

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe consolidado PQRSD Octubre 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

1.	OBJETIVO:	3
2.	METODOLOGÍA:	3
3.	ALCANCE DEL INFORME:	3
4.	TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS:	3
5.	TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS DENTRO DEL TERMINOY EXTEMPORÁNEAMENTE:	3
6.	EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:	4
	ASUNTOS DISCIPLINARIOS	6
7.	CANALES OFICIAL UTILIZADOS:	6
8.	DESEMPEÑO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	8
10.	PQRSD POR DEPARTAMENTOS:	10
11.	TEMAS DE CONSULTA REITERATIVOS:	11
12.	PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA	13
13.	APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015	13
14.	ACCIONES DE MEJORA	13
15.	CONCLUSIONES:	14

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 el octubre de 2023.

3. ALCANCE DEL INFORME:

El presente informe relaciona las solicitudes radicadas durante el periodo evaluado por parte de la Dirección Nacional de Bomberos, tales 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 disponibles para la atención en la Dirección, los cuales son: el correo electrónico, correspondencia, página web, línea telefónica (57) 6015557926, línea móvil 3228662938, chat institucional de la página web y atención personalizada.

4. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS:

Según la información extraída del aplicativo ORFEO y la suministrada por los funcionarios y contratistas de la DNBC, la Dirección Nacional de Bomberos, durante el periodo evaluado, recibió un total de 71 PQRSD, las cuales fueron asignadas de la siguiente manera:

Período	Dirección General	Subdirección Administrativa y Financiera	Subdirección Estratégica y Coordinación Bomberil	Total, peticiones
Octubre	13	5	53	71
%	18.31%	7.04%	74.65%	100%

5. TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS DENTRO DEL TERMINOY EXTEMPORÁNEAMENTE:

Durante Octubre de 2023, se recibieron 71 PQRSD a la Dirección Nacional de Bomberos; de las cuales se brindó respuesta dentro del término legal a 27 PQRSD, representando el 38.03%. Actualmente, se encuentra en proceso de respuesta el 7.04%; es decir, 5 PQRSD. El 19.72% corresponde a 14 peticiones que fueron respondidas por fuera del término legal y por último, el 35.21%, que representa a 25 PQRSD que 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.

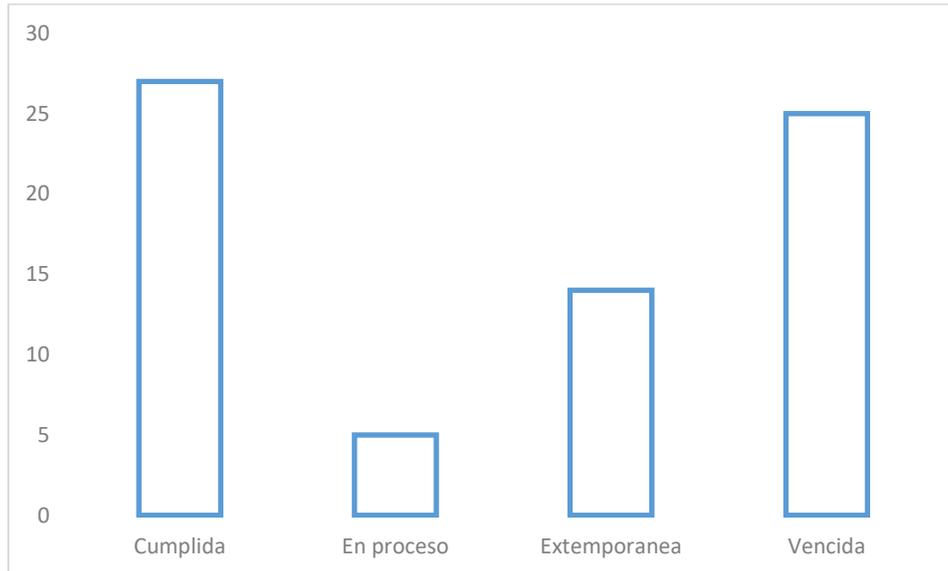
Dirección Nacional de Bomberos Colombia

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 este mes evaluado fue ingresada una queja el día 05/10/2023 con 20231140253772, la cual fue remitida al área encargada de asuntos disciplinarios, para que adelante las actuaciones pertinentes y que según el seguimiento hecho por esta oficina actualmente se encuentra en la gestión de Educación Nacional para Bomberos como se puede evidenciar según nuestro sistema ORFEO.

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:

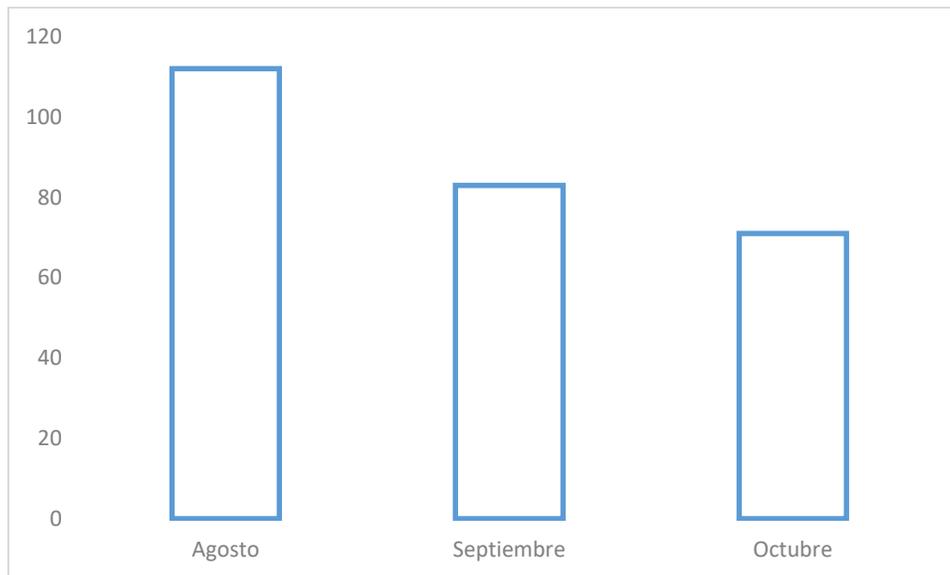
Dirección Nacional de Bomberos Colombia

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

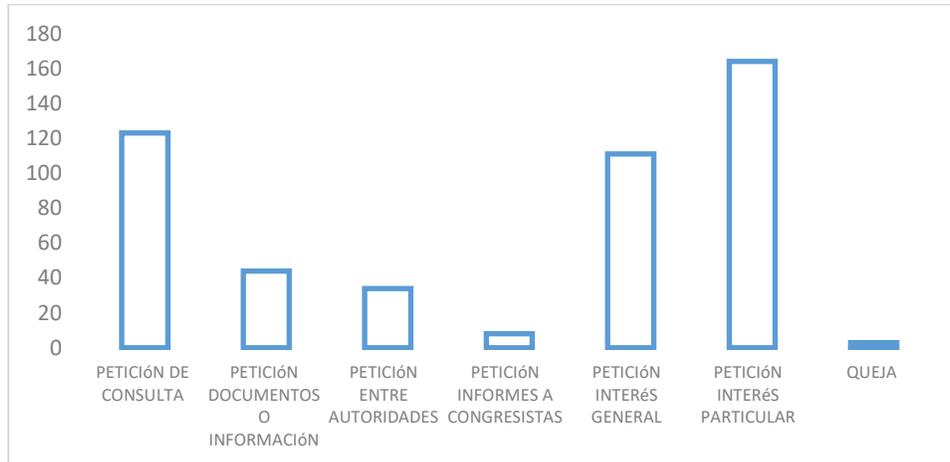
Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co

Celular: 310 241 4387



Respecto al análisis mensual de recepción de PQRSD del periodo en revisión, fue posible evidenciar la siguiente información: el mes que más presentó reducción de ingresos de PQRSD fue el mes de Agosto representado por el 42.11% (112 PQRSD), seguido por el mes Septiembre con el 31.20% (83 PQRSD) y finalmente octubre con el 26.69% (71 PQRSD) evidenciando un decrecimiento en el total de ingreso PQRSD mediante se acerca el final del año 2023.



Del total de peticiones recibidas en Octubre 2023, se recibieron 23 peticiones de interés particular representando el número más alto de ingreso con un 32.39%, seguido por las peticiones entre autoridades con un total de 19 peticiones recibidas, correspondiente al 26.76%. Continuando con las peticiones de interés particular de las cuales se recibieron 10 peticiones, representando el 14.08%.

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

Seguido por las 10 peticiones de documentos e información que corresponde al 14.08% ,7 peticiones de documentos e información con el 9.86% y por último con el 1.41% fue ingresada 1 petición de informe a congresista.

ASUNTOS DISCIPLINARIOS

Durante este mes evaluado fue ingresada una queja el día 05/10/2023 con el radicado 20231140253772, la cual fue remitida al área encargada de asuntos disciplinarios, para que adelante las actuaciones pertinentes y que según el seguimiento hecho por esta oficina actualmente se encuentra en la gestión de Educación Nacional para Bomberos como se puede evidenciar según nuestro sistema ORFEO.

Información de Radicado		Historico	Documentos	Expedientes						
HISTORICO										
USUARIO ACTUAL	Edgar Alexander Maya Lopez		DEPENDENCIA ACTUAL	EDUCACIÓN NACIONAL PARA BOMBEROS						
USUARIO RADICADOR	Andrea González Sarmiento		DEPENDENCIA DE RADICACION	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO						
FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO										
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	US. ORIGEN	COMENTARIO						
GESTIÓN DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	01-11-2023 17:08 PM	Reasignacion	Viviana Gonzalez Cano	Per favor dar contestación referente a los avales mencionados.						
GESTIÓN DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	01-11-2023 17:08 PM	Reasignacion	Viviana Gonzalez Cano	Per favor dar contestación referente a los avales mencionados.						
GESTIÓN DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	01-11-2023 17:08 PM	Reasignacion	Viviana Gonzalez Cano	Per favor dar contestación referente a los avales mencionados.						
GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	05-10-2023 17:19 PM	Reasignacion	Faubricio Sanchez Cortes	Para sus fines pertinentes						
GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	05-10-2023 17:17 PM	Modificacion TRD	Faubricio Sanchez Cortes	*TRD*282 (Asigacion tipo documental.)						
GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	05-10-2023 17:14 PM	Digitalizacion Radicade(Asoe. Imagen Web)	Andrea González Sarmiento	.						
GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	05-10-2023 17:13 PM	Radicaicion	Andrea González Sarmiento							
DATOS DE ENVIO										
RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	Destinatario	DIRECCION	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVIO	No. PLANILLA	OBSERVACIONES O DESC. DE ANEXOS	Realizo Envio

7. CANALES OFICIAL UTILIZADOS:



Durante este Octubre 2023, el canal escrito fue el más utilizado y frecuentado por los usuarios que acudieron a los servicios prestados por la DNBC. En esa misma línea, es importante mencionar que

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

este canal escrito a su vez utiliza medios tecnológicos y físicos los cuales se especifican en el siguiente punto.

7.1 Medios de atención:

La DNBC recuerda siempre a sus usuarios que se tiene habilitados los siguientes canales oficiales para el acceso a la información y servicios de la entidad, los cuales son:

CANALES OFICIALES DE ATENCIÓN	MEDIO DE COMUNICACIÓN
Canal Presencial	La sede principal de la Dirección Nacional de Bomberos, se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá en la Av. Calle 26 No. 69 – 76, edificio Elemento Agua piso 15.
Canal Escrito	Correspondencia: La sede principal de la Dirección Nacional de Bomberos, se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá en la Av. Calle 26 No. 69 – 76, edificio Elemento Agua piso 15.
	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico atención ciudadano: atencionciudadano@dnbc.gov.co • Correo anticorrupción: anticorrupcion@dnbc.gov.co
	Formato PQRSD: En la sede principal de la Dirección Nacional de Bomberos, se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá en la Av. Calle 26 No. 69 – 76, edificio Elemento Agua piso 15.
	Buzón de sugerencias: La sede principal de la Dirección Nacional de Bomberos, se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá en la Av. Calle 26 No. 69 – 76, edificio Elemento Agua piso 15.
Canal Virtual	Formato Electrónico: https://dnbc.gov.co/pqrsd Chat en línea: https://dnbc.gov.co/contactenos
Canal Telefónico	<ul style="list-style-type: none"> • Línea móvil: 322 866 29 38 • Línea telefónica: En Bogotá 57(1) 5557926 Ext. 201 – 205 • Línea anticorrupción: (57) 60 1 5557926 Ext. 214

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

Etiquetas de fila	Cuenta de Servicio de Entrada	%
Correo atención ciudadano	68	95,77%
Radicación directa	3	4,23%
Total general	71	100%

Durante el mes evaluado el medio de ingreso de PQRSD más utilizado, con un 95.77%, fue el correo atencionciudadano@dnbc.gov.co. En ese sentido, para la satisfacción de las necesidades de los usuarios, es importante resaltar que el correo atención ciudadano es una herramienta que está disponible 24 horas de los 7 **días** de la semana a todos los usuarios, para la presentación de todo documento o información relevante para el conocimiento de la Entidad. 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.

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 brindó atención presencial en las instalaciones de la Entidad, en un horario de lunes a viernes jornada continua de 8:00 am a 5:00 pm, cumpliendo con un total de 180 horas de los 180 semanales atendidas en cada mes que representa un 100% de atención satisfactoria a través de este canal.

CANAL TELEFÓNICO: Durante este mes, se brindó atención telefónica de lunes a viernes en jornada continua de 8:00 am a 5:00 pm a los usuarios, logrando una atención de 180 horas. La línea móvil estuvo habilitada durante este mes, cumpliendo con el 100% de atención, dando así un 100% de atención en el total de componentes de este canal oficial.

CANAL VIRTUAL: Durante este mes, se brindó atención a los usuarios en un horario de lunes a viernes jornada continua de 8:00 am a 5:00, a través de nuestras redes sociales con un 100% de atención, por otro lado el chat en línea de la página de la DNBC no tuvo servicio por el cual se está realizando petición a la gestión de Tecnología de la DNBC para su funcionamiento, proporcionando un resultado generalizado de 50% de atención por el canal de referencia.

CANAL ESCRITO: Durante este mes, el correo electrónico habilitado a los usuarios, tuvo un cumplimiento del 100% de atención, no obstante, el formato PQRSD de la página web no cubrió el 100%, dado que posee limitaciones para el diligenciamiento; es por ello que sumando los dos porcentajes este canal cubrió el 75%.

Dirección Nacional de Bomberos Colombia

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

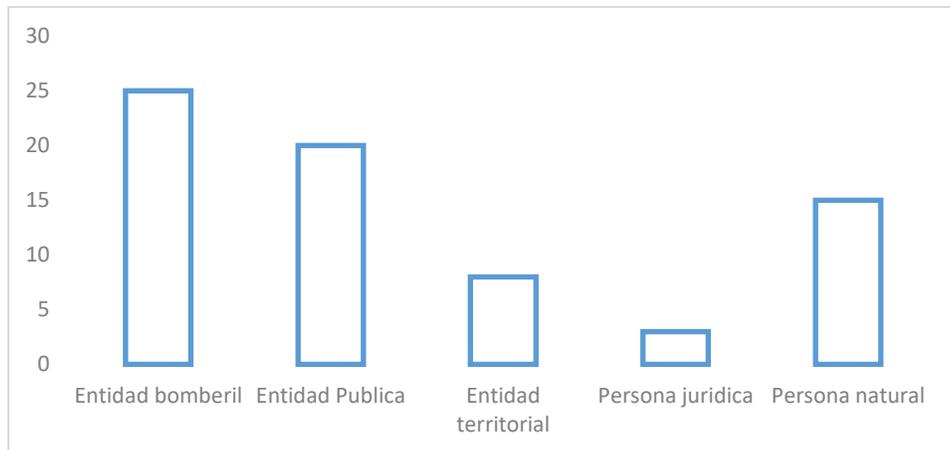
Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co

Celular: 310 241 4387

Es importante anotar, qué actualmente el trámite del formato en mención solo es posible realizarlo de forma anónima por los usuarios interesados.

9. ORIGEN DE PQRSD:



- Durante el transcurso de este mes fueron las entidades bómberiles quienes accedieron mayormente a los servicios de la DNBC, presentando un total de 25 PQRSD (35.21%).
- Entidades públicas como la Procuraduría General de la Nación y Contraloría General de la Nación representaron el 28.17% (20) de requerimientos a la DNBC.
- El 21.13% de PQRSD; es decir, 15 fueron presentadas por personas naturales haciendo efectivo su derecho de solicitar información ante entidades públicas.
- Las entidades territoriales como alcaldías y gobernaciones presentaron 8 PQRSD, representando el 11.27%.
- Por último, el 4.23% corresponde a 3 PQRSD que fueron enviadas por personas jurídicas a la DNBC. ([ir a registro público](#)).

Durante este mes evaluado fue ingresada una queja el día 05/10/2023 con 20231140253772, la cual fue remitida al área encargada de asuntos disciplinarios, para que adelante las actuaciones pertinentes y que según el seguimiento hecho por esta oficina actualmente se encuentra en la gestión de Educación Nacional para Bomberos como se puede evidenciar según nuestro sistema ORFEO.

Dirección Nacional de Bomberos Colombia

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

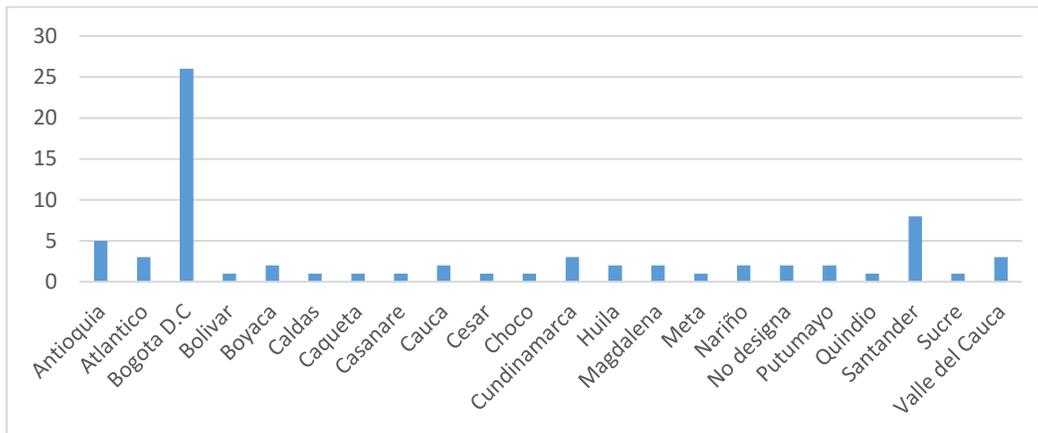
Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co

Celular: 310 241 4387

Información de Radicado		Historico	Documentos	Expedientes						
HISTORICO										
USUARIO ACTUAL	Edgar Alexander Maya Lopez		DEPENDENCIA ACTUAL	EDUCACIÓN NACIONAL PARA BOMBEROS						
USUARIO RADICADOR	Andrea González Sarmiento		DEPENDENCIA DE RADICACION	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO						
FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO										
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	US. ORIGEN	COMENTARIO						
GESTIÓN DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	01-11-2023 17:08 PM	Reasignacion	Viviana Gonzalez Cano	Per favor dar contestación referente a los avales mencionados.						
GESTIÓN DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	01-11-2023 17:08 PM	Reasignacion	Viviana Gonzalez Cano	Per favor dar contestación referente a los avales mencionados.						
GESTIÓN DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	01-11-2023 17:08 PM	Reasignacion	Viviana Gonzalez Cano	Per favor dar contestación referente a los avales mencionados.						
GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	05-10-2023 17:19 PM	Reasignacion	Faubricio Sanchez Cortes	Para sus fines pertinentes						
GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	05-10-2023 17:17 PM	Modificacion TRD	Faubricio Sanchez Cortes	*TRD*28/2 (Asigacion tipo documental.)						
GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	05-10-2023 17:14 PM	Digitalizacion Radicado(Asoc. Imagen Web)	Andrea González Sarmiento	.						
GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	05-10-2023 17:13 PM	Radicecion	Andrea González Sarmiento							
DATOS DE ENVIO										
RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	Destinatario	DIRECCION	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVIO	No. PLANILLA	OBSERVACIONES O DESO DE ANEXOS	Realizo Envio

10. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:



Durante este mes se evidencio al distrito de Bogotá como la ciudad con el mayor número de ingresos PQRSD, recibiendo un total de 26 solicitudes y representando el 36.62% de las 71 radicadas durante el Octubre 2023. De otro lado, se evidencia que la DNBC recibió requerimientos de 20 departamentos del país en donde sobresalen los departamentos de Santander con el 11.27% (8 PQRSD) y Antioquia con el 7.04% (5) El resto de los departamentos quedaron registrados en nuestra base de datos los cuales se podrán observar a continuación:

Etiquetas de fila	Cuenta de Departamento	%
Antioquia	5	7,04%
Atlántico	3	4,23%

Dirección Nacional de Bomberos Colombia

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

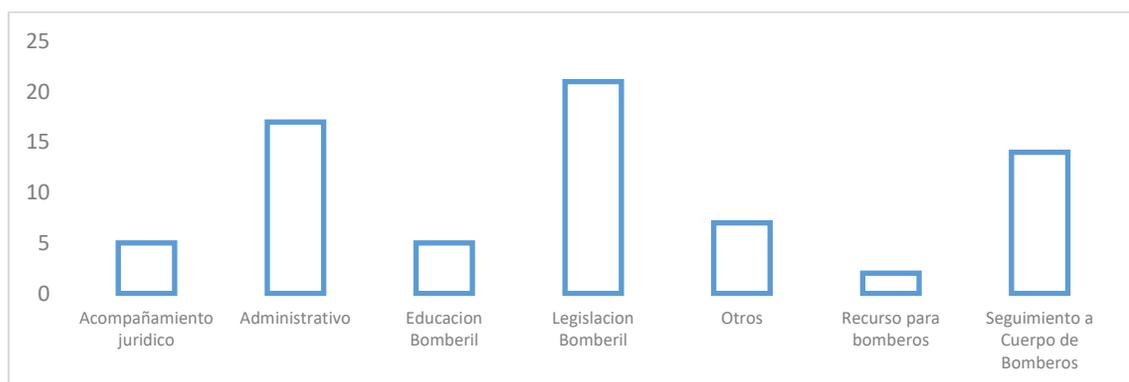
Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co

Celular: 310 241 4387

Bogotá D.C	26	36,62%
Bolívar	1	1,41%
Boyacá	2	2,82%
Caldas	1	1,41%
Caquetá	1	1,41%
Casanare	1	1,41%
Cauca	2	2,82%
Cesar	1	1,41%
Choco	1	1,41%
Cundinamarca	3	4,23%
Huila	2	2,82%
Magdalena	2	2,82%
Meta	1	1,41%
Nariño	2	2,82%
No designa	2	2,82%
Putumayo	2	2,82%
Quindío	1	1,41%
Santander	8	11,27%
Sucre	1	1,41%
Valle del Cauca	3	4,23%
Total general	71	100,00%

11. TEMAS DE CONSULTA REITERATIVOS:



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 29.58% representa a 21 PQRSD que solicitudes relacionadas con legislación bomberil, en donde se solicita a la DNBC profundizar explicación en todo lo concerniente a la ley general de bomberos de Colombia 1575 de 2012 y sus decretos reglamentarios, en conjunto con la resolución 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.
- El 23.94% representa a 17 peticiones con temas que versan sobre asuntos administrativos; los cuales anteriormente eran catalogados como tema contractual de la DNBC.
- El 19.72% representa a 14 peticiones que están relacionadas con el seguimiento a los cuerpos de bomberos que incluyen temas 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 que 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.
- El 7.04% representa a 5 peticiones relacionadas con solicitudes de acompañamiento jurídico, a los diferentes cuerpos de bomberos del país, por parte los profesionales abogados y técnicos de la DNBC, sobre temas orientados a officiar a las administraciones municipales por el incumplimiento en el giro de los recursos de sobretasa bomberil o por otros temas de carácter legal y/o técnico que sea requerido.
- El 7.04% representa a 5 peticiones sobre temas de consulta de 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.
- Asimismo, durante este mes fueron ingresadas 2 peticiones con temas relacionados con recursos que necesitan los cuerpos de bomberos del país para su correcto funcionamiento, que generalmente concluyen en proyectos futuros.
- Finalmente, fueron recibidas 7 peticiones con temas diferentes a los anteriormente mencionado.

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. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

Etiquetas de fila	Promedio de Días hábiles
Petición de consulta	19
Petición documentos o información	17
petición entre autoridades	12
Petición interés general	19
Petición interés particular	20

En el análisis de tiempo de atención a las respuestas, se pudo evidenciar que solicitudes como la petición de documentos e información, petición entre autoridades, petición de interés general y particular, presentaron un alto promedio de días al momento de brindar respuesta a las peticiones allegadas a la DNBC. Teniendo en cuenta la información estudiada, esta 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 PQRS, lo contemplado por la ley en referencia; pues la ausencia de atención a las respuestas de derechos de petición constituye una falta disciplinaria, que puede llevar al funcionario a ser sancionado y, a su vez que sean allegadas tutelas a la DNBC. Pero más allá de ello y no menos importante, el quebrantamiento y afectación de los derechos fundamentales de los peticionarios que no solo perjudica sus necesidades sino al nombre de la Entidad.

13. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015

CONCEPTO	TOTAL
Número de PQRS recibidos por los diferentes canales en Octubre 2023	71
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia vía correo electrónico.	88
Número de PQRS 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 PQRS de las peticiones próximas a vencerse.
- Realizar acompañamiento a cada uno de los procesos responsables de dar respuestas a las PQRS 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

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

ley 1755 de 2015.

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 petitionarios se deben resolver dentro del término legal.
- Debido a que se evidenció que los funcionarios y contratistas responsables de dar respuestas a cada PQRS, 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 petitionario, 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 PQRS que ingresan al interior de la Entidad según lo exigido por el Artículo 17 Decreto 103 de 2015.
- 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, el proceso 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 PQRS; Asimismo de aplicar el correcto procedimiento de las PQRS 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 PQRS ejerzan un control y seguimiento más riguroso en cuanto a las respuestas de PQRS mes a mes y con esto, proponer y aplicar acciones de mejora continua que contribuyan a la respuesta oportuna de las peticiones.
- Durante el mes 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

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

- 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.
- Durante este mes evaluado fue ingresada una queja el día 05/10/2023 con 20231140253772, la cual fue remitida al área encargada de asuntos disciplinarios, para que adelante las actuaciones pertinentes y que según el seguimiento hecho por esta oficina actualmente se encuentra en la gestión de Educación Nacional para Bomberos como se puede evidenciar según nuestro sistema ORFEO.
- Por último, con el fin de aprender 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 de este.
- Este informe será presentado ante la alta dirección para su revisión y posterior publicación en la página web de la Entidad.

Hernando Andrés García
Elaboró
Contratista

Laura Inés Ariza Estrada
Revisó Contratista

Johana Vanessa Álvarez Rodríguez
Elaboró Y Revisó
Gestor del proceso GAU

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