	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 10
FORMATO: INFORME		

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

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 durante el II semestre de 2016.

2. OBJETIVO (S) DEL INFORME

Objetivo General:

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 con relación a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias:

Objetivos Específicos:

- 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. Verificar la oportunidad en la respuesta de la entidad a los diferentes requerimientos de la Ciudadanía.
- 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 el segundo semestre de 2016.

4. METODOLOGÍA

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

	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 10
FORMATO: INFORME		

referente a los PQRS radicados y tramitados durante el segundo semestre de 2016, así como la aplicación de los estándares para la atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias.

5. INVOLUCRADOS

Se realizó entrevista a los profesionales Marisol Hortua Reyes, de la Subdirección Administrativa y Financiera y Ronny Romero Velandia, Valentina Zapata y Daniela Garzón 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.

6. DESARROLLO

Gestión de Atención al Usuario es un proceso estratégico, liderado por el Subdirector Administrativo y Financiero, cuenta con un técnico como encargado 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° 85^a -39., horario de atención al público de lunes a viernes (días hábiles), de 8:00 A.M. a 1:00 PM. 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.
- YouTube: DNBomberosCol.
- Twitter: @DNBomberosCol.
- Chat en línea <http://bomberos.mininterior.gov.co/contactenos>

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



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 10

FORMATO: INFORME

Para la gestión de las PQRSD la Dirección ha establecido la resolución 021 de 2016 y cuatro (4) procedimientos 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 segundo semestre de 2016 se han presentado 933 PQRSD clasificados de acuerdo como se presenta en el cuadro 1.

CUADRO N° 1
CANTIDAD Y PARTICIPACIÓN PORCENTUAL DE LAS PQRS RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE

TIPO DE PETICIÓN	Unidad	TOTAL
Solicitud	Q	473
	%	50,70
Informe	Q	168
	%	18,01
Consulta	Q	132
	%	14,15
Petición de información	Q	65
	%	6,97
Queja	Q	37
	%	3,97
Petición de documentos	Q	28
	%	3,00
Invitación	Q	18
	%	1,93
Peticiones entre autoridades	Q	7
	%	0,75
Agradecimiento	Q	2
	%	0,21
Sugerencia	Q	1
	%	0,11
Reclamo	Q	1
	%	0,11
Informe a Congresistas	Q	1
	%	0,11
TOTAL	Q	933
	%	100,00



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 10

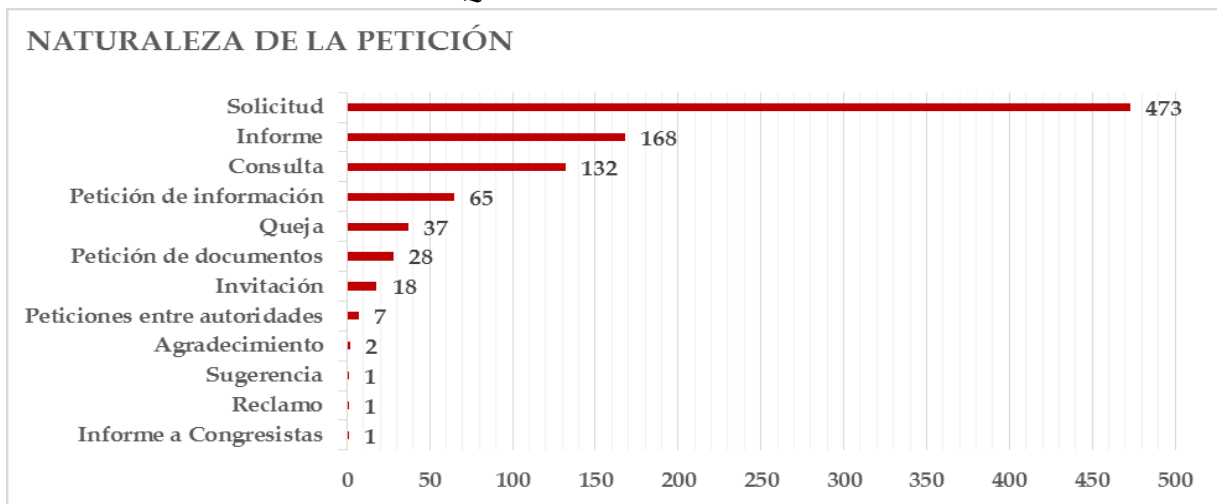
FORMATO: INFORME

Del cuadro anterior se desprende que de los 12 tipos de petición en tres (3) de ellas se concentra el 82,86% de las PQRS, a saber: “Solicitud” con el 50,70% (473 de 933), seguido con “Informes” con el 18,01% (168) y “Consulta” con el 14,15% (132). Siguen en su orden: “Petición de Información” con 65 requerimientos, “Queja” con 37, “Petición de documentos” con 28, “Invitación” con 18, “Petición entre autoridades” con 7 y “Agradecimiento” con 2.

Los conceptos “Sugerencia”, “Reclamo” e “Informe a Congressistas” registran, en el segundo semestre de 2016, un (1) solo requerimiento.

En la gráfica N° 1 se muestra la cantidad de PQRS recibidas en cada tipología establecida, para un total de 933.

GRÁFICA N° 1
“NÚMERO DE PQRS RECIBIDAS POR NATURALEZA”



Es de anotarse que en el primer semestre de 2016 se recibieron 423 PQRS, es decir, el segundo semestre supera en 2,2 veces a las del primero.

6.2 PQRS RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

De acuerdo a la información suministrada para el segundo 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:



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 10

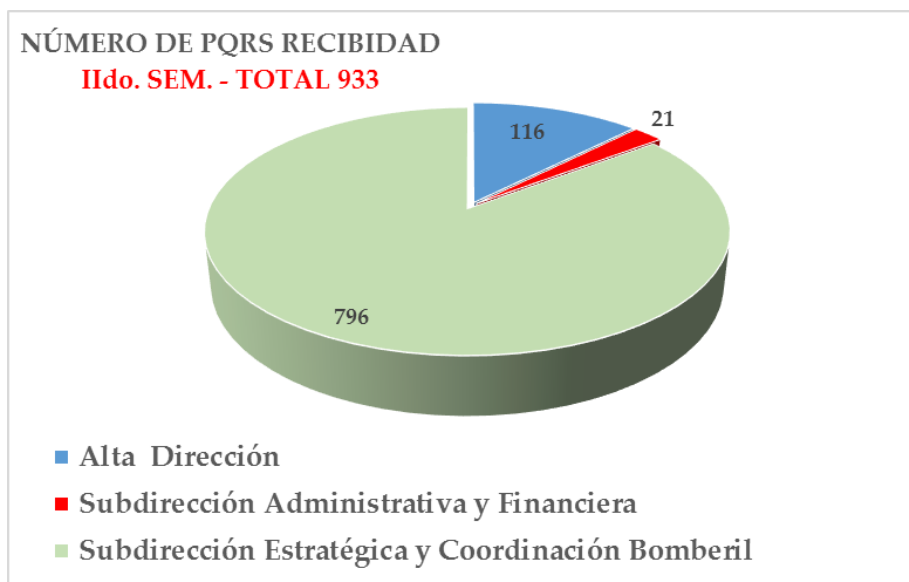
FORMATO: INFORME

Cuadro N° 2

NÚMERO DE PQRS RECIBIDAS POR ÁREAS					
SEGUNDO SEMESTRE DE 2016					
Período	UNIDAD	Alta Dirección	Subdirección Administrativa y Financiera	Subdirección Estratégica y Coordinación Bomberil	Total Peticiones
Julio	Q	12	3	146	161
	%	7,45	1,86	90,68	100,00
Agosto	Q	20	2	164	186
	%	10,75	1,08	88,17	100,00
Septiembre	Q	19	5	145	169
	%	11,24	2,96	85,80	100,00
Octubre	Q	28	1	131	160
	%	17,50	0,63	81,88	100,00
Noviembre	Q	26	5	118	149
	%	17,45	3,36	79,19	100,00
Diciembre	Q	11	5	92	108
	%	10,19	4,63	85,19	100,00
TOTAL	Q	116	21	796	933
	%	12,43	2,25	85,32	100,00

GRÁFICA N° 2

PQRS RECIBIDAS POR ÁREA IIdo. SEMESTRE 2016

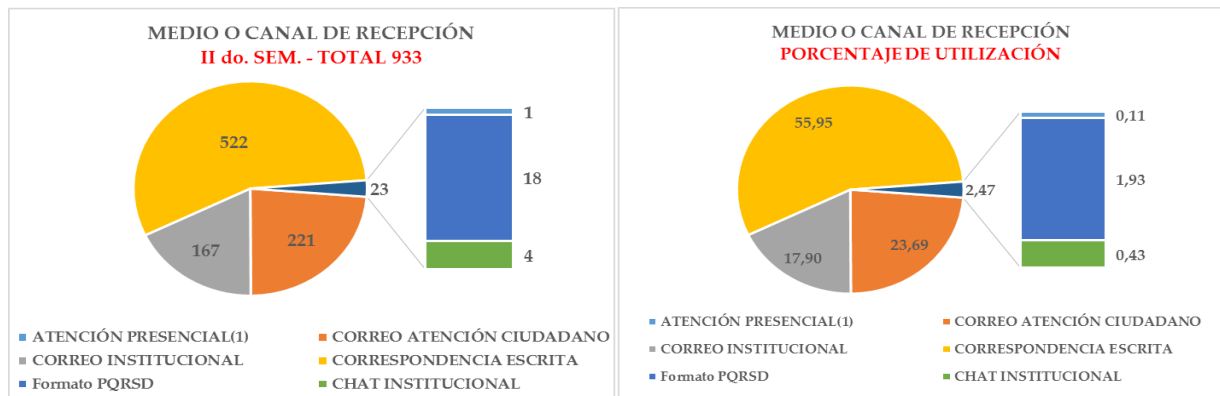


En el SEGUNDO semestre de 2016 la DNBC recibió un total de 933 PQRS distribuidas así: El 12,43% (116) corresponden a la Dirección, el 2,25% (21) son de la Subdirección Administrativa y Financiera y el 85,32% (796) conciernen a la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil.

6.3 CANALES UTILIZADOS

De los seis (6) canales ofrecidos por la DNBC para atención al ciudadano, el de mayor utilización es el de “Correspondencia escrita” con 522 comunicaciones que representa un 55,95% del total de 933 recibidas, seguido por “Correo Atención Ciudadano” con 221 comunicaciones para un 23,69%.

GRÁFICA N° 3
MEDIO O CANAL DE RECEPCIÓN SEGUNDO SEMESTRE DE 2016



CUADRO N° 3
MEDIO O CANAL DE RECEPCIÓN SEGUNDO SEMESTRE DE 2016

MEDIO O CANAL DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	%
ATENCIÓN PRESENCIAL ⁽¹⁾	1	0,11
CORREO ATENCIÓN CIUDADANO	221	23,69
CORREO INSTITUCIONAL	167	17,90
CORRESPONDENCIA ESCRITA	522	55,95
Formato PQRS	18	1,93
CHAT INSTITUCIONAL	4	0,43
TOTAL	933	100,00

(1): Situación de discapacidad, persona sordo - muda.

El canal de “Atención presencial” solamente registró una (1) comunicación, que la realizó una persona en condiciones de discapacidad.

6.4 OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE PQRSD

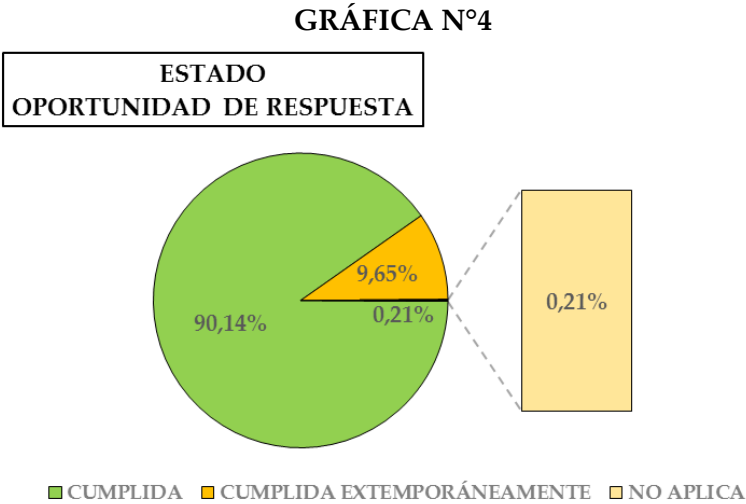
La “oportunidad de respuesta” hace referencia al cumplimiento de la atención de la PQRSD en el tiempo establecido por norma. A la fecha de corte del presente informe (diciembre 31 de 2016), basados en el cuadro de Control de PQRSD se analiza el estado de las mismas encontrando:

CUADRO N° 4

ESTADO DE PQRSD
SEGUNDO SEMESTRE 2016

ESTADO	TOTAL	
	Q	%
CUMPLIDA	841	90,14
CUMPLIDA EXTEMPORÁNEAMENTE	90	9,65
NO APLICA	2	0,21
TOTAL	933	100,00

De las 933 PQRSD recibidas en el segundo semestre de 2016 se respondieron dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, artículo 14, un total de **837** correspondiente al 89,71%. Solamente un 10,08% se atendieron extemporáneamente. Es de resaltarse que el número de PQRSD es 2,2 veces más alto en el semestre en estudio con referencia al primero de 2016.





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

CÓDIGO: XXXXX
VERSIÓN:XXX
FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN:
MES DE AÑO
PÁGINA 8 de 10

FORMATO: INFORME

6.4.1 Comparativo extemporaneidad

No obstante el gran crecimiento que muestra las PQRSD en el segundo semestre de 2016 la extemporaneidad fue de sólo el 9,65% inferior a la registrada en el primer semestre de 2016 que fue del 12,77%. Esta significativa reducción, habida consideración del gran número de PQRSD recibidas, es muestra del compromiso de la DNBC por cumplir con las disposiciones y la búsqueda de un mejoramiento continuo, lo cual se refleja en una mejora real en respuestas equivalente al 22.00%.

6.4.2 Análisis muestra tomada

En una muestra de 52 PQRS de las 933 atendidas en el II semestre de 2016, equivalente al 5,56% de las mismas, se evidenció falta de control en la trazabilidad de las respuestas y omisión de los procedimientos internos así:

1. Respuestas en Word en Orfeo y sin firma (algunas de ellas sin radicado de entrada, ni transcripción de la solicitud, ni párrafo final de encuesta), adicionalmente no se envió copia de la respuesta al ente que remitió la petición en la PQRS 20163320015192:

Ingreso	Salida
20163320015212	20162050005311
20163320015282	20162300017571
20163320015192	20162300023521
20163320021542	20162300025401
20163320022832	20162300028331
20163320024952	20162050009431
20163320024772	20162300027181
20163320027792	20162050010581
20163320028052	20172500000091
20163320028522	20172300000021
20163320030422	20163500032811
20163320030522	20162300034501
20163320031892	20162300034471

2. Respuesta en Word. No tiene contenido, solo el formato: 20163320031202.

3. No se cuenta con copia de la respuesta dada al peticionario, y no hay radicado de salida:
20163320015412, 201633220019252, 20163320019942, 20163320030092

4. Respuesta escaneada en Orfeo con firma pero sin transcribir la solicitud y algunos casos sin enunciar el radicado de entrada ni párrafo final de encuesta:

Entrada	Salida
20163320015522	20162300024111
20163320020532	20162300024901
20163320021682	20162300025341
20163320021932	20162300027001
20163320023532	20162050008501

5. Respuesta en Word, no se evidencia copia de traslado por competencia al peticionario, incumpliendo Art. 21 Ley 1755 de 2015:

Entrada	Salida
20163320022832	20162300028331

6.5 ANÁLISIS 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

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.

	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 10
FORMATO: INFORME		

Se cuenta con una fuerte limitación de tipo tecnológico, 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 WEB 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 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.
- 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:

Original firmado por
María del Consuelo Arias Prieto
Asesora de Control Interno
Fecha: 28/04/2017