

Al contestar cite este número:
Radicado DNBC No. *20201300001533*

****20201300001533****

Bogotá D.C, 14-05-2020

Capitán
CHARLES WILBER BENAVIDES CASTILLO
Director
DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS

ASUNTO: I Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2020 en cumplimiento Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011

Cordial saludo,

En atención al asunto de la referencia y para su conocimiento me permito anexar copia del informe del seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente al I cuatrimestre de 2020 (enero 1 – abril 30).

El citado informe fue elaborado de acuerdo con los parámetros establecidos en el decreto 124 de 2016, reglamentario del Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 que establece: *“la verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” le corresponde a la Oficina de Control Interno.*

En ese sentido, la Oficina de Control Interno evidenció que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) fue aprobado por el Comité Directivo SIGEC el 29 de enero de 2020, en la primera sesión presidida por el nuevo Director de la Entidad, posesionado el 27 de enero del presente año.

El PAAC fue publicado oportunamente en la página Web de la entidad, antes de 31 de enero de la vigencia, dando cumplimiento al plazo establecido en el Decreto 124 de 2016.

Dada la transición del ingreso de la nueva Administración a la entidad, el Plan Aprobado y publicado era susceptible de revisión y modificación, conforme a las directrices establecidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el numeral 10, capítulo III. Aspectos generales del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, “Estrategias para la construcción Del plan anticorrupción y de atención Al ciudadano” Versión 2, que establece: *“Durante el año de su vigencia se podrá modificar o ajustar las veces que sea necesario”*; sin embargo, a la fecha de seguimiento no se generaron modificaciones en algunos componentes que así lo requerían, tal como se evidencia en este informe.

VERIFICACIÓN DE LA ELABORACIÓN:

La Oficina de Control Interno procedió a la verificación de la formulación de cada uno de los componentes o Estrategias del Plan relacionados a continuación, evidenciando debilidades en algunos de ellos, así:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción.
2. Racionalización de Trámites.
3. Rendición de Cuentas.
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

1. Gestión del Riesgo de Corrupción.

Aunque el Plan contempla los subcomponentes o procesos de la estrategia, se evidencia debilidades en la ejecución de algunos de ellos:

Se cuenta con una política de administración de riesgos aprobada en el Comité de Coordinación de Control Interno del 29 de septiembre de 2019.

Se presenta debilidad en la identificación, análisis, evaluación y monitoreo de los riesgos de corrupción, adicionalmente se observó que los controles establecidos en su mayoría no son efectivos.

Una vez realizado el análisis del mapa de riesgos de la Entidad, se evidenció inaplicabilidad de la Guía para la Administración del riesgo en los siguientes aspectos:

- Identificación de la totalidad de los riesgos de corrupción de la entidad de acuerdo con su misionalidad y operación, así como los riesgos relacionados con la Pandemia COVID 19, que podrían afectar la contratación en lo que respecta a la contratación de la urgencia manifiesta, estudios previos acertados, precios justos, así como de Gestión documental y Trabajo en casa, entre otros.
- Tratamiento de la causa de manera individual como se estableció en el Manual de Gestión de Riesgo, MN-MC-02, V1, 7.1.1. Análisis de Causas.
- Evaluación de los riesgos residuales originados después de aplicar los respectivos controles.
- Análisis del contexto interno y externo (Totalidad de las causas)
- Enunciar la totalidad de las posibles consecuencias que se deben tener en cuenta para la materialización del riesgo, conforme a lo indicado en el numeral 7.2.4 Criterios para calificar el Impacto del Manual de Gestión del riesgo
- Diseño de controles conforme a lo indicado en el numeral **8.3 Definición de controles** del Manual de Gestión del Riesgo de la DNBC, ya que estos controles están representados a través de acciones, políticas y procedimientos que contribuyan a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos.

- Redacción o identificación de riesgos de corrupción sin tener en cuenta que en su descripción posea los siguientes componentes para la definición: *acción u omisión + uso del poder + desviación de la gestión de lo público + el beneficio privado.*
- Determinación del nivel de Impacto de los riesgos de Corrupción tal y como lo indica el numeral 7.2.4. Criterios para calificar el impacto en riesgos de Corrupción.

2. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

Se realizó la publicación de la información mínima obligatoria en la página web de la entidad de acuerdo con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, en cuanto a los lineamientos de transparencia activa, se encontró rezago en la generación de los informes periódicos relacionados con la atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias PQRSD.

3. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política, evidenciando que la DNBC presenta debilidades en:

- Generación de los informes periódicos relacionados con la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias PQRSD de acuerdo con los lineamientos de transparencia pasiva, es decir a la fecha no se tiene claro el nivel de cumplimiento en la oportunidad en la respuesta de las PQRSD.
- Análisis de indicadores asociados al desempeño de los canales de atención, así como estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.
- Medidas para garantizar la continuidad del servicio en cuanto a la atención de PQRSD, por cuanto solo se contrató el personal de la oficina de atención al ciudadano solo hasta el 27 de febrero y solo se contó con el acceso remoto al ORFEO hasta el 3 de abril.

4. Racionalización de trámites

Se hace necesario revisar la programación de las actividades del componente Racionalización de Trámites, para su ejecución de forma secuencial y lógica en cuanto a las fechas de ejecución para asegurar la adecuada racionalización de trámites/OPAS, ya que se debería surtir la etapa de priorización para iniciar con la racionalización.

De acuerdo con lo manifestado por el área misional de la entidad, la ejecución de las actividades de Racionalización de Trámites tuvo atraso debido al cambio del Subdirector Estratégico y de Coordinación Bomberil, quien se posesionó el 13 de marzo; sin embargo, este argumento no justifica el incumplimiento de las actividades contempladas en esta estrategia.

5. Rendición de Cuentas

Con respecto al subcomponente de Información, la DNBC formuló las actividades conforme a lo planteado, sin embargo, se evidenció:

Subcomponente Dialogo: Se requiere establecer los controles para asegurar que los procesos funcionen de manera adecuada, independiente de las personas a cargo.

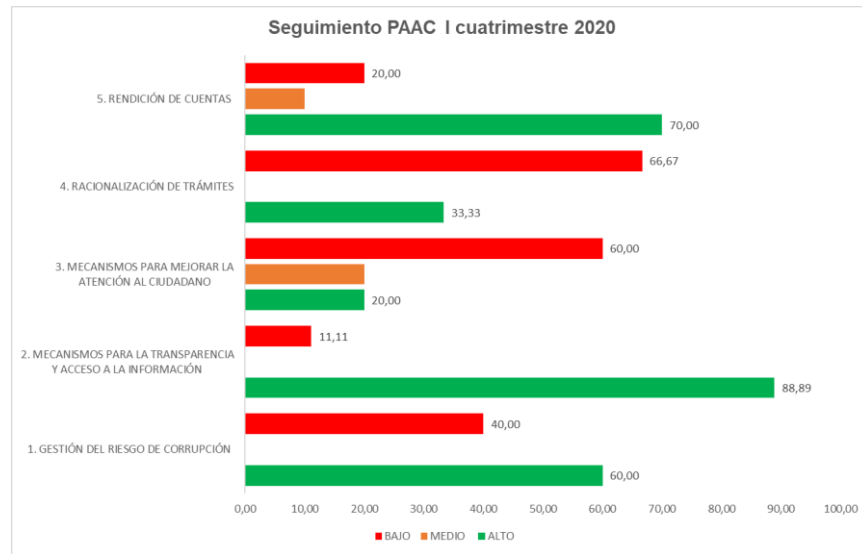
Subcomponente Responsabilidad: Se hace necesario priorizar las actividades Elaborar y divulgar informe de avance de los compromisos adquiridos en los espacios de diálogo realizados por la entidad y Elaborar informe de análisis de la estrategia de rendición de cuentas, y el resultado de los espacios de diálogo desarrollado para el segundo cuatrimestre, ya que son actividades de suma importante para la ejecución del componente en mención.

ANÁLISIS DE LA EJECUCIÓN DEL PAAC

Como resultado del seguimiento al plan anticorrupción se evidenció que la DNBC de las 32 Actividades programadas para el periodo comprendido entre el 1 enero y el 30 de abril de 2020, ha dado cumplimiento a 20 actividades, equivalentes al 62.50%, dos (2) actividades en cumplimiento medio equivalentes al 6.25% y diez (10) actividades en cumplimiento bajo equivalentes al 31.25%, para un promedio de cumplimiento total de 74.38% de los cinco (5) componentes del Plan anticorrupción, ubicándose en un **Nivel de Cumplimiento Medio**.

A continuación, se muestra el detalle de cada uno de los cinco (5) componentes y su representación gráfica:

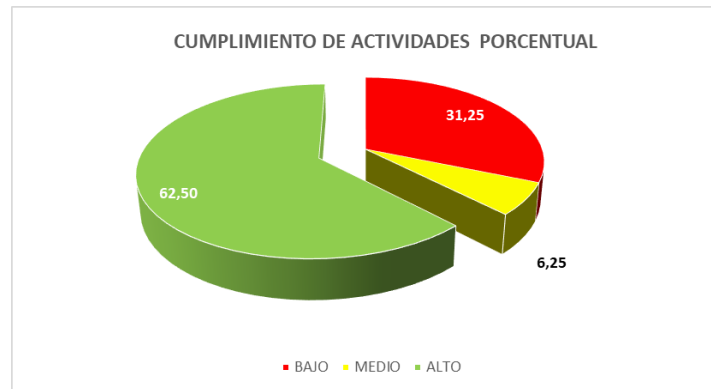
COMPONENTE	Q / %	NIVEL CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES			TOTAL FILA	% PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO COMPONENTE	N.A
		ALTO	MEDIO	BAJO			
1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	Q	3	0	2	5	73,27	2
	%	60,00	0,00	40,00	100,00		28,57
2. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Q	8	0	1	9	93,74	6
	%	88,89	0,00	11,11	100,00		40,00
3. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Q	1	1	3	5	60,00	2
	%	20,00	20,00	60,00	100,00		28,57
4. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Q	1	0	2	3	33,33	2
	%	33,33	0,00	66,67	100,00		40,00
5. RENDICIÓN DE CUENTAS	Q	7	1	2	10	77,00	3
	%	70,00	10,00	20,00	100,00		23,08
TOTAL	Q	20	2	10	32	74,38	15,00
	%	62,50	6,25	31,25	100,00		31,91



El incumplimiento del plan anticorrupción se da principalmente en el componente Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, en donde se tienen tres (3) de las cinco (5) actividades programadas para el cuatrimestre con cumplimiento bajo, así como en las estrategias Gestión del Riesgo de Corrupción, Racionalización de Trámites y Rendición De Cuentas, en las cuales se tuvo dos (2) actividades en cumplimiento bajo en cada una de ellas, obteniendo un cumplimiento bajo de diez (10) actividades, correspondientes al 31.25%, dichas actividades deberán ejecutarse en el segundo cuatrimestre.

Es de anotar, que se cuenta con 15 actividades que no fueron objeto de seguimiento en éste cuatrimestre de las cuales trece (13) de ellas están programadas para el segundo cuatrimestre y las dos (2) restantes para el tercer cuatrimestre del año.

RANGO CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES	CANTIDAD DE ACTIVIDADES	%
DE 0,00% A 59,99% BAJO	10	31,25
DE 60,00% A 79,99% MEDIO	2	6,25
DE 80,00% A 100,00% ALTO	20	62,50
TOTAL	32	100,00
	N.A	15



ANÁLISIS MAPA DE RIESGOS

Al realizar la verificación de la efectividad de los controles establecidos para prevenir la materialización de los riesgos de corrupción se obtiene el siguiente resultado:

EFFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Efectivo	4	36,36
No efectivo	7	63,64
TOTAL	11	100,00



Se realizó la identificación de riesgos de corrupción a seis (6) de los dieciocho (18) procesos, con un total de siete (7) riesgos de corrupción y once (11) controles.

De los once (11) controles establecidos el 36.36% son efectivos y el restante 63.64% No son efectivos.

Adicionalmente se evidenció que:

- En el proceso de contratación no se formularon controles adecuados para el único riesgo identificado.
- No se realizó monitoreo a los riesgos del proceso Gestión de Asuntos Disciplinarios en el primer cuatrimestre de 2020.
- Se realizó una inadecuada evaluación de los riesgos por cuanto se asignó un **impacto menor e insignificante** a los riesgos identificados para el proceso Gestión Documental, en contravía de lo establecido en Manual de Gestión de Riesgo, MN-MC-02. V1 numeral 7.2.4. Criterios para calificar el impacto en riesgos de Corrupción.

CONCLUSIONES:

- El cumplimiento de ejecución de las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el cuatrimestre comprendido entre el 1 de enero y 30 de abril de 2020 fue de 74.38% encontrándose en un rango de cumplimiento medio, por lo tanto, se hace necesario que la Administración tome las medidas pertinentes para lograr el 100% de cumplimiento del plan en la vigencia.
- El avance en la ejecución de los componentes Racionalización de trámites con un 33.3% ubicándose en un rango de cumplimiento bajo y Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano con 60% de ejecución, ubicándose en un rango de cumplimiento medio, afectaron significativamente el nivel de cumplimiento del PAAC para el primer cuatrimestre del año.
- La identificación de los riesgos no fue realizada conforme a la matriz FO-MC-05-01 Herramienta Matriz de Riesgo DNBC v2, ni al Manual de Gestión de Riesgo V1 aprobado por la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia en la Vigencia 2019; por lo tanto, los mismos no fueron definidos conforme a las directrices emanadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública “**matriz de definición de riesgo de corrupción**”, indicando que si existe Acción u omisión, uso del poder, desvió de la gestión de lo público y beneficio privado, efectivamente se trata de un Riesgo de Corrupción.
- El Mapa de Riesgos de Corrupción planteado no recoge la totalidad de todos los riesgos de corrupción que se pueden presentar en los diferentes procesos y que representan vulnerabilidad para la entidad, tal y como son la contratación de funcionarios y contratistas sin el lleno de los requisitos o sin experiencia, Direccionamiento de contratos, Posibilidad de recibir o solicitar dádivas o beneficios a nombre propio o de terceros, Desviación de metas y objetivos de los proyectos

para favorecer a terceros, Formulación y Direccionamiento de Actos administrativos y respuestas a PQRSD para favorecer a un tercero, entre otros.

- Los riesgos relacionados con la Pandemia COVID 19, no fueron identificados, lo que podría afectar la contratación relacionada con de la urgencia manifiesta, estudios previos acertados, precios justos, gestión documental y Talento Humano, entre otros.
- El monitoreo del PACC, no se realizó tal como lo establece el numeral 7 de los Aspectos Generales del Plan Anticorrupción *“A partir de la fecha de publicación del Plan cada responsable dará inicio a la ejecución de las acciones contempladas en cada uno de sus componentes. Cada responsable con su equipo y el jefe de Planeación deben monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*.

RECOMENDACIONES:

- Revisar y actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción conforme a lo indicado en el Manual de Gestión de Riesgo de la DNBC y la Herramienta Matriz de Riesgo DNBC, por parte de los procesos con el acompañamiento de Análisis y Mejora Continua, así como Incorporar los riesgos relacionados con la Pandemia COVID 19.
- Tomar las medidas para asegurar el monitoreo de los riesgos de corrupción por parte de los Líderes de Proceso.
- Priorizar la ejecución de las actividades del plan anticorrupción y de atención al Ciudadano que no fueron ejecutadas en el primer cuatrimestre del año de acuerdo con su programación.
- Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional, el servicio recibido por sus funcionarios e informar los resultados al nivel directivo, con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.
- Fortalecer las actividades de promoción de los canales de atención de la Entidad, con el fin de fomentar el uso de estos canales para beneficio de los ciudadanos y así dar cumplimiento con lo establecido en el Manual 4.0 Gobierno en línea - Componentes TIC para Servicios: “Los usuarios cuentan con múltiples canales que operan de forma integrada, para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.”
- Tomar las acciones correspondientes para la elaboración de los informes medición de indicadores relacionados con la PQRSD que a la fecha no se han elaborado y publicado, como insumo para la toma de decisiones.

- Es necesario socializar con los funcionarios los protocolos establecidos por la Entidad en materia de atención al usuario, con el fin de brindar una mejor atención a los Ciudadanos y partes interesadas.
- Se considera necesario realizar una reevaluación en la programación de las fechas de ejecución de las actividades, con el fin de tomar los correctivos que permitan medir la eficacia y efectividad del plan, teniendo en cuenta que desde mediados del mes de marzo se inició la conformación de los equipos de trabajo de los diferentes procesos.
- Asegurar los recursos humanos, técnicos y financieros para el cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de acuerdo con la planeación establecida, así como con los requerimientos normativos.

Por lo anteriormente expuesto, se hace necesario realizar la revisión, ajuste y modificación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como del Mapa de Riesgos de Corrupción, a la mayor brevedad, con el fin que durante el segundo Cuatrimestre se evidencie el efectivo cumplimiento del mismo. Lo anterior, dando cumplimiento al numeral 10 de los Aspectos Generales del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

De acuerdo con lo establecido en el Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, la entidad deberá presentar, en un plazo 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 adecuada formulación y ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO

María del Consuelo Arias Prieto
Asesor Control Interno

cc. Dr. Jorge Edwin Amarillo Alvarado - Subdirector Administrativo y Financiero
Capitán Jairo Soto - Subdirector Estratégico y de Coordinación Bomberil
Dra. Adriana Moreno Roncancio - Profesional Especializado con funciones de Planeación

Anexo: Informe seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de enero 1 – abril 30 de 2020.
Seguimiento Mapa de riesgos de corrupción de enero 1 - abril 30 de 2020.

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/ujfgm4Q3hrqPPFMc9>