	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 12
FORMATO: INFORME		

**INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS
II SEMESTRE DE 2019**

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual contempla: “...La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”, el Decreto Reglamentario No. 2641 de 2012, 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 correspondiente al segundo semestre de 2019, efectuado al trámite de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que ingresan a la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia.

2. OBJETIVOS DEL INFORME

2.1 Objetivo General

Verificar que la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en la DNBC en el Segundo semestre de la vigencia 2019, se hayan efectuado en cumplimiento de las normas legales vigentes.

2.2. Objetivos Específicos


- Verificar el funcionamiento de la recepción, distribución y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formuladas por los ciudadanos ante la DNBC
- Verificar el cumplimiento de oportunidad y materialidad establecidos por la Ley, para atender las PQRS formuladas por los ciudadanos ante la DNBC.
- Verificar la eficacia y efectividad de los controles relacionados con la atención de las PQRS de la DNBC.

3. ALCANCE

El presente informe analizó y verificó las acciones desarrolladas sobre las PQRS que recibió la entidad en el segundo semestre de la vigencia 2019.

4. CRITERIO

- Ley 1755 de 2015 “Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición...”
- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, reglamentada parcialmente por el Decreto 1081 de 2015 y articulada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con la Estrategia de Gobierno en Línea mediante la Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 “Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2 y el párrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015”.

	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 12
FORMATO: INFORME		

- Ley 1474 de 2011, Artículo 76: *“La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.*
- Decreto 1166 de 2016 *“Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.*
- Decreto 103 de 2015, Artículo 16: *“Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública” y 17 “Seguimiento a las solicitudes de información pública”*
- Decreto 350 de 2013 *“Por el cual se establece la estructura de la Dirección Nacional de Bomberos, se determina las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones”.*
- Resolución 218 de 2019. *“Por la cual se modifica la resolución 384 de 2018 que reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia.*
- Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades *“Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición”.*

5. METODOLOGÍA

El seguimiento se realizó teniendo en cuenta las siguientes técnicas y métodos de investigación:

- Análisis y verificación de la información suministrada por el Proceso de Gestión de Atención al Usuario relacionada con la gestión a la PQRS de la entidad.
- Verificación de un selectivo estadístico con un nivel de confianza del 90% y un porcentaje de error del 5% y una población 984 PQRS, se toman 89 PQRS, lo que corresponde al 9.85% del total de solicitudes radicadas en la DNBC para el segundo semestre de la vigencia 2019 (el tamaño de la muestra se vio limitado debido a la imposibilidad de acceder al aplicativo ORFEO de forma remota, con la entrada en vigencia del simulacro de cuarentena, establecido por el Gobierno Distrital, así como la cuarentena obligatoria decretada por el Gobierno Nacional.)
- Consulta en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO, a través de los encargados de gestionar las PQRS.
- Entrevistas a los encargados del proceso.

6. DESARROLLO

6.1 Verificar el funcionamiento de la recepción, distribución y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formuladas por los ciudadanos ante la DNBC

Tabla No. 1 Verificación lineamientos de la Ley 1474 de 2011

Art. 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada
<i>“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, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.</i>	Se evidenció que en cumplimiento del Decreto 350 de 2013, por el cual se establece la estructura de la Dirección Nacional de Bomberos, la Subdirección Administrativa y Financiera, tiene atribuida dentro de sus funciones: <i>“20. Atender las peticiones y consultas relacionadas con asuntos de su competencia y de la Unidad”</i> , actividad que




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

Art. 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada
	<p>es desarrollada por el Proceso de Gestión y Atención al Usuario y soportada con los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Resolución 218 de 2019. "Por la cual se modifica la resolución 384 de 2018 que reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia. Circular Externa No. 001 De manera directa también participa el Proceso Formulación, Actualización y Acompañamiento Normativo y Operativo (FANO) de la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil a través del "Procedimiento para absolver consultas jurídicas y técnicas por diferentes canales", código PC-NO-02 v. 1. <p>A partir del 4 de julio de 2019, la entidad contó con 2 profesionales en la Oficina de Atención al Ciudadano para verificar la operatividad de la atención de las PQRS, en entrevista realizada a miembros del equipo de los procesos participantes, se observó:</p> <p>Que las actividades desarrolladas por los profesionales del Proceso de Gestión de Atención al Usuario, estuvieron relacionadas con la radicación y distribución a través del sistema ORFEO de los requerimientos que llegan a la DNBC, los cuales son registrados de acuerdo a las TRD parametrizadas en el sistema, de la consolidación y generación del informe del estado de las PQRS, envío de mensajes de alerta sobre los tiempos de respuesta para evitar vencimientos por parte de las áreas, entre otros.</p>
<p><i>"La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios".</i></p>	<p>Se observó que la Oficina de Control Interno ha presentado en cada vigencia, los informes semestrales sobre la atención de las PQRS, estos se encuentran publicados en la página web de la entidad, en el enlace https://bomberos.mininterior.gov.co/direccion-nacional/informes/seguimientos-de-control-interno, los cuales han dado lugar a la formulación de acciones correctivas de acuerdo con los resultados de los seguimientos presentados.</p> <p>Adicionalmente, la página principal de la entidad cuenta con la opción del menú principal denominado "Atención al Ciudadano" el cual contiene el link "Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias" https://bomberos.mininterior.gov.co/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pqrsd, en el que se hace mención a los mecanismos para atender PQRS.</p>

	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		


Art. 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada
<p><i>“Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”.</i></p>	<p>Se evidenció que la página principal de la entidad se implementó el formulario electrónico de radicación y consulta de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información pública, el cual estuvo en funcionamiento durante el segundo semestre de 2019.</p> <p>Se publicaron informes mensuales junto con las base de datos en donde se cuanta con la información requerida de las PQRSD.</p>

6.1.1 Canales o mecanismos para la atención del grupo de valor que interactúa con la entidad

A través de la resolución 218 de 2019, “Por la cual se modifica la resolución 384 de 2018, se reglamentó los canales oficiales para la recepción de PQRSD, así: presencial (atención directa), telefónico (líneas de telefonía fija y móvil), virtual (chat en línea a través de whatsapp y redes sociales), Escrito (correo electrónico institucional, correo postal, formulario PQRSD, formulario electrónico y buzón de sugerencias), de lo cual se evidenció lo siguiente:

Tabla No. 2 Fuentes y mecanismos de atención de la ciudadanía

Fuente de información	Situación evidenciada
<p>Resolución N° 2018 de 2019. “Por la cual se modifica la resolución 384 de 2018 que reglamenta el trámite <i>interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia</i>”</p> <p><i>“Artículo 3. Canales oficiales. Los canales oficiales definidos por la Entidad para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias -PQRSD- presentadas por la ciudadanía son los siguientes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Presencial.</i> • <i>Telefónico.</i> • <i>Virtual.</i> • <i>Escrito.</i> 	<p>Se observó la resolución 2018 de 2018. la cual esta publicada en la página web de la entidad, en el enlace: https://bomberos.mininterior.gov.co/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pqrsd, la descripción de los canales con que cuenta la entidad, mencionando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presencial: Avenida Carrera 30 No. 85A – 39/47 • Escrito: Avenida Carrera 30 No. 85A – 39/47 Formulario PQRSD https://bomberos.mininterior.gov.co/node/26906 Buzón de sugerencias Correo Electrónico: atencionciudadano@dnbc.gov.co • Virtual: Corresponde al chat disponible en la página Web de la Entidad. http://bomberos.mininterior.gov.co/contactenos YouTube: DNBomberosCol Twitter: @DNBomberosCol • Telefónico: PBX: 57 - (1) 2 57 12 63 - (1) 2 57 1281 (1) 2 57 12 75 Celular: 310 241 4387 <p>En el menú principal de la página web de la entidad en el botón “<i>Ley de Transparencia</i>” se accede al link “<i>Mecanismos de contacto con el sujeto obligado</i>”, se hace transcripción de los mecanismos para la atención al ciudadano contenidos en</p>

	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		

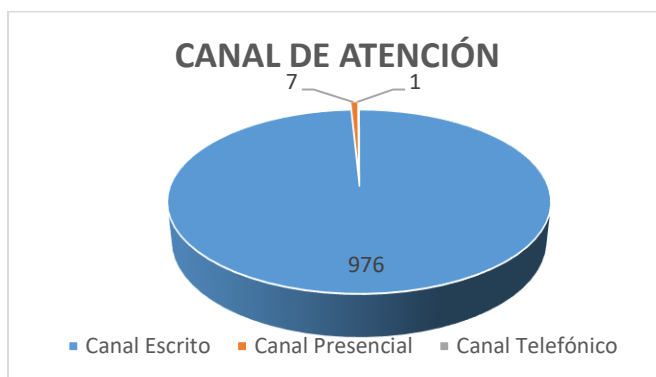
Fuente de información	Situación evidenciada
	<p>el anexo No. 1 de la Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015.</p> <p>A la fecha del seguimiento no se ha publicado el informe correspondiente al mes de diciembre, así como tampoco el informe semestral de las PQRSD correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2019.</p>
<i>Protocolo de atención al usuario vigente desde el 30/10/2019</i>	<p>En este documento se hace referencia a que los canales de atención que ofrece la entidad, documento actualizado en octubre 30 de 2019.</p>
<i>Sistema de Gestión Documental – ORFEO</i>	<p>Se evidenció la gestión de las PQRSD a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, el cual no está parametrizado para generar alertas de vencimiento de las PQRSD, así como tampoco se puede acceder al dicho aplicativo de forma remota.</p>

Número	Tipo de hallazgo	Descripción del hallazgo
1	No Conformidad	<p>Se evidencio que a la fecha del seguimiento no se ha publicado el informe mensual correspondiente al mes de diciembre de 2019, así como tampoco se ha publicado en informe semestral de las PQRSD correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2019. Incumpliendo lo establecido en el artículo 48 de la resolución 218 de 2019, así como la la Circular Externa No. 001 del 20 de octubre de 2011, No. 3 que señala: “... <i>Este registro deberá ser publicado en la página Web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento</i>”</p>
2	Observación	<p>Se encontró que el Sistema de Gestión Documental ORFEO durante el segundo semestre de 2019 no estuvo parametrizado para generar alertas de vencimiento de términos para responder oportunamente las PQRSD, así como tampoco para su acceso de forma remota, lo cual podría generar respuestas fuera de los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, MIGP-Dimensión Gestión con valores para resultados 3.2.1.3 Política Gobierno Digita Lograr procesos internos, seguros y eficientes a través del fortalecimiento de las capacidades de gestión de tecnologías de información</p>

Se evidenció a través del Excel “*Informe semestral de PQRSD*” de julio a diciembre de 2019 remitido por la Oficina de Atención al Usuario, que la DNBC en dicho período recibió 984 PQRSD, de las cuales 976 correspondiente al 99,19% por canal escrito, 7 correspondiente al 0,71% por canal presencial y 1 correspondiente al 0,10% por el canal telefónico, es de anotar que a través del canal virtual no se recibieron PQRSD.

	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	

Gráfica 1: Número de peticiones por canal radicadas en la DNBC en el segundo semestre 2019



Fuente: Archivo de Excel de las - segundo semestre 2019.

6.1.2 Requerimientos atendidos de acuerdo a la tipología de peticiones establecida

A continuación se presenta la cantidad de PQRSD recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2019:

CLASIFICACIÓN	ESTADO			TOTAL
	CUMPLIDA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	
Competencia de otra Entidad	14	14		28
Consulta	95	12		107
Informe con respuesta	58			58
Petición de documentos e información pública	86	22	6	114
Petición de interés general	180	38	4	222
Petición de interés particular	332	88	15	435
Petición entre autoridades	7	2	1	10
Petición por congresista	1	2		3
Queja		2	1	3
Sugerencia		1		1
Traslado	1	2		3
TOTAL	774	183	27	984

Gráfica 2: Número de peticiones por tipología radicadas en la DNBC en el segundo semestre 2019.

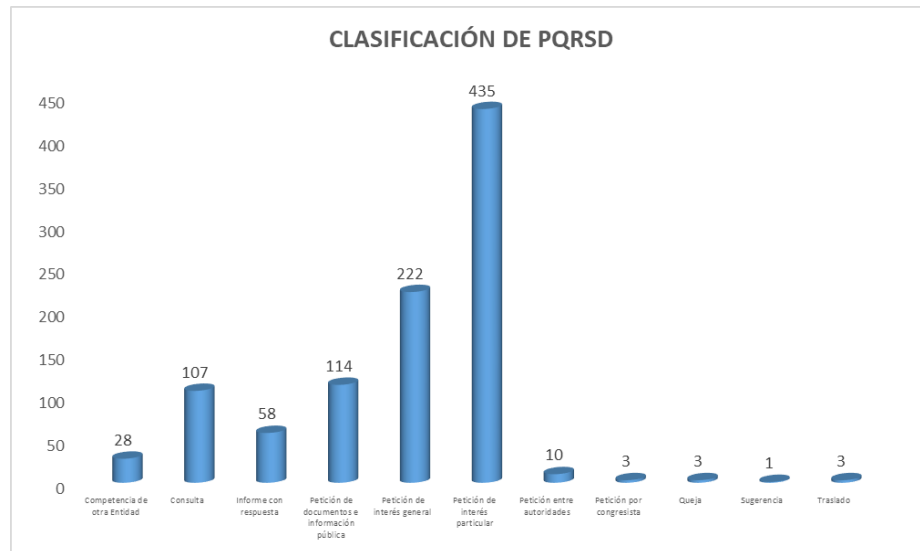
Nota: Es de anotar que en la muestra tomada (98/984) registros, se encontró un registro duplicado.



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

CÓDIGO: XXXXX
VERSIÓN:XXX
FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN: MES DE AÑO
PÁGINA 7 de 12

FORMATO: INFORME



Fuente: Base de datos de las PQRs de la Oficina de Atención al Ciudadano – segundo semestre 2019.

Es de anotar que la clasificación “Informe con respuesta” no corresponde a la tipología de las PQRSD establecidas en la Ley 1755 de 2015, es decir que esos 58 registros correspondientes al 5.89% del total no corresponden a PQRSD, sobre-estimando el No. De PQRSD atendidas por la DNBC

En la revisión de la muestra tomada de PQRSD (98), de las 984 registradas por la Oficina de Atención al Ciudadano se encontró lo siguiente:

6.2 Verificación del cumplimiento de oportunidad y materialidad establecidos por la Ley, para atender las PQRSD formuladas por los ciudadanos.

De acuerdo con el ordenamiento normativo, para que el derecho de petición sea realmente efectivo, se le impone al Estado o a la entidad requerida la obligación expresa de dar una pronta resolución a las solicitudes, es así, que dentro del abundante desarrollo jurisprudencial que ha tenido este derecho, se han destacado los siguientes presupuestos: 1. Oportunidad, 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y congruente con lo solicitado y 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario.

Para evidenciar el cumplimiento del presupuesto de oportunidad, dentro del total de 984 peticiones se encontró que 774 correspondiente al 78,66% se respondieron dentro de los términos de ley, 183 correspondiente al 18,6% se respondieron de forma extemporánea y 27 correspondiente al 2,74% se encuentran vencidas, es decir que estas últimas aún no se ha generado la respuesta.

Tabla No. 3 Estado general de las PQRs segundo semestre de la vigencia 2019

CLASIFICACIÓN	ESTADO			TOTAL
	CUMPLIDA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA	
Estado peticiones	774	183	27	984
Porcentaje	78,66%	18,60%	2,74%	100,00%

Nota: En la muestra tomada (98/984) registros, se encontró un registro duplicado.

	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		

Fuente: Archivo de Excel de las PQRS - segundo semestre 2019.

Gráfica 3: Número de peticiones por tipología radicadas en la DNBC en el segundo semestre 2019.



Fuente: Archivo de Excel de las PQRS - segundo semestre 2019.

Número	Tipo de hallazgo	Descripción del hallazgo
3	No Conformidad	Se evidenció 210 PQRDS con respuesta extemporánea y vencidas equivalentes al 21.34% del total de las 984 PQRS, incumpliendo lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 que establece en el Artículo 14 y 21 los términos para resolver y trasladar las peticiones presentadas por los usuarios, así como lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, dimensión Información y Comunicaciones, que hace referencia a la <i>“Información disponible en lenguaje claro y sencillo para ofrecer a los ciudadanos con claras condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites”</i> .
4	No conformidad	En revisión de la muestra aleatoria seleccionada de 984 PQRSD tramitadas en el segundo semestre de 2019, se encontró una inadecuada clasificación de las PQRSD por tanto se tienen 18 Peticiones de interés particular, las cuales corresponden a OPAS (otros procedimientos administrativos), tales como Aval y Reconocimiento de Instructores de Bomberos, Presentación de Proyectos de los Cuerpos de Bomberos y Registro de Capacitación Bomberil, además se encontró 2 más que corresponden a una simple correspondencia, además se tienen 58 registros clasificados “Informe con respuesta” para un total de 78 registros identificados incorrectamente como PQRSD, incumpliendo lo establecido en artículo 16 de la Ley 1755 de 2015.
5	Observación	Se encontró que las peticiones con radicado 20193320017962, 20193320029752 y 20193320032672 tuvieron un registro tardío en la base de datos de la Oficina de Atención al Ciudadano de hasta 2 días, que, aunque no afectaron el estado de las peticiones, se podría generar respuestas fuera de los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.



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

CÓDIGO: XXXXX
VERSIÓN:XXX
FECHA EXPEDICIÓN
O ACTUALIZACIÓN:
MES DE AÑO
PÁGINA 9 de 12

FORMATO: INFORME

6	No conformidad	<p>Al verificar los documentos de respuesta registrados con los números de radicado 2019100000133 -3, 2019100000137-3 y 2019100000102-3, se encontró lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Los radicados terminados en “3” corresponden a circulares o memorandos internos de acuerdo con la estructura documental del ORFEO, por lo tanto no corresponde a la respuesta de las PQRSD.✓ Estos radicados corresponden a OPA’s (registro de capacitación Bomberil) y en el aplicativo se encuentra el formato en blanco, aunque la respuesta a los Cuerpos de Bomberos se dio vía correo electrónico, se requiere dar el cierre adecuado a los documentos en ORFEO y dejar la trazabilidad de las respuestas emitidas por la entidad. <p>Lo anterior genera incumplimiento a lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, dimensión Información y Comunicaciones, que hace referencia a la <i>“Información disponible en lenguaje claro y sencillo para ofrecer a los ciudadanos con claras condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites”</i>.</p>
7	Observación	<p>Se encontró que el radicado 20193320031512 se encuentra duplicado en las filas 883 y 897 de la base de datos de PQRSD, lo cual podría generar variación en la estadística de PQRSDS gestionadas por la entidad de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, dimensión Información y Comunicaciones, que hace referencia a la <i>“Información necesaria para el análisis y gestión de los procesos de la entidad y la toma de decisiones basada en la evidencia”</i>.</p>
8	No conformidad	<p>Mediante los radicados 20193320023862 y 20193320016822 se evidenció el traslado extemporáneo de aquellas peticiones que no son competencia de la entidad, es decir posterior a los 5 días siguientes a la recepción incumpliendo lo contemplado en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 <i>“Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción”</i> así como lo establecido en el artículo 21 de la Resolución 2018 de 2019 <i>“Cuando se trate de una petición que no es competencia de la Dirección de acuerdo con las funciones establecidas en la ley, el funcionario deberá informar de inmediato al interesado si éste actúa verbalmente O dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción si obró por escrito”</i>.</p>
9	No conformidad	<p>Se encontró que producto del incumplimiento en la respuesta oportuna de las PQRSD, en el segundo semestre de 2019 la entidad recibió cuatro (4) tutelas, por cuanto los Ciudadanos consideraron que se les vulneró sus derechos constitucionales fundamentales. Incumpliendo lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, en el cual se establecen los <i>“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones”</i></p>

	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		

6.2.1. Denuncias por actos de corrupción

En entrevista con el funcionario responsable de la Oficina de Atención al Ciudadano, se encuentra que durante el segundo semestre de 2019 no se recibió denuncias por actos de corrupción en la Entidad.

6.2.2 Acciones de tutela interpuestas por presunta vulneración al derecho de petición

El funcionario responsable de la Oficina de Atención al Ciudadano, informa a través de correo electrónico del 27 de marzo de 2020 que la Entidad para el periodo objeto del seguimiento recibió cuatro (4) tutelas relacionadas con PQRSD, producto del incumplimiento en la respuesta oportuna de las PQRSD, en el segundo semestre de 2019 por cuanto los Ciudadanos consideraron que se les vulneró sus derechos constitucionales fundamentales, así:

REFERENCIA	RADICACIÓN	ACCIONANTE	ACCIONADO
Tutela de 1ª Instancia	505684089001-2019-00308-00	Lucas Serafin Benites Niño	Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Puerto Gaitán
Acción Constitucional de Tutela No. 2019-00404	20193320038182	Wendy Monroy Gómez	Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Puerto Wilches
Acción Constitucional de Tutela No. 11001-03-15-000-2019-05115	20193320037492		Tribunal Administrativo del Caquetá
Acción de Tutela	11001-03-15-000-2019-04950-00	Jesús Narcilo Jory Valencia y Otros	Tribunal Administrativo del Valle del Cauca y Otros

Fuente: Proceso FANO

6.3 Riesgos del proceso Gestión de Atención al Ciudadano.

En el último trimestre de 2019, la Entidad realizó la actualización de la metodología para la identificación, valoración y evaluación de riesgos, la política integral de riesgos y se realizó la actualización de los riesgos de los procesos.

Tabla 4: Riesgos Proceso Gestión de Atención al Usuario

RIESGO	CONTROLES
Capacidad insuficiente de personal para la atención de trámites y servicios a los usuarios de manera oportuna	El líder del proceso deberá validar los periodos de contratación del personal idóneo que genera la atención de trámites y servicios a los usuarios de la DNBC, para garantizar la continuidad del servicio.
Desatender los requerimientos de PQRSD recibidos por la entidad y radicados en ORFEO, durante algunos periodos de la vigencia	Presentar al supervisor del contrato el reporte generado del sistema de gestión documental de los radicados en estado abierto por cada usuario, con el propósito de remitir a los responsables para su seguimiento.
Los canales dispuestos para la recepción de trámites y servicios de la entidad, no cumplen con la cobertura y accesibilidad necesarias para garantizar la identificación de las experiencias de los usuarios de manera apropiada	Consolidar y reportar los casos de fallas de los sistemas o canales de atención para la ciudadanía mediante un una comunicación interna (Correo Electrónico) dirigida al área de Tecnología e Informática.
	Solicitar actualización de la planta telefónica, con el propósito de poder grabar las llamadas recibidas en la entidad por PQRSD.

Fuente: Mapa de riesgos de gestión del proceso GAU


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

Tabla 5: Riesgos Proceso FANO

RIESGO	CONTROLES
Asesorías en términos no oportunos conforme a lo establecido en la ley respecto al acompañamiento jurídico, técnico y operativo en materia Bomberil	Reportar las fallas presentadas de manera oportuna al área encargada, detallando el tipo de falla y el sistema en el cual se presenta.
	Clasificar y priorizar las asesorías de conformidad con las necesidades que se reciban, por parte de los grupos de valor y/o interés en materia jurídica, operativa y técnica Bomberil acorde a cada caso.
	Informar al supervisor del contrato, para que se tomen los correctivos necesarios por parte del personal.
	Contratar al personal idóneo que permita dar respuesta oportuna a la cantidad de asesorías requeridas al proceso.
	Realizar análisis jurídico exhaustivo de la normatividad vigente.
	Realizar análisis jurídico exhaustivo de la normatividad vigente.


Fuente: Mapa de riesgos de gestión del proceso FANO

El resultado de la evaluación del diseño de controles para los dos procesos relacionados los sitúa en nivel “moderado” y los controles se encuentran en proceso de ejecución.

7. CONCLUSIONES

Se concluye a partir del seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del segundo semestre de 2019, que el Sistema de Control Interno es susceptible de mejora teniendo en cuenta:

- ✓ Se observó debilidad en la trazabilidad de las PQRSD desde su radicación hasta la remisión efectiva de la respuesta a los peticionarios a través del Sistema de Gestión Documental “ORFEO”, así como de la base de datos administrada por el proceso Gestión de Atención al Usuario.
- ✓ De la muestra tomada se encontró que las repuestas brindadas a los Peticionarios fueron coherentes frente al objeto de la petición.
- ✓ Se presenta debilidad en la diferenciación entre las PQRSD y los Otros Procedimientos Administrativos (OPA’S) con los que cuenta la entidad, los cuales tienen un tratamiento, y términos diferentes entre sí, afectando, entre otros aspectos, el registro y estadística de PQRSD, por lo que se incluyeron 78 registros identificados incorrectamente como PQRSD, incumpliendo lo establecido en artículo 16 de la Ley 1755 de 2015.
- ✓ Se registraron 210 peticiones con respuesta extemporánea y vencidas equivalentes al 21.34% del total de las 984 PQRSD reportadas en la base de datos de la Oficina de Atención al Ciudadano, aunque tuvo una leve disminución en cantidad frente al primer semestre del 2019, se deben tomar las medidas correspondientes para garantizar que se emitan las respuestas dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

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

- ✓ Producto de la inoportunidad en la respuesta de las PQRSD se recibieron cuatro (4) tutelas, generando desgaste administrativo en la Entidad.
- ✓ Se identificó que se está realizando el traslado extemporáneo de aquellas peticiones que son competencia de otra entidad, es decir posterior a los 5 días siguientes a la recepción.
- ✓ A la fecha no se han publicado los informes correspondientes al mes de diciembre y segundo semestre de 2019, así como tampoco se cuenta con el registro público organizado sobre las peticiones que le sean formuladas.

8. Recomendaciones

- ✓ Establecer los controles requeridos para brindar la respuesta a las PQRSD de forma oportuna de acuerdo con los términos de Ley, previniendo la interposición de tutelas por parte de los peticionarios.
- ✓ Capacitar al personal de la Entidad en el manejo adecuado del Sistema de Gestión Documental "ORFEO", así como en la diferenciación entre las PQRSD y los OPA'S, para asegurar la correcta gestión de éstos de acuerdo con la normatividad aplicable.
- ✓ Ejercer mayor rigurosidad en el registro y asignación oportuna de las PQRSD remitidas por las partes interesadas, para que internamente se cuente con el tiempo suficiente para emitir la respuesta dentro de los plazos establecidos.
- ✓ Generar oportunamente los informes periódicos de las PQRSD para la toma de decisiones.
- ✓ Asegurar la continuidad del personal requerido para la gestión de la PQRSD para evitar la interrupción o retraso en la respuesta de las PQRSD
- ✓ Asegurar la trazabilidad de las PQRSD tanto en el Sistema de Gestión Documental "ORFEO" como en la base de datos de la Oficina de Atención al Ciudadano, en aras de mantener la confiabilidad e integridad de la información.
- ✓ Realizar las investigaciones disciplinarias a que haya lugar de acuerdo con lo establecido en artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, con respecto a la inoportunidad en la respuesta a PQRSD.

Cordialmente;

ORIGINAL FIRMADO

María del Consuelo Arias Prieto
Asesora de Control Interno