

ASESORÍA DE CONTROL INTERNO

**SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y
RECLAMOS POR PARTE DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE
COLOMBIA A DICIEMBRE 31 DE 2015**

Bogotá D.C., Febrero de 2016



CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	3
2	OBJETIVOS.....	3
3	ALCANCE	3
4	CRITERIOS DE VERIFICACIÓN	3
5	METODOLOGÍA	4
6	COMPORTAMIENTO DE LOS COMPONENTES	4
6.1	Peticiones Recibidas:	4
6.2	Tiempo de respuesta (Oportunidad):	5
6.3	Verificación trámite a peticiones:.....	8
6.3.1	Consistencia de la información suministrada:.....	8
6.3.2	Clase de petición (Consulta, Concepto, Solicitud de Información, etc.):	10
6.3.3	Calidad de la respuesta (Idoneidad):.....	12
6.3.4	Trazabilidad del Radicado (Salidas por ORFEO)	12
7	CONTROLES ESTABLECIDOS	13
8	RIESGOS IDENTIFICADOS	15
9	CONCLUSIONES	16
10	PLAN DE ACCIÓN O PLAN DE MEJORAMIENTO	16
1	RECOMENDACIONES	19



1 INTRODUCCIÓN

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

Por lo anterior se presenta los resultados del seguimiento efectuado al trámite de peticiones, quejas, reclamos y denuncias que ingresan a la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia para el último trimestre (4Q) del 2015.

2 OBJETIVOS

Teniendo en cuenta la normativa antes citada y en ejercicio de la función contenida en el artículo 12 de la Ley 87 de 1993, se determinaron los siguientes objetivos:

- a. Realizar la revisión y verificación frente a la prestación del servicio y los mecanismos utilizados para la atención al ciudadano en la DNBC;
- b. Dar seguimiento al Plan de mejoramiento expuesto por la subdirección administrativa y financiera según los hallazgos detectados en el informe de avance del 3Q del 2015;
- c. Realizar el seguimiento al cumplimiento de la normatividad vigente sobre la materia;
- d. Emitir recomendaciones que ayuden a la mejor atención al ciudadano por parte de los servidores de la entidad.

3 ALCANCE

En el presente seguimiento se tuvieron en cuenta las peticiones ingresadas mediante los diferentes canales virtual y escrito, a través del aplicativo ORFEO, el correo electrónico, página web, líneas telefónicas y atención personalizada, durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2015 reseñado como el 4Q (cuarto trimestre).

4 CRITERIOS DE VERIFICACIÓN

- a. Ley 1474 de 2011 Art. 76 (Estatuto Anticorrupción);
- b. Ley 1755 de junio 30 de 2015;



- c. Decreto 2641 de 2012;
- d. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano;
- e. Resolución 341 de 2014;
- f. Resolución 396 de 2015;
- g. Conpes 3785 del 2013.

5 METODOLOGÍA

La verificación se realizó mediante solicitud de información a la Subdirección Administrativa y Financiera de la DNBC y derivada de los informes de gestión de la oficina de atención al usuario, tanto lo referente a los PQRS radicados y tramitados durante el último trimestre de 2015, así como la aplicación de los estándares para la atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos.

Se realizó entrevista a los profesionales Laura Campuzano, de la Subdirección Administrativa y Financiera y Ronny Romero Velandia de la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil.

Verificación de trámites de recepción y salida de peticiones a través del aplicativo Orfeo, así como del contenido de respuestas dadas a las mismas.

Verificación archivo físico de entradas y salidas con el acompañamiento de John Warner Paz Murcia, encargado de Gestión Documental.

6 COMPORTAMIENTO DE LOS COMPONENTES

De acuerdo con la información suministrada por la Subdirección Administrativa y Financiera y la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil, los componentes que se tuvieron en cuenta son los que a continuación se relacionan.

6.1 Peticiones Recibidas:

De acuerdo a la información suministrada para el 4Q, extractada del Aplicativo "ORFEO", y demás líneas de atención se identificó dentro del período objeto de evaluación lo siguiente:



Período	Subdirección administrativa y financiera	Subdirección administrativa y financiera %	Subdirección estratégica y coordinación Bomberil	Subdirección estratégica y coordinación Bomberil %	Total Peticiones
Octubre	1	5,9%	16	94,1%	17
Noviembre	0	0,0%	25	100,0%	25
Diciembre	1	4,3%	22	95,7%	23
Total Peticiones	2	3,1%	63	96,9%	65

Tabla No.1 Relación de por Subdirección.

La DNBC recibió un total de 65 peticiones, quejas y/o reclamos, de las cuales:

- El 96.9% de los PQRS son de la Subdirección Estratégica y Coordinación Bomberil y el 3.1% corresponde a la Subdirección Administrativa y Financiera.
- El mes con mayor cantidad de requerimiento fue el mes de noviembre con 25 Solicitudes de PQRS con el 38,46% del total acumulado del 4Q.

6.2 Tiempo de respuesta (Oportunidad):

A la fecha de corte del presente informe (Diciembre 31 de 2015), La Subdirección, Administrativa y Financiera, afirma que: se ha tramitado el 100% de las peticiones solicitadas en el 2015, para el 4Q. Con base en la información suministrada se elabora la siguiente matriz:

Período	Total Peticiones	Peticiones Respondidas en el Periodo.	Peticiones Respondidas en el Periodo. %	Peticiones respondidas extemporáneamente	Peticiones respondidas extemporáneamente. %	Peticiones respondidas con tiempo Indefinido.	Peticiones respondidas con tiempo Indefinido. %
Octubre	17	5	29,41%	5	29,41%	6	35,29%
Noviembre	25	11	44,00%	8	32,00%	7	28,00%
Diciembre	23	12	52,17%	7	30,43%	4	17,39%
Total Peticiones	65	28	43,08%	20	30,77%	17	26,15%

Tabla No.2 Niveles de respuesta de PQRS 4Q 2015

**El cálculo del porcentaje es elaboración del autor del presente documento, sin modificar valores que no guardan congruencia.*



- De las 65 peticiones tramitadas para el 4Q, el 43,08% fueron respondidas en el mismo periodo o su tiempo de respuesta fue igual o menor a 30 días, con un tiempo medio de 16 días, un mínimo de un (1) día y un máximo 28 días.
- El 30,77% se contestaron por fuera de términos con tiempo promedio mayor a 30 días, con un tiempo medio de 76 días, un mínimo de 31 días y un máximo de 308 días;
- El 26,15% de las PQRS se contestaron con un tiempo indefinido, es decir que el tiempo de respuesta no se puede determinar, debido a que no se cuenta con su trazabilidad, ya que el registro de entrada no se realizó por la aplicación ORFEO dejando la solicitud sin fecha de radicado;
- Para las 17 peticiones con tiempo indeterminadas, se evidencio que no cuenta con soporte físico de las mismas, sin embargo cuenta con un registro de salida. Lo anterior obedece a que el funcionario recibía la Petición por medio de correo electrónico y este a su vez no hacia la entrada por ORFEO perdiendo así la asociación con el radicado de salida y por ende su trazabilidad.

En términos generales la DNBC toma como parámetro máximo de 30 días para dar respuesta a partir de su recepción, sin embargo y teniendo en cuenta que no existe clasificación de las Peticiones para determinar el tiempo de respuesta, no se evidencio el cumplimiento del Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, así como de la Resolución 396 de 2015; se observaron peticiones cuyo tiempo de respuesta fue mayor al parametrizado por la entidad, como en los siguientes casos:

Asunto	Tipo de petición	# De Radicado de Entrada	Fecha de Radicado de entrada	# de Radicado de Salida	Fecha de Radicado de Salida	Tiempo de Respuesta (días)
Reconocimiento de la personería jurídica el Cuerpo de Bomberos Voluntario del Municipio de Galápagos – Atlántico	Petición entre autoridades	20.153.320.000.702	19/01/2015	20.152.200.008.161	23/11/2015	308
Intervención Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Buenaventura.	Petición entre autoridades	20.153.320.007.912	20/04/2015	20.152.200.006.641	02/10/2015	165
Información sobre si es posible pertenecer a más de un cuerpo de bomberos	Petición de documentos e información	20.153.320.020.722	11/05/2015	20.152.200.007.361	22/10/2015	164
Respuesta Bomba para vehículos del Grupo No.3 correspondientes al proceso licitatorio No. LP-001-2015	Petición	20.153.320.013.512	13/07/2015	20.152.200.008.281	04/11/2015	114
Aplicación de Resolución 0256 de 2014	Petición de documentos e información	20.153.320.015.722	13/08/2015	20.152.200.007.691	05/11/2015	84
Solicitud Aclaración Resolución 1112 de 2015	Consulta	20.153.320.018.642	30/09/2015	20.152.200.008.721	15/12/2015	76



Asunto	Tipo de petición	# De Radicado de Entrada	Fecha de Radicado de entrada	# de Radicado de Salida	Fecha de Radicado de Salida	Tiempo de Respuesta (días)
Problemática por giro de recursos por parte de la Administración Municipal al Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Ricaurte	Petición	20.153.320.020.452	03/10/2015	20.152.200.008.661	14/12/2015	72
Que acciones se deben tomar con el personal mayor a 65 años que se encuentran vinculados al cuerpo de Bomberos	Petición de documentos e información	20.153.320.017.082	02/09/2015	20.152.200.007.681	05/11/2015	64
Respuesta Derecho de petición - accidente ocurrido con la Señora MILENA AMARIS MORA y una ambulancia del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Barrancabermeja	Derecho de petición	20.153.320.019.142	10/09/2015	20.153.320.019.142	04/11/2015	55

Tabla No.3 Número de días por vencimiento de términos.

Según referencia de la Tabla No.3 se observó que:

- La solicitud con radicado 20.153.320.007.912 con fecha de entrada del 19 de enero del 2015 duró 308 días para que atendieran esta situación ya que se le dio trámite hasta el 23 de noviembre del 2015 con radicado de salida 20.152.200.008.161, lo cual excede todo termino.
- Se evidencia que hubo un Derecho de petición con más de 55 días en dar termino en la contestación al peticionario, el cual hace referencia al radicado de salida 20.153.320.019.142 con fecha 4 de noviembre del 2015.

En la relación de “Asuntos en trámite con términos” a diciembre 31 se encuentran peticiones pendientes de respuesta correspondientes al 4Q, como es el caso de:

Asunto	Tipo de petición	# De Radicado de Entrada	Fecha de Radicado de entrada	# de Radicado de Salida	Fecha de Radicado de Salida	Tiempo de Respuesta (días)
La peticionaria remite por competencia a la Dirección Nacional de Bomberos objeción a respuesta observaciones proyecto pliego de condiciones dentro de la Licitación Pública LP-002-2015 por parte de la empresa Accequip.	Petición	20.153.320.022.792	05/12/2015	20.163.000.009.571	18/01/2016	44
Petición sobre: Lista de instructores, centros de entrenamientos, cuerpos de Bomberos que están habilitados y autorizados para capacitar brigadas de emergencias contraincendios en todo el territorio nacional	Petición de documentos e información	20.153.320.023.912	03/12/2015	20.162.200.000.071	06/01/2016	34



Asunto	Tipo de petición	# De Radicado de Entrada	Fecha de Radicado de entrada	# de Radicado de Salida	Fecha de Radicado de Salida	Tiempo de Respuesta (días)
Homologación de cursos para acceder a la carrera bomberil	Petición de documentos e información	20.153.320.023.922	30/12/2015		25/01/2016	2
Reinado Nacional, departamental y municipal de la solidaridad y calendario 2016. solicitud de permiso	Consulta	20.153.320.023.382	22/12/2015	20.162.200.000.121	07/01/2016	16
Requisitos para la creación de una academia de Bomberos y Licencia de funcionamiento	Petición de documentos e información	20.153.320.023.322	22/12/2015	20.162.200.000.111	06/01/2016	15

Tabla No.4 Peticiones del 4Q del 2015 resueltas en el 1Q del 2016.

- a. Para el 4Q se atendió la solicitud de radicado 20.153.320.023.922 y cuya respuesta tiene 2 días, sin embargo de esta respuesta no se ha realizado el tramite pertinente dándole un radicado de salida, La respuesta fue enviada a través de correo electrónico de Ronny Romero Velandia el día lun 25/01/2016 4:28 p.m. con copia al correo de atenciónciudadano@dnbc.gov.co.
- b. Teniendo en cuenta la información destacada en la Tabla No.4 se expresa que de las 5 solicitudes pendientes y solucionadas para el 2016 hay 2 Petición con términos vencidos con más de 44 y 34 días de mora.

6.3 Verificación trámite a peticiones:

Control Interno, tomó el total de las peticiones suministrado por la Subdirección Administrativa y Financiera del 4Q (65 PQRS). En este punto se procedió a la revisión de los siguientes ítems:

- a. Consistencia de la Información Suministrada
- b. Clase de petición (Consulta, Concepto, Solicitud de Información, etc.)
- c. Calidad de la respuesta (Idoneidad)
- d. Trazabilidad del radicado (Salida por ORFEO)
- e. Consistencia de la información suministrada:

6.3.1 Consistencia de la información suministrada:

Se evidencia que la información suministrada sobre peticiones, quejas, reclamos y solicitudes "PQRS" presentados ante la DNBC para el 4Q tiene un historial que no se puede verificar y dar trazabilidad, referente a las siguientes situaciones ya que carece de radicado e entrada



PETICIONARIO	ASUNTO	TIPO DE PETICIÓN
Alba Elena Dulcey Hernandez	Consulta sobre el tipo de relación laboral que surge con las personas voluntarias con los cuerpos de bomberos	Petición
RUBEN DARIO HERRERA RUEDA	Información general cuerpo de Bomberos Voluntarios	Petición
Gelber Fierro Perdomo	Información sobre el ascenso a rango de sargento	Petición de información
Nelsy Chacón	Requisitos para el ascenso a capitán de un cuerpo de bomberos voluntario	Petición
bfaraon65@hotmail.com	Denuncia por corrupción del Señor Alex Sander Díaz Arias comandante de Bomberos Barrancabermeja, remisión Ministerio del Interior	Petición
Alba Elena Dulcey Hernandez	Solicitud de información sobre cuantas horas soportan el servicio de voluntariado	Petición de información
Diana López	Aclaraciones sobre el nuevo uniforme para los cuerpos de bomberos que debe ser usado a partir del 1 de diciembre de 2015	Petición de información
Senador de la República Alfredo Ramos Maya	Remisión Ministerio del Interior: indicar, para el periodo comprendido entre 01 de enero de 2013 a 31 de diciembre de 2015, todas y cada una de partidas presupuestales de desarrollo regional, que habiendo sido aprobadas dentro del Presupuesto General de la Nación, han sido ejecutadas desde su ministerio y todas y cada una de las entidades adscritas y vinculadas al mismo, en los diferentes departamentos y municipios del país.	Petición de información
CECILIA ÁLVAREZ-CORREA	Respuesta solicitud de Información de la Resolución 0661 de 2014	consulta
CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE TURBACO	Inspecciones de Seguridad Artículo 42 Ley 1575 de 2012	solicitud
cbv Libano	elementos de protección personal que debe portar una unidad al momento de atender una emergencia relacionada con incendios forestales	consulta
CBV Arauca	Respuesta consulta elección Delegado Departamental	consulta
José Alfonso Cruz Martínez CBV	al tema de la Pólvora Navideña	Petición de información



PETICIONARIO	ASUNTO	TIPO DE PETICIÓN
JULIO CESAR ESPINOSA	1. Requisitos legales para la conformación y creación de un cuerpo de bomberos voluntarios y oficiales.	Petición de información
Juan Manuel Gonzalez Garavito	Solicitud de revocatoria Directa-resolución 0661 de 2014	Solicitud
Comandante CARLOS YEPES	Información sobre cómo acceder a los recursos del Fondo Nacional de Bomberos	Petición de información
FERNANDO AUGUSTO RAMIREZ	copia de la documentación referente al proyecto de la maquina escalera del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Valledupar	Petición de documentos

Tabla No.5 PQRS sin radicado de Entrada.

- a. La Tabla No.3 hace referencia a 17 PQRS que no tiene registro del radicado pero tampoco se encuentran los soportes físicos de los mismos, sin embargo se cuenta con las respuestas de estas solicitudes, con su respectivo radicado de salida y el soporte físico del mismo. Estas situaciones son canalizadas o tramitadas por los funcionarios Osiris García y Ronny Romero, que hacen parte de la Subdirección de Fortalecimiento y Coordinación Bomberil.
- b. Adicionalmente el PQRS registrado con el radicado de entrada 20153320023922 del 30 de diciembre de 2015 no tiene un radicado de salida, sin embargo este último fue contestado por medio de correo de la DNBC y hay soporte del mismo, esta gestión fue realizada por el funcionario y Ronny Romero el 25 de enero del 2016.

6.3.2 Clase de petición (Consulta, Concepto, Solicitud de Información, etc.):

Teniendo en cuenta que para determinar otros criterios aplicados en la muestra (Oportunidad e Idoneidad), es necesario tener claridad acerca del tipo de petición elevada por el usuario, sobre este particular se evidenció que:

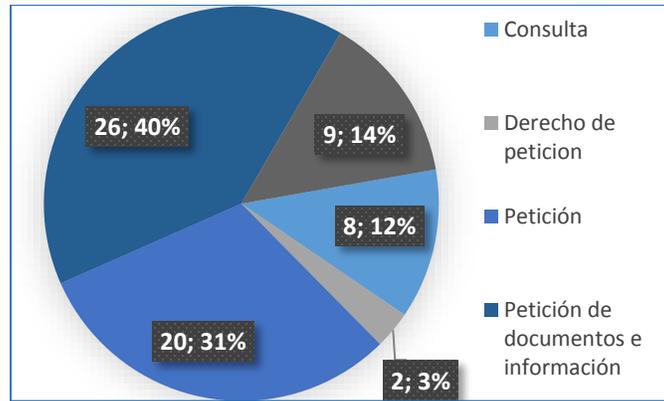


Grafico No.1 Tipología de Solicitudes.

- La clasificación de la Gráfica No.1 es elaboración del autor del presente documento, modificando la tipología de la solicitud según el asunto de la misma, esto se hace con fin de referenciar con una mayor precisión y menor dispersión de datos según las solicitudes tipo, por lo cual;
- En la información suministrada no se evidenció que en su trámite haya clasificación de las peticiones, con el fin de determinar si se trata de una consulta, petición, acciones judiciales, peticiones entre autoridades, peticiones que no requieren trámite (tales como invitaciones o agradecimientos).
- El 40% de las solicitudes son de tipo de “Petición de documentos e información”; el 14% son de tipo de “Petición en Interés general y particular”; el 12% son de consulta Jurídica; el restante 26% corresponde a Derechos de petición, Peticiones entre autoridades y Quejas.
- Durante el periodo en análisis, no se recibió ningún reclamo por los servicios ofrecidos por la Dirección, como ningún tipo de denuncia contra algún funcionario o contratista. No se atendió, ningún ciudadano con discapacidad (movilidad/física, auditiva, visual).

Los temas de consulta más recurrentes dentro de la tipología de Petición son:

- El 64.6% de las peticiones tratan de temas generales de Legislación Bomberil (42 PQRS),
- El 12.3% de las peticiones son quejas por irregularidades en la actuación de diferentes Cuerpos de Bomberos (8 PQRS).
- El 7.7% son peticiones donde se solicita información contractual, adjudicaciones y procesos de contratación, en general (5 PQRS).



- h. El 15.4% de las peticiones tratan sobre temas diversos, como la solicitud de un concepto técnico por parte de la DNBC en temas mecánicos, la verificación de personas autorizadas para dar capacitaciones en el tema Bomberil, información sobre el estado de una camioneta entregada por parte de la DNBC, entre otros temas (10 PQRS).

6.3.3 Calidad de la respuesta (Idoneidad):

Si bien la entidad no cuenta con análisis ni control de la calidad de las respuestas, no se evidenció dentro de la muestra un caso en el que no se resuelve el PQRS, dado el tratamiento establecido en la Ley 1755 de 2015, y en la Resolución 396 de 2015.

6.3.4 Trazabilidad del Radicado (Salidas por ORFEO)

Respecto al seguimiento que se debe realizar entre la relación de radicados de las solicitudes y las respuestas a las mismas, se citan a continuación los siguientes puntos que son recurrentes en el periodo en estudio al del 3Q, así:

- a. Se examinó si el trámite de las peticiones se realiza a través del Aplicativo ORFEO, encontrándose que no todas las peticiones ni todas las respuestas están registradas a través de este aplicativo, es decir, no fue posible determinar el número de peticiones recibidas ni tramitadas por la Entidad.
- b. Adicionalmente se evidenció que a través de Orfeo no se encuentran entrelazadas las entradas como las salidas, lo cual dificulta su trazabilidad, así como se relaciona en el literal b del punto 6.2 del presente informe.
- c. Con respecto a la trazabilidad en medio físico, se observó que Gestión Documental no cuenta con copia de todas las peticiones tramitadas en la Entidad a través de Orfeo ni de otros medios, así como la existencia de copias en físico que no están registradas en el aplicativo.
- d. Se comprobó que existen documentos emitidos por la Entidad sin el lleno de los requisitos, por ej. No se coloca el día y mes de la comunicación, como es el caso de la Comunicación de julio de 2015 para el Comandante Mauricio Segura, Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Nobsa, remitida por el Dr. Cristian Urrego.
- e. Para el 4Q, en el caso de devoluciones y/o traslado de respuesta, se deja trazabilidad de la acción tomada por la DNBC, adicional se tramitan con los requisitos establecidos en el artículo 6 de la resolución 396 de 2015 y artículo 16 de la Ley 1755 de 2015. A manera de ejemplo:



- i. Devolución 21/12/15 por traslado. Respuesta enviada a "Ricardo Alberto Rivera Arce - DERECHO DE PETICIÓN ARTICULO 23 CONSTITUCIÓN DE COLOMBIA". Se manifiesta que se notificó por Aviso, dejando evidencia de la respuesta por medio de correo de Osiris García con copia al correo de atenciónciudadano@dnbc.gov.co y se canalizo para que el Cuerpo de Bomberos de Neiva contestara tal solicitud por Petición de documentos e información.

7 CONTROLES ESTABLECIDOS

Teniendo en cuenta que es el segundo informe de seguimiento a la Atención de PQRS en la DNBC y con el fin de validar el cumplimiento de la normatividad y estándares establecidos por el Gobierno Nacional para la Atención de Peticiones, Quejas, Peticiones y Reclamos, se procedió a la verificación de su cumplimiento, evidenciando lo siguiente:

Art. 76 Ley 1474 de 2011, Decreto 2641 de 2012, Estándares para la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos	CUMPLE		OBSERVACIONES
	SI	NO	
A. GESTIÓN			
<p>Recepción: Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se debe facilitar el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos las deben realizar únicamente las dependencias de correspondencia o quien haga sus veces.</p> <p>- La entidad deberá disponer de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea. (www.gobiernoenlinea.gov.co).</p> <p>- Diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos.</p> <p>- Construir un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.</p> <p>- Informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.</p>	X		



Art. 76 Ley 1474 de 2011, Decreto 2641 de 2012, Estándares para la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos	CUMPLE		OBSERVACIONES
	SI	NO	
<ul style="list-style-type: none"> Oficina, dependencia o entidad competente: 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 en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad 	X		Para el mes de noviembre se establece la creación de la oficina de atención al usuario, dando los lineamientos para el ajuste del espacio físico, medios de comunicación y líneas de atención, así no la contratación de un profesional para la gestión de la misma.
<ul style="list-style-type: none"> Consideraciones Generales: Las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, deberán cumplir con los términos legales. 		X	Para el 4Q aún se siguen presentando extemporaneidades pero su eficiencia ha crecido en un. Y la clasificación de las peticiones para la aplicación de términos ha mejorado un 75% pero la gestión aun es deficiente, se debe aplicar una herramienta que afine este requerimiento.
Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, los términos para resolver son:			
- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.			
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.			
- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.			
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción			
B. SEGUIMIENTO			
I. Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.		X	Para el último trimestre se hace un mayor seguimiento y trazabilidad a los PQRS, aunque aún falta una herramienta que afine esta gestión. No se cuenta con las tablas de retención actualizadas
II. Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.	X		Se evidenció una evolución para el 4Q en seguimientos a la oportuna respuesta y se da un mayor control al seguimiento de las mismas, aunque este mecanismo es muy manual y no garantiza la trazabilidad.
III. Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.		X	No se cuenta con el registro.



Art. 76 Ley 1474 de 2011, Decreto 2641 de 2012, Estándares para la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos	CUMPLE		OBSERVACIONES
	SI	NO	
IV. Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.		X	No existe clasificación de las peticiones presentadas ante la entidad.
V. Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.		X	
VI. Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.	X		Si se elaboró para el cuarto trimestre un informe de gestión.
C. CONTROL:			
I. Oficina de Control Disciplinario Interno: Las entidades deben organizar una oficina, que se encargue adelantar los procesos disciplinarios en contra sus servidores públicos.	X		No se han adelantado investigaciones disciplinarias por incumplimiento de términos.
Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de: (i)			
Incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y (ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad.			
II. Oficina de Control Interno: vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.			
D. VEEDURÍAS CIUDADANAS			
I. Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.	N/A		A la fecha no se han presentado observaciones por parte de veedurías ciudadanas.
II. Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.			
III. Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.			

Tabla No.6 Cuadro de cumplimiento de requerimientos de la Ley 1474 del 2011 vs. Estatus de PQRS de la DNBC.

8 RIESGOS IDENTIFICADOS

El análisis refleja el riesgo frente al cual se encuentra la DNBC al no contestar a tiempo las PQRS, porque el derecho de petición es un derecho de carácter fundamental, ante cualquier ciudadano que considere que por acción u omisión de las autoridades o de los particulares que presten un servicio público o actúen o deban actuar en desarrollo de funciones públicas, vulneren o amenacen el derecho



constitucional de petición, puede recurrir a la acción de tutela para reclamar ante los jueces la protección inmediata de su derecho constitucional.

9 CONCLUSIONES

La DNBC no cumple con la totalidad de los requerimientos normativos que se citan en el numeral 4 (Criterios de Verificación); presenta problemas de organización interna para el trámite de PQRSD, lo que conlleva a:

- a. No cumplir con los términos legales para la respuesta a los peticionarios;
- b. Falta de trazabilidad de las peticiones generando así ineficiencia e ineficacia, debido a que no todas las PQRSD son registradas en el aplicativo ORFEO o si lo están;
- c. No se entrelazan las entradas con las salidas, estas últimas hacen referencia a la radicación de la respuesta de cualquier PQRSD en el aplicativo ORFEO, lo anterior es una amenaza que se deriva del proceso ineficiente del conducto regular establecida por la DNBC para dar respuesta a los PQRS y además una débil Gestión Documental.
- d. La Oficina de Atención al Usuario no ha tenido la información y operatividad necesaria para hacer el seguimiento de PQRSD por ser un proceso que está en etapa de implementación por parte de la DNBC.

No se ha dado cumplimiento al plan de mejoramiento establecido por la subdirección Administrativa y Financiera tras los hallazgos establecidos en el seguimiento realizado a la gestión de PQRS de septiembre 30 del 2015.

Se requiere que frente a los hallazgos de este informe se dé celeridad en la elaboración de un plan de acción correctivo, puesto que hay una gran probabilidad de materialización de riesgos por la omisión del cumplimiento normativo y por ende la vulneración el derecho constitucional de petición del usuario lo cual puede recurrir a la acción de tutela para reclamar ante los jueces la protección inmediata de su derecho constitucional.

10 PLAN DE ACCIÓN O PLAN DE MEJORAMIENTO

Como resultado al seguimiento al plan de mejoramiento establecido en septiembre 30 del 2015 el nivel de aceptación es:



ÍTEM	OPORTUNIDAD DE MEJORA /HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	FECHA FIN	OBSERVACION /EVIDENCIA	ESTADO
1	Tomar con carácter urgente las acciones necesarias para dar cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y a los Estándares establecidos en el numeral IV del documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.	1. Se creará la oficina de atención al usuario; 2. Completar las actividades del Plan anticorrupción y atención al ciudadano	31/12/2015	1. Se crea la oficina de Atención al usuario, resolución. 2. Se establece un plan de acción para el desarrollo de los componentes que integran el Plan anticorrupción y atención al ciudadano pero no se ha completado al 100%.	CUMPLE
2	Crear el área o dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad	1. Se creará la oficina de atención al usuario; 2. Caracterización del proceso de Atención al ciudadano	31/12/2015	1. Se crea la oficina de Atención al usuario, con acta de comité 02 de control interno del 27 de noviembre del 2015. 2. Se caracteriza el proceso, pero falta lineamientos para la gestión de riesgos operativos y de gestión de indicadores.	CUMPLE PARCIALMENTE
3	Identificar y registrar todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas y tramitadas a través de los diferentes canales existentes para su ingreso y salida y depurar la información presentada a 30 de septiembre de 2015.	Consolidar la información del registro de todas las PQRS durante el año 2015	31/01/2016	1. Solamente se realizó la consolidación del cuarto trimestre, ya que la de los otros trimestres no cuenta con dicha información.	NO CUMPLE
4	Revisar y Ajustar el aplicativo Orfeo, de tal manera que enlace las entradas y salidas de las PQRS	1. Capacitación a los servidores de la institución sobre el funcionamiento de aplicativo ORFEO y la importancia de su revisión constante. Así como del programa de gestión documental; 2. Implementar link PQRSD en la página web; 3. Definición de tablas de retención documental por proceso; 4. Parametrización de las tablas de retención en ORFEO	15/03/2016	1. Se realizan re-capacitaciones y se deja evidencia de actas y asistencias sobre ORFEO. 2. La DNBC cuenta con un Plan de Gestión Documental (PGD) deficiente y no se tienen actualizadas las tablas de retención documental actualizadas. 3. Por lo anterior se imposibilita implementar las tablas de retención el ORFEO.	AVANCE EN PROCESO



ÍTEM	OPORTUNIDAD DE MEJORA /HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	FECHA FIN	OBSERVACION /EVIDENCIA	ESTADO
5	Clasificar las peticiones de acuerdo a los parámetros establecidos en la Ley 1755 de 2015, con el fin de dar cumplimiento a los términos establecidos para cada tipología.	1. Capacitación a los servidores de la institución sobre la importancia de cumplir con los términos legales conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015. Como de los procesos de investigación disciplinaria por el incumplimiento de términos.	31/12/2015	1. la denominación de la acción no es pertinente al hallazgo identificado, ya que el hallazgo versa de la clasificación de las peticiones según la ley 1755, mas no de capacitación. 2. Se precisa que las capacitaciones es una medida preventiva para poder normalizar la gestión de la clasificación de las peticiones.	NO CUMPLE
6	Establecer y documentar los procedimientos o protocolos necesarios que orienten y establezcan responsabilidades y términos internos para la recepción, distribución, trámite y seguimiento a las PQRS, fortaleciendo la gestión documental de la DNBC.	1. Establecer los procedimientos internos de recepción, distribución, trámite y seguimiento a las PQRS	31/12/2015	1. se realizaron 4 procedimientos de PQRS, están en planeación para su aprobación.	CUMPLE
7	Se recomienda considerar que la firma de los conceptos y/o atención de peticiones de su competencia sean firmados por el Subdirector del área correspondiente y definir los asuntos cuya única competencia son del Director Nacional.	Cada proceso de la DNBC debe ser caracterizado definir que peticiones firma el subdirector de cada proceso	15/03/2016	1. Se establece resolución 021 del 09/02/16 trámite interno de derechos de petición.	CUMPLE
8	Solicitar apoyo y asesoría al Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, que lidera el Departamento Nacional de Planeación (DNP), y da pautas sobre el manejo adecuado del lenguaje para comunicar de manera clara y efectiva las tareas que adelantan las distintas entidades públicas	Definir agenda con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, para capacitar a los funcionarios y contratistas, para la prestación de un buen servicio	29/02/2016	1. Se contacta a DNP, pero dentro de los requerimientos que ellos solicitan que los procedimientos De la oficina de atención al ciudadano de la DNBC se encuentren protocolizados, para que ellos puedan dirigir la capacitación.	AVANCE EN PROCESO

Tabla No.7 Sección tomada del plan de mejora para del proceso de Atención al usuario.

Según la Tabla No. 7 se evidencia a su fecha de vencimiento las 8 acciones propuestas en el plan de mejoramiento, que:

- a. 2 acciones se no cumplen según el alcance del proceso, de la acción, y de términos, según lo descrito en las observaciones;
- b. 3 Acciones si cumplen según el alcance del proceso, de la acción, y de términos, según lo descrito en las observaciones;



- c. 2 Acciones aún están en términos para que se ejecuta y valide su eficacia y eficiencia.
- d. 1 acción cumple de manera parcial ya que dentro el alcance de la acción propuesta se estableció 2 puntos a desarrollar y tan solo se logro 1.

1 RECOMENDACIONES

Dar cumplimiento al plan de mejora establecido por la Subdirección Administrativa y Financiera para dar cumplimiento a los hallazgos identificados en el seguimiento a septiembre 30 del 2015

Tomar con carácter urgente las acciones necesarias para dar cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y a los Estándares establecidos en el numeral IV del documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, elaborado por la Secretaría de Transparencia-Presidencia de la República.

Es necesario promover el uso del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co por parte de los usuarios, así como la atención telefónica en las líneas establecidas para tal fin.

Seguir en el fortalecimiento del área o dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad, ya sea implementando nuevas tecnologías para la atención de PQRS y/o la ampliación del alcance del proceso.

Revisar y Ajustar el aplicativo Orfeo, de tal manera que enlace las entradas y salidas de las PQRS

Clasificar las peticiones de acuerdo a los parámetros establecidos en la Ley 1755 de 2016, con el fin de dar cumplimiento a los términos establecidos para cada tipología.

Establecer y documentar los procedimientos o protocolos necesarios que orienten y establezcan responsabilidades y términos internos para la recepción, distribución, trámite y seguimiento a las PQRS, fortaleciendo la gestión documental de la DNBC.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

*Bomberos comprometidos
por COLOMBIA!*

MARÍA DEL CONSUELO ARIAS PRIETO
Asesor Control Interno