

Al contestar cite este número:
Radicado DNBC No. *20191300001053*

****20191300001053****

MEMORANDO

Bogotá D.C, 30-08-2019

De: Asesor de Control Interno

Para: Capitán Germán Andrés Miranda Montenegro

Asunto: Informe de Seguimiento a la atención de PQRSD primer semestre 2019

Cordial saludo,

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 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 efectuado a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que ingresaron a la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia durante el primer semestre de 2019, evidenciando en el informe anexo, que el Sistema de Control Interno de las PQRSD es susceptible de mejora teniendo en cuenta:

CONCLUSIONES

- La información relacionada con los mecanismos de atención y horario con que cuenta el grupo de valor que interactúa con la entidad, deben ser consonante con las fuentes que generan la información, en cumplimiento de lo dispuesto en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG - dimensión Información y Comunicaciones.
- La entidad debe registrar en el Sistema de Gestión Documental, la trazabilidad completa de los trámites desde su radicación inicial hasta las comunicaciones o notificaciones de envío de entrega efectiva de la respuesta, en aras que la gestión adelantada quede documentada, por cuanto la entidad no lleva registro impreso.
- Se evidenció frente al cumplimiento del presupuesto de oportunidad en la respuesta de acuerdo con la muestra no estadística de 133 peticiones equivalente al 30 % del total de 445 entre solicitudes, consultas, petición de documentos e información reportadas como cumplidas, que las repuestas fueron coherentes frente al objeto de la petición y dentro de los términos de ley, sin embargo frente al presupuesto de poner en conocimiento la decisión de la administración al peticionario, no se encontró la evidencia del envío en ORFEO, situación que genera que no se evidencie la trazabilidad de la gestión.

Roberto Pineda Cortés
30-08-19.

Reabi. Andrea González
30-08-19

- Se registraron 251 peticiones con respuesta extemporánea y vencidas equivalentes al 36% del total de las 699 PQRSD reportadas en el Excel "Informe semestral de PQRSD" de enero a junio de 2019 por la Oficina de Atención al Ciudadano, situación que ya había sido registrada en seguimientos anterior por parte de la OCI, lo que generó una acción correctiva por superación de los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
- Se identificó de un selectivo no estadístico de 7 denuncias y quejas de 20 radicadas en el período evaluado el traslado extemporáneo al ente competente por parte de la DNBC y en algunos casos se omitió la remisión de la comunicación al peticionario desconociendo lo contemplado en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
- El registro de los derechos de petición del primer semestre de la vigencia 2019, se deben publicar en el portal web <https://bomberos.mininterior.gov.co>, de conformidad con dispuesto en la Circular Externa No. 001 del 20 de octubre de 2011 y no en el Drive, como en la actualidad se encuentra dispueto.

8. Recomendaciones

- Revisar e implementar acciones efectivas que den lugar a la eliminación definitiva de la causa raíz de la situación relacionada con la radicación y consulta de las PQRSD a través del formulario electrónico, en cumplimiento de la Resolución 3564 de 2015 artículo 6
- Adelantar las estrategias más expeditas para establecer parámetros claros de registro y trámite de las PQRSD y se revise la procedencia de construir lineamientos propios por la especialidad de los productos y servicios que brinda la Dirección.
- Registrar la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba la entidad, por los diferentes canales, evidenciando su trazabilidad, y permitiendo con la elaboración del informe estadístico mensual de estos requerimientos, la toma de decisiones por parte de la alta dirección.
- Revisar el diseño de los controles de los riesgos relacionados con el trámite de las PQRSD, por parte de los procesos de GAU y FANO, para lograr la mitigación del impacto y probabilidad del riesgo una vez se materialice.
- Revisar los indicadores relacionados con PQRSD para que sus resultados tengan consonancia con el objetivo de los procesos de GAU y FANO y por ende generen valor a la entidad.
- Revisar e implementar acciones efectivas que den lugar a la eliminación definitiva de la causa raíz de la situación relacionada con el cumplimiento de oportunidad y materialidad establecidos por la Ley, para atender las PQRS formuladas por los ciudadanos ante la DNBC.

- Optimizar la gestión institucional y adoptar medidas oportunas para el mejoramiento del servicio al ciudadano en el marco de la estrategia de Gobierno digital, que permita la evaluación ciudadana de la gestión realizada, el cumplimiento de las normas y políticas orientadas a la racionalización de trámites, transparencia y lucha contra la corrupción.

De los resultados del informe y en aras de la mejora continua de la DNBC, se establece la necesidad que se presente en un término no mayor de ocho (8) días hábiles la formulación del Plan de Mejoramiento que permita establecer las acciones correctivas y/o preventivas que garanticen la optimización del proceso.

Cordialmente,



MARÍA DEL CONSUELO ARIAS PRIETO


Asesor Control Interno

Anexo: Informe de Seguimiento PQRSD – Primer semestre 2019 (10 folios).

c.c. Dr. Rainer Naranjo Charrasquiél - Subdirector Administrativo y Financiero

Dr. Cristhian Urrego Camargo - Subdirector Estratégico y de Coordinación Bomberil

Su opinión es muy importante para mejorar la calidad de nuestra atención, amablemente le solicitamos diligenciar la "Encuesta de satisfacción al usuario" en el siguiente link:
<https://forms.gle/uifgm4Q3hrqPPFMc9>

	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 19
FORMATO: INFORME		

**INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS
I SEMESTRE DE 2019**

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 2019, efectuado al trámite de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que ingresan a la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia.

2. OBJETIVO (S) DEL INFORME

2.1 Objetivo General

Verificar que la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en la DNBC en el primer semestre de la vigencia 2019, se hayan efectuado en cumplimiento de las normas legales vigentes.

2.2. Objetivos Específicos

- Verificar el funcionamiento de la recepción, distribución y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formuladas por los ciudadanos ante la DNBC
- Verificar el cumplimiento de oportunidad y materialidad establecidos por la Ley, para atender las PQRS formuladas por los ciudadanos ante la DNBC.
- Verificar la eficacia y efectividad de los controles relacionados con la atención de las PQRS de la DNBC.

3. ALCANCE

El presente informe analizó y verificó las acciones desarrolladas sobre las PQRS que recibió la entidad en el primer semestre de la vigencia 2019.

4. CRITERIO

- Ley 1755 de 2015 “Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición...”
- Ley 1712 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”, reglamentada parcialmente por el Decreto 1081 de 2015 y articulada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con la Estrategia de Gobierno en Línea mediante la Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 “Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2 y el párrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015”.
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76: “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”.

3



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 19

FORMATO: INFORME

- 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 de 2015, Artículo 16: “Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública” y 17 “Seguimiento a las solicitudes de información pública”
- Decreto 350 de 2013 “Por el cual se establece la estructura de la Dirección Nacional de Bomberos, se determina las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones”.
- Resolución N° 384 de 2018. “Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia”
- Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades “Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición”.

5. METODOLOGÍA

El seguimiento se realizó teniendo en cuenta las siguientes técnicas y métodos de investigación:

- Análisis y verificación de la información suministrada por el Proceso de Gestión de Atención al Usuario relacionada con la gestión a la PQRS de la entidad.
- Verificación de un selectivo no estadístico de 161 peticiones que corresponden al 23% del total de solicitudes radicadas en la DNBC.
- Consulta en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO, a través de los encargados de gestionar las PQRS.
- Entrevistas a los encargados del proceso.

6. DESARROLLO

6.1 Verificar el funcionamiento de la recepción, distribución y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formuladas por los ciudadanos ante la DNBC

Tabla No. 1 Verificación lineamientos de la Ley 1474 de 2011

Art. 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada
<i>“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una 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”.</i>	<p>Se evidenció que en cumplimiento del Decreto 350 de 2013, por el cual se establece la estructura de la Dirección Nacional de Bomberos, la Subdirección Administrativa y Financiera, tiene atribuida dentro de sus funciones: “20. Atender las peticiones y consultas relacionadas con asuntos de su competencia y de la Unidad”, actividad que es desarrollada por el Proceso de Gestión y Atención al Usuario y soportada con los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none">-Resolución No. 384 de 2018, por la cual se reglamenta el trámite interno de PQRS y el Protocolo de Atención al Usuario del Proceso de Gestión de Atención al Usuario (PGAU). <p>De manera directa también participa el Proceso Formulación, Actualización y Acompañamiento Normativo y Operativo (FANO) de la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil a través del “Procedimiento para</p>



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

CÓDIGO: XXXXX
VERSIÓN:XXX
FECHA EXPEDICIÓN
O ACTUALIZACIÓN:
MES DE AÑO
PÁGINA 3 de 19

FORMATO: INFORME

Art. 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada
	<p><i>absolver consultas jurídicas y técnicas por diferentes canales”, código PC-NO-02 v. 1.</i></p> <p>Para verificar la operatividad de la atención de las PQRS, en entrevista realizada a miembros del equipo de los procesos participantes, se observó:</p> <p>Que las actividades desarrolladas por los profesionales del Proceso de GAU, estuvieron relacionadas con la radicación y distribución a través del sistema ORFEO de los requerimientos que llegan a la DNBC, los cuales son registrados de acuerdo a las TRD parametrizadas en el sistema, de la consolidación y generación del informe del estado de las PQRS, envío de mensajes de alerta sobre los tiempos de respuesta para evitar vencimientos por parte de las áreas, entre otros.</p> <p>Las actividades desarrolladas por los profesionales del Proceso de FANO, estuvieron encaminadas a tramitar y resolver los requerimientos presentados por los Cuerpos de Bomberos y ciudadanos entre otros, relacionados con la misión de la entidad.</p>
<p><i>“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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”.</i></p>	<p>Se observó que la Oficina de Control Interno ha presentado en cada vigencia, los informes semestrales sobre la atención de las PQRS, estos se encuentran publicados en la página web de la entidad, en el enlace https://bomberos.mininterior.gov.co/direccion-nacional/informes/seguimientos-de-control-interno, los cuales han dado lugar a la formulación de acciones correctivas de acuerdo con los resultados de los seguimientos presentados.</p> <p>Adicionalmente, la página principal de la entidad cuenta con la opción del menú principal denominado “Atención al Ciudadano” el cual contiene el link “<i>Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias</i>” https://bomberos.mininterior.gov.co/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pqrsd, en el que se hace mención a los mecanismos para atender PQRS, sin embargo, este link no contiene un espacio interactivo para que los ciudadanos realicen comentarios.</p>
<p><i>“Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento,</i></p>	<p>Se evidenció que la página principal de la entidad no tiene desarrollado e implementado el formulario electrónico de radicación y consulta de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información pública.</p> <p>En entrevista realizada a servidores que intervienen en este proceso se señaló que para subsanar la falta de este mecanismo, la entidad viene recepcionando las PQRS a través del correo (atencionciudadano@dnbc.gov.co).</p>

	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 19
	FORMATO: INFORME	

Art. 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada
<i>así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”.</i>	Adicionalmente, se evidenció en la página web de la DNBC, la publicación del Registro Público de los Derechos de Petición del primer semestre de la vigencia 2019, en el Drive con la cuenta de un usuario de la entidad, cuando lo precedente es efectuarlo en el portal web https://bomberos.mininterior.gov.co

Número	Tipo de hallazgo	Descripción del hallazgo
1	No Conformidad	<p>Se evidenció que la entidad no cuenta en la página web de la DNBC, con el formulario electrónico de radicación y consulta de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información pública, incumpliendo lo establecido en la Resolución 3564 de 2015, numeral 1.1 que señala. “...<i>Los sujetos obligados deben disponer canales para la atención al ciudadano y recibir peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información pública. Literal e. “Link al formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, denuncias.”</i></p> <p>Esta situación ya había sido observada en seguimientos anteriores por la OCI, y a la fecha no se ha ejecutado.</p>

Número	Tipo de hallazgo	Descripción del hallazgo
2	No Conformidad	<p>Se evidenció que el Registro Público de los Derechos de Petición del primer semestre de la vigencia 2019, está publicado en el Drive con la cuenta de un usuario de la entidad, incumplimiento lo establecido en la Circular Externa No. 001 del 20 de octubre de 2011, No. 3 que señala: “... <i>Este registro deberá ser publicado en la página Web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento”.</i></p>

6.1.1 Canales o mecanismos para la atención del grupo de valor que interactúa con la entidad

A través de la Resolución No. 384 de 2018, por la cual se reglamentó el trámite interno de las PQRSD en la entidad, se estableció oficialmente seis (6) canales para su recepción, así: Atención presencial, atención por correspondencia, atención telefónica, correo electrónico, chat en línea y buzón de sugerencias; los cuales no están debidamente identificados ni visualizados en la página web de la entidad ni en Sistema de Gestión Documental ORFEO, como se muestra en los siguientes ejemplos:

Tabla No. 2 Fuentes y mecanismos de atención de la ciudadanía

Fuente de información	Situación evidenciada
<p>Resolución N° 384 de 2018. “<i>Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia”</i></p> <p><i>“Artículo 3. Canales oficiales. Los canales oficiales definidos por la Entidad para la recepción de las</i></p>	<p>Se observó el 12/08/19 a través de la página web de la entidad, en el enlace: https://bomberos.mininterior.gov.co/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pqrsd, la descripción de los canales con que cuenta la entidad, mencionando: Escrito, Presencial, Telefónico: Virtual: Correo electrónico atencionciudadano@dnbc.gov.co, YouTube –DNBomberosCol, Twitter @DNBomberosCol,</p>



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 19

FORMATO: INFORME

Fuente de información	Situación evidenciada
<p><i>peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias -PQRSD- presentadas por la ciudadanía son los siguientes:</i></p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Atención Presencial,</i>• <i>Atención por Correspondencia,</i>• <i>Atención Telefónica,</i>• <i>Correo Electrónico,</i>• <i>Canal Virtual y Buzón de Sugerencias.</i>	<p>Instagram- @DNBomberosCol y Chat en línea http://bomberos.mininterior.gov.co/contactenos</p> <p>Sin embargo, se encontró impresiones en el texto, cuando se señala: “ <i>Presencial: Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas del Departamento</i>”. (Subrayado fuera de texto), cuando se debe hacer alusión a la DNBC.</p> <p>Adicionalmente de acuerdo con la información publicada en el pie de página de la entidad, se observó que el horario de atención no es consistente frente a los tiempos reales de servicio adoptados por la Resolución 384 de 2018, toda vez que se encontró publicado que el horario de atención al ciudadano es de lunes a viernes es de 8:00 a.m a 5:00 p.m, cuando la disposición estableció de 9:00 a.m. a 6:00 p.m.</p> <p>En otra opción del menú principal de la página de la entidad, está el botón “Contactos” se hace referencia nuevamente a los canales de servicio, por lo que, al no generar valor agregado a la información ya publicada, se sugiere revisar si es indispensable mantener el contenido de este botón.</p> <p>En el menú principal de la página web de la entidad en el botón “Ley de Transparencia” se accede al link “Mecanismos de contacto con el sujeto obligado”, se hace transcripción de los mecanismos para la atención al ciudadano contenidos en el anexo No. 1 de la Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015, sin hacer referencia de los mecanismos adoptados por la DNBC en cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Ley.</p> <p>En el informe semestral de las PQRSD del primer semestre de la vigencia 2019, presentado por el proceso de Gestión de Atención al Ciudadano, se mencionó que los canales utilizados, fueron: Servicio de mensajería, radicación directa, formato PQRS y correo institucional, mecanismos que no están referidos como están publicados en la resolución de adopción y tampoco como están mencionados en la página de la entidad.</p>
<p><i>Protocolo de atención al usuario Código PT-AU-01 versión 1</i></p>	<p>En este documento se hace referencia a que los canales de atención que ofrece la DNBC, son: <u>Atención Presencial</u>: personal y radicación de correspondencia <u>Atención telefónica</u>: Línea fija, línea celular, chat en WhatsApp y, <u>Atención virtual</u>: Chat en línea, redes sociales y correo electrónico.</p>
	<p>Se evidenció a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, que de acuerdo a las Tablas de Retención Documental- TRD de la herramienta, que los</p>

ms



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 19

FORMATO: INFORME

Fuente de información	Situación evidenciada
Sistema de Gestión Documental – ORFEO	canales o medios de recepción de las PQRSD, no corresponden a los identificados en la Resolución No. 384 de 2018 ni en el protocolo de atención, por ejemplo, para el informe semestral de las PQRSD del primer semestre de la vigencia 2019, se señaló que los canales eran: Correo Atención al Ciudadano (CAC), Servicio Mensajería (SM), Correo Institucional (CI) y Radicación Directa (RD), situación que no es congruente con los canales socializados a la ciudadanía a través de la página web de la entidad.

Fuente: Elaboración propia de la auditoría con base en la información registrada en la página <https://bomberos.mininterior.gov.co/>

Número	Tipo de hallazgo	Descripción del hallazgo
3	No Conformidad	Se evidenció que la información relacionada con los mecanismos de atención con que cuenta el grupo de valor que interactúa con la entidad, descritos en la Resolución N° 384 de 2018, en el Protocolo de atención al usuario Código PT-AU-01 versión 1, en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO y la Página Web de la entidad, no son consonantes ni comprensibles con las fuentes que generan la información, incumpliendo lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 artículo 3 "...Principio de la divulgación proactiva de la información. El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros. En concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, dimensión Información y Comunicaciones, que hace referencia a la "Información disponible en lenguaje claro y sencillo para ofrecer a los ciudadanos con claras condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites".

Se evidenció a través del Excel "Informe semestral de PQRSD" de enero a junio de 2019 enviado por correo electrónico el 9/08/2019 por la Oficina de Atención al Usuario, que la DNBC en dicho período recibió 699 PQRSD, de las cuales 337 fueron recibidas a través del correo de atención al ciudadano atencionciudadano@dnbc.gov.co y de los correos institucionales de los funcionarios y/o contratistas, equivalente al 48.21%, por el servicio de mensajería se recibieron 281 correspondiente al 40.20%, por radicación directa 79 equivalente al 11.30% y por formato PQRS 2 peticiones equivalente 0.29%.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

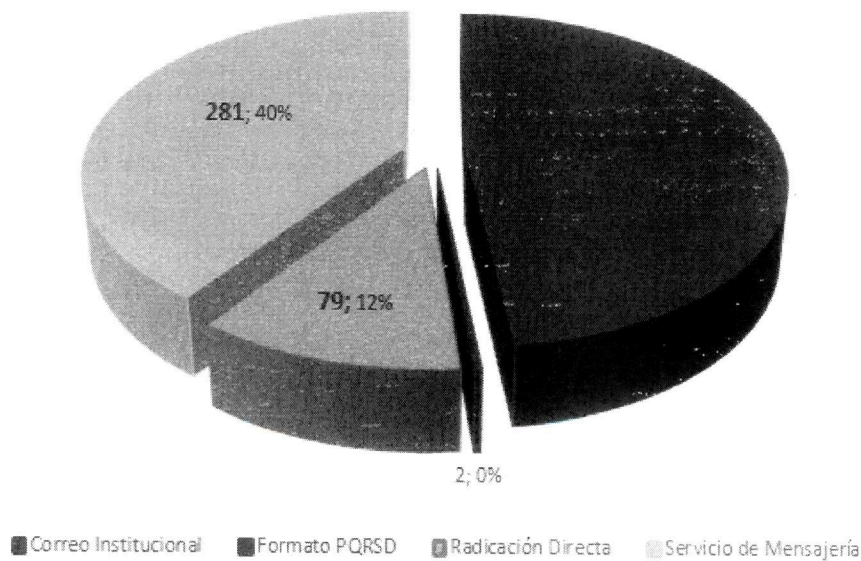
DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA
DNBC
PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

CÓDIGO: XXXXX
VERSIÓN:XXX
FECHA EXPEDICIÓN
O ACTUALIZACIÓN:
MES DE AÑO
PÁGINA 7 de 19

FORMATO: INFORME

Gráfica 1: Número de peticiones por canal radicadas en la DNBC en el primer semestre 2019

DISTRIBUCIÓN POR CANALES DE ATENCIÓN



Fuente: Archivo de Excel de las PQRS vs Sistema Orfeo - Primer semestre 2019.

Durante este período los canales de atención denominados: Escrito, Presencial, Telefónico, Twitter @DNBomberosCol, Instagram- @DNBomberosCol y Chat en línea <http://bomberos.mininterior.gov.co/contactenos>, no registraron recepción de PQRSD.

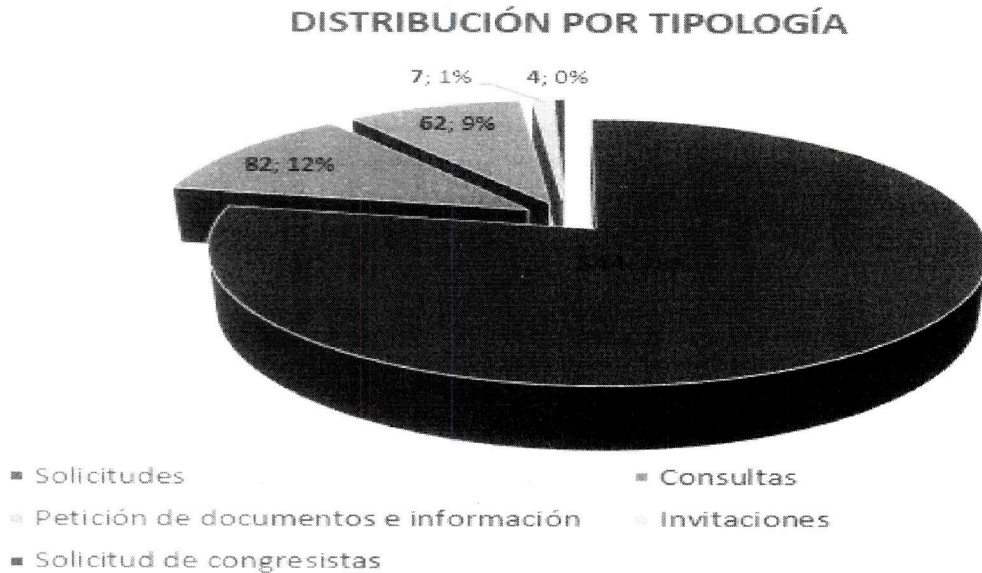
6.1.2 Requerimientos atendidos de acuerdo a la tipología de peticiones establecida

Con respecto a los requerimientos por tipo de petición durante el período objeto de seguimiento en su orden se destacaron las solicitudes con 544 equivalente al 77.8%, las consultas 82 correspondientes al 11.7%, peticiones de documentos e información 62 con 8.8%, invitaciones 7 con 1% y peticiones por congresista 4 con 0.57%, como se detalla a continuación:

3



Gráfica 2: Número de peticiones por tipología radicadas en la DNBC en el primer semestre 2019.



Fuente: Archivo de Excel de las PQRS vs Sistema Orfeo - Primer semestre 2019.


Las “*Solicitudes*” hicieron alusión a denuncias o quejas de miembros del cuerpo de bomberos de diferentes municipios del país, certificados de idoneidad, registro de cursos, requerimiento de documentos, solicitud información de convenios, registro de cursos, solicitud aval de instructor, solicitud de póliza, solicitud cumplimiento de obligaciones, solicitud de acompañamiento, asesoría, reclamación de daños, proyectos de máquina, comunicación de irregularidades del cuerpo de bomberos voluntarios, solicitud de ubicación de estaciones, solicitud de acompañamiento, estudio de contrato, conceptos, derechos de petición, respuesta a solicitudes realizadas por DNBC, una queja, entre otros

Las “*Consultas*” estuvieron en su mayoría relacionadas con conceptos, asesorías, solicitud de información, solicitud de apoyo, contratos para revisión, carta de convenio, solicitud finalización de convenio, reclamo, remisión de documentación, derecho de petición, acreditación como instructor, aval de instructor, solicitud de visita y aprobación de escuela, entre otros.

Las “*Invitaciones*” hicieron mención a la participación de la DNBC en procesos de selección para proveer de manera definitiva empleos de planta del Cuerpo de Bomberos de Bogotá, invitaciones a eventos y reuniones intersectoriales.

La “*Petición de documentos e información*” hicieron alusión a solicitudes de cursos, convenios, solicitud de pólizas, requerimiento presupuestal, acción de tutela, derecho de petición, solicitud informe de inventario, citación, solicitud informe de inventario y radicación de proyectos, entre otros.

La “*Petición por congresista*” estuvieron relacionados con la solicitud de información sobre el concurso público de Bomberos, el Fondo Bomberil, lineamientos de política pública y concepto sobre proyectos de ley, 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 9 de 19
FORMATO: INFORME		

Número	Tipo de hallazgo	Descripción del hallazgo
4	Observación	Teniendo en cuenta la clasificación dada a las peticiones radicadas en la DNBC durante el primer semestre de la vigencia 2019, se evidenció que las "solicitudes" hicieron referencia a requerimientos de contestación inmediata y no inmediata siendo estos últimos los que requirieron en su mayoría de verificaciones, estudios jurídicos que dieron lugar a que se surta diferentes etapas para dar respuesta, lo que conduce a que se revise si estos requerimientos deben listarse dentro de la tipología de PQRS; toda vez que estos son obligaciones, servicios o procedimientos que la entidad debe prestar en razón de su misionalidad, siempre y cuando no contengan una petición ciudadana, de igual manera sucede con las invitaciones, acciones de tutela, solicitud de recursos, conceptos entre otros, que inflan las estadísticas de las PQRS cuando la naturaleza de su trámite es diferente.

6.2 Verificación del cumplimiento de oportunidad y materialidad establecidos por la Ley, para atender las PQRSD formuladas por los ciudadanos.

De acuerdo con el ordenamiento normativo, para que el derecho de petición sea realmente efectivo, se le impone al Estado o a la entidad requerida la obligación expresa de dar una pronta resolución a las solicitudes, es así, que dentro del abundante desarrollo jurisprudencial que ha tenido este derecho, se han destacado los siguientes presupuestos: 1. Oportunidad, 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y congruente con lo solicitado y 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario.

Para evidenciar el cumplimiento del presupuesto de oportunidad, se tomó una muestra no estadística de 133 peticiones equivalente al 30 % del total de 445 entre solicitudes, consultas, petición de documentos e información reportadas como cumplidas, observando que las repuestas fueron coherentes frente al objeto de la petición y dentro de los términos de ley, sin embargo, frente al presupuesto de poner en conocimiento la decisión de la administración al peticionario, no se encontró la evidencia del envío en ORFEO, teniendo en cuenta que una profesional del Proceso de FANO a través de su correo electrónico era la persona encargada de realizar las comunicaciones, soportes que se encuentran en el equipo de cómputo de la funcionaria que en la actualidad se encuentra incapacitada sin poderse verificar el cumplimiento de este lineamiento, no obstante, que en el mes de mayo de la vigencia 2018, se expidió un memorando estableciendo los lineamientos sobre la prueba del envío en el ORFEO.

Se evidenció el registro de 251 peticiones con respuesta extemporánea y vencidas equivalentes al 35.91% del total de las 699 PQRSD reportadas en el Excel "Informe semestral de PQRS" de enero a junio de 2019 por la Oficina de Atención al Ciudadano; en entrevista con el coordinador de FANO frente al tema de vencimientos, se informó que se generó un plan de choque con los funcionarios de planta de otros procesos para ayudar a responder los requerimientos, por cuanto para la vigencia 2019 la contratación de profesionales de apoyo se logró solo hasta el mes de julio, la cual por los resultados no fueron suficientes, el estado general es el siguiente:




	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 19
	FORMATO: INFORME	

Tabla No. 3 Estado general de las PQRS primer semestre de la vigencia 2019

ESTADO	No PQRS	Porcentaje
Cumplidas en término	445	63,66%
Respondidas extemporáneamente	216	30,90%
Vencidas	35	5,01%
En proceso	3	0,43%
Total	699	100%

Fuente: Archivo de Excel de las PQRS vs Sistema Orfeo - Primer semestre 2019.

Entre las 251 peticiones contestadas fuera de término, se evidenció de un selectivo no estadístico de 7 PQRS de 20 denuncias y quejas de competencia de los Tribunales Disciplinarios Permanentes del Cuerpo de Bomberos del país, que no fueron trasladadas dentro de los 5 días siguientes al de la recepción y en algunos casos no se evidenció comunicación al peticionario, como ejemplo se muestra las siguientes peticiones.

Tabla No 4. Peticiones radicadas en ORFEO que no registran traslados por competencia

Radicado	Tipo de petición	Fecha de radicación	Fecha de finalización	Días de traslado	Área	Observaciones OCI
20193320001732	Queja	28/01/2019	26/02/2019	21 días	Dirección	Los hechos denunciados se presentaron en la Estación de Bomberos del municipio de El Colegio-C/ca, Se observó que el traslado por competencia se hizo transcurridos 21 días, teniendo como fecha límite 5 días, los cuales se vencieron el 4/02/2019. No se encontró comunicación del traslado al peticionario.
20193320012442	Denuncia	22/05/2019	-		Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil	Los hechos denunciados se presentaron en la Estación de Bomberos del municipio de Suesca- C/ca, a la fecha no se ha dado traslado a la petición por competencia.
20193320007312	Denuncia	25/01/2019	1/04/2019	43 días	Subdirección Estratégica y de	Los hechos denunciados se presentaron en el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Guadalupe – Huila. Se observó que entre el día hábil siguiente a la



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 19

FORMATO: INFORME

Radicado	Tipo de petición	Fecha de radicación	Fecha de finalización	Días de traslado	Área	Observaciones OCI
					Coordinación Bomberil	radicación de la solicitud y la respuesta al peticionario transcurrió un total de 43 días. No se evidenció el oficio remitido al ente competente para dirimir lo solicitado teniendo como fecha límite 5 días, los cuales se vencieron el 1/02/2019
20193320015012	Denuncia	25/01/2019	23/07/2019	127 días	Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil	Los hechos denunciados se presentaron en el Cuerpo de Bomberos de Duitama- Boyacá. Se observó que entre el día hábil siguiente a la radicación de la solicitud y la respuesta al peticionario transcurrió un total de 127 días. No se evidenció el oficio remitido al ente competente para dirimir lo solicitado teniendo como fecha límite 5 días, los cuales se vencieron el 1/02/2019
20193320008692	Denuncia	1/04/2019	25/04/2019	18 días	Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil	Los hechos denunciados se presentaron en el Cuerpo de Bomberos Voluntario de Lebrija-Santander. Se observó que entre el día hábil siguiente a la radicación de la solicitud y la respuesta al peticionario transcurrió un total de 18 días. No se evidenció el oficio remitido al ente competente sin embargo dentro de la respuesta al peticionario se señaló el radicado del traslado.

3



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 12 de 19


FORMATO: INFORME

Radicado	Tipo de petición	Fecha de radicación	Fecha de finalización	Días de traslado	Área	Observaciones OCI
20193320007852	Queja	19/03/2019	10/04/2019	14 días	Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil	Los hechos denunciados se presentaron en el Cuerpo de Bomberos Voluntario de Tuta-Boyacá. Se observó que entre el día hábil siguiente a la radicación de la solicitud y el traslado al ente competente transcurrió un total de 14 días. No se evidenció el oficio remisorio al peticionario.
20193320008082	Queja	27/03/2019	8/04/2019	6 días	Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil	Los hechos denunciados se presentaron en el Cuerpo de Bomberos Voluntario de Flandes-Tolima. Se respuesta al peticionario en término.

Fuente: Archivo de Excel de las PQRS vs Sistema Orfeo - Primer semestre 2019.

Número	Tipo de hallazgo	Descripción del hallazgo
5	No Conformidad	Se evidenció 251 peticiones con respuesta extemporánea y vencidas equivalentes al 35.91% del total de las 699 PQRS, de las cuales 7 de 20 denuncias y quejas de competencia de los Tribunales Disciplinarios Permanentes del Cuerpo de Bomberos del país, fueron trasladadas al y comunicadas al peticionario entre 6 y 127 días, incumpliendo lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 que establece en el Artículo 14 y 21 los términos para resolver y trasladar las peticiones presentadas por los usuarios, así como lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, dimensión Información y Comunicaciones, que hace referencia a la <i>"Información disponible en lenguaje claro y sencillo para ofrecer a los ciudadanos con claras condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites"</i> .

Adicionalmente, se informó por el Coordinador de FANO que el número de solicitudes y/o consultas realizadas vía telefónica que realiza el proceso son considerables, gestión que requiere de tiempo para atender al ciudadano con exactitud y agilidad en la información; ésta actividad quedó registrada solo en formatos; así las cosas, se evidenció que existe la recepción de peticiones por el canal telefónico las cuales no hace parte de las estadísticas de PQRS y tampoco tienen trazabilidad por el sistema ORFEO.

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: XXXXX VERSIÓN:XXX FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN: MES DE AÑO PÁGINA 13 de 19
FORMATO: INFORME		

Número	Tipo de hallazgo	Descripción del hallazgo
6	No Conformidad	Se evidenció que las PQRSD atendidas por el canal telefónico, no son informadas ni publicadas en el registro público de los derechos de petición, afectando las estadísticas y el registro de PQRSD de la DNBC, incumpliendo lo establecido en la Circular Externa No. 001 del 20 de octubre de 2011, No. 3 que señala: "...Las entidades destinatarias de la presente circular dispondrán de un registro público organizado sobre los derechos de petición que le sean formulados..." en concordancia con la Resolución 3564 de 2015, que señala: " 10.10 Informe de peticiones, quejas reclamos denuncias y solicitudes de acceso a la información: El sujeto obligado debe publicar un informe de todas las peticiones , quejas, reclamos denuncias y solicitudes de información recibidas..." (Subrayado fuera de texto).

6.2.1. Denuncias por actos de corrupción

Mediante correo electrónico del 14 de agosto de 2019, la profesional especializada a cargo de sustanciar los procesos disciplinarios de la entidad, informó a esta Oficina que, durante el primer semestre del 2019, no se reportaron quejas o denuncias por actos de corrupción.


6.2.2 Acciones de tutela interpuestas por presunta vulneración al derecho de petición

Mediante correo electrónico del 14 de agosto de 2019, por parte del Proceso de Gestión Jurídica, se reportó a ésta Oficina que durante el primer semestre de la vigencia 2019, la DNBC fue accionada con 10 tutelas por la presunta violación al acceso de la información pública, a escoger profesión u oficio, al libre desarrollo de la personalidad, al derecho de petición y solicitud de copias del Cuerpo de Bomberos de diferentes zonas del país y de la DNBC.

Se evidenció a través del Sistema de Gestión Documental – ORFEO donde se registra la trazabilidad del trámite de la tutela, que la defensa de la entidad se orientó a explicar al juez de conocimiento que los trámites presentados por los accionantes hacen referencia a solicitudes de carácter especial, regidos por la Ley 1575 de 2012 y el Decreto 1066 de 2015, entre otras. Las acciones relacionadas con la presunta violación al derecho de petición se contestaron señalando a los jueces de conocimiento no tutelar al comprobar carencia actual de objeto por hecho superado y por la falta de legitimación por pasiva de la entidad, entre otros.

Número	Tipo de hallazgo	Descripción del hallazgo
7	Observación	Teniendo en cuenta que a través de ORFEO se registra la trazabilidad de los trámites, en el caso de las tutelas se observó que no se carga toda la información como es el caso de los fallos, los registros de entrega al peticionario como al juzgado de conocimiento, entre otros, generando dificultades en la disposición y acceso fácil de la información. De otra parte, es importante indexar los documentos oficiales firmados y en formato PDF.

ms

	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 19
FORMATO: INFORME		

6.2.3 Resultado de indicadores primer semestre vigencia 2019

Teniendo en cuenta que la evaluación del resultado de los indicadores resulta importante en el seguimiento de la gestión institucional para la toma de decisiones relacionadas con la corrección o el mejoramiento del desempeño, se evidenció a través de la información remitida por la Oficina de Planeación que desde el 2018 el “Proceso de Gestión de Atención al Usuario” y el “Proceso de formulación, actualización y acompañamiento normativo y operativo”, que participan de manera directa con la atención de las PQRSD, establecieron indicadores de eficacia relacionados con el cumplimiento en el trámite a las PQRSD, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla No 5. Indicadores del Proceso de FANO y GAU relacionados con la atención de las PQRSD

Proceso	Nombre del indicador	Objetivo del indicador	Perspectiva	Periodicidad
Formulación, actualización y acompañamiento normativo y operativo FANO	Cumplimiento de términos legales para la atención de consultas, peticiones, solicitudes y asesorías.	Medir la cantidad y oportunidad de PQRSD que se radican en la entidad con el fin de determinar si el equipo del proceso, está respondiendo de manera efectiva enfocada a la satisfacción de las partes interesadas. Meta: 75%	Clientes	Mensual
Gestión de Atención al Usuario GAU	% de requerimientos respondidos a tiempo de PQRSD	Medir la eficiencia en la respuesta de cada tipo de requerimiento de acuerdo a los tiempos máximos permitidos Meta 75%	Procesos internos	Mensual

Fuente: Elaboración propia de la auditoría con base en la información registrada en la hoja del indicador

Se evidenció que el indicador de “*cumplimiento de términos legales...*” de FANO cuya meta se estableció en el 75%, por ser de contexto legal el porcentaje de cumplimiento debe ser 100%, por lo tanto, el resultado del indicador no genera información significativa porque siempre deberá estar cumplido. De otra parte, la fórmula del indicador: “*No de requerimientos asignados/ No. de requerimientos respondidos oportunamente*”, no responde al objetivo del indicador por cuanto la oportunidad no responde solo al presupuesto de “*responder de manera efectiva enfocada a la satisfacción de las partes interesadas*”.

El indicador “*% de requerimientos respondidos a tiempo de PQRSD*” del Proceso de GAU, hace referencia solo a los requerimientos que deben ser trasladados por competencia en un término menor de 5 días, cuyo resultado no logra darle alcance al objetivo planteado por el indicador. Vale la pena anotar que por la naturaleza del proceso sus indicadores por lo general se enfocan en analizar y mejorar la satisfacción del ciudadano, a establecer la efectividad de los canales, entre otros.



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 15 de 19

FORMATO: INFORME

Número	Tipo de hallazgo	Descripción del hallazgo
8	No Conformidad	Se evidenció que los indicadores “Cumplimiento de términos legales para la atención de consultas, peticiones, solicitudes y asesorías” y “% de requerimientos respondidos a tiempo de PQRSD” diseñados por parte de los Procesos de GAU y FANO, relacionados con la atención de las PQRSD, no garantizan la obtención de resultados útiles para la entidad, por cuanto los mismos no están armonizados con su objetivo, incumpliendo lo establecido en el MIPG, 4.2.1. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional, que establece: “... Es preciso tener en cuenta que, si bien desde la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación se diseñan los indicadores, antes de su aplicación no sobra validar que éstos brindan la información suficiente y pertinente para establecer el grado de avance, para el caso de los indicadores de seguimiento, o el logro de los objetivos y resultados esperados. De no ser así, es importante efectuar los ajustes a que haya lugar”.

6.3 Verificación de la eficacia y efectividad de los controles relacionados con la atención de las PQRSD de la DNBC.

Según el reporte de monitoreo a los riesgos de la vigencia de 2018, se evidenció que el Proceso de Atención al Usuario, tiene identificado el riesgo “Vencimiento de términos de PQRSD” e “Inoportunidad en la notificación o notificación inadecuada de las respuestas de PQRSD”, ubicados en zona de riesgo residual baja registrando las siguientes actividades:

Tabla 6: Riesgos relacionados con la atención de las PQRSD de la DNBC - versión 2018 Proceso GAU

Riesgo	Actividades de control existentes	Observaciones OCI
<p>“Vencimiento de términos de PQRSD”</p> <p>“Inoportunidad en la notificación o notificación inadecuada de las respuestas de PQRSD”</p>	<p>-Recibir, analizar, trasladar, y/o atender las peticiones quejas, reclamos y sugerencias.</p> <p>-Efectuar seguimiento al tiempo de respuesta de las PQRSD y generar alertas a los procesos correspondientes para dar cumplimiento a lo establecido en la ley</p> <p>-Generar informes, mensuales, trimestrales, y anuales estadísticos de PQRSD.</p>	<p>El grupo del proceso de Gestión de Atención al Usuario, direccionó las solicitudes que ingresaron a la entidad a través de la herramienta de ORFEO a partir del mes de julio de 2019 una vez fueron contratados.</p> <p>Se evidenció el envío de correos semanales hasta el mes de diciembre de 2018 generados por el proceso de GAU a las áreas de las peticiones que se encontraban en trámite para que fueran atendidas dentro de los tiempos establecidos en la normatividad vigente. Para la vigencia 2019, teniendo en cuenta la fecha de vinculación del grupo, la actividad se retomó desde la tercera semana del mes de agosto de 2019.</p> <p>Se observó la publicación de los informes mensuales del estado de las PQRSD del primer semestre en formato Word y Excel.</p>

21



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

CÓDIGO: XXXXX
 VERSIÓN:XXX
 FECHA EXPEDICIÓN
 O ACTUALIZACIÓN:
 MES DE AÑO
 PÁGINA 16 de 19

FORMATO: INFORME


Riesgo	Actividades de control existentes	Observaciones OCI
	-Realizar Socialización y Sensibilización sobre temas de atención al usuario	Utilizando la intranet de la entidad, se enviaron mensajes alusivos: Revisión del sistema ORFEO. (16/07/19)

Se observó que el Proceso de FANO, tiene identificado el riesgo “*Vencimiento de los tiempos de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes...*” ubicados en zona de riesgo residual extrema registrando las siguientes actividades:

Tabla 7: Riesgos relacionados con la atención de las PQRSD de la DNBC - versión 2018 Proceso FANO

Riesgo	Actividades de control nuevas	Observaciones OCI
Vencimiento de los tiempos de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de competencia del proceso FANO. (materializado)	-Asignar en la planeación presupuestal de cada vigencia, la disponibilidad y asignación de recursos para contar con el personal suficiente. - Solicitar la implementación de un sistema de alertas tempranas para seguimiento al vencimiento de los tiempos de respuesta en el Sistema de Gestión Documental Orfeo que permita hacer trazabilidad a las PQRS. -Establecer un sistema de Información Estadística que permita evidenciar las PQRS más frecuentes y de esta manera estandarizar las respuestas a las anteriores.	Se evidenció que frente a la “ <i>solicitud de requerimiento en las necesidades del proceso de profesionales</i> ”, para la vigencia 2019, el proceso de Fano obtuvo personal de apoyo solo hasta el mes de julio quedando con 3 profesionales y 3 técnicos. Con respecto a la expedición de un memorando para la oficina administrativa solicitando implementación en ORFEO de alertas tempranas para tiempos de respuesta de PQRS. Se evidenció, que la actividad se está realizando de manera manual a través de correos de alerta para prevenir vencimientos, los cuales son generados por el grupo de Atención al Usuario. Frente a las minutas de respuesta a consultas más frecuentes, se evidenció a través del coordinador del proceso FANO, la creación de un repositorio de información para identificar la línea de respuesta y dos se han generado formatos modelo de acuerdo a lo solicitado. Teniendo en cuenta que durante el primer semestre de la vigencia 2019, el proceso no contó con personal de apoyo y dado el volumen de peticiones, se realizó un plan de contingencia que logró con el apoyo de otros procesos dar respuesta a las peticiones que estaban rezagadas, sin embargo, se evidenciaron respuestas fuera de término.

Fuente: Mapa de riesgos de gestión de los procesos GAU y FANO

	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 19
FORMATO: INFORME		

De acuerdo con la información registrada, los controles establecidos para la atención efectiva de las PQRSD, no están direccionados para eliminar la actividad crítica, situación que había sido evidenciada en seguimiento anteriores por esta oficina, referido las fallas en la atención de los términos para dar respuesta y dos en las debilidades en la trazabilidad de la gestión dada a la atención de los requerimientos cuando no se registra en ORFEO, por lo que su diseño no es eficaz ni efectivo.

Número	Tipo de hallazgo	Descripción del hallazgo
9	No Conformidad	Se evidenció que los controles diseñados para los riesgos “ <i>Vencimiento de términos de PQRSD</i> ”, “ <i>Inoportunidad en la notificación o notificación inadecuada de las respuestas de PQRSD</i> ” y “ <i>Vencimiento de los tiempos de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de competencia del proceso FANO</i> ” relacionados con el vencimiento de términos en la atención de las PQRSD, por los procesos de GAU y FANO, no son efectivos por cuanto se sigue presentando respuestas fuera de término y no se cuenta con la trazabilidad de las notificaciones que den cuenta de la ejecución del control, incumpliendo el MIPG 7.2 Aspectos mínimos para la implementación “ <i>Diseñar y llevar a cabo las actividades de control del riesgo en la entidad, define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos estratégicos y de proceso</i> ”.

7. CONCLUSIONES

Se concluye a partir del seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del primer semestre 2019, que el Sistema de Control Interno es susceptible de mejora teniendo en cuenta:

La información relacionada con los mecanismos de atención y horario con que cuenta el grupo de valor que interactúa con la entidad, deben ser consonante con las fuentes que generan la información, en cumplimiento de lo dispuesto en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG - dimensión Información y Comunicaciones.

La entidad debe registrar en el Sistema de Gestión Documental, la trazabilidad completa de los trámites desde su radicación inicial hasta las comunicaciones o notificaciones de envío de entrega efectiva de la respuesta, en aras que la gestión adelantada quede documentada, por cuanto la entidad no lleva registro impreso.

Se evidenció frente al cumplimiento del presupuesto de oportunidad en la respuesta de acuerdo con la muestra no estadística de 133 peticiones equivalente al 30 % del total de 445 entre solicitudes, consultas, petición de documentos e información reportadas como cumplidas, que las repuestas fueron coherentes frente al objeto de la petición y dentro de los términos de ley, sin embargo frente al presupuesto de poner en conocimiento la decisión de la administración al peticionario, no se encontró la evidencia del envío en ORFEO, situación que genera que no se evidencie la trazabilidad de la gestión.

Se registraron 251 peticiones con respuesta extemporánea y vencidas equivalentes al 36% del total de las 699 PQRSD reportadas en el Excel “*Informe semestral de PQRSD*” de enero a junio de 2019 por la Oficina de Atención al Ciudadano, situación que ya había sido registrada en seguimientos anterior por parte de la OCI, lo que generó una acción correctiva por superación de los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015.



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 18 de 19

FORMATO: INFORME

Se identificó de un selectivo no estadístico de 7 denuncias y quejas de 20 radicadas en el período evaluado el traslado extemporáneo al ente competente por parte de la DNBC y en algunos casos se omitió la remisión de la comunicación al peticionario desconociendo lo contemplado en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

El registro de los derechos de petición del primer semestre de la vigencia 2019, se deben publicar en el portal web <https://bomberos.mininterior.gov.co>, de conformidad con dispuesto en la Circular Externa No. 001 del 20 de octubre de 2011 y no en el Drive, como en la actualidad se encuentra disputo.

Los resultados presentados en este informe, se refieren sólo a los documentos examinados por la auditoría y no se hacen extensibles a otros soportes.

8. Recomendaciones

Revisar e implementar acciones efectivas que den lugar a la eliminación definitiva de la causa raíz de la situación relacionada con la radicación y consulta de las PQRSD a través del formulario electrónico, en cumplimiento de la Resolución 3564 de 2015 artículo 6

Adelantar las estrategias más expeditas para establecer parámetros claros de registro y trámite de las PQRSD y se revise la procedencia de construir lineamientos propios por la especialidad de los productos y servicios que brinda la Dirección.

Registrar la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba la entidad, por los diferentes canales, evidenciando su trazabilidad, y permitiendo con la elaboración del informe estadístico mensual de estos requerimientos, la toma de decisiones por parte de la alta dirección.

Revisar el diseño de los controles de los riesgos relacionados con el trámite de las PQRSD, por parte de los procesos de GAU y FANO, para lograr la mitigación del impacto y probabilidad del riesgo una vez se materialice.

Revisar los indicadores relacionados con PQRSD para que sus resultados tengan consonancia con el objetivo de los procesos de GAU y FANO y por ende generen valor a la entidad.

Revisar e implementar acciones efectivas que den lugar a la eliminación definitiva de la causa raíz de la situación relacionada con el cumplimiento de oportunidad y materialidad establecidos por la Ley, para atender las PQRS formuladas por los ciudadanos ante la DNBC.

Revisar e implementar acciones efectivas que den lugar a la eliminación definitiva de la causa raíz de la situación relacionada con la radicación y consulta de las PQRSD a través del formulario electrónico, en cumplimiento de la Resolución 3564 de 2015 artículo 6.



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

CÓDIGO: XXXXX
VERSIÓN:XXX
FECHA EXPEDICIÓN
O ACTUALIZACIÓN:
MES DE AÑO
PÁGINA 19 de 19

FORMATO: INFORME

Registrar la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba la entidad, por los diferentes canales, evidenciando su trazabilidad, y permitiendo con la elaboración del informe estadístico mensual de estos requerimientos, la toma de decisiones por parte de la alta dirección.

Optimizar la gestión institucional y adoptar medidas oportunas para el mejoramiento del servicio al ciudadano en el marco de la estrategia de Gobierno digital, que permita la evaluación ciudadana de la gestión realizada, el cumplimiento de las normas y políticas orientadas a la racionalización de trámites, transparencia y lucha contra la corrupción.

Agradecemos registrar y documentar en el formato de Planes de Mejoramiento, por parte de los líderes del Proceso de Gestión y Atención al Usuario como al Proceso Formulación, Actualización y Acompañamiento Normativo y Operativo (FANO), las acciones que eliminen las situaciones evidenciadas, para su posterior seguimiento y verificación por parte del equipo auditor de esta Oficina.

María del Consuelo Arias Prieto
Asesora de Control Interno

