

Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe Consolidado PQRSD I Semestre 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 este primer semestre 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 este primer semestre 2022.

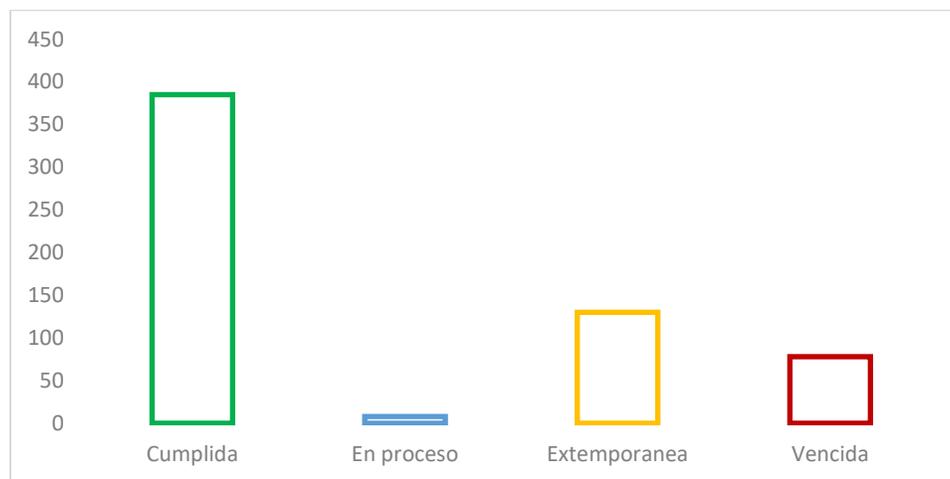
4. TOTAL DE PETICIONES ALLEGADAS:

La Dirección Nacional de Bomberos durante el periodo evaluado correspondiente este primer semestre de 2022 recibió un total de 601 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
Primer semestre 2022	72	48	481	601
%	11.98%	7.99%	80.03%	100%

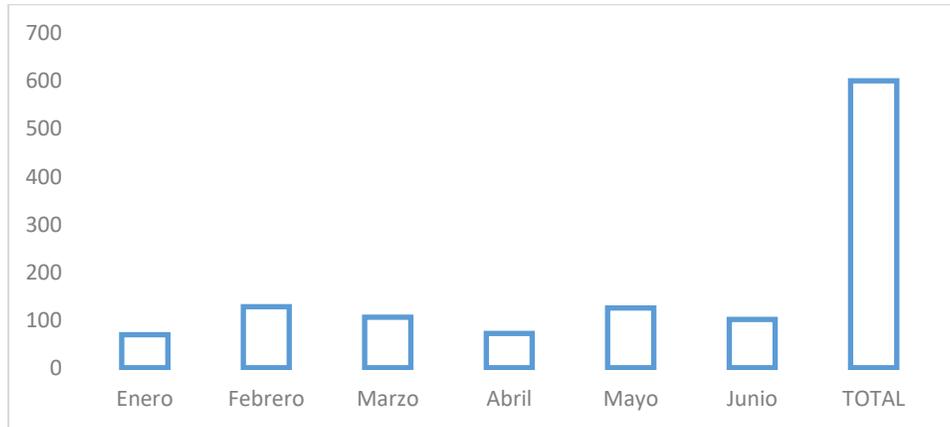
5. TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS DENTRO DEL TERMINO Y EXTEMPORÁNEAMENTE:

La Dirección Nacional de Bomberos, durante este primer semestre de 2022 respondió dentro del término legal el 64.06% (385) de las 601 PQRSD allegadas, actualmente se encuentra en proceso de respuesta y aun en termino legal el 1.33% (8), así mismo el 21.63% (130) corresponde a peticiones respondidas por fuera del término legal, por último, un 12.98% (78) 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.

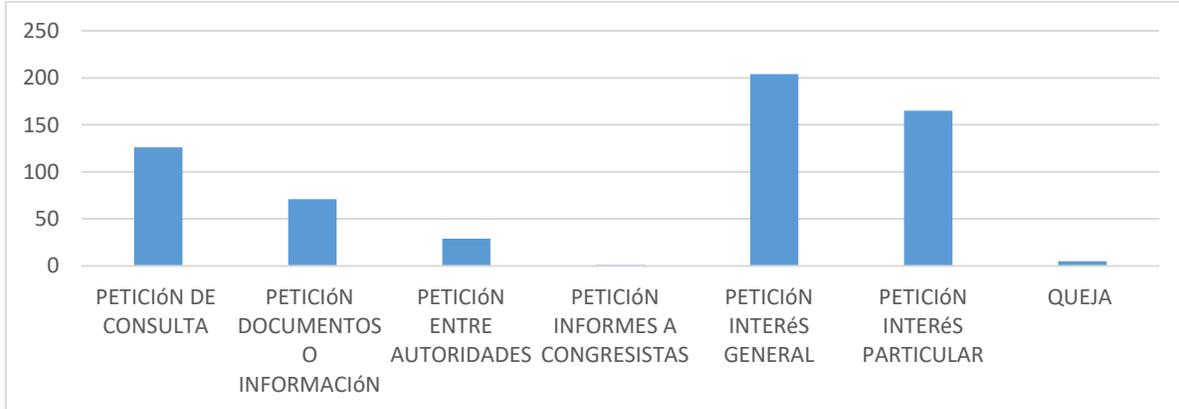


Las peticiones que figuran vencidas serán remitidas a la oficina de Control en Asuntos Disciplinarios, con el fin de realizar las correspondientes averiguaciones del porque no se han contestado las peticiones.

6. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:



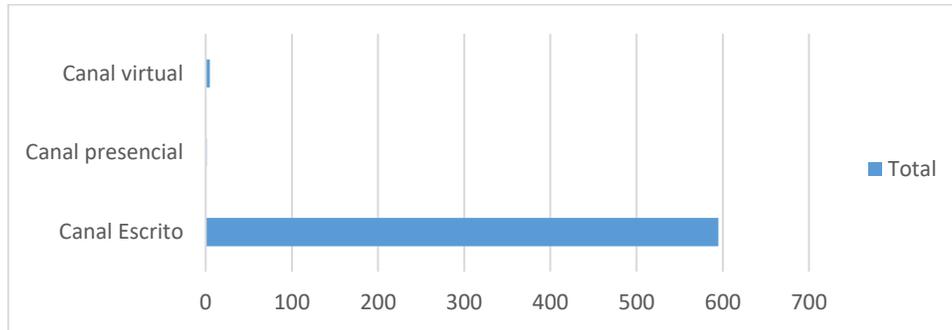
En el tema de evolución PQRSD 2022, el porcentaje de allegadas durante este primer semestre mostro porcentajes muy parecidos en los meses de febrero, marzo, mayo y junio con el 21.30% (128), 17.64% (106), 20.80% (125) y 16.81% (101) respectivamente y los meses de enero y abril con el 11.48% (69) y el 11.78% (72), siendo así el mes de enero con el más bajo ingreso de PQRSD a la Entidad y por otro lado Febrero siendo el mes con más ingreso PQRSD.



Durante este primer semestre la DNBC recibió 601 PQRSD divididas en la siguiente manera: Peticiones de interés general con el más alto ingreso de PQRSD durante el periodo evaluado con un 33.94% (204), seguida por Peticiones de interés particular con el 27.45% (165), las Peticiones de Consultas con un 20.97% (126), Peticiones de documentos e información pública tuvo este primer semestre un 11.81% (71), Peticiones entre autoridades con el 4.83% (29) y por último fue registrado un informe por congresista con el 0.83%.

Durante el periodo evaluado fueron ingresadas 5 quejas que se revisaron con el proceso de Control en Asuntos Disciplinarios y con los procesos directamente mencionadas en las quejas correspondientes.

7. CANALES OFICIAL UTILIZADOS:



Durante este primer semestre evaluado fue posible monitorear el ingreso total de las PQRSD, siendo así el canal escrito con un 99.00% (595) el más utilizado y frecuentado por nuestros usuarios este primer semestre pero que es importante recordar que este canal escrito también utiliza medios tecnológicos los cuales más adelante se especificara como fueron usados además junto a los canales presencial y el virtual por nuestros usuarios.

7.1 Medios de atención:

Etiquetas de fila	Cuenta de Servicio de Entrada	%
Chat institucional	4	0,67%
Correo Atención ciudadano	522	86,86%
Correo institucional	14	2,33%
Formato PQRSD Web	30	4,99%
Radicación directa	15	2,50%
Redes sociales	1	0,17%
Servicio de Mensajería	15	2,50%
Total general	601	100%

La DNBC debe tener 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 este primer semestre 2022 el medio de ingreso de PQRSD más utilizado con un 86.86% fue el correo atencionciudadano@dnbc.gov.co.

Es importante resaltar que el correo atención ciudadano es una herramienta dada a nuestros usuarios para la presentación 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 así mismo dar una atención oportuna a nuestro 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.

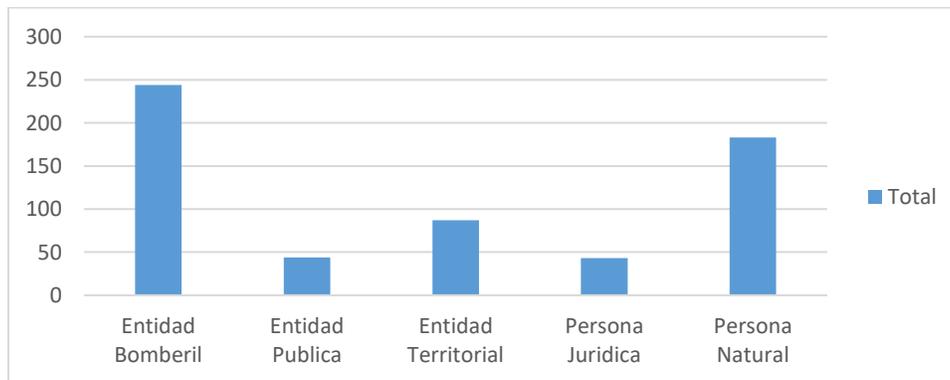
CANAL PRESENCIAL: Durante este primer semestre se prestó atención de lunes a viernes jornada continua de 8:00 am a 5:00 pm para un total de 180 horas de las 180 establecidas, cumpliendo así con el 100% de atención en este canal.

CANAL TELEFÓNICO: Durante este primer semestre 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 telefónica, por último, la línea móvil no estuvo habilitada durante este primer semestre eso significa que de los dos medios habilitados como canal telefónico solo uno estuvo activo, siendo así este canal apenas con el 50% de atención.

CANAL VIRTUAL: se debe prestar atención de lunes a viernes jornada continua de 8:00 am a 5:00 pm de los 181 días del primer semestre, el chat WhatsApp no tuvo el funcionamiento esperado con apenas un 17% de su funcionamiento con apenas 31 días prestados de los 181 que tuvo este primer semestre lo cual fue evidenciado en los informes mensuales presentados, el Chat en línea de la página de la DNBC tuvo un 93% de funcionamiento con solo 12 días los cuales no se prestó atención por inconvenientes en la Pagina web de la DNBC.

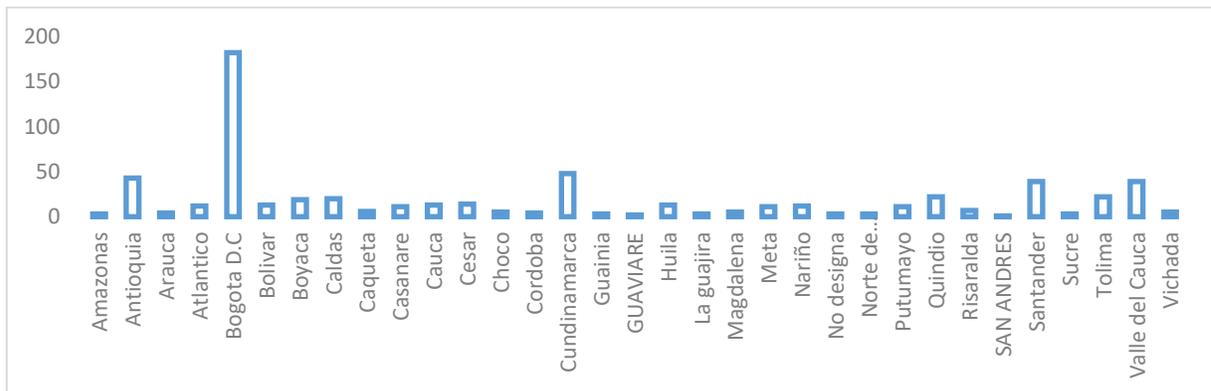
CANAL ESCRITO: Durante este primer semestre el correo electrónico presentó problemas técnicos durante el mes de enero los cuales fueron evidenciados en los informes mensuales respectivamente, cubriendo el 90% de los 181 días de este semestre, por otro lado, el formato PQRSD de la página Web cubrió el 77% de los 181 días, es importante recordar que este canal debe estar abierto a nuestros usuarios 24 horas de los 7 días de la semana.

9. ORIGEN DE PQRSD:



- Durante este primer semestre se pudo evidenciar que nuestros usuarios más comunes fueron los cuerpos de bomberos del país con el 40.60% (244) del total ingresado a la DNBC.
- El 30.45% (183) 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 14.48% (87) fueron envidas por las diferentes Entidades Territoriales del país.
- El 7.32% (44) de PQRSD fueron envidas por entidades públicas del país, entre ellas Procuraduría general de la nación y Contraloría general de la nación.
- Un 7.15% (43) fueron allegadas por personas jurídicas.

10. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:



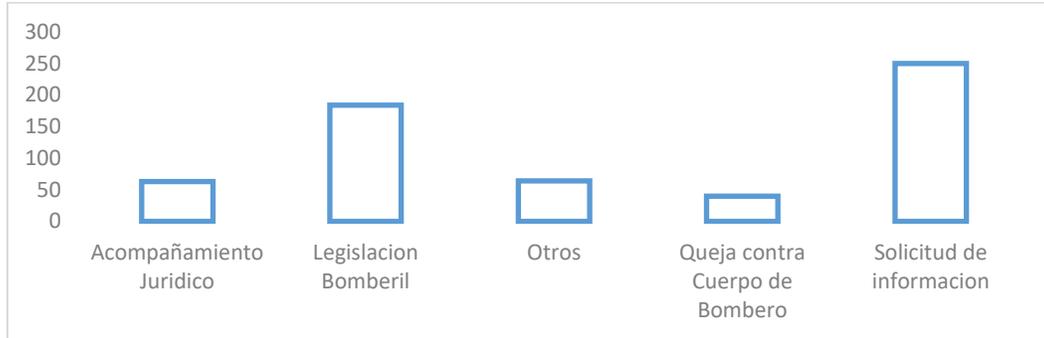
Durante este primer semestre fue posible evidenciar que Bogotá como capital del país registro el mayor numero de ingresos PQRSD con el 30.28% (182) de las 601 radicadas, por otro lado se evidencia que la DNBC recibió requerimientos de 31 departamentos del país de los cuales sobresale el departamento de Cundinamarca con el 7.99% (48), seguido por el departamento de Antioquia con el 7.15% (43), Santander y Valle del cauca registraron ambos 6.49% (39), por ultimo el resto de departamentos quedaron registrados en nuestra base de datos la cual podrán ver a continuación.



Etiquetas de fila	Cuenta de Departamento	%
Amazonas	3	0,50%
Antioquia	43	7,15%
Arauca	4	0,67%
Atlántico	12	2,00%
Bogotá D.C	182	30,28%
Bolívar	13	2,16%
Boyacá	19	3,16%
Caldas	20	3,33%
Caquetá	6	1,00%
Casanare	11	1,83%
Cauca	13	2,16%
Cesar	14	2,33%
Choco	5	0,83%
Córdoba	4	0,67%
Cundinamarca	48	7,99%
Guainía	3	0,50%
Guaviare	2	0,33%
Huila	13	2,16%
La guajira	3	0,50%
Magdalena	5	0,83%
Meta	11	1,83%
Nariño	12	2,00%
No designa	3	0,50%
Norte de Santander	3	0,50%
Putumayo	11	1,83%
Quindío	22	3,66%
Risaralda	7	1,16%
San Andres	1	0,17%
Santander	39	6,49%
Sucre	3	0,50%
Tolima	22	3,66%
Valle del Cauca	39	6,49%
Vichada	5	0,83%
Total general	601	100%



11. TEMAS DE CONSULTA REITERATIVOS:



- El tema más reiteración con un 41.60% (250) Solicitudes de Información en las que los peticionarios solicitaron información pública que actualmente reposa en nuestro sistema y que debía ser suministrado en forma de copias o bases de datos como lo es la información que reposa en el RUE para con los cuerpos de bomberos del país o nuestro sistema de gestión documental ORFEO.
- El 30.62% (184) 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.
- Con un 10.48% (63) 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.
- El 6.66% (40) 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.
- Fueron ingresadas a nuestro sistema un 10.65% (64) peticiones con temas diversos a los tratados generalmente pero que gracias a ello y a su frecuencia en este primer semestre fue posible identificar nuevos temas los cuales serán agregados a nuestros temas mas frecuentes como lo son: Solicitud de recursos bomberiles, Educación Bomberil y temas contractuales DNBC.

12. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

Etiquetas de fila	Promedio de días hábiles
Petición de consulta	25
Petición documentos o información	21
Petición entre autoridades	30
Peticiones informes por congresistas	3
Petición interés general	26
Petición interés particular	24

En el análisis de tiempo de respuestas, según la muestra que relaciona la clasificación de PQRSD, peticiones de consultas, Peticiones entre autoridades, Peticiones de interés general y particular cumplen en los tiempos estipulados por la Ley 1755 de 2015 y los decretos 491 de 2020. Es importante recordar que el termino utilizado hasta el día 17 de Mayo de 2022 fueron los asignados por el decreto 491 de 2020 y que a partir de esa fecha fue derogada por la Ley 2207 de 2022 la cual restableció los términos legales de la Ley 1755 de 2015, por ello podemos entender el alto promedio en cada unos de los tipos de Petición, pero esta oficina informa que el promedio de días de respuesta en las Peticiones entre autoridades sobrepasa por mucho el termino legal puesto por la ley en lo transcurrido del año.

13. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015

CONCEPTO	TOTAL
Número de PQRSD recibidos por los diferentes canales en este primer semestre 2022	601
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia vía correo electrónico.	162
Peticiones con temas frecuentes o reiterativas	250
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, 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 peticionarios se deben resolver dentro del término legal.
- Debido a que en el semestre 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 la 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, 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 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 asignó 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.
- Durante el semestre evaluado por este proceso 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 contratar personal que se requiere en el proceso 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 proceso de Atención al ciudadano informa y recuerda la importancia de sus canales de atención, y que estos se encuentren siempre en óptimas condiciones para con nuestros usuarios ya que son nuestro primer contacto con ellos.
- Durante este primer semestre el proceso de atención al ciudadano realizó 684 atenciones por el Chat institucional y 81 en nuestras redes sociales, las cuales descongestionaron de manera importante el ingreso de PQRSD a la DNBC.
- 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.
- Este informe será presentado ante la alta dirección para su posterior publicación en nuestra página web.

HERNANDO ANDRES GARCIA
Elaboró
Contratista

FAUBRICIO SANCHEZ CORTES
Elaboró Y Revisó
Gestor del proceso GAU

CHARLES WILBER BENAVIDES CASTILLO
Aprobó
Director Nacional