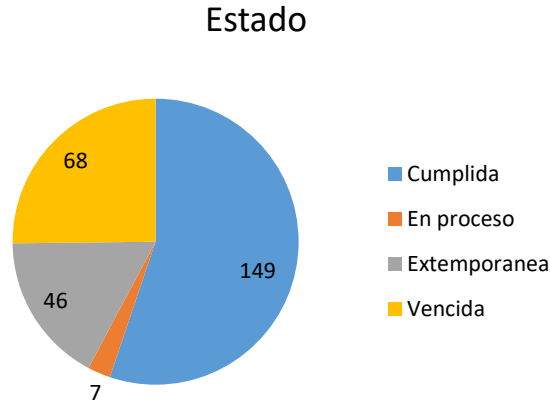
Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co

Celular: 310 241 4387

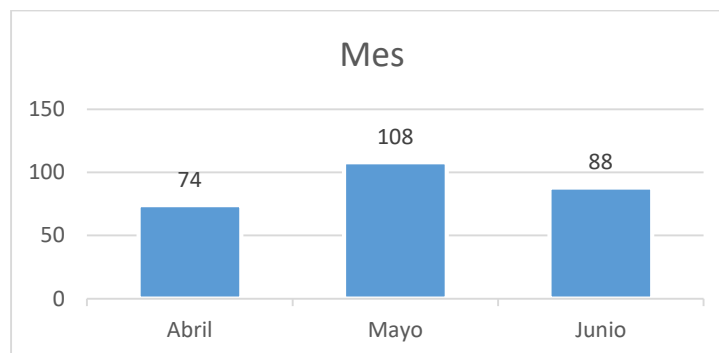
5. TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS DENTRO DEL TERMINO Y EXTEMPORÁNEAMENTE:



Durante el segundo trimestre de 2023, se radicaron 270 PQRSD ante la Dirección Nacional de Bomberos; de las cuales se brindó respuesta dentro del término legal a 149 PQRSD, equivalente al 55,19% de las solicitudes. Por su parte, el 17,04% correspondiente a 46 peticiones, fueron respondidas por fuera del término legal y 68 PQRSD (15,19%), se encuentran en estado de vencidas, sin evidencia de respuesta a través de los distintos canales de atención, según el sistema Orfeo de la Entidad. Cabe señalar que para el momento de reporte semestral se encontraba en proceso de respuesta el 2,59%; es decir, 7 PQRSD.

Es menester señalar, que la oficina de Gestión de Atención al Ciudadano realiza constantemente seguimiento directo a las peticiones asignadas, en el marco de su competencia, a cada uno de los funcionarios y contratistas que desempeñan sus labores en la Entidad. Prestando especial atención a las peticiones que figuran vencidas dentro del reporte, las cuales fueron remitidas a la Oficina de Control en Asuntos Disciplinarios con el fin de que se adelanten las actuaciones pertinentes que brinden respuesta a la desatención de las PQRSD.

6. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:



Dirección Nacional de Bomberos Colombia

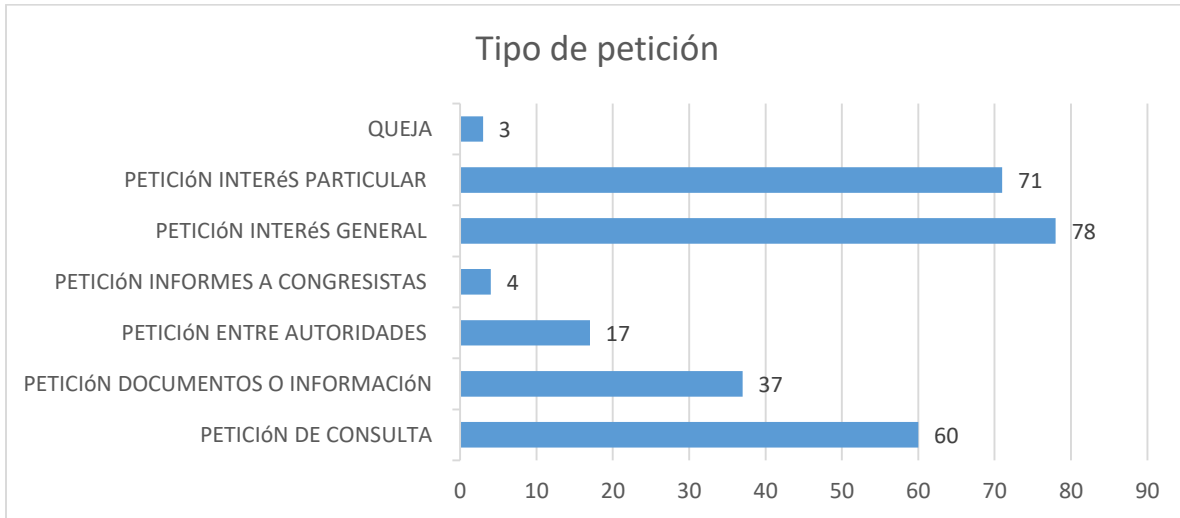
Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co

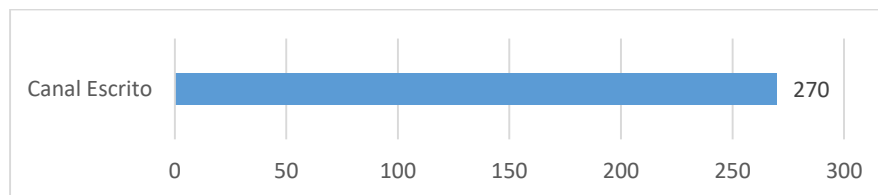
Celular: 310 241 4387

Respecto al análisis mensual de recepción de PQRSD del periodo en revisión, es posible evidenciar la siguiente información: el mes que más presentó reducción de ingresos de PQRSD fue el mes de abril representado por el 27,41% (74 PQRSD), seguido por el mes de junio con el 32,59% (88 PQRSD), siendo el mes de mayo el periodo con mayor cantidad de PQRSD recepcionadas con 108 PQRSD (40%).



Del total de peticiones recibidas en el segundo trimestre, 78 peticiones corresponden a solicitudes de interés general, representando el número más alto de ingreso con un 28,89%, seguido por las peticiones de interés particular, con un total de 71 peticiones, correspondiente al 26,30%. Continuando con las peticiones de documentos o información, de las cuales se recibieron 37 peticiones, representando el 13,70%. Seguido por 17 peticiones entre autoridades con el 6,30%, las peticiones informes a congresistas con 4 (1,48%), y, por último, con el 1,11%, 3 quejas, las cuales fueron remitidas al área encargada de asuntos disciplinarios.

7. CANALES OFICIAL UTILIZADOS:



Durante el periodo evaluado, el canal escrito fue el único canal utilizado por los usuarios que acudieron a los servicios prestados por la DNBC. No obstante, es importante aclarar que este canal se encuentra conformado por diversos medios de atención, los cuales se especifican en el siguiente punto.

Dirección Nacional de Bomberos Colombia

Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

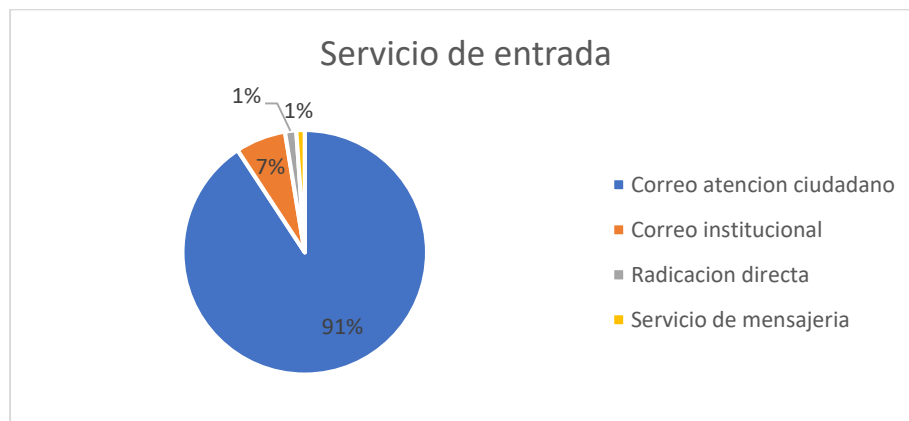
E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co

Celular: 310 241 4387

7.1 Medios de atención:

| MEDIOS DE ATENCIÓN | CANTIDAD | % |
|----------------------------------|------------|----------------|
| Correo atención ciudadano | 245 | 90.74% |
| Correo institucional | 18 | 6.67% |
| Radicación directa | 4 | 1.48% |
| Servicio de mensajería | 3 | 1.11% |
| Total general | 270 | 100,00% |

Durante este periodo en evaluación, el medio de ingreso de PQRSD más utilizado, con un 90,74%, fue el correo de atencionciudadano@dnbc.gov.co. En ese sentido, para la adecuada atención de los usuarios, es importante resaltar que este correo es una herramienta que está disponible al público las 24 horas de los 7 días de la semana. De lo anterior, se deriva el compromiso de esta oficina de velar por el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y hacer seguimiento de las PQRSD de forma diaria para con ello cumplir con los tiempos de ley establecidos para la atención oportuna de las mismas.



Dirección Nacional de Bomberos Colombia

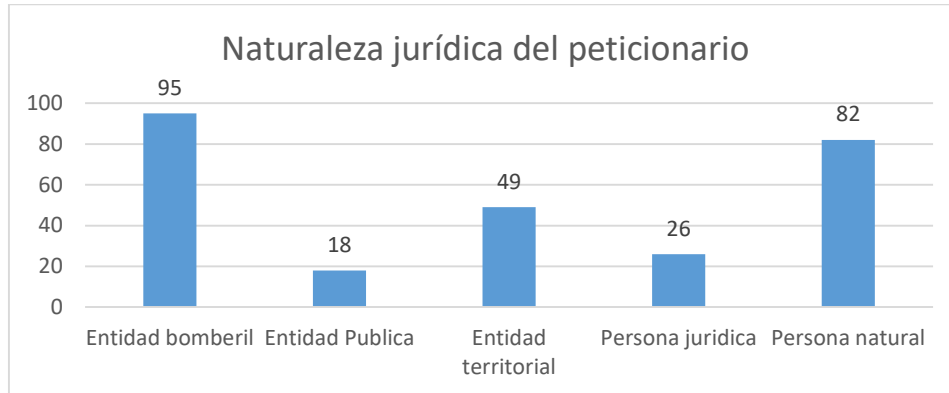
Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co

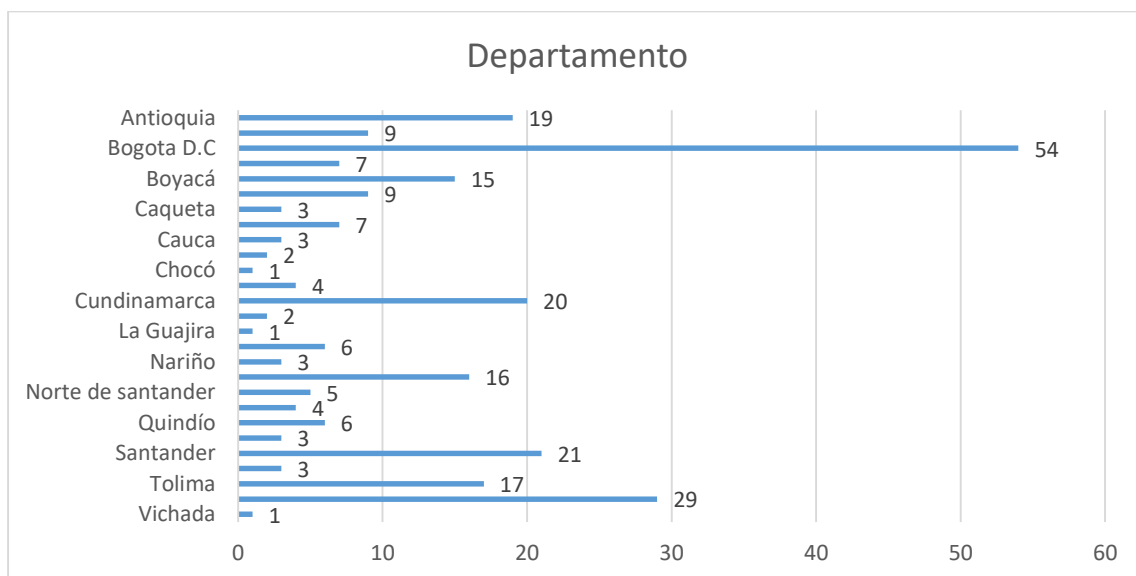
Celular: 310 241 4387

8. ORIGEN DE PQRSD:



- Durante el transcurso de este primer trimestre fueron las entidades bómberiles quienes accedieron mayormente a los servicios de la DNBC, presentando un total de 95 PQRSD (35,19%).
- El 30,37% de las PQRSD, correspondiente a 82 solicitudes, fueron presentadas por personas naturales.
- Las entidades territoriales, tales como, alcaldías y gobernaciones presentaron 49 PQRSD, representando el 18,15 %.
- El 9,63% correspondiente a 26 PQRSD fueron enviadas por personas jurídicas.
- Por último, entidades públicas como la Procuraduría General de la Nación y Contraloría General de la Nación enviaron 18 requerimientos a la DNBC, representando un porcentaje del 6,67% del total de solicitudes allegadas para el periodo en evaluación.

9. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:



Dirección Nacional de Bomberos Colombia

Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co

Celular: 310 241 4387

Durante el segundo trimestre del año 2023, el mayor número de ingresos de PQRSD provinieron de la ciudad de Bogotá D.C., recibiendo un total de 54 solicitudes, equivalente al 20% de las 270 PQRSD radicadas durante el periodo sujeto de estudio. Adicionalmente, se recibieron solicitudes de 27 departamentos, tal y como se observa a continuación:

| DEPARTAMENTO | CANTIDAD | Porcentaje |
|----------------------|------------|----------------|
| Antioquia | 19 | 7.04% |
| Atlántico | 9 | 3.33% |
| Bogotá D.C | 54 | 20.00% |
| Bolívar | 7 | 2.59% |
| Boyacá | 15 | 5.56% |
| Caldas | 9 | 3.33% |
| Caquetá | 3 | 1.11% |
| Casanare | 7 | 2.59% |
| Cauca | 3 | 1.11% |
| Cesar | 2 | 0.74% |
| Chocó | 1 | 0.37% |
| Córdoba | 4 | 1.48% |
| Cundinamarca | 20 | 7.41% |
| Huila | 2 | 0.74% |
| La Guajira | 1 | 0.37% |
| Meta | 6 | 2.22% |
| Nariño | 3 | 1.11% |
| No designa | 16 | 5.93% |
| Norte de Santander | 5 | 1.85% |
| Putumayo | 4 | 1.48% |
| Quindío | 6 | 2.22% |
| Risaralda | 3 | 1.11% |
| Santander | 21 | 7.78% |
| Sucre | 3 | 1.11% |
| Tolima | 17 | 6.30% |
| Valle del Cauca | 29 | 10.74% |
| Vichada | 1 | 0.37% |
| Total general | 270 | 100.00% |

Dirección Nacional de Bomberos Colombia

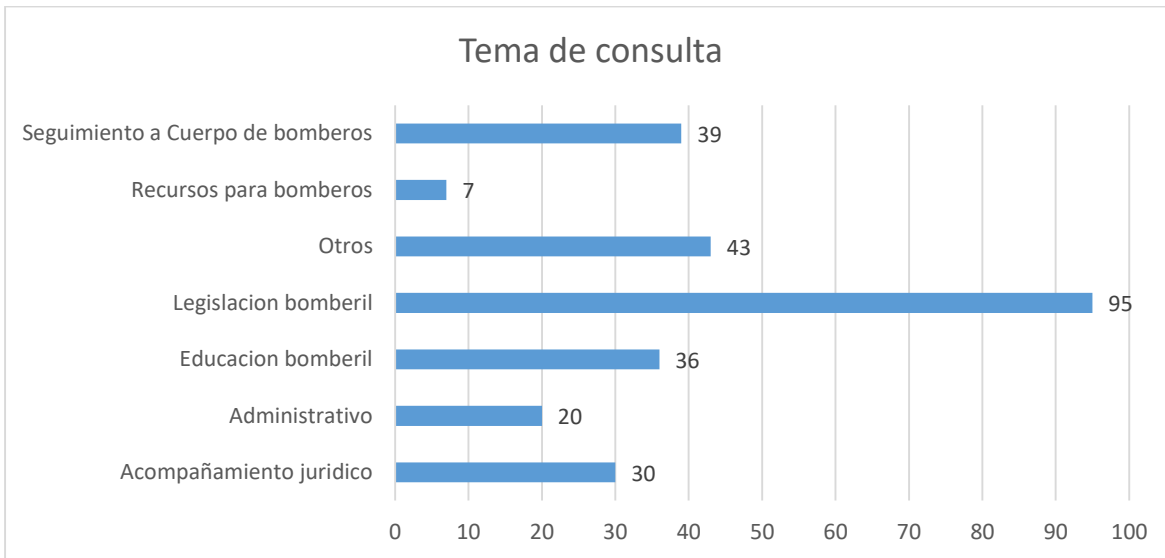
Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co

Celular: 310 241 4387

10. TEMAS DE CONSULTA REITERATIVOS:



- El 35,19% de las PQRSD ingresadas (95 PQRSD) corresponden a solicitudes relacionadas con la legislación bomberil, en donde se solicita a la DNBC explicación en todo lo concerniente a la Ley general de bomberos de Colombia; Ley 1575 de 2012 y sus decretos reglamentarios. Así como, la Resolución No. 0661 de 2014, modificada por la Resolución 1127 de 2018, la cual adopta el Reglamento Administrativo, Operativo, Técnico y Académico de los Bomberos de Colombia.
- 39 peticiones, las cuales representan el 14,44% de las solicitudes, se encuentran relacionadas con el seguimiento a los cuerpos de bomberos. Estas solicitudes incluyen temas tales como: quejas presentadas por los diferentes cuerpos de bomberos por el incumplimiento de las administraciones municipales en el giro de los recursos de sobretasa bomberil y seguimiento a los cuerpos de bomberos en donde se indica a los peticionarios interesados el conducto regular establecido en la Resolución 1127 de 2018, *el Decreto 953 de 1997* y demás legislación a la que hubiere lugar.
- 36 peticiones (13,33%) se encuentran relacionadas con educación bomberil, en donde se realizan consultas sobre avales, incumplimiento de OPAS -Otros Procedimientos Administrativos- y generalmente por circunstancias atípicas al proceso nacional de bomberos, las cuales fueron dirigidas a la Oficina de Educación Bomberil.
- El 11,11% de las peticiones allegadas (30 PQRSD), corresponden a solicitudes de acompañamiento jurídico por parte de los diferentes cuerpos de bomberos del país, sobre temas de carácter legal y/o técnico. Versando especialmente, sobre el incumplimiento en el giro de los recursos de sobretasa bomberil por parte de las administraciones municipales.

Dirección Nacional de Bomberos Colombia

Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co

Celular: 310 241 4387

- El 7,41% representa a 20 peticiones sobre asuntos administrativos; los cuales anteriormente eran catalogados como tema contractual de la DNBC.
- Durante el primer trimestre fueron ingresadas 7 peticiones (2,59%) con temas relacionados con recursos para el correcto funcionamiento de los cuerpos de bomberos.
- Finalmente, fueron recibidas 43 peticiones con temas diferentes a los anteriormente mencionados.

11. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

| ETIQUETAS DE FILA | TIEMPO DE RESPUESTA LEGAL | PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES |
|--|---------------------------|--------------------------|
| Petición de consulta | 15 | 19 |
| Petición documentos o información | 10 | 16 |
| petición entre autoridades | 10 | 16 |
| Petición interés general | 15 | 17 |
| Petición interés particular | 15 | 17 |
| Petición informes a congresistas | 5 | 26 |

Una vez analizado el tiempo de respuesta a las PQRSD radicadas, se evidencia que solicitudes como la petición de documentos e información, petición de consulta, petición informe a congresistas y entre autoridades, presentaron un alto promedio de días al momento de brindar respuesta. Si bien se evidencia una drástica reducción en el tiempo de respuesta a las solicitudes con relación al trimestre anterior, ésta oficina observa con gran preocupación los tiempos tardíos de respuesta originados por los retrasos de muchas respuestas y por desatención a los términos que establece la Ley 1755 de 2015.

En ese sentido, se hace necesario recordar, a los responsables de dar respuestas a las PQRSD, lo contemplado por la Ley de referencia; pues la ausencia de atención a las respuestas de las solicitudes constituye una falta disciplinaria, que puede llevar al funcionario a ser sancionado y, a su vez que sean allegadas tutelas a la DNBC.

Adicionalmente, la respuesta tardía o la falta de ella, genera una vulneración en los derechos fundamentales de los peticionarios.

Dirección Nacional de Bomberos Colombia

Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co

Celular: 310 241 4387

12. APLICACIÓN DECRETO No. 103 DE 2015

| CONCEPTO | TOTAL |
|--|-------|
| Número de PQRSD recibidos por los diferentes canales en el primer trimestre de 2023 | 270 |
| Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia vía correo electrónico. | 219 |
| Número de PQRSD en las que se negó el acceso a la información. | 0 |

13. 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.
- Realizar campaña de sensibilización a funcionarios y/o contratistas de la DNBC en torno a la Ley 1755 de 2015 y los tiempos de respuesta de las PQRSD.

14. 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 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 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 respuestas 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.

Dirección Nacional de Bomberos Colombia

Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co

Celular: 310 241 4387

- 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, es menester que todos los funcionarios y contratistas de la DNBC, realicen revisión diaria del aplicativo ORFEO, aplicativo en donde se almacenan, radican y asignan todas las PQRSD; haciendo uso 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 y seguimiento más riguroso en cuanto a las respuestas de PQRSD mes a mes y con esto, proponer y aplicar acciones de mejora continua que contribuyan a la respuesta oportuna de las peticiones.
- Durante el periodo evaluado, la oficina de gestión de atención al ciudadano no recibió, a través de los canales de atención disponibles al público, peticiones presentadas por personas en condición de discapacidad cognitiva, intelectual, física o sensorial. En el caso de recibirlas, la DNBC promoverá una atención diferencial y preferencial que garantice el pleno ejercicio de sus derechos, en atención a lo contemplado por la Ley 1618 de 2013
- En aras de mantener la curva de aprendizaje, se hace necesario conservar el personal responsable de radicación y que, el mismo esté capacitado para el adecuado uso del sistema ORFEO, asignación, seguimiento de PQRSD, así como para la creación de informes.
- El proceso de atención al ciudadano informa y recuerda la importancia de mantener en óptimas condiciones los canales de atención.
- Por último, con el fin de fortalecer y actualizar el conocimiento del aplicativo sistema de gestión documental Orfeo, se hace necesario que, tanto funcionarios como contratistas, cuenten con disponibilidad de tiempo para asistir a todas las capacitaciones orientadas al correcto y adecuado manejo del sistema.
- Este informe será presentado ante la alta dirección para su revisión y posterior publicación en la página web de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia.

Laura Inés Ariza Estrada
Elaboró
Contratista

Johana Vanessa Álvarez Rodríguez
Elaboró y revisó
Gestor del proceso GAU

Dirección Nacional de Bomberos Colombia

Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co

Celular: 310 241 4387

Carlos López
Aprobó
Subdirector Administrativo y Financiero (E)

Dirección Nacional de Bomberos Colombia

Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co

Celular: 310 241 4387