

DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA	EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIAS OFICINA DE CONTROL INTERNO
--	--

1. FECHA: 30 DE ENERO DE 2017	2. DEPENDENCIA A EVALUAR: <b>Gestión de Atención al Usuario</b>
-------------------------------	--

**3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA:**

- Fortalecer la Planeación, direccionamiento estratégico y control de la DNBC.
- Optimizar de los servicios tecnológicos, infraestructura física y sistemas de información y comunicación de la DNBC.
- Fortalecer la transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano.

4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL	5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	5.1. Indicador	5.2. Resultado (%)	5.3. Análisis de Resultados
Formular las actividades del componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	% de Actividades del componente formuladas.	100%	Se formularon 19 actividades dentro del plan anticorrupción y atención al ciudadano, competencia de la Oficina de Atención al Usuario.
Ajustar la encuesta de satisfacción al usuario para el año 2016.	# Encuesta actualizada.	100%	Se ajustó la encuesta de satisfacción al usuario para la evaluación del servicio. La encuesta no sea ha publicado en la medida que la DNBC no cuenta con una política de protección de datos, que posibilite la recolección y tratamiento de los datos de los usuarios.
Implementar sistema móvil de contacto y PQRD.	Sistema Móvil de contacto y PQRD implementado.	100%	Se implementó en el mes de enero la línea móvil 3223470923, pero fue cambiada en el mes de abril por la línea 3102474387, por órdenes de la Sub. Dirección Financiera y Administrativa.
Realizar capacitaciones en Sistema Integrado de PQRD.	Capacitaciones realizadas.	0%	Se han venido realizando ajustes a los procedimientos del área de gestión de atención al usuario, por lo cual no ha sido posible aún socializarlos ni realizar capacitaciones.
Mapa de Riesgos	Mapa de Riesgos del proceso	100%	El proceso cumplió con las etapas establecidas para la estructuración del Mapa de Riesgos.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Actividades de la Estrategia del PAAC a cargo del proceso	76%	No se ha dado cumplimiento a la Actividad: Asignar recursos para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano. De Igual manera, por excesiva carga laboral en el proceso no fue posible realizar los informes de octubre a diciembre de PQRS. Así mismo no se han Implementado convenios con el Centro de Relevos para la atención de personas con discapacidad auditiva y se han realizado parcialmente encuestas de percepción de los ciudadanos, entre otros aspectos del proceso.
MECI	Actividades del Plan MECI a cargo del proceso	75%	El Proceso está documentado, sin embargo cuenta con un mapa de riesgos de gestión en un formato desactualizado y se igual manera no se ha establecido el procedimiento de evaluación permanente de la satisfacción de los clientes.

**6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:**

**El proceso obtuvo un nivel de cumplimiento de su Plan de Acción del: 81,57%, a pesar de la alta carga laboral de la Contratista a su cargo.**

PLAN DE ACCION	75%
MAPA DE RIESGOS	100%
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	76%
MECI	75%
PROMEDIO	<b>81,57%</b>

**7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:**

Es importante revisar la carga laboral inherente al proceso, con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos normativos.

Como resultado de la auditoría realizada al proceso se recomendó:” Revisar la carga de trabajo de la Abogada encargada de la Oficina de Atención al Usuario, ya que en desarrollo de la auditoria se percibió una alta carga laboral ya que debe atender todos los canales de atención al Ciudadano, realizar los informes mensuales y trimestrales, seguimiento a las PQRS y generar alertas semanales, adicional a esto ante una ausencia de su parte, no se cuenta con un Back up que garantice la continuidad en la prestación del servicio.

Adicionalmente se hace necesario destinar el número de funcionarios suficiente y competente para atender las peticiones verbales que se reciban diariamente en la entidad, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1166 de 2016, en el término señalado para ello en el artículo 2.2.3.12.14 (30 de enero de 2017)”

Firma: