

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: XXXXX VERSIÓN:XXX FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN: MES DE AÑO PÁGINA 1 de 17
FORMATO: INFORME		

INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS

II SEMESTRE DE 2018

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual contempla: *“...La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”*, el Decreto Reglamentario No. 2641 de 2012 y la Circular Externa No. 001 del 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, la Oficina de Control Interno, presenta los resultados del seguimiento del primer semestre de 2018, efectuado al trámite de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que ingresan a la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia.

2. OBJETIVOS DEL INFORME

2.1 Objetivo General

Hacer el seguimiento y evaluación al trámite de derechos de petición de interés particular, derechos de petición de interés general, derecho de petición de información, consultas, quejas, reclamos y denuncias, que se interpongan ante la DNBC.

2.2. Objetivos Específicos

- a. Verificar el funcionamiento de la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- b. Establecer conforme a la normativa vigente, la oportunidad en la respuesta de la entidad a los diferentes requerimientos de la Ciudadanía.
- c. Emitir recomendaciones que ayuden a la mejor atención al ciudadano por parte de los servidores de la entidad.

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: XXXXX VERSIÓN:XXX FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN: MES DE AÑO PÁGINA 2 de 17
FORMATO: INFORME		

3. ALCANCE

El presente informe analiza y verifica las acciones desarrolladas sobre las PQRSD que recibió la Entidad desde julio a diciembre de 2018.

4. CRITERIOS

- Constitución Política de Colombia -Art. 23:“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.
- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.
- Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 "Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones".
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto 1166 de 2016 “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”
- Decreto 103 del 20 de enero de 2015 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".
- Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones “Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11 y el párrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015”.
- Decreto 124 de 2016 por el cual Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

 <p>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DNBC DIRECCIÓN NACIONAL BOMBEROS COLOMBIA</p>	<p>DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</p>	<p>CÓDIGO: XXXXX VERSIÓN:XXX FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN: MES DE AÑO PÁGINA 3 de 17</p>
<p>FORMATO: INFORME</p>		

- Ley 1575 de 2012 “Por medio de la cual se establece la Ley General de Bomberos de Colombia”
- Resolución No. 248 de 2018 “Por la cual se modifica la Resolución 021 del 09 de febrero de 2016 y se Reglamenta el Trámite Interno de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia”.

5. METODOLOGÍA

El seguimiento se realizó mediante las siguientes técnicas y métodos de investigación:

- Solicitud de información a Atención al Usuario de la DNBC, quien allegó mediante correo electrónico del 26 de Febrero de 2019 los informes mensuales de Julio a Noviembre de 2018; el 9 de Abril de 2019 el informe del mes de Diciembre de 2018 y hasta el 22 de Abril de 2019 se remitió el informe consolidado del II semestre de 2018, informes en los cuales se señaló el trámite realizado por las Dependencias respecto a las PQRSD
- Consulta en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, a través de los encargados de gestionar las PQRSD.
- Entrevistas a los encargados en el proceso: Aunque en el 2018 el proceso de Atención al Usuario contó con el apoyo de 2 profesionales, para el 2019 se asignó un Técnico Administrativo, Edwin Zamora, quien atendió los requerimientos del seguimiento realizado.

6. DESARROLLO

Gestión de Atención al Usuario es un proceso estratégico, liderado por el Subdirector Administrativo y Financiero, quien para el periodo objeto del seguimiento contó con dos profesionales como encargados de recibir y tramitar oportunamente, por los diferentes canales dispuestos, las PQRDS.

El software establecido para el registro y control de PQRSD es el ORFEO, así como un formato de control diseñado en Excel.

6.1 MECANISMOS PARA LA PRESENTACIÓN DE PQRSD

Los siguientes son los medios dispuestos por la Entidad a través de los cuales se puede presentar peticiones quejas, reclamos y sugerencias:

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: XXXXX VERSIÓN: XXX FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN: MES DE AÑO PÁGINA 4 de 17
FORMATO: INFORME		

- **Atención presencial:** Bogotá Carrera 30 No. 85 A 39/47 horario de atención de 9:00 am a 6:00 pm de lunes a viernes, en horario continuo.
- **Atención medios electrónicos:** página web: bomberos.mininterior.gov.co, correo electrónico: atencionciudadano@dnbc.gov.co, Twitter: [@DNBomberosCol](https://twitter.com/DNBomberosCol), canal en YouTube: [DNBomberosCo](https://www.youtube.com/DNBomberosCo) y Chat en línea <http://bomberos.mininterior.gov.co/contactenos>. Los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario de trabajo.
- **Atención telefónica:** a través de las líneas (57 1) 2571263 / 2571281 / 257 1275 Ext. 146 y línea móvil 3102474387, las cuales se atienden de 9:00 am a 6:00 pm de lunes a viernes, en horario continuo.
- **Buzón de sugerencias físico:** Bogotá Carrera 30 N 85 A 39/47.

Con base en la información suministrada por el proceso de Gestión de Atención al Usuario, la recepción de PQRSD fue la siguiente:

CANAL DE RECEPCIÓN	TOTAL AÑO 2018	SEMESTRE	
		II	I
Correo Institucional	1.427	738	689
Servicio de Mensajería	1.142	589	553
Radicación Directa	988	430	558
Formato PQRSD	73	35	38
Chat	10	6	4
Documento Abandonado	2	0	2
TOTAL	3.642	1.798	1.844
Días laborables 2018	244		
Promedio recepción diario	14,93		

Del cuadro anterior se desprende:

- En el segundo semestre de 2018 el medio o canal más utilizado fue el “Correo Institucional”, que representa el 41,05% del total de PQRSD recibidas. El segundo medio empleado fue el “Servicio de Mensajería” con el 32,76%. Es de destacarse la “Radicación Directa” con un 23,92% como medio o canal utilizado.



DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA
DNBC
PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

CÓDIGO: XXXXX
 VERSIÓN:XXX
 FECHA EXPEDICIÓN
 O ACTUALIZACIÓN:
 MES DE AÑO
 PÁGINA 5 de 17

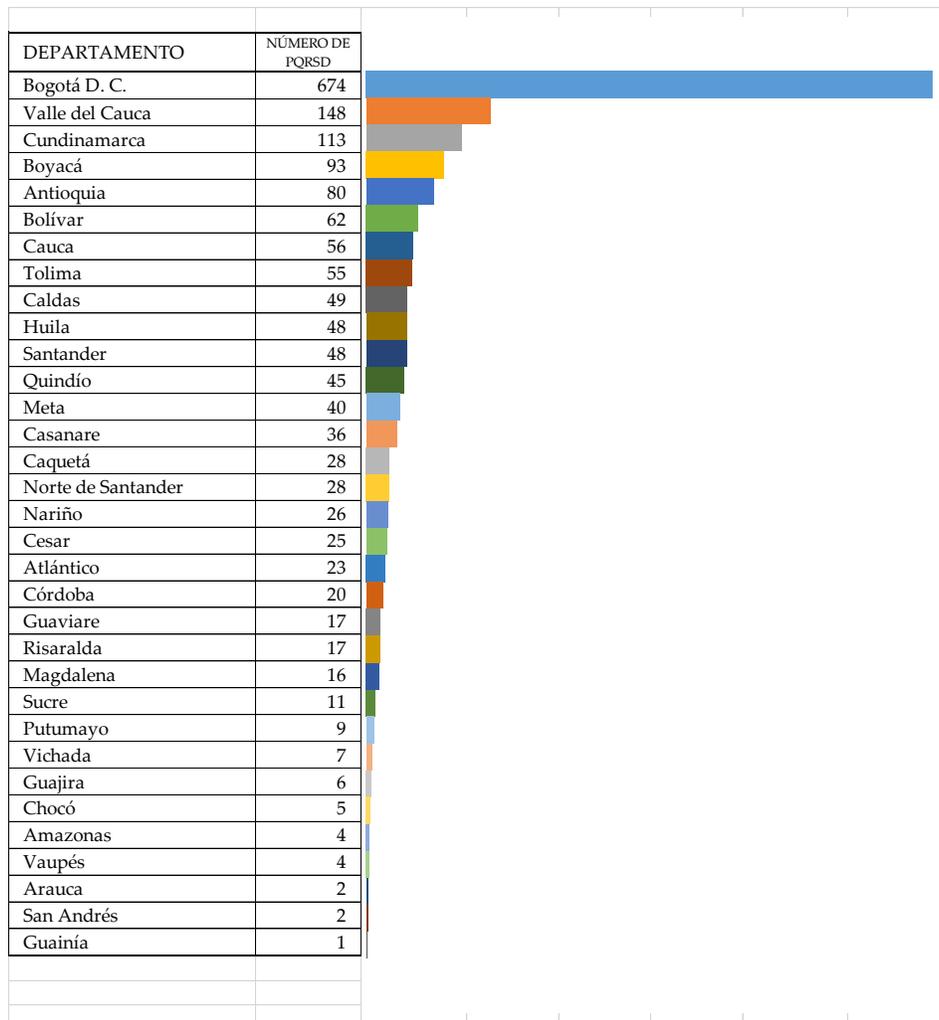
FORMATO: INFORME

- Al comparar los dos semestres se observa que se recibieron 46 PQRSD menos en el segundo semestre, un 2,49% inferior.
- En el total de la vigencia de 2018 se recibieron 3.642 PQRSD, lo que representa que por día laboral llegan 14,93 PQRSD en promedio.

6.2 PQRSD RECIBIDAS EN LA DNBC

6.2.1 POR DEPARTAMENTOS SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

Durante el segundo semestre de 2018, la DNBC recibió comunicaciones de los 32 departamentos y del distrito capital, en total 33 regiones, como se muestra a continuación:



	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: XXXXX VERSIÓN:XXX FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN: MES DE AÑO PÁGINA 6 de 17
FORMATO: INFORME		

Del cuadro (gráfica) anterior se desprende que el mayor número de PQRSD recibidas en la DNB son generadas en Bogotá D. C., 37,49%, seguido por el departamento del Valle del Cauca con un 8,23%.

6.2.2 TIPO DE PQRSD RECIBIDAS POR LAS DEPENDENCIAS DE LA DNBC TEMAS DE CONSULTA

A continuación se detalla por tipo de PQRSD y por dependencia las PQRSD recibidas durante el segundo semestre de 2018.

TIPO DE PQRSD	Subdirección estratégica y de coordinación bomberil	Dirección General	Subdirección administrativa y financiera	TOTAL
Solicitudes	427	433	15	875
Informes	392	142	51	585
Peticiónes de documentos e informes	115	28	13	156
Consultas	121	1	1	123
Invitaciones	12	19	5	36
Proyectos		13		13
Hojas de vida	1		3	4
Peticiónes por Congresistas		2		2
Cartas			1	1
Facturas	1			1
Quejas		1		1
Sugerencias	1			1
TOTAL	1.070	639	89	1.798

Se desprende:

- La mayor recepción de PQRSD se presenta en la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil, 1.070 equivalente al 59,51%.
- En cuanto al tipo de PQRSD “Solicitudes” cuenta con 875 comunicaciones, equivalente al 48,67% y es la figura más utilizada por la ciudadanía. Le sigue en su orden “Informes” con un 32,54%. Entre estos dos tipos de PQRSD se tiene el 81,21% de todas las PQRSD recibidas en el segundo semestre de 2019.

 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DNBC DIRECCIÓN NACIONAL BOMBEROS COLOMBIA	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO				CÓDIGO: XXXXX VERSIÓN:XXX FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN: MES DE AÑO PÁGINA 7 de 17			
	FORMATO: INFORME							

6.2.3 ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2018.

El estado de atención a las PQRSD, recibidas en el período en estudio, se muestra en el cuadro a continuación:

ESTADO	Subdirección estratégica y de coordinación bomberil		Dirección General		Subdirección administrativa y financiera		TOTAL	
	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%
CUMPLIDA	832	77,76	527	82,47	77	86,52	1.436	79,87
EN PROCESO	212	19,81	72	11,27	10	11,24	294	16,35
EXTEMPORÁNEA	19	1,78	35	5,48		0,00	54	3,00
VENCIDA	7	0,65	5	0,78	2	2,25	14	0,78
TOTAL	1.070	100,00	639	100,00	89	100,00	1.798	100,00

La Dirección Nacional de Bomberos en el periodo evaluado, segundo semestre de 2018, respondió cumplidamente con el 79,87% de las PQRSD recibidas, y a la fecha de corte del presente informe se encontraban 294 PQRSD (el 16,35%) en proceso. De forma extemporánea se respondieron 54 PQRSD, o sea el 3,00%. El número de vencidas no alcanza el 1,00%.

Por otra parte, se evidenció que el sistema de gestión documental ORFEO no genera alertas sobre los términos de vencimiento de las solicitudes, de igual manera, la clasificación documental no está completa, falta por ejemplo el TRD de Tutelas, sin embargo desde Atención al Usuario se envían correos electrónicos a los responsables de las respuestas para alertarlos sobre el estado de la PQRSD.

Así mismo, se evidenció que aún no se cuenta con un formato electrónico que facilite la presentación de las PQRSD a los ciudadanos, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 2641 de 2012 que reglamentó el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, el cual señala:

“...Diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos...”

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: XXXXX VERSIÓN: XXX FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN: MES DE AÑO PÁGINA 8 de 17
		FORMATO: INFORME

De otra parte, aunque hizo parte del Plan de mejoramiento del informe correspondiente al I semestre de 2018, no se evidenció en la página web de la DNBC, la publicación del Registro Público de los Derechos de Petición del II semestre de 2018, conforme lo preceptuado en la Circular Externa No. 001 del 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, que indicó: *“Las entidades... **dispondrán de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá, como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta. Este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento”.*** (Negrilla fuera de texto).

6.2.4 TEMAS OBJETO DE PQRSD

Los temas objeto de las PQRSD por dependencia, en orden descendente y su total se muestra en el cuadro siguiente:

TEMAS OBJETO DE PQRSD	Subdirección estratégica y de coordinación bomberil	Dirección General	Subdirección administrativa y financiera	TOTAL	
				Q	%
Solicitud de Información	390	90	20	500	27,81
Otros	209	54	55	318	17,69
Autorización	48	232	1	281	15,63
Respuesta a requerimientos	147	6	3	156	8,68
Solicitud de recursos	29	114	1	144	8,01
Legislación Bomberil	98	4	1	103	5,73
Seguros de Vida	2	97		99	5,51
Informe Cuerpo de Bomberos	37	6	3	46	2,56
Quejas contra CB	30	3		33	1,84
Tutela	32			32	1,78
Invitaciones	11	16	4	31	1,72
Acompañamiento Jurídico	29	1		30	1,67
Petición entre autoridades	4	5		9	0,50
Certificado de Cumplimiento	1	7		8	0,44
Petición Congresistas		2	1	3	0,17
Felicitaciones	1	1		2	0,11
Agradecimiento		1		1	0,06
Hojas de Vida	1			1	0,06
Queja contra funcionario	1			1	0,06
TOTAL	1.070	639	89	1.798	100,00

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: XXXXX VERSIÓN:XXX FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN: MES DE AÑO PÁGINA 9 de 17
FORMATO: INFORME		

Del cuadro anterior se colige:

- “Solicitud de Información” es el tema de mayor número de PQRSD, con un peso del 27,81% o 500 requerimientos.
- En “Otros”, con el 17,69% o 318 comunicados, corresponde a PQRSD no contempladas en la clasificación mostrada, como informes de tutelas no vinculantes para la Dirección, solicitudes de servicio, préstamos de vehículo, telegramas, entre varios.
- El tercer orden está “Autorización”, con un 15,63% o 281 comunicados. En este tipo de PQRSD se incluye avales a instructores, certificados de firmas y registro de cursos.

6.2.5 NATURALEZA DEL PETICIONARIO

El siguiente cuadro clasifica el tipo de peticionarios y el porcentaje de solicitudes que allegan a la Entidad, así:

NATURALEZA JURÍDICA DEL PETICIONARIO	Subdirección estratégica y de coordinación bomberil	Dirección General	Subdirección administrativa y financiera	TOTAL	
				Q	%
Cuerpo de Bomberos	376	471	8	855	47,55
Entidad Pública	367	98	30	495	27,53
Persona Natural	282	50	17	349	19,41
Persona Jurídica	45	20	34	99	5,51
TOTAL	1.070	639	89	1.798	100,00



Se observa que quienes más utilizan los servicios de la DNB son precisamente los cuerpos de bomberos del país, con el 47,55% de las PQRSD recibidas.

Los siguientes peticionarios, en utilización de los servicios de la DNB, son las entidades públicas con el 27,53%, dentro de las cuales se encuentran: Alcaldía de diferentes departamentos, Ministerio del Interior, Secretaria General Sabanalarga – Casanare, Presidencia de la Republica, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales “DIAN”, UNGRD, Procuraduría Provincial de Sincelejo, entre otros.

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: XXXXX VERSIÓN:XXX FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN: MES DE AÑO PÁGINA 10 de 17
FORMATO: INFORME		

En tercer término se encuentra “Persona Natural” con el 19,41%, y por último está “Persona Jurídica” con el 5,51%, tales como: Centro Comercial y de Negocios Andino, Engineering Construction Group S.A.S., Spartan Colombia, Comercializadora Internacional Ci Sunshine Bouquet Colombia S.A.S , entre otros.

6.2.6 CAUSAS QUE GENERAN LA FALTA DE RESPUESTA O RESPUESTA EXTEMPORÁNEA DE LAS PQRS

Al analizar el comportamiento del semestre en estudio, se establece que la gran incidencia para no poder mantener el nivel de cumplimiento obedeció a:

- Falencias en la adecuada utilización del aplicativo ORFEO por parte de los contratistas y funcionarios.
- En ocasiones las PQRS son contestadas de manera informal por parte de los funcionarios; es decir a través de correos electrónicos o llamadas telefónicas, sin informar a atención al usuario de éste actuar, es por ello que no se cuenta con registro en el aplicativo Orfeo y tampoco en el formato de control del PQRS que maneja la oficina.
- Falta de personal capacitado para responder las PQRS, teniendo en cuenta que debido a las emergencias o salidas de los funcionarios o contratistas de la DNBC no se pueden responder mientras ellos no se encuentran en la Entidad debido a que son los únicos que están facultados para hacerlo.

6.2.7. INCONSISTENCIAS EN ORFEO Y MATRIZ DE REGISTRO DE PAQR

Se evidencia errores tanto en la asignación de responsable a tramitar PQRS, como en el diligenciamiento de la Matriz de registro de las mismas, tal como se muestra continuación:

Radicado No. 20183320029832 del 17 de agosto de 2018, que corresponde a una solicitud de aval para ascensos y en el registro de las PQRS se muestra Vencida.

A continuación, se muestra la trazabilidad del ingreso, registro y trámite en ORFEO:



**DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA
DNBC
PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

CÓDIGO: XXXXX
VERSIÓN:XXX
**FECHA EXPEDICIÓN
O ACTUALIZACIÓN:**
MES DE AÑO
PÁGINA 11 de 17

FORMATO: INFORME

USUARIO ACTUAL	usuario de salida	DEPENDENCIA ACTUAL	DEPENDENCIA DE SALIDA	
USUARIO RADICADOR	JUAN SEBASTIAN MUÑOZ GARZON	DEPENDENCIA DE RADICACION	GESTIÓN DOCUMENTAL	
FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO				
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	US. ORIGEN	COMENTARIO
DEPENDENCIA PRUBAS	03-09-2018 14:15 PM	Modificación Radicado	ADMINISTRADOR	Modificación Documento.
DEPENDENCIA PRUBAS	03-09-2018 14:15 PM	Informar	ADMINISTRADOR	A: RONNY.ROMERO1 -
DEPENDENCIA PRUBAS	03-09-2018 14:14 PM	Modificación Radicado	ADMINISTRADOR	Modificación Documento.
DEPENDENCIA PRUBAS	03-09-2018 14:08 PM	Reasignación	ADMINISTRADOR	Se reactiva radicado para su trámite.
GESTIÓN DOCUMENTAL	03-09-2018 13:31 PM	Modificación Radicado	JHON WARNER PAZ MURCIA	Modificación Documento.
GESTIÓN DOCUMENTAL	03-09-2018 13:30 PM	Modificación Radicado	JHON WARNER PAZ MURCIA	Modificación Documento.
FORMULACIÓN Y ACTUALIZACIÓN NORMATIVA Y OPERATIVA	03-09-2018 10:39 AM	Archivar	Jenny Carolina Medina Giraldo	Para tramite
FORMULACIÓN Y ACTUALIZACIÓN NORMATIVA Y OPERATIVA	17-08-2018 17:09 PM	Reasignación	Ronny Estiven Romero Velandia	para tramitar
GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	17-08-2018 17:00 PM	Reasignación	USUARIO DE ATENCION AL CIUDADANO	Para sus fines pertinentes...
GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	17-08-2018 17:00 PM	Agendar	USUARIO DE ATENCION AL CIUDADANO	Agendado para el 2018-09-10 - Para sus fines pertinentes...
GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	17-08-2018 17:00 PM	Modificación TRD	USUARIO DE ATENCION AL CIUDADANO	*TRD*110/110 (Asignación tipo documental.)
GESTIÓN DOCUMENTAL	17-08-2018 16:15 PM	Digitalización de Radicado	JUAN SEBASTIAN MUÑOZ GARZON	(3 Paginas)
GESTIÓN DOCUMENTAL	17-08-2018 15:37 PM	Radicación	JUAN SEBASTIAN MUÑOZ GARZON	

Según el registro en la matriz, se relaciona como una solicitud a cargo de “ADMINISTRADOR” y en estado de “VENCIDA”.



DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA
DNBC
PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

CÓDIGO: XXXXX
VERSIÓN:XXX
FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN: MES DE AÑO
PÁGINA 12 de 17

FORMATO: INFORME

ID	DESCRIPCIÓN	ESTADO	FECHA	OTROS DATOS
533	SM: SOLICITUD DE ASCENSOS	0 vencida	17/08/2018	Actualmente se encuentra archivado pero debio ser la oficina FANO
534	SM: SOLICITUD DE INFORMACION	0 Cumplida	29/08/2018	
535	SM: SOLICITUD DE INFORMACION DE SOLICITUD DE	0 Cumplida	23/08/2018	
536	SM: TUTELA	0 Cumplida	21/08/2018	
537	CI: SOLICITUD DE VERIFICACION	0 Cumplida	04/09/2018	
538	RD: CERTIFICADO DE IDONEIDAD O C	0 Cumplida	24/08/2018	
539	SM: SOLICITUD DE CONCEPTO JURIDICO	0 En proceso	17/08/2018	
540	RD: SEGUROS VIDA	0 Cumplida	21/08/2018	
541	SM: RESPUESTA A PETICION	0 Cumplida	03/09/2018	
542	TRASLADO DERECHO DE PETICION	0 Cumplida	30/08/2018	
543	SM: SEGUROS VIDA	0 Cumplida	21/08/2018	
544	SOLICITUD ADONDO	0 Cumplida	27/08/2018	

Realizando la verificación de la trazabilidad de la solicitud y respuesta, se observa que la solicitud No. No. 20183320029832 del 17 de Agosto de 2018, fue respondida por el Capitán German Andrés Miranda Montenegro mediante radicado NO. 20182050046481 del 10 de septiembre de 2018.

De lo anterior se deduce:

- Inconsistencia entre Orfeo y la matriz de radicación, tanto en el responsable de dar respuesta, como en el estado de la Solicitud, puesto que figura vencida, cuando su estado real es de “CUMPLIDA”.
- Inconsistencia en los datos del informe de PQRSD suministrado por la Subdirección Administrativa y Financiera, en cuanto a “Estado de la PQRS” y dependencia a cargo de la respuesta, lo cual afecta las estadísticas presentadas.

6.2.7 ANÁLISIS PQRSD ENTRE LOS DOS SEMESTRES DE 2018

Con el ánimo de realizar un análisis objetivo del estado de cumplimiento, y teniendo en cuenta que el número de PQRSD es diferente en cada período de comparación, éste se realizará con los valores relativos (porcentuales) entre los dos semestres. La situación es la siguiente:

ESTADO	PQRS D RECIBIDAS SEMESTRES 2018		COMPOSICIÓN VERTICAL (%) SEMESTRE 2018		VARIACIÓN (%)
	II	I	II	I	
CUMPLIDA	1.436	1.779	79,87	96,48	(17,22)
EN PROCESO	294	13	16,35	0,70	2.219,40
EXTEMPORÁNEA	54	46	3,00	2,49	20,39
VENCIDA	14	6	0,78	0,33	139,30
TOTAL	1.798	1.844	100,00	100,00	(2,49)

Del cuadro (gráfica) anterior se desprende:

- Para el primer semestre de 2018 se recibieron 1.844 PQRS D y en el segundo 1.798, una reducción de 46 PQRS D, equivalente a una disminución del 2,49%.
- El “cumplimiento” de las PQRS D fue menor en el segundo semestre de 2018 con respecto al primero. Mientras que en el primer semestre se cumplió con el 96,48% en el segundo solamente fue del 79,87%.
- Para los otros tres estados: “en proceso”, “extemporánea” y “vencida” se registran aumentos entre el segundo y primer semestre de 2018, así: para el primero de 22,2 veces, “extemporáneas” el 20,39% y “vencidas” con un aumento del 139,30%.

6.2.8 RIESGOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE ATENCION AL USUARIO

En el seguimiento realizado a las PQRS D, correspondiente al primer semestre se identificaron los siguientes riesgos de gestión el proceso:

- ❖ Asignación inadecuada de las PQRS D al área o dependencia que no le corresponde

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: XXXXX VERSIÓN: XXX FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN: MES DE AÑO PÁGINA 14 de 17
FORMATO: INFORME		

- ❖ Respuestas contradictorias o incompletas a las PQRSD
- ❖ Falta de revisión constante del correo de notificaciones judiciales de la Entidad.
- ❖ Clasificación errónea de las PQRSD.

Debido a que son riesgos que se han materializado se deben determinar los controles necesarios para su mitigación, sin embargo, el Mapa de riesgos del proceso se encuentra pendiente de ajuste y aprobación.

7. CONCLUSIONES

- ✓ En el segundo semestre de 2018 el medio o canal más utilizado fue el “Correo Institucional”, que representa el 41,05% del total de PQRSD recibidas. El segundo medio empleado fue el “Servicio de Mensajería” con el 32,76%. Es de destacarse la “Radicación Directa” con un 23,92% como medio o canal utilizado.
- ✓ Al comparar los dos semestres de 2018 se observa que se recibieron 46 PQRSD menos en el segundo semestre, un 2,49% inferior.
- ✓ En el total de la vigencia de 2018 se recibieron 3.642 PQRSD, lo que representa que por día laboral llegan 14,93 PQRSD en promedio.
- ✓ La Dirección Nacional de Bomberos en el periodo evaluado, segundo semestre de 2018, respondió cumplidamente con el 79,87% de las PQRSD recibidas, y a la fecha de corte del presente informe se encontraban 294 PQRSD (el 16,35%) en proceso. De forma extemporánea se respondieron 54 PQRSD, o sea el 3,00%. El número de vencidas no alcanza el 1,00%.
- ✓ Por otra parte, se evidenció que el sistema de gestión documental ORFEO no genera alertas sobre los términos de vencimiento de las solicitudes, de igual manera, la clasificación documental no está completa, falta por ejemplo el TRD de Tutelas, sin embargo desde Atención al Usuario se envían correos electrónicos a los responsables de las respuestas para alertarlos sobre el estado de la PQRSD.
- ✓ Aún no se cuenta con el formato electrónico en la página web de la Entidad para que los ciudadanos puedan presentar las PQRSD, de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011;

 <p>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DNBC DIRECCIÓN NACIONAL BOMBEROS COLOMBIA</p>	<p>DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</p>	<p>CÓDIGO: XXXXX VERSIÓN:XXX FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN: MES DE AÑO PÁGINA 15 de 17</p>
<p>FORMATO: INFORME</p>		

- ✓ No se cuenta con la publicación del Registro Público de los Derechos de Petición correspondiente al segundo semestre de 2018, conforme lo preceptuado en la Circular Externa No. 001 del 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno. Situación que ya se había subsanado para el I semestre de 2018.
- ✓ En cuanto a la asignación de las PQRSD, en algunos casos no se oficializa al directamente encargado para dar trámite, lo que conlleva a que el documento rote por diferentes áreas hasta llegar al funcionario correspondiente. Con ello no se cumple con lo establecido en el procedimiento de Atención al Usuario, que indica que una vez recibida la PQRSD debe ser revisada inmediatamente por el área quien tendrá que enviarla nuevamente a Atención al usuario para su reasignación; lo que conlleva a que se cuente con menos tiempo para dar respuesta o se expida una respuesta vencida
- ✓ Inconsistencia entre Orfeo y la matriz de radicación, tanto en el responsable de dar respuesta, como en el estado de la Solicitud, puesto que PQRSD que figura vencida su estado real es de “CUMPLIDA”.
- ✓ Inconsistencia en los datos del informe de PQRSD suministrado por la Subdirección Administrativa y Financiera, en cuanto a “Estado de la PQRS” y dependencia a cargo de la respuesta, lo cual afecta las estadísticas presentadas.
- ✓ Se evidenciaron falencias en la adecuada utilización del aplicativo ORFEO, por parte de los contratistas y funcionarios, que en ocasiones las PQRSD son contestadas de manera informal por parte de los funcionarios, es decir, a través de correos electrónicos o llamadas telefónicas, sin informar a atención al usuario de este actuar.

8. RECOMENDACIONES.

- ❖ Implementar las gestiones a nivel tecnológico para que el aplicativo ORFEO genere alertas sobre los términos de vencimiento de las PQRSD, así como la clasificación documental como el TRD de las Tutelas y la opción de respuesta en cuanto a la clasificación de los PQRSD.
- ❖ Establecer controles por las áreas encargadas frente al vencimiento de los términos para dar respuesta de las PQRSD, ya que en muchas ocasiones se pierde su trazabilidad.

 <p>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DNBC DIRECCIÓN NACIONAL BOMBEROS COLOMBIA</p>	<p>DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</p>	<p>CÓDIGO: XXXXX VERSIÓN:XXX FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN: MES DE AÑO PÁGINA 16 de 17</p>
<p>FORMATO: INFORME</p>		

- ❖ Tomar medidas para el buen uso del aplicativo Orfeo y que tanto funcionarios como contratistas tengan conocimiento sobre la forma como deben proceder en caso de efectuar una respuesta a una PQRSD por correo electrónico o por teléfono.
- ❖ Capacitar más personal para responder las PQRSD, con la finalidad que estas respuestas no dependan de una sola persona ya que, si algún funcionario o contratista debe salir por las emergencias presentadas, exista otro servidor público o contratista que preste soporte técnico con el fin de tramitar las respuestas en los términos legales y evitar su vencimiento.
- ❖ Es necesario que las áreas encargadas tengan conocimiento de los procedimientos establecidos para el trámite y respuesta de las PQRSD, para así poder agilizar su trámite y evitar vencimiento de los términos.
- ❖ Capacitar al proceso de Gestión de Atención al Usuario, respecto a los tipos de PQRSD relacionados con los diferentes procesos, con la finalidad de unificar los conceptos sobre la materia y garantizar su adecuado reparto.
- ❖ Asignar otro apoyo en el de Grupo de Formulación, Actualización, Acompañamiento Normativo y Operativo para el envío de las respuestas de las peticiones, ya que en caso de ausencia de la persona encargada en la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil, la otra pueda suplirla y así evitar retrasos en la remisión de las respuestas a los peticionarios.
- ❖ Determinar controles efectivos respecto a la verificación de la TRD cuando se efectúa, el reparto en el Grupo de Formulación, Actualización, Acompañamiento Normativo y Operativo, así como para la revisión de las respuestas.
- ❖ Actualizar el mapa de riesgos de gestión del proceso.
- ❖ Dar respuesta a las peticiones dentro de los términos establecidos en la normativa aplicable, con el objeto de evitar sanciones de carácter disciplinario conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 artículo 31.
- ❖ Revisar y tomar acciones disciplinarias correspondientes frente a las PQRSD vencidas y respondidas extemporáneamente.

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: XXXXX VERSIÓN:XXX FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN: MES DE AÑO PÁGINA 17 de 17
FORMATO: INFORME		

- ❖ Cumplir las acciones establecidas en los Planes de Mejoramiento generados de informes anteriores, ya que con ello se lograría mayor eficiencia y eficacia en las actividades propias del proceso de Gestión de Atención al Usuario.

De igual manera y teniendo las situaciones evidenciadas, se recomienda que en ejercicio del autocontrol se extienda la revisión del estado de las PQRSD, estadísticas y ajuste de informes mensuales y semestral correspondientes.

Original firmado por:
María del Consuelo Arias Prieto
Asesora de Control Interno