	<b>DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA</b> <b>DNBC</b> <b>PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: XXXXX</b> <b>VERSIÓN:XXX</b> <b>FECHA EXPEDICIÓN</b> <b>O ACTUALIZACIÓN:</b> MES DE AÑO <b>PÁGINA 1 de 12</b>
<b>FORMATO: INFORME</b>		

## 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 primer semestre de 2017.

### 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 primer semestre de 2017.

### 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 referente a los PQRS radicados y tramitados durante el primer semestre de 2017, así como la aplicación de los estándares para la atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias.

	<b>DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA</b> <b>DNBC</b> <b>PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: XXXXX</b> <b>VERSIÓN:XXX</b> <b>FECHA EXPEDICIÓN</b> <b>O ACTUALIZACIÓN:</b> <b>MES DE AÑO</b> <b>PÁGINA 2 de 12</b>
<b>FORMATO: INFORME</b>		

## 5. INVOLUCRADOS

Se realizó entrevista a los profesionales Edwin Alfonso Zamora Oyola, de la Subdirección Administrativa y Financiera 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° 85ª -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](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 WEB 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 para atender las PQRSD los canales:

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



**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 12**

**FORMATO: INFORME**

## 7. DE LAS PQRs

Para el primer semestre de 2017 se recibieron 1.292 PQRs de diferentes países y regiones de Colombia, como se muestra a continuación:

DEPARTAMENTO	Nº DE PQRs	% VERT.	DEPARTAMENTO	Nº DE PQRs	% VERT.
Bogotá	296	24,40	Sucre	15	1,24
Valle del Cauca	127	10,47	Guajira	12	0,99
Cundinamarca	110	9,07	Córdoba	9	0,74
Santander	109	8,99	Vichada	9	0,74
Bolívar	73	6,02	Chocó	6	0,49
Antioquia	66	5,44	Caquetá	5	0,41
Boyacá	54	4,45	No Reporta	5	0,41
Tolima	41	3,38	Arauca	3	0,25
Meta	39	3,22	Guaviare	2	0,16
Quindío	36	2,97	Amazonas	1	0,08
Huila	35	2,89	San Andrés y Providencia	1	0,08
Caldas	34	2,80	Vaupés	1	0,08
Cauca	30	2,47	N/A	1	0,08
Norte de Santander	27	2,23	<b>PAÍSES</b>		
Atlántico	23	1,90	Puerto Rico	3	0,25
Risaralda	23	1,90	Argentina	1	0,08
Cesar	20	1,65	Costa Rica	1	0,08
Magdalena	20	1,65	Ecuador	1	0,08
Casanare	19	1,57	Estados Unidos	1	0,08
Putumayo	16	1,32	México	1	0,08
Nariño	15	1,24	República Eslovaca	1	0,08
<b>CONTINUA</b>			<b>TOTAL</b>	<b>1.213</b>	<b>100,00</b>

De las regiones del país, Bogotá tiene, prácticamente, la cuarta parte de las PQRs recibidas y de los países amigos, Puerto Rico elevó 3 solicitudes.

### 7.1 NATURALEZA DE LAS PQRSD

Para el primer semestre de 2017 se han recibido **1.292 PQRSD**, un 38,48% (359) más que las ingresadas en el segundo semestre de 2016.

Las PQRs se clasifican en once (11) tipos de petición, como se muestra a continuación:



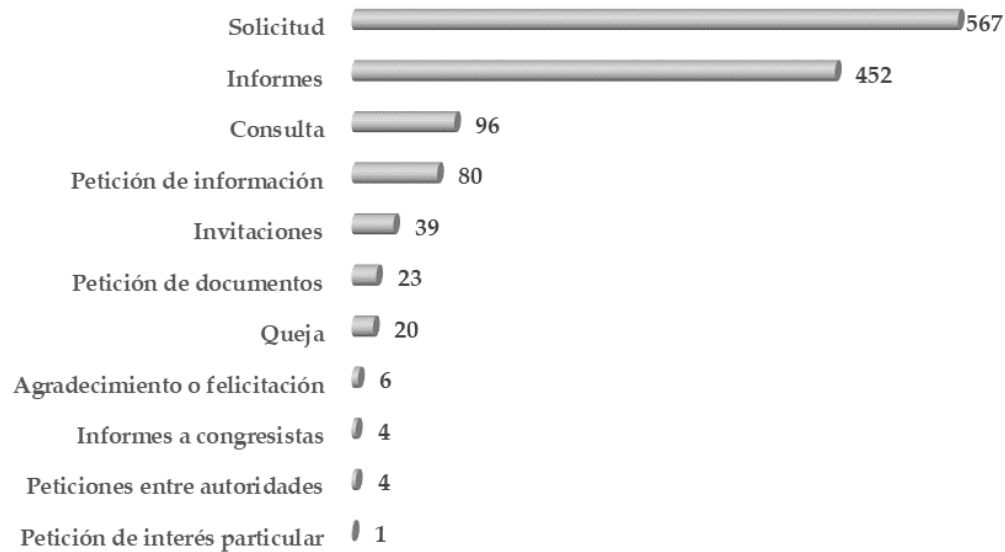
**DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA**  
**DNBC**  
**PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

CÓDIGO: XXXXX  
VERSIÓN:XXX  
FECHA EXPEDICIÓN  
O ACTUALIZACIÓN:  
MES DE AÑO  
PÁGINA 4 de 12

**FORMATO: INFORME**

TIPO DE PETICIÓN	N° DE PQRs	% VERT.
Solicitud	567	43,89
Informes	452	34,98
Consulta	96	7,43
Petición de información	80	6,19
Invitaciones	39	3,02
Petición de documentos	23	1,78
Queja	20	1,55
Agradecimiento o felicitación	6	0,46
Informes a congresistas	4	0,31
Peticiones entre autoridades	4	0,31
Petición de interés particular	1	0,08
<b>TOTAL</b>	<b>1.292</b>	<b>100,00</b>

**TIPO DE PETICIÓN**



Del cuadro y gráfica anterior se desprende que de los once (11) tipos de petición en dos (2) de ellas se concentra casi el 80% de las PQRs, recibidas, "Solicitud" (43,89%) e "Informes" (34,89%).



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

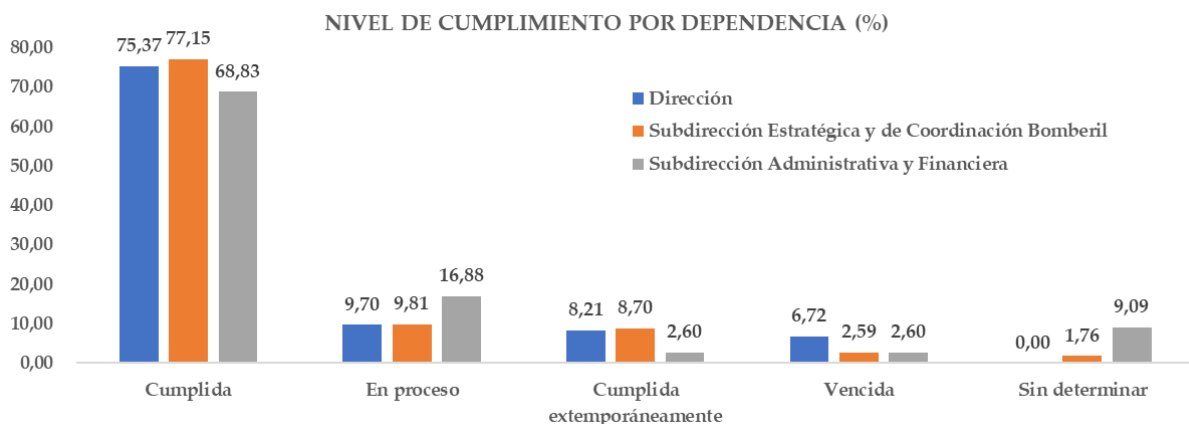
CÓDIGO: XXXXX  
 VERSIÓN:XXX  
 FECHA EXPEDICIÓN  
 O ACTUALIZACIÓN:  
 MES DE AÑO  
 PÁGINA 5 de 12

**FORMATO: INFORME**

**7.2 PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA Y ESTADO (Oportunidad de respuesta)**

Con base en la información suministrada para el primer semestre de 2017, 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:

TOTAL PQRs RECIBIDAS POR DEPENDENCIA Y SU ESTADO PARTICIPACIÓN RELATIVA (%) SOBRE EL TOTAL DE PQRs RECIBIDAS								
DEPENDENCIA \ ESTADO	Dirección		Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil		Subdirección Administrativa y Financiera		TOTAL	
	PQRs	%	PQRs	%	PQRs	%	PQRs	%
Cumplida	101	75,37	834	77,15	53	68,83	988	76,47
En proceso	13	9,70	106	9,81	13	16,88	132	10,22
Cumplida extemporáneamente	11	8,21	94	8,70	2	2,60	107	8,28
Vencida	9	6,72	28	2,59	2	2,60	39	3,02
Sin determinar	0	0,00	19	1,76	7	9,09	26	2,01
<b>TOTAL POR DEPENDENCIA</b>	<b>134</b>	<b>100,00</b>	<b>1.081</b>	<b>100,00</b>	<b>77</b>	<b>100,00</b>	<b>1.292</b>	<b>100,00</b>
	<b>10,37</b>		<b>83,67</b>		<b>5,96</b>		<b>100,00</b>	



En el PRIMER semestre de 2017 la DNBC recibió un total de 1.292 PQRS distribuidas así: El 10,37% (134) corresponden a la Dirección, el 5,95% (77) son de la Subdirección Administrativa y Financiera y el 83,67% (796) conciernen a la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil.



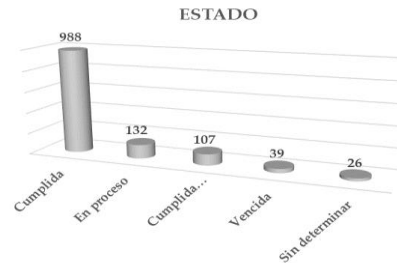
**DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA**  
**DNBC**  
**PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

**CÓDIGO:** XXXXX  
**VERSIÓN:**XXX  
**FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN:**  
 MES DE AÑO  
**PÁGINA** 6 de 12

**FORMATO: INFORME**

En resumen, el estado de las PQRs se muestra a continuación:

ESTADO	Nº DE PQRs	% VERT.
Cumplida	988	76,47
En proceso	132	10,22
Cumplida extemporáneamente	107	8,28
Vencida	39	3,02
Sin determinar	26	2,01
<b>TOTAL</b>	<b>1.292</b>	<b>100,00</b>



Del cuadro y gráfica anterior se desprende:


a) **Cumplimiento** (Ley 1755 de 2015, artículo 14):

“Cumplida” hace referencia a dar respuesta a la PQRSD en el tiempo establecido por norma.

Al analizar el comportamiento del semestre en estudio, se establece que la gran incidencia para no poder mantener el nivel de cumplimiento obedeció a que en el primer trimestre de 2017 el volumen de PQRs con respuesta extemporánea o vencida fue de 122, habida consideración que no se contó desde el inicio de la vigencia con el personal necesario para tan importante labor (tanto con el grupo de la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil, como en la Oficina de Atención al Usuario), lo que incidió en el resultado del semestre, aclarando que en el segundo trimestre se contó con el personal suficiente para atender las PQRs, lo que permitió no solo atender el rezago del I trimestre, sino el mayor número de PQRs recibidas, arrojando, con un resultado de 6 PQRs respondidas extemporáneamente y 18 PQRs vencidas a Junio 30.

PQRs 2017				
ESTADO	TRIMESTRE			
	PRIMERO		SEGUNDO	
	Q	%	Q	%
Cumplida	481	77,33	507	75,67
En proceso	15	2,41	117	17,46
Cumplida extemporáneamente	101	16,24	6	0,90
Vencida	21	3,38	18	2,69
Sin determinar	4	0,64	22	3,28
<b>TOTAL</b>	<b>622</b>	<b>100,00</b>	<b>670</b>	<b>100,00</b>

Para el primer semestre de 2017, el mayor cumplimiento lo registra la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil, quien a su vez es la responsable del 83,67% (1.081 de

	<b>DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA</b> <b>DNBC</b> <b>PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO:</b> XXXXX <b>VERSIÓN:</b> XXX <b>FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN:</b> MES DE AÑO <b>PÁGINA</b> 7 de 12
<b>FORMATO: INFORME</b>		

1.292) de las PQRs recibidas por la Entidad. Es de anotarse que la cifra de 1.081 PQRs (primer semestre 2017) es superior en un 35,80% (285) a la recibida en el segundo semestre de 2016, que fue de 796.

Le sigue en cumplimiento la Dirección, con el 75,37%, 101 PQRs. Para el segundo semestre de 2016, la Dirección había recibido 116 PQRs.

Por último, se tiene a la Subdirección Administrativa y Financiera, con un cumplimiento del 68,83%, que a su vez es la dependencia con menor número de PQRs recibidas.

**b) En proceso:**

Relativamente frente a las PQRs recibidas, la Subdirección Administrativa y Financiera muestra el mayor porcentaje de PQRs en proceso, con un 16,88%, seguida por la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil, con el 9,81%, y por último la Dirección con el 9,70%.

**c) Cumplidas extemporáneamente:**

Con el 8,70% de las PQRs recibidas, la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil dio respuesta extemporánea. La Dirección lo hizo con el 8,21% y la Subdirección Administrativa y Financiera con el 2,60% de las PQRs recibidas respectivamente.

**d) Vencidas:**

La Dirección registra el mayor porcentaje de las PQRs vencidas, con un 6,72% (9). Le sigue en su orden la Subdirección Administrativa y Financiera con el 2,60% (2) y por último la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil con un 2,59% (28). El número total de vencidas es de 39, que equivale a un 3,02% del total de las PQRs recibidas por la Entidad.

**e) Sin determinar plazo:**

La Dirección no registra valor alguno, la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil con el 1,76% (19) de las PQRs recibidas y por último la Subdirección Administrativa y Financiera con el 9,09%, o siete PQRs.

### 7.3 CANALES UTILIZADOS

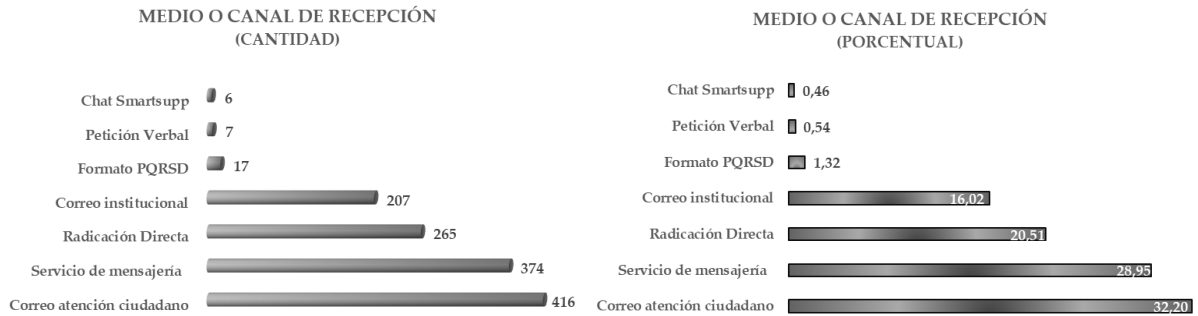
Se advierte que en este semestre existe un canal más de recepción frente a los establecidos para el segundo semestre de 2016. Es claro que el canal más empleado es el “Correo atención ciudadano” con 416 (32,20%) del total recibidas, seguido de cerca por “Servicio de mensajería”, 374 PQRs (28,95%), como se muestran en las gráficas a continuación.



**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 12

**FORMATO: INFORME**

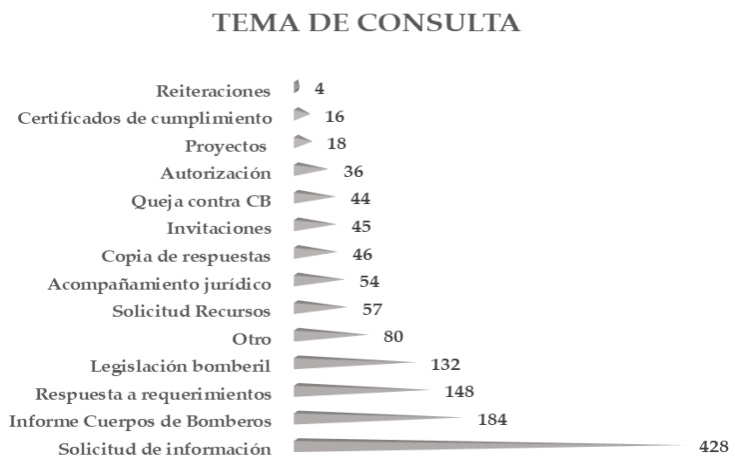


El canal “Chat Smartsupp” solamente registró seis (6) comunicaciones y “Petición Verbal” con siete (7), en atención al decreto 1166 de 2016, mediante la línea telefónica fija, móvil y a través de la aplicación WhatsApp. En estos canales se orienta y brinda información a los usuarios que no genera otro trámite sino en los casos de excepción en los cuales se toma la petición, se remite la constancia de radicación al correo electrónico del usuario y la debida respuesta en los términos establecidos.

#### 7.4 TEMAS DE CONSULTA

Se ha clasificado catorce (14) temas de consulta y su distribución y peso porcentual se muestra a continuación:

TEMA DE CONSULTA	Nº DE PQRS	% VERT.
Solicitud de información	428	33,13
Informe Cuerpos de Bomberos	184	14,24
Respuesta a requerimientos	148	11,46
Legislación bomberil	132	10,22
Otro	80	6,19
Solicitud Recursos	57	4,41
Acompañamiento jurídico	54	4,18
Copia de respuestas	46	3,56
Invitaciones	45	3,48
Queja contra CB	44	3,41
Autorización	36	2,79
Proyectos	18	1,39
Certificados de cumplimiento	16	1,24
Reiteraciones	4	0,31
<b>TOTAL</b>	<b>1.292</b>	<b>100,00</b>



Del cuadro y gráficas anteriores se desprende:



	<b>DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA</b> <b>DNBC</b> <b>PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO:</b> XXXXX <b>VERSIÓN:</b> XXX <b>FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN:</b> MES DE AÑO <b>PÁGINA</b> 9 de 12
<b>FORMATO: INFORME</b>		

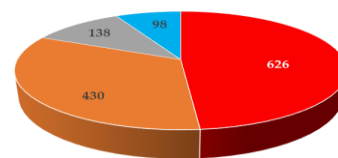
- El 33,13 % (428) de las PQRs fueron “Solicitud de información”, que versan sobre consultas por capacitaciones, cursos, información técnica para la formulación de proyectos, solicitudes de firma de certificados, estado del trámite de carnetización y trámites de seguros de vida.
- Un 14,24% (184) corresponden a “Informe Cuerpos de Bomberos”, dentro de ellos reportes de actualización en bases de datos de sus unidades.
- Un 11,46% (148) corresponden a respuestas dadas ante requerimientos realizados por la DNBC.
- El 10,22 % (132) de las PQRs versan sobre temas generales de “Legislación Bomberil”, donde los usuarios solicitan información y/o aclaración sobre el funcionamiento, reglamentos, requisitos, elaboración de estatutos, sobre tasas bomberiles, inhabilidades, ascensos, inspecciones de seguridad, de igual manera la emisión de conceptos y finalmente la solicitud de apoyo jurídicos en la elaboración de convenios y contratos por parte de los cuerpos de bomberos, entre otros temas.

Los anteriores cuatro (4) “temas de consulta” conforman el 69,05% (892) de las PQRs recibidas en la DNBC, el resto tratan de diez (10) temas diferentes, que suman el 30,95% (400). De éstas últimas debe destacarse, no por su peso dentro de las PQRs, 3,41% (44), sino por el significado que tiene, son las “Quejas contra CB” que se formulan por presuntas irregularidades en la actuación de diferentes Cuerpos de Bomberos.

## 7.5 NATURALEZA DEL PETICIONARIO

NATURALEZA JURÍDICA DEL PETICIONARIO	PQRs	%
Cuerpo de Bomberos	626	48,45
Entidad Pública	430	33,28
Persona Natural	138	10,68
Persona Jurídica	98	7,59
<b>TOTAL</b>	<b>1.292</b>	<b>100,00</b>

NATURALEZA JURÍDICA DEL PETICIONARIO



■ Cuerpo de Bomberos ■ Entidad Pública ■ Persona Natural ■ Persona Jurídica

Como se aprecia del cuadro y gráfica anterior, el grueso de los peticionarios lo conforman el Cuerpo de Bomberos a nivel nacional y las entidades públicas, con un total del 81,73% (1.056).



**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 12

**FORMATO:** INFORME

### 7.6 Análisis muestra tomada

En una muestra de 75 PQRS de las 1.292 atendidas en el I semestre de 2017, equivalente al 5,84% de las mismas, se evidenció que aunque hubo mejora frente al II semestre de 2016, aún 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):


<b>Ingreso</b>	<b>Salida</b>
20173320000982	20171000000261
20173320001582	20172100001131
20173320004962	20173630001781
20173320006672	20171000000613
<b>20173320006882</b>	<b>2017120000983</b>
20173320009312	20172050017031
20173320010132	20172000005131
20173320015162	20171200001263

2. Respuesta con otro radicado diferente al de entrada de la PQRs:

<b>Ingreso</b>	<b>Salida</b>
20173320001352	20172050012961
<b>20173320006882</b>	<b>20171200000993</b>

3. No se cuenta con copia de la respuesta dada al peticionario, no hay radicado de salida o no se ha descargado del Orfeo si no requería respuesta:

<b>Ingreso</b>	<b>Salida</b>
20173320001492	No requería respuesta
20173320001732	No requería respuesta
20173320001742	No requería respuesta
20173320002012	No requería respuesta
20173320002812	No requería respuesta
20173320002952	No requería respuesta
20173320012902	Sin radicado
20173320006772	Sin radicado
20173320015182	Sin radicado
20173320015202	Sin radicado

	<b>DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA</b> <b>DNBC</b> <b>PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO:</b> XXXXX <b>VERSIÓN:</b> XXX <b>FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN:</b> MES DE AÑO <b>PÁGINA</b> 11 de 12
<b>FORMATO: INFORME</b>		

20173320016112 Sin radicado

4. Respuesta escaneada en Orfeo con firma, pero sin enunciar el radicado de entrada ni párrafo final de encuesta:

<b>Entrada</b>	<b>Salida</b>
20173320003532	20172200001451

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

<b>Entrada</b>	<b>Salida</b>
20163320022832	20162300028331

## 7.7 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.

## 8. CONCLUSIONES

Aunque se evidencia mejora en la calidad de respuestas 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 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.

Se evidenció rezago en el trámite de las PQRS recibidas durante el primer trimestre debido a que desde el inicio de la vigencia no se contó con el equipo de trabajo de la Subdirección

	<b>DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA</b> <b>DNBC</b> <b>PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO:</b> XXXXX <b>VERSIÓN:</b> XXX <b>FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN:</b> MES DE AÑO <b>PÁGINA</b> 12 de 12
<b>FORMATO: INFORME</b>		

Estratégica y de Coordinación Bomberil encargado de la atención de las mismas; de igual manera la Oficina de Atención al Usuario hasta finales del mes de enero de 2017 contó con una contratista para adelantar la gestión correspondiente a la misma, generando retraso tanto en la distribución como seguimiento a las PQRS.

## 9. 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 PQRS dada la tendencia de incremento en las PQRS que han venido registrando en los últimos meses.
- Asignar los recursos necesarios para contar desde el inicio de la vigencia con el personal requerido tanto para la Oficina de Atención al Usuario, como para el grupo de trabajo encargado de la respuesta a las PQRS.
- 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 PQRS y el ORFEO.
- Capacitar y sensibilizar a todos los servidores de la DNBC en el manejo y utilización de Orfeo, dado que se evidencian debilidades en el descargue y cierre del trámite de las PQRS.
- 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.

ORIGINAL FIRMADO POR  
**María del Consuelo Arias Prieto**  
Asesora de Control Interno  
Fecha: 25/10/2017