

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD Enero 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 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 Enero 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 Enero de 2022.

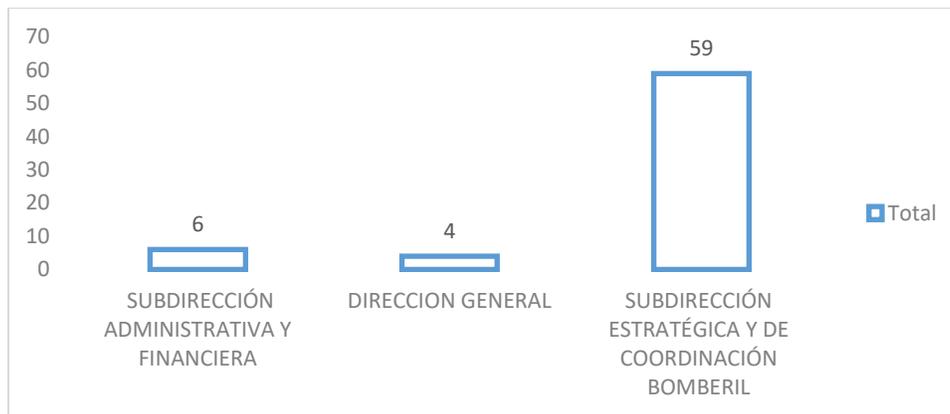
4. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS:

La Dirección Nacional de Bomberos durante el periodo evaluado correspondiente a enero de 2022, recibió un total de 69 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
Enero	4	6	59	69
%	5.80%	8.70%	85.51%	100%

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

La Dirección Nacional de Bomberos, para el periodo correspondiente a enero, respondió dentro del término legal un 46.38% (32) de las 69 PQRSD allegadas, actualmente se encuentra un 47.83% (33) de PQRSD en proceso y un 1.45% (1) fueron respondidas de forma extemporánea es decir fuera del termino estipulado por la ley, por ultimo un 4.35% (3) 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.

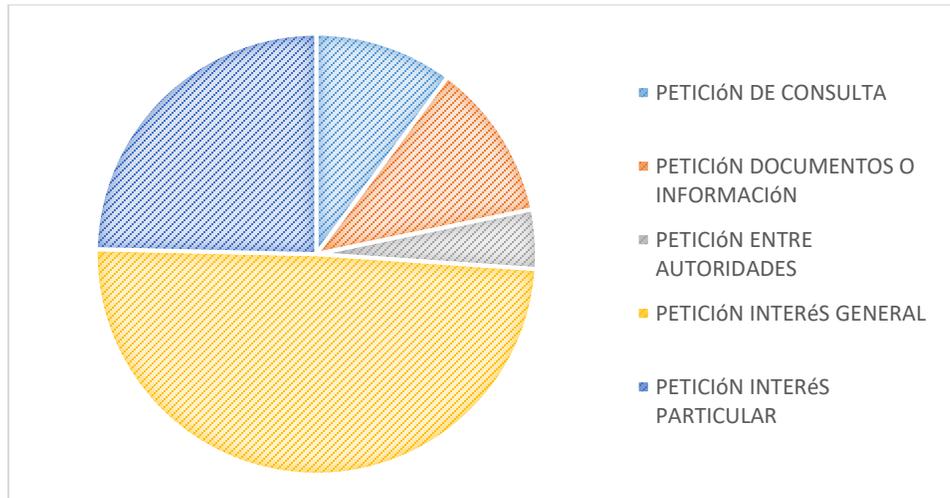


Las peticiones que figuran vencidas, serán remitidas a la oficina de Control en Asuntos Disciplinarios, con el fin de realizar las correspondientes averiguaciones del porque no se han contestado las peticiones.

6. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:

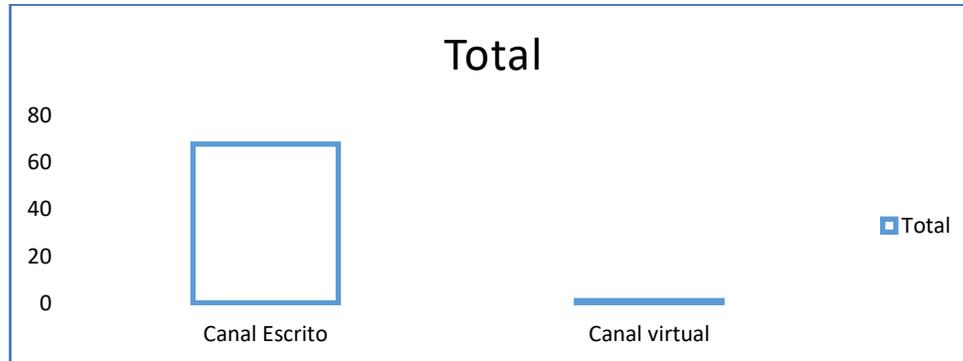


En el tema de evolución de PQRSD, el porcentaje de allegadas durante los meses de Noviembre 2021, diciembre 2021 y Enero 2022. Se pudo evidenciar como el porcentaje de cada mes bajo teniendo en cuenta que noviembre 2021 tiene el 40.16% siendo el mes más alto, seguido por diciembre 2021 con un 32.68% y por último el mes de Enero 2022 con un 27.17% del total allegado en estos 3 últimos meses con un total de 254 PQRSD ingresadas a la DNBC.



Durante Enero, la DNBC recibió 69 PQRSD que del total: un 49.28% (34) sobre Peticiones de interés General, 24.64% (17) fueron Peticiones de Interés Particular, el 11.59% (8) de Peticiones de documentos e información, el 10.14% (7) consultas, el 4.35% (3) Petición entre autoridades, durante el mes evaluado no se recibió ninguna denuncia o queja a funcionarios o por funciones de la DNBC.

7. CANALES OFICIAL UTILIZADOS:



La DNBC registro dentro como canal más utilizado el canal escrito con un contundente 98.55% (68) de las 69 PQRSD ingresadas en los canales oficiales habilitados.

7.1 Medios de atención:

Etiquetas de fila	Cuenta de Canal de Atención	%
Chat institucional	1	1,45%
Correo Atención ciudadano	64	92,75%
Correo institucional	1	1,45%
Radicación directa	2	2,90%
Servicio de Mensajería	1	1,45%
Total general	69	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 enero 2022 el medio de ingreso de PQRSD más utilizado con un 92.75% fue el correo atencionciudadano@dnbc.gov.co muy por encima del segundo medio de atención como lo fue radicación directa con apenas un 2.90%.

8. DESEMPEÑO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

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

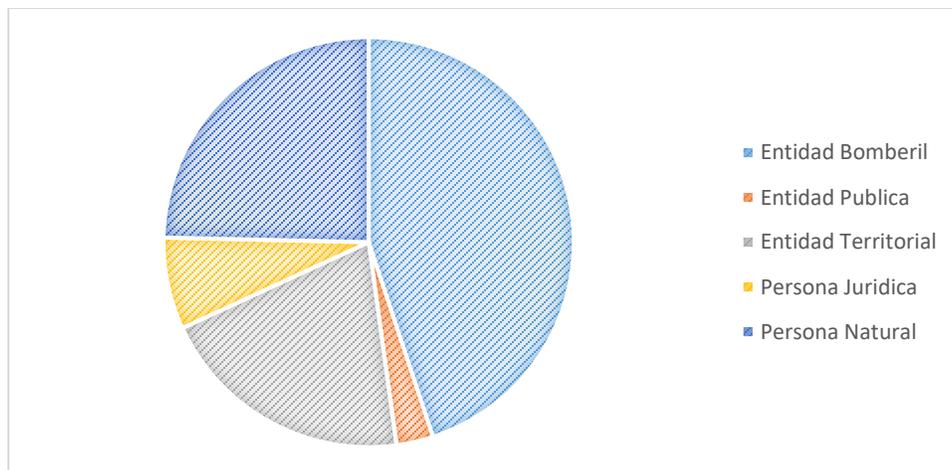
CANAL PRESENCIAL: Durante este mes se prestó atención de lunes a viernes jornada continua de 8:00 am a 5:00 pm para un total de 180 horas de las 180 establecidas.

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 180 horas de las 180 establecidas en la línea telefonica 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 180 horas de las 180 establecidas, el WhatsApp no funciona y el Chat en línea de la página de la DNBC estuvieron activos en los horarios establecidos para su atención.

CANAL ESCRITO: Durante este mes el correo electrónico presento problemas para recepcionar las PQRSD, ya que el correo no estaba habilitado, al igual que el formato PQRSD en línea el cual no era posible radicar por errores de página web.

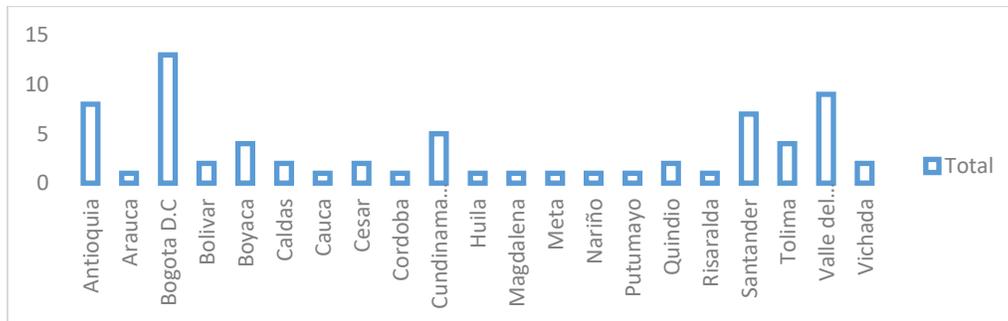
9. ORIGEN DE PQRSD:



- Del total de PQRSD recibidas en enero, se tiene que, el 44.93% (31) fueron allegadas desde las Entidades Bomberiles.

- El 24.64% (17) 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 20.29% (14) fueron envidas por las diferentes Entidades Territoriales del país.
- El 7.25% (5) de PQRSD fueron realizadas por Personas Jurídicas.
- Un 2.90% (2) fueron allegadas desde entidades Públicas centralizadas como son Contraloría, Procuraduría, Fiscalía, Juzgados, Ministerios.

10. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:

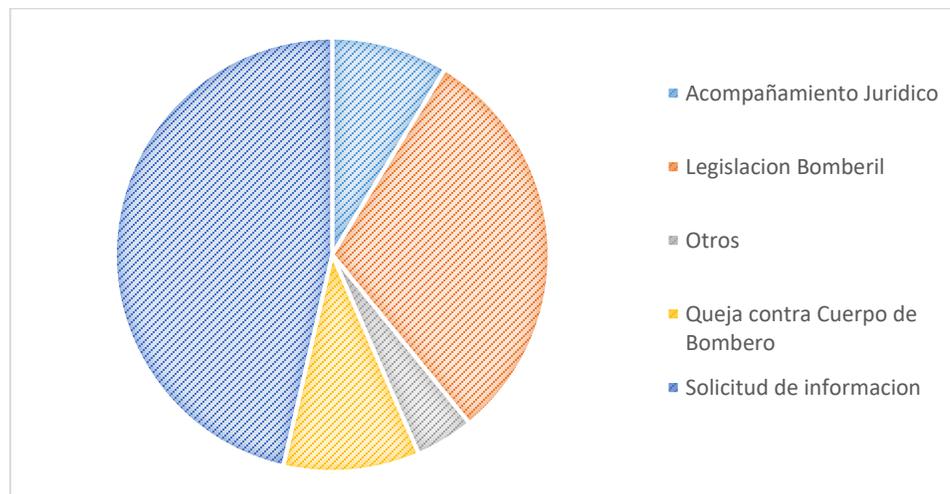


Durante este mes la DNBC recibió PQRSD de 20 departamentos de Colombia, en donde sobresalieron: Valle del Cauca con un 13.04% (9), Antioquia con 11.59% (8), Santander 10.14% y Cundinamarca con 7.25% (5). El más alto fue Bogotá D.C fue con un 18.84% por encima de los departamentos nombrados anteriormente.

Etiquetas de fila	Cuenta de Departamento	%
Antioquia	8	11,59%
Arauca	1	1,45%
Bogotá D.C	13	18,84%
Bolívar	2	2,90%
Boyacá	4	5,80%
Caldas	2	2,90%
Cauca	1	1,45%
Cesar	2	2,90%

Córdoba	1	1,45%
Cundinamarca	5	7,25%
Huila	1	1,45%
Magdalena	1	1,45%
Meta	1	1,45%
Nariño	1	1,45%
Putumayo	1	1,45%
Quindío	2	2,90%
Risaralda	1	1,45%
Santander	7	10,14%
Tolima	4	5,80%
Valle del Cauca	9	13,04%
Vichada	2	2,90%
Total general	69	100,00%

11. TEMAS DE CONSULTA:



- El tema más frecuente con un 46.38% (32) Solicitudes de Información que la DNBC posee.
- El 30.43% (21) 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 10.14% (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 8.70% (6) 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 4.35% (3) peticiones con temas diversos a los tratados generalmente que hacían referencia a diferentes solicitudes.

12. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

PQRSD	Promedio de Tiempo de atención
Petición de Consulta	13
Petición Documentos o Información	12
Petición entre autoridades	12
Petición Interés General	16
Petición Interés Particular	11
Total general	14

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.

13. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015

CONCEPTO	TOTAL
Número de PQRSD recibidos por los diferentes canales en el mes de enero 2022.	69
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia vía correo electrónico.	0
Peticiones reiterativas	0
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.
- Atención al ciudadano informa a sus interesados que por fallas en el sistema en el mes de Enero no fue posible radicar documentos PQRSD por correo electrónico atencionciudadano@dnbc.gov.co ni por el formato PQRSD en línea <https://dnbc.gov.co/pqrsd> .
- 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 enero 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 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 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