



Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

Informe consolidado PQRSD Septiembre 2024 Gestión Atención al Ciudadano

Bogotá D.C.



| | |
|--|----|
| 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 | 3 |
| 6. EVOLUCIÓN DE LAS PQRS | 5 |
| 7. ASUNTOS DISCIPLINARIOS | 5 |
| 8. CANALES OFICIAL UTILIZADOS: | 6 |
| 9. DESEMPEÑO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN | 8 |
| 10. PQRS POR DEPARTAMENTOS: | 10 |
| 11. TEMAS DE CONSULTA REITERATIVOS: | 12 |
| 12. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA | 14 |
| 13. SEGUIMIENTO A CUERPOS DE BOMBEROS | 14 |
| 14. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015 | 14 |
| 15. ACCIONES DE MEJORA | 14 |
| 16. CONCLUSIONES: | 15 |



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 mes de septiembre de 2024.

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:

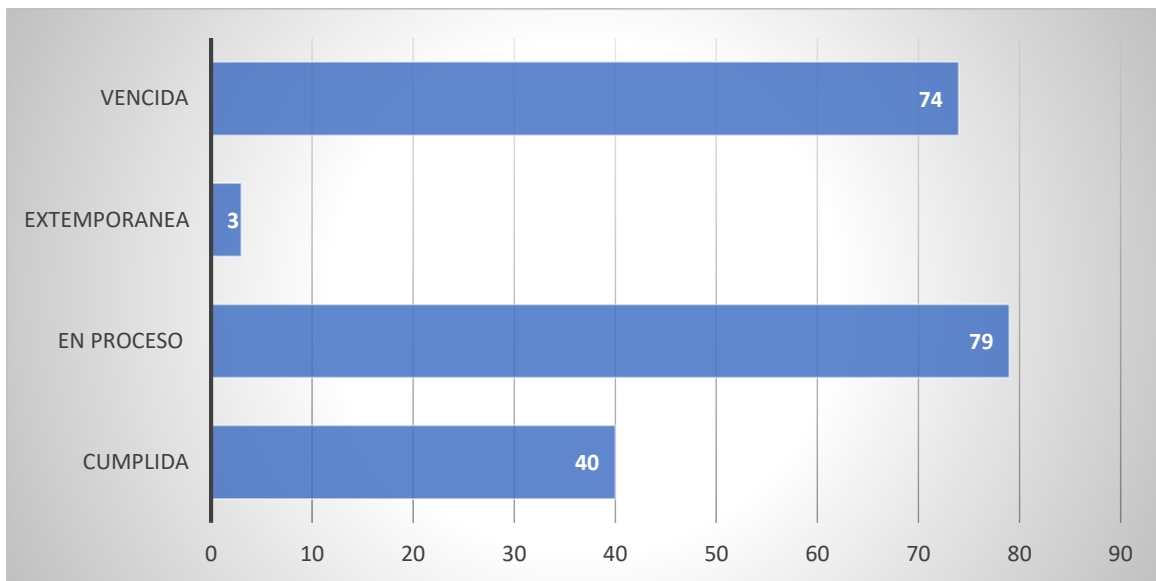
Según la información extraída del aplicativo ORFEO y la suministrada por los funcionarios y contratistas de la DNBC, la Dirección Nacional de Bomberos, durante el periodo evaluado, recibió un total de 196 PQRSD, las cuales fueron asignadas de la siguiente manera:

| Período | Dirección General | Subdirección Administrativa y Financiera | Subdirección Estratégica y Coordinación Bomberil | Evaluación Y Seguimiento | Total, peticiones |
|------------|-------------------|--|--|--------------------------|-------------------|
| Septiembre | 15 | 38 | 143 | 0 | 196 |
| % | 7,65% | 19,39% | 72,96% | 0% | 100% |

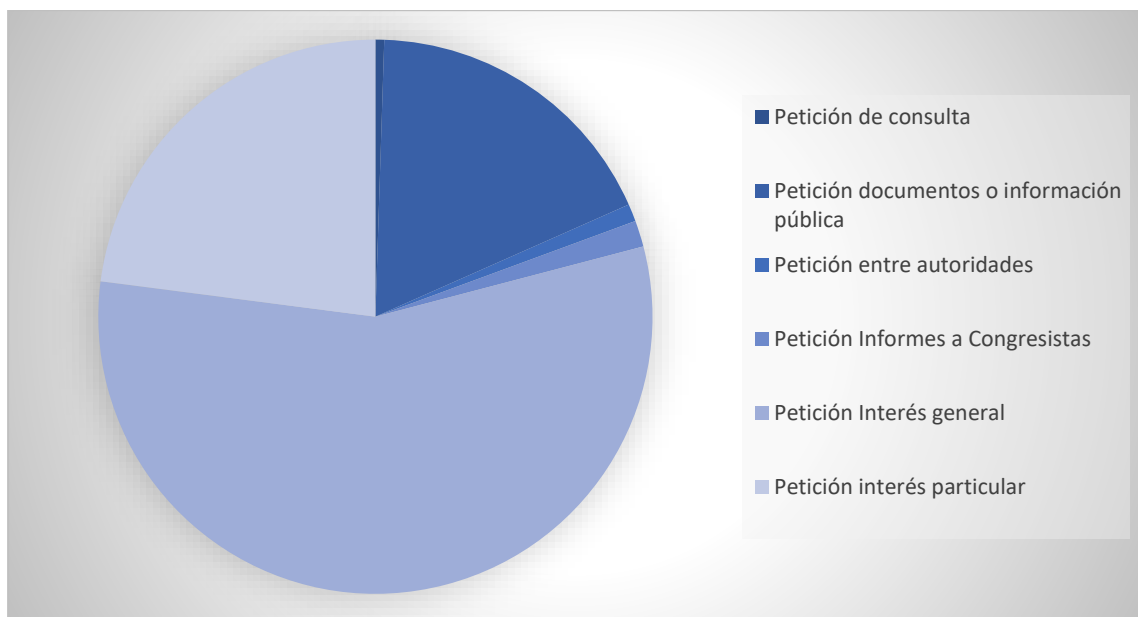
5. TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS DENTRO DEL TERMINO Y EXTEMPORÁNEAMENTE:

Durante el mes de Septiembre de 2024, en la Dirección Nacional de Bomberos se recibieron 196 PQRSD; de las cuales se brindó respuesta, dentro del término legal, a 40 PQRSD, representando el 20,41%. El 1,53% corresponde a 3 peticiones que fueron respondidas por fuera del término legal. El 37,76% que representa a 74 PQRSD, las cuales se encuentran en estado de vencidas; sea por incumplir lo establecido por el procedimiento interno de PQRSD o por la desatención de los términos legales estipulados en la ley 1755 de 2015 y, por último, el

40,31% corresponde a 79 peticiones que se encuentran en proceso de respuesta, dentro del término legal.



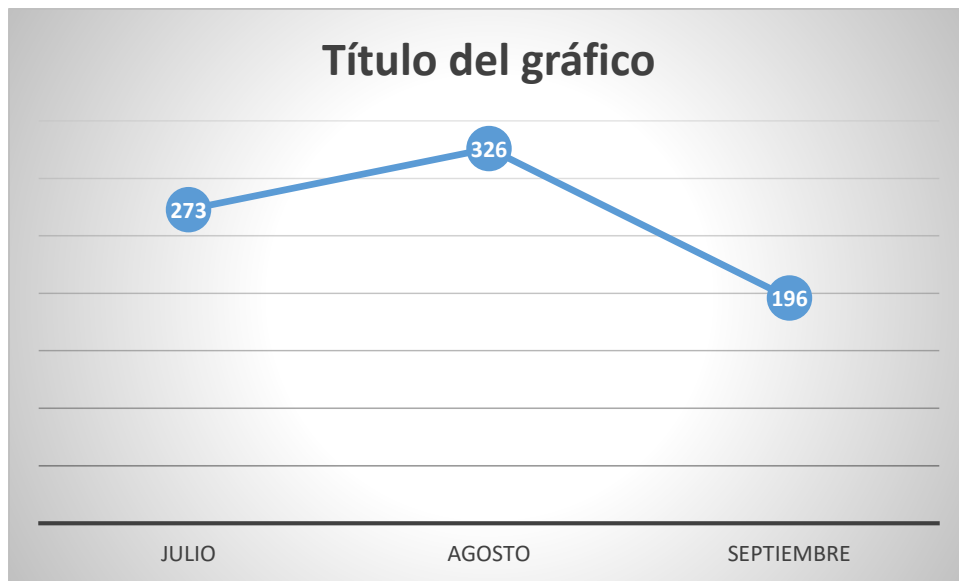
Cabe anotar, que la oficina de Gestión de Atención al Ciudadano realiza constantemente seguimiento a las peticiones asignadas a cada uno de los funcionarios y contratistas que desempeñan sus labores en la Entidad. Prestando especial atención al reporte de las peticiones que figuran en estado de vencidas, las cuales deben ser informadas a la Oficina de Control en Asuntos Disciplinarios, con el fin de que se adelanten las actuaciones pertinentes que contribuyan a amparar el derecho fundamental de los ciudadanos, en el marco del artículo 23 de la Carta Política Colombiana.





Por otro lado, del total de peticiones recibidas en septiembre de 2024, se recibieron 110 peticiones de interés general, que representa el 56,12% de PQRSD, 45 peticiones de interés particular que representa el 22,96%, 35 solicitudes de información pública, correspondiente al 17,86%, 3 informes por congresistas y finalmente una petición de consulta, que representa el 0,51 de PQRSD recibidas en la Entidad.

6. EVOLUCIÓN DE LAS PQRSD:



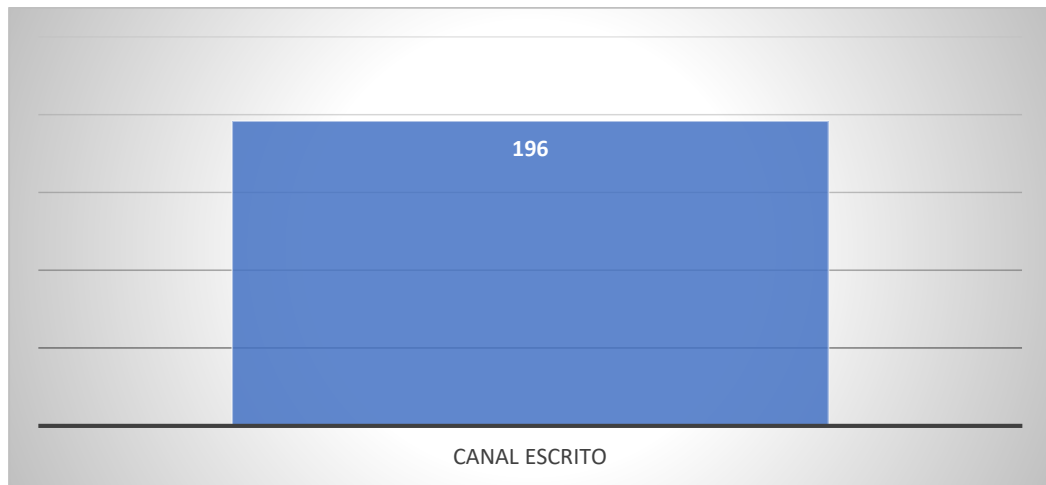
Respecto al análisis comparativo de meses anteriores con el periodo actual de evaluación, fue posible evidenciar la siguiente información: teniendo en cuenta que el mes evaluado registró un total de 196 PQRSD, este índice permite evidenciar un notable decrecimiento en los ingresos de PQRSD, en comparación a los meses respectivamente anteriores, en los cuales, durante el mes de julio se recepcionó un total de 273 y en agosto un total de 326 PQRSD. La gráfica nos permite analizar que el comportamiento que representa el índice de ingresos de PQRSD, desciende continuamente.

7. ASUNTOS DISCIPLINARIOS

Durante el mes evaluado no fueron ingresadas quejas en contra de los servicios prestados en contra de algún funcionario o contratista de la Entidad.



8. CANALES OFICIAL UTILIZADOS:



Durante el mes de septiembre de 2024, el canal escrito fue el más utilizado y frecuentado por los usuarios que acudieron a los servicios prestados por la DNBC. De lo anterior, es importante mencionar que este canal escrito, a su vez, utiliza medios tecnológicos y físicos los cuales se especifican en el siguiente punto.

8.1 Medios de atención:

La DNBC recuerda siempre a sus usuarios que se tienen 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.coCorreo anticorrupción: anticorrupcion@dnbc.gov.co |

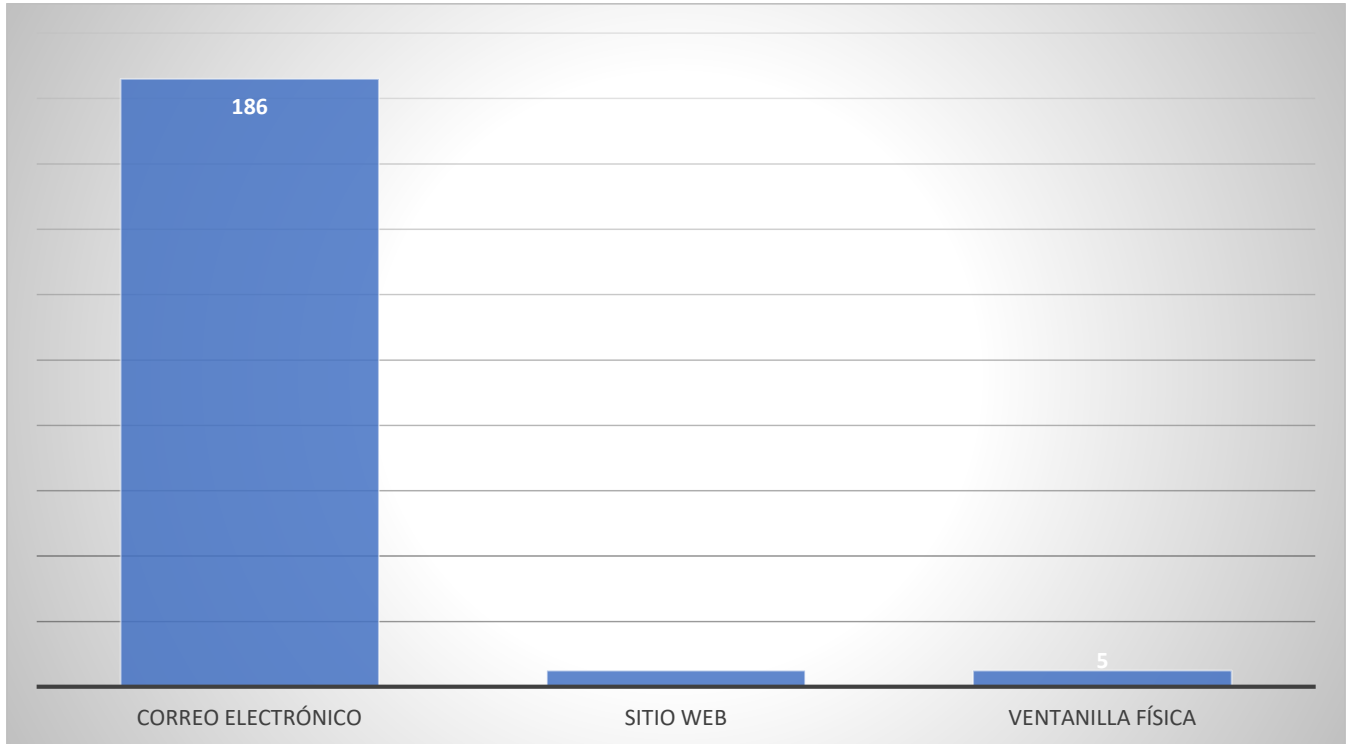


| | |
|-------------------------|--|
| | |
| | Formato PQRSD: En la sede principal de la Dirección Nacional de Bomberos, se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá en la Av. Calle 26 No. 69 – 76, edificio Elemento Agua piso 15. |
| | Buzón de sugerencias: La sede principal de la Dirección Nacional de Bomberos, se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá en la Av. Calle 26 No. 69 – 76, edificio Elemento Agua piso 15. |
| | Formato Electrónico: https://dnbc.gov.co/pqrsd |
| Canal Virtual | <ul style="list-style-type: none">• Chat en línea: https://dnbc.gov.co/contactenos• Redes sociales: YouTube: DNBomberosCol Twitter: @DNBomberosC X: @DNBomberosCol |
| 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 |

De lo anterior, durante el mes evaluado, el medio de ingreso de PQRSD más utilizado fue el correo atencionciudadano@dnbc.gov.co con un ingreso de un 94,90% de las mismas. En ese sentido, para la satisfacción de las necesidades de los usuarios, se ha derivado el compromiso por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano de: velar por el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos, hacer seguimiento diario a la atención de los términos de ley estipulados en



la de 1755 de 2015 y de garantizar los medios idóneos y accesibles para la interacción del Estado-Ciudadano. Es por ello que el correo atención ciudadano es una herramienta que se encuentra disponible para todos los usuarios 24 horas de los 7 días de la semana, para la presentación de todo documento o información relevante para el conocimiento y gestión de la Entidad.



9. DESEMPEÑO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

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

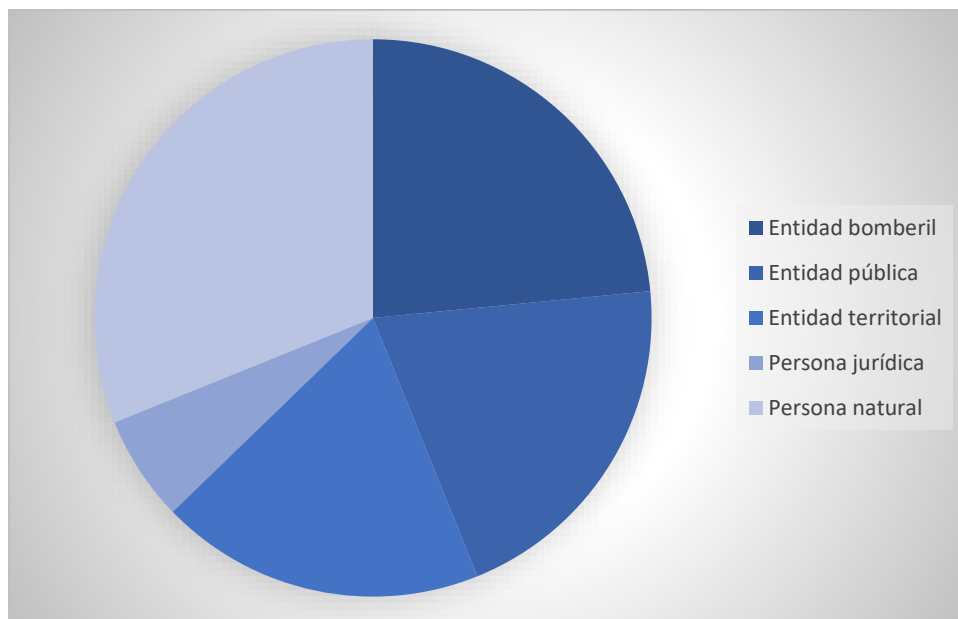
CANAL PRESENCIAL: Durante este mes, se brindó atención presencial en las instalaciones de la Entidad, en un horario de lunes a viernes jornada continua de 8:00 am a 5:00 pm, cumpliendo con un total de 180 horas de los 180 semanales atendidas en cada mes que representa un 100% de atención satisfactoria 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 inhabilitada durante este mes, cumpliendo con el 75% de atención brindados por medio de este canal.

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. No obstante, cabe señalar que el chat en línea de la página web de la DNBC, no estuvo en servicio. Para la implementación de su funcionamiento, esta oficina está realizando petición a la gestión de Tecnología de la DNBC con el objetivo de lograr un porcentaje total de atención, que hoy se representa en un 50%.

CANAL ESCRITO: Durante este mes, el correo electrónico y los demás servicios prestados a través del canal escrito estuvieron habilitados a los usuarios, lo cual tuvo un cumplimiento del 100% de atención.

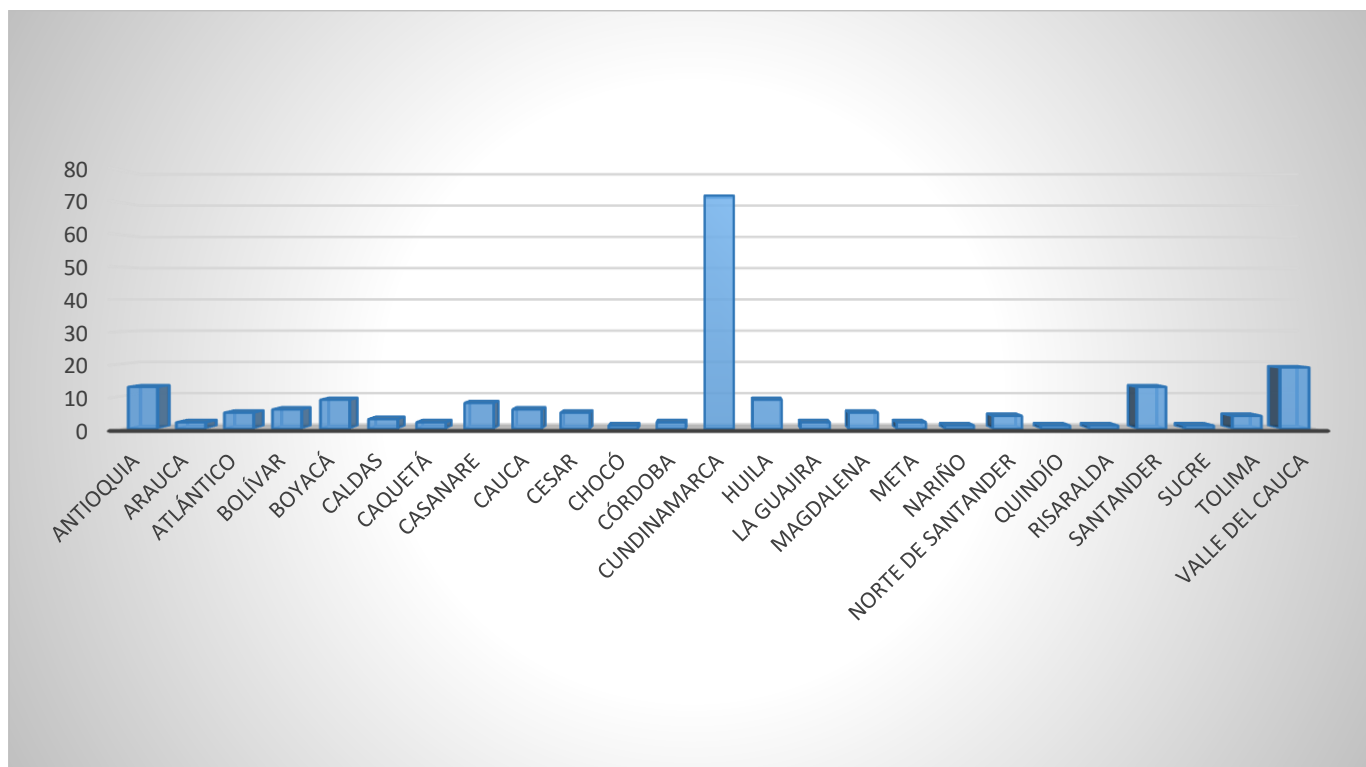
10. ORIGEN DE PQRS:



- Durante el transcurso de este mes fueron las personas naturales, quienes mayoritariamente enviaron requerimientos a la DNBC, presentaron 61 PQRS representadas en un 31,12%.
-
- Los cuerpos de bomberos, quienes presentaron un total de 46 requerimientos (23,47%).

- Continuando con las entidades públicas, quienes presentaron 40 PQRSD a la DNBC, con una representación del 20,41%.
- Seguido de las entidades territoriales como gobernaciones y alcaldías, presentaron un total de 37 PQRSD (18,88%).
- Por último, el 6,12% corresponde a 12 PQRSD que fueron enviadas por personas jurídicas a la DNBC. [\(véase registro público\).](#)

11. PQRSD POR DEPARTAMENTOS:

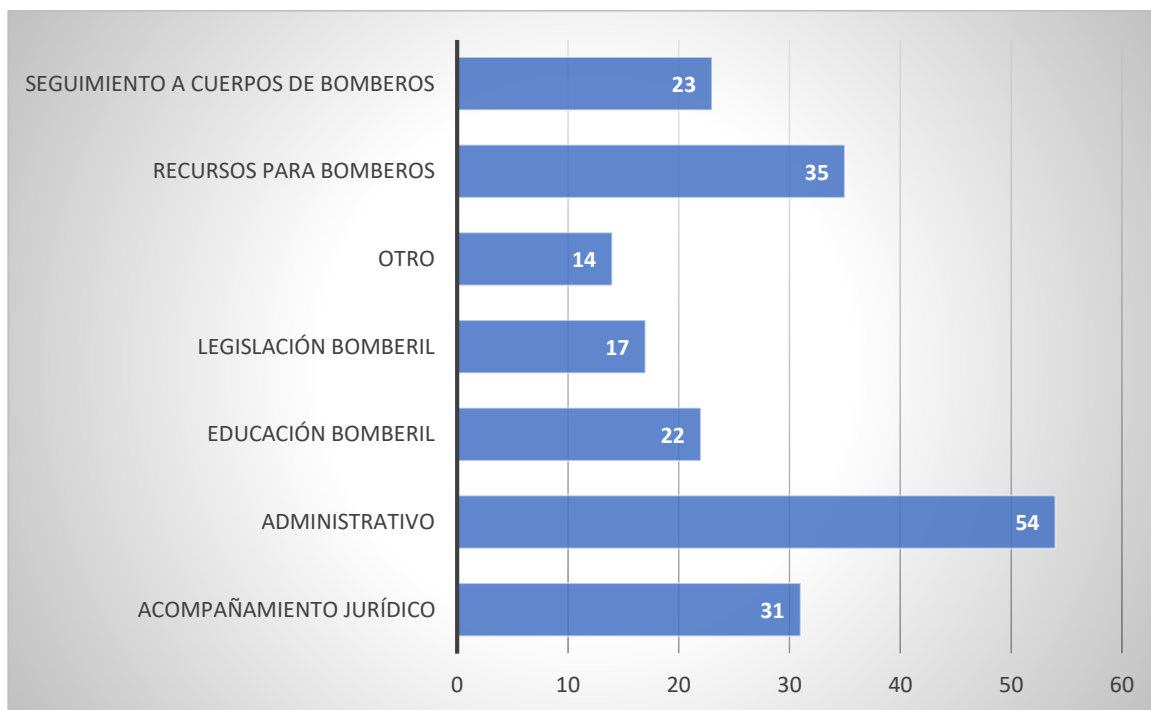


Durante el presente mes, se evidencio al departamento de Cundinamarca como el departamento con el mayor número de ingresos PQRSD, recibiendo un total de 72 solicitudes de las 196 PQRSD radicadas durante el mes de septiembre de 2024. De otro lado, se evidencia que la DNBC recibió requerimientos de 24 departamentos adicionales del país, en donde sobresalen los departamentos de: Atlántico, Antioquia, Valle del Cauca, Santander y los departamentos restantes que se pueden visualizar en la siguiente base de datos:



| Etiquetas de fila | Cuenta de Departamento |
|----------------------|------------------------|
| Antioquia | 13 |
| Arauca | 2 |
| Atlántico | 5 |
| Bolívar | 6 |
| Boyacá | 9 |
| Caldas | 3 |
| Caquetá | 2 |
| Casanare | 8 |
| Cauca | 6 |
| Cesar | 5 |
| Chocó | 1 |
| Córdoba | 2 |
| Cundinamarca | 72 |
| Huila | 9 |
| La Guajira | 2 |
| Magdalena | 5 |
| Meta | 2 |
| Nariño | 1 |
| Norte de Santander | 4 |
| Quindío | 1 |
| Risaralda | 1 |
| Santander | 13 |
| Sucre | 1 |
| Tolima | 4 |
| Valle del Cauca | 19 |
| Total general | 196 |

12. TEMAS DE CONSULTA REITERATIVOS:



- El 27,55% representa a 54 peticiones con temas que versan sobre asuntos administrativos; los cuales anteriormente eran catalogados como tema contractual de la DNBC.
- Con temas relacionados a recursos que necesitan los cuerpos de bomberos del país para su correcto funcionamiento, que generalmente concluyen en proyectos futuros, fueron ingresadas 35, que representa el 17,86% de peticiones.
- El 15,82% representa a 31 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 oficiar 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 11,73% representa a 23 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 11,22% representa a 22 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.
- El 8,67% representa a 17 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.
- Finalmente, 14 peticiones ingresaron con temas diferentes a los mencionados anteriormente

13. SEGUIMIENTO A CUERPO DE BOMBEROS:

Durante el mes de evaluación, los servicios sobre los que se presentan el mayor número de quejas y reclamos por irregularidades en la actuación de diferentes cuerpos de bomberos, están relacionados con la creación de convenios y los ingresos recaudados por concepto de la Sobretasa Bomberil, los cuales deben destinarse únicamente a la financiación de la actividad Bomberil, actuaciones que son atendidas por la dependencia de Formulación, Actualización, Normativa y Operativa de la Entidad

14. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

| ETIQUETAS DE FILA | PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES |
|--|--------------------------|
| Petición interés general | 10 |
| Petición interés particular | 11 |
| Solicitud documentos e información pública | 11 |
| Informe por congresista | 10 |
| Petición de consulta | 16 |
| Petición entre autoridades | 8 |

De acuerdo al análisis de tiempo de atención a las respuestas de las PQRSD, es posible evidenciar que todas las solicitudes presentaron un alto promedio de días al momento de atender las respuestas a las peticiones allegadas a la DNBC. En observación a lo anterior, se hace necesario recordar a los responsables de dar respuestas a las PQRSD 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 Entidad. 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.

15. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015

| CONCEPTO | TOTAL |
|--|-------|
| Número de PQRSD recibidos por los diferentes canales en septiembre de 2024. | 196 |
| Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por competencia vía correo electrónico. | 49 |
| Número de PQRSD en las que se negó el acceso a la información. | 0 |

16. ACCIONES DE MEJORA

- Realizar campañas informativas personalizadas sobre el procedimiento interno de PQRSD, protocolo atención ciudadano y responsabilidad de servidores publicos ante derechos de los ciudadanos

- 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.
- Enviar reporte mensual a los responsables de dar respuestas a las PQRSD de las peticiones próximas a vencerse.
- Realizar campaña de sensibilización a funcionarios y/o contratistas de la DNBC en torno a la ley 1755 de 2015.
- En aras de dar aplicación a lo establecido en el procedimiento interno de PQRSD, es importante que, mediante el aplicativo Orfeo, cada PQRSD sea asignada a un funcionario o contratista responsable de brindar respuesta y no como tal al área en la que desempeña sus labores.

17. 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 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.
- 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; Asimismo de aplicar el 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, para con ello, proponer y aplicar las acciones de mejora continua que contribuyan a la respuesta oportuna de las peticiones realizadas por los ciudadanos.

- 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
- 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 PQRS, 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 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.

Andrea González Sarmiento
Elaboró registro público
Personal planta del proceso GAU

Johana Vanessa Álvarez Rodríguez
Revisión formal y elaboración informe
Gestora del proceso GAU

Rainer Naranjo Charrasquiel
Revisó y aprobó
Subdirector Administrativo y Financiero