

 <p>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL <b>DNBC</b> DIRECCIÓN NACIONAL BOMBEROS COLOMBIA</p>	<p><b>DIRECCION NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA</b> <b>DNBC</b> <b>PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b></p>	<p><b>CÓDIGO: XXXXX</b> <b>VERSIÓN:XXX</b> <b>FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN:</b> MES DE AÑO <b>PÁGINA 1 de 8</b></p>
<p><b>FORMATO: INFORME</b></p>		

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

<p><b>1. INTRODUCCIÓN</b></p>
<p>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 primer semestre del 2016.</p>
<p><b>2. OBJETIVO (S) DEL INFORME</b></p>
<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Dar cumplimiento al marco normativo referente a las funciones de la Oficina de Control Interno, en cuanto a verificar, vigilar y realizar seguimiento a los mecanismos de participación Ciudadana en cuento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias:</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Realizar la revisión y verificación frente a la prestación del servicio y los mecanismos utilizados para la atención al ciudadano en la DNBC.</li> <li>b. Verificar la oportunidad en la respuesta de la entidad a los diferentes requerimientos de la Ciudadanía.</li> <li>c. Realizar el seguimiento al cumplimiento de la normatividad vigente sobre la materia</li> <li>d. Emitir recomendaciones que ayuden a la mejor atención al ciudadano por parte de los servidores de la entidad.</li> </ol>
<p><b>3. ALCANCE</b></p>
<p>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 el primer semestre de 2016,</p>
<p><b>4. METODOLOGÍA</b></p>
<p>La verificación se realizó mediante solicitud de información a la Oficina de Atención al Usuario 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 primer semestre de 2016, así como la aplicación de los estándares para la atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias</p>
<p><b>5. INVOLUCRADOS</b></p>
<p>Se realizó entrevista a los profesionales Daniela Garzon, de la Subdirección Administrativa y Financiera y Ronny Romero Velandia, Valentina Zapata y Mónica Moreno de la Subdirección</p>



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

**CÓDIGO: XXXXX  
VERSIÓN:XXX  
FECHA EXPEDICIÓN  
O ACTUALIZACIÓN:  
MES DE AÑO  
PÁGINA 2 de 8**

**FORMATO: INFORME**

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.

## **6. DESARROLLO**

Gestión de Atención al Usuario es un proceso estratégico, liderado por el Subdirector Administrativo y Financiero, cuenta con una Abogada como encargada de recibir y tramitar oportunamente por los diferentes canales dispuestos las PQRDS allegadas por las partes interesadas de la entidad. El software establecido para el registro y control de PQRSD es el ORFEO, así un cuadro de control diseñado en Excel.

Los canales dispuestos por la entidad para la atención de PQRSD de sus partes interesadas son:

- ✓ **Presencial:** Punto de Atención al Usuario ubicado en el primer piso de la DNBC Av. Carrera 30 N° 85ª -39., horario de atención al público de lunes a viernes (días hábiles), de 8:00 A.M a 1:00 P.M. y de 2:00 P.M. a 5:00PM
- ✓ **Buzón de sugerencias físico:** ubicado en el primer piso de la DNBC.
- ✓ **Atención telefónica:** (57 1) 2571263 / 2571281 / 257 1275 - Ext. 146
- ✓ **Línea móvil:** 310 241 4387
- ✓ **Correo Electrónico:** [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)
- ✓ **YouTube:** DNBomberosCol
- ✓ **Twitter:** @DNBomberosCol
- ✓ **Chat en línea** <http://bomberos.mininterior.gov.co/contactenos>

Aun no se cuenta con el formulario digital para presentar PQRSD, así como el mecanismo digital para seguimiento a PQRSD por parte de los Ciudadanos o registro público.

Para la gestión de las PQRSD la Dirección ha establecido la resolución 021 de 2016 y cuatro (4) procedimientos (pendientes de socialización) para atender las PQRSD los canales:

- ✓ Presencial.
- ✓ Telefónica.
- ✓ Virtual.
- ✓ Medios escritos.

### **6.1 NATURALEZA DE LAS PQRSD**

De acuerdo con la información verificada en el primer semestre de 2016 se han presentado 423 PQRSD clasificados de acuerdo como se presenta en el cuadro 1.

Analizando la información se encuentra que del total de PQRSD el requerimiento con mayor recurrencia es de solicitud con el 38,77%, seguido de petición de información con el 23,40%, Consulta con el 22,46%, Petición de interés general y particular 5,44%, Queja 2,36%, Petición de interés particular 2,13%, Petición de documentos 1,65%, Peticiones entre autoridades 1,18%, Reclamo 1,18%, Informes 0,47%, Informes a congresistas 0,47%, Denuncia 0,24%, Felicitación 0,24%,



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

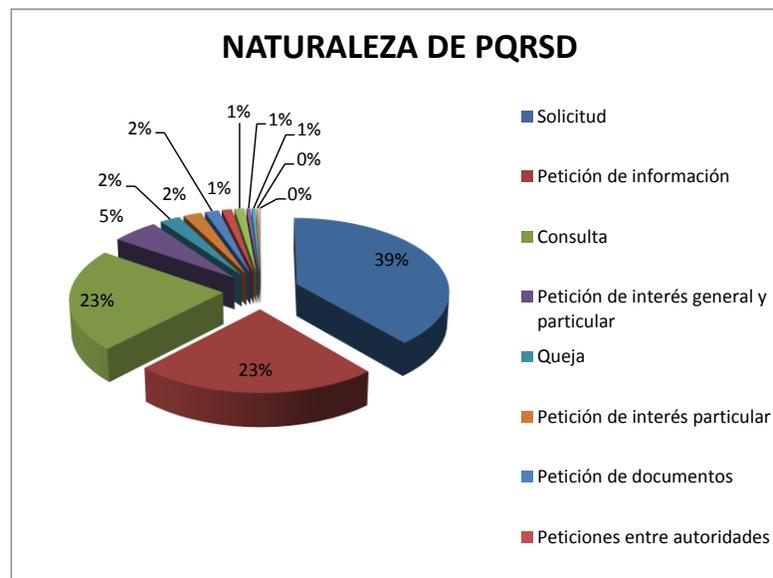
**CÓDIGO: XXXXX  
VERSIÓN:XXX  
FECHA EXPEDICIÓN  
O ACTUALIZACIÓN:  
MES DE AÑO  
PÁGINA 3 de 8**

**FORMATO: INFORME**

NATURALEZA	TOTAL	% TOTAL
Solicitud	164	38,77%
Petición de información	99	23,40%
Consulta	95	22,46%
Petición de interés general y particular	23	5,44%
Queja	10	2,36%
Petición de interés particular	9	2,13%
Petición de documentos	7	1,65%
Peticiones entre autoridades	5	1,18%
Reclamo	5	1,18%
Informes	2	0,47%
Informes a congresistas	2	0,47%
Denuncia	1	0,24%
Felicitación	1	0,24%
<b>TOTAL</b>	<b>423</b>	<b>100%</b>

**Cuadro 1:** Naturaleza de PQRSD

En la siguiente grafica se presenta la clasificación porcentual de las PQRSD



**Grafico 1.** Porcentaje de PQRSD por Área

**6.2 TOTAL DE PQRSD RECIBIDAS**



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

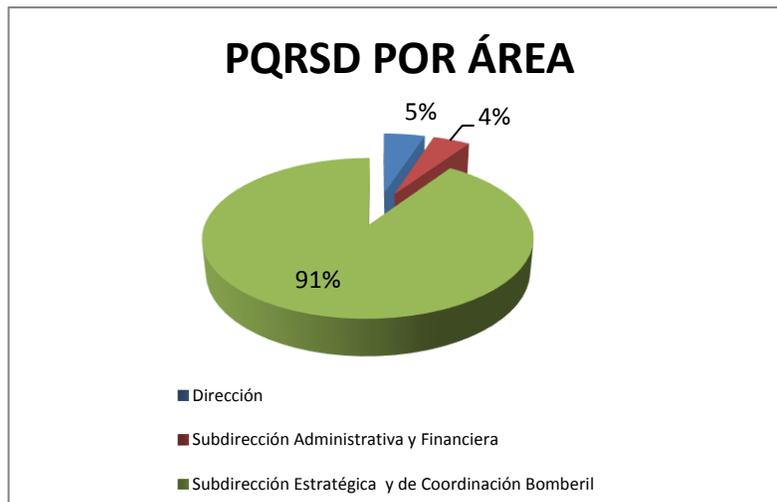
**CÓDIGO: XXXXX  
VERSIÓN:XXX  
FECHA EXPEDICIÓN  
O ACTUALIZACIÓN:  
MES DE AÑO  
PÁGINA 4 de 8**

**FORMATO: INFORME**

De acuerdo a la información suministrada para el primer semestre de 2016, extractada del formato de control establecido en la Oficina de Atención al Usuario y verificada con el Aplicativo "ORFEO", y demás líneas de atención se identificó dentro del período objeto de evaluación lo siguiente:

ÁREA \ MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Dirección	1	9		2	2	7	21
Dirección %	2,56%	20,45%	0,00%	2,20%	2,41%	6,25%	4,96%
Subdirección Administrativa y Financiera	2	8	1	3	1	4	19
Subdirección Administrativa y Financiera %	5,13%	18,18%	1,85%	3,30%	1,20%	3,57%	4,49%
Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil	36	27	53	86	80	101	383
Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil %	92,31%	61,36%	98,15%	94,51%	96,39%	90,18%	90,54%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>44</b>	<b>54</b>	<b>91</b>	<b>83</b>	<b>112</b>	<b>423</b>

**Tabla No.1** Relación PQRSD por Área.



**Gráfico 2.** Porcentaje de PQRSD por Área

En el primer semestre de 2016 la DNBC recibió un total de 423 PQRSD de los cuales:

- ✓ El 4,96% corresponden a la Dirección, el 4,49% a la Subdirección Administrativa y Financiera y el 90,54% a la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil.
- ✓ Se evidencia una tendencia creciente en el último trimestre, siendo junio el mes con mayor número de PQRSD recibidas en la DNBC.

### 6.3 Oportunidad en la respuesta de PQRSD



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

CÓDIGO: XXXXX  
 VERSIÓN:XXX  
 FECHA EXPEDICIÓN  
 O ACTUALIZACIÓN:  
 MES DE AÑO  
 PÁGINA 5 de 8

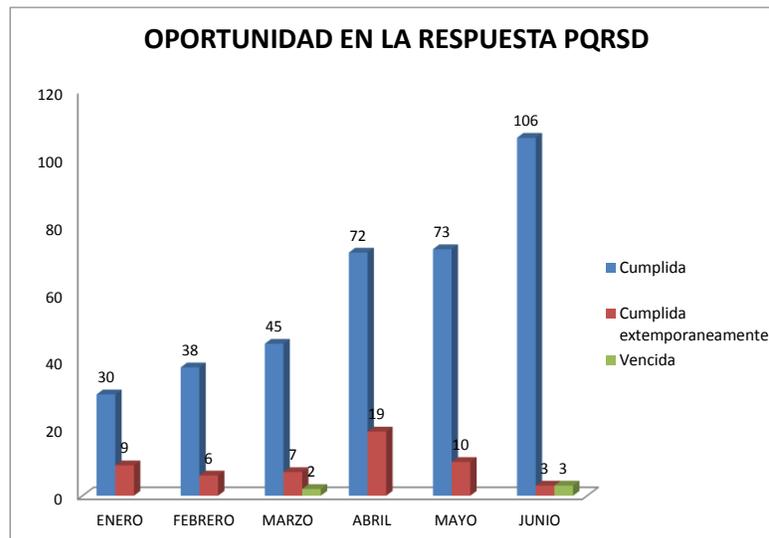
**FORMATO: INFORME**

Tiempo de respuesta (Oportunidad): A la fecha de corte del presente informe (Junio 30 de 20156), basados en el cuadro de Control de PQRSD se analiza el estado de las mismas encontrando:

ESTADO \ MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Cumplida	30	38	45	72	73	106	364
% Cumplida	76,92%	86,36%	83,33%	79,12%	87,95%	94,64%	86,05%
Cumplida extemporaneamente	9	6	7	19	10	3	54
% Cumplida extemporaneamente	23,08%	13,64%	12,96%	20,88%	12,05%	2,68%	12,77%
Vencida			2			3	5
% Vencida			3,70%			2,68%	1,18%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>44</b>	<b>54</b>	<b>91</b>	<b>83</b>	<b>112</b>	<b>423</b>

**Tabla No.1** Oportunidad en la respuesta de PQRSD.

- ✓ De las 423 PQRSD recibidas en el primer trimestre de 2016 se respondieron dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, artículo 14, un total de 364 PQRSD correspondientes al 86,05%.
- ✓ 54 de las PQRSD se respondieron de forma extemporánea (por fuera de los términos), correspondientes al 12,77%.
- ✓ 5 de las PQRSD no se evidencio las respuestas, por lo tanto se clasificaron como vencidas, correspondientes al 1,18%.



**Grafico 3.** Oportunidad en la respuesta de PQRSD.

**6.3.1 Comparativo extemporaneidad**



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

**CÓDIGO: XXXXX  
VERSIÓN:XXX  
FECHA EXPEDICIÓN  
O ACTUALIZACIÓN:  
MES DE AÑO  
PÁGINA 6 de 8**

**FORMATO: INFORME**

Teniendo en cuenta que en el último trimestre de 2015 el porcentaje de extemporaneidad fue del 30,77%<sup>1</sup> y en primer semestre de 2016 fue del 12,77% se evidencia una disminución significativa en la respuesta extemporánea de las PQRSD allegadas a la DNBC a pesar de que éstas se han venido incrementando a lo largo del semestre.

### **6.3.2 Análisis muestra tomada**

Tomando una muestra aleatoria de 42 de las 423 PQRSD allegadas en el semestre (correspondiente al 10%) se encontró lo siguiente:

- ✓ Se está gestionando correspondencia como PQRSD, generando desgaste administrativo en documentos que no tienen términos de respuesta, observado con los radicados 20163320003832, 20163320006892, 20163320007902 y 20163320004092.
- ✓ Falta de rigurosidad, claridad, contenido de fondo en la formulación de respuestas, así como falta de control sobre las mismas, evidenciado en los radicados 2016220003001, 20162200015451, 20162200014351, 20162050000961.
- ✓ No se están canalizando las PQRSD a través de la Oficina de Atención al Usuario evidenciado con el radicado de salida 20162200013051, el cual no tiene radicado de entrada, llegó directamente al correo institucional de un funcionario y no se reportó a Atención al Usuario.
- ✓ No se están siguiendo los procedimientos establecidos evidenciado con el requerimiento recibido por el correo de atención al Ciudadano con radicado 20163320004522, el cual se respondió por correo electrónico, sin asignarle radicado de salida.
- ✓ Se evidencio Falta de remisión de las PQRSD a la entidad competente evidenciado en el radicado 20163320007102, la cual fue devuelta al peticionario para que surtiera el trámite, incumpliendo lo establecido en el art. 21 de la Ley 1575 de 2015 que establece que se informe al peticionario siempre que se traslade la PQRSD a otra entidad o se deba realizar una consulta para responder de fondo o cuando se requiera más tiempo para resolver para PQRSD. “

### **6.4 ANALISIS DE RIESGOS**

Se han identificado tres (3) riesgos de gestión el proceso (“vencimiento de términos”, “Respuestas diferentes a un mismo requerimiento”, “falta de notificación o notificación inadecuada”), sin embargo se evidencia que los tres (3) riesgos se han materializado, por lo tanto no se han establecido los controles adecuados.

Hace falta incluir otros riesgos al proceso como “perdida de información”, “no atención al Ciudadano por ausencia de la persona encargada” debido a que quien actualmente realiza esta actividad es contratista y además no tiene back up, para garantizar la continuidad del servicio.

## **7. CONCLUSIONES**

<sup>1</sup> Informe de seguimiento a la atención de las PQRSD cuarto trimestre de 2015- Oficina de Control Interno.



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

**CÓDIGO: XXXXX  
VERSIÓN:XXX  
FECHA EXPEDICIÓN  
O ACTUALIZACIÓN:  
MES DE AÑO  
PÁGINA 7 de 8**

**FORMATO: INFORME**

Aunque se evidencia mejoramiento en la gestión de PQRSD con respecto al semestre anterior, el proceso de Gestión de Atención al Usuario aún no cuenta con los estándares requeridos en Decreto 124 de 2016 para la adecuada gestión de PQRSD.

Se cuenta con una fuerte limitación de tipo tecnológica al no contar con una página web propia, lo cual impide que se puedan contar con elementos fundamentales en la estrategia de atención al Ciudadano establecida desde la Presidencia de la Republica, dado que no permite implementar el formulario digital para presentar PQRSD, así como el mecanismo digital para seguimiento a PQRSD por parte de los peticionarios y garantizar el registro público de PQRSD.

**8. RECOMENDACIONES**

- ✓ Se hace necesario optimizar y parametrizar el uso del ORFEO con todas sus funcionalidades de acuerdo con las necesidades de la entidad como herramienta de control y trazabilidad de las PQRSD dada la tendencia de incremento en las PQRSD que han venido registrando en los últimos meses.
- ✓ Realizar las gestiones correspondientes para que la DNBC cuente con su propia Página web y realizar los enlaces correspondientes entre la los mecanismos digitales de PQRSD y el ORFEO.
- ✓ Capacitar al servidor encargado de recibir la correspondencia para su adecuada distribución, así como en los criterios de los asuntos que debe remitir al área de Atención al Usuario, determinar qué se debe tramitar como una PQRSD y qué no.
- ✓ Capacitar y sensibilizar a todos los servidores de la DNBC, en que las respuestas a las PQRSD deben ser claras, completas y de fondo, asegurándose de surtir efectivamente el proceso de elaboración, revisión y aprobación por parte de los involucrados.
- ✓ Capacitar y sensibilizar a todos los servidores de la DNBC, en procedimientos establecidos para la adecuada atención de los diferentes canales.
- ✓ En el cuadro de control establecido en el proceso, se recomienda llevar toda la información en una sola hoja de cálculo para mejorar la trazabilidad de dicha información, de una forma más estructurada, ordenada y estandarizada para el análisis y emisión de informes optimizando el tiempo.
- ✓ Motivar a los Ciudadanos a diligenciar la encuesta de satisfacción con el propósito de evaluar su percepción con la atención brindada por la entidad. Formular más preguntas cerradas que faciliten y simplifiquen el diligenciamiento por parte del Ciudadano.

**9. FIRMA:**



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

**CÓDIGO: XXXXX  
VERSIÓN:XXX  
FECHA EXPEDICIÓN  
O ACTUALIZACIÓN:  
MES DE AÑO  
PÁGINA 8 de 8**

**FORMATO: INFORME**

**Original firmado**

**Ana María Valencia**

Contratista de Control Interno

**Original firmado**

**Carlos Andrés Vargas**

Contratista de Control Interno

Original firmado

**María del Consuelo Arias**

Asesora de Control Interno

Fecha: 09/08/2016