

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	IGO: XXXXX SIÓN:XXX HA EXPEDICIÓN JALIZACIÓN: DE AÑO NA 1 de 35
FORMATO: INFORME		

INFORME DETALLADO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION AL TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO Y EL 30 DE JUNIO DE 2020

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: “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... 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, y el Plan Anual de Auditorias vigencia 2020, la Oficina de Control Interno, se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2020.

Para el efecto se tomó una muestra de peticiones presentadas ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

OBJETIVOS DEL INFORME

2.1 Objetivo General

Comprobar que el cumplimiento y trámite a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, recibidas en la DNBC, se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la Administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular.

En el mismo sentido, verificar si la atención y respuestas de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidas a través de los diferentes canales dispuestos por la DNBC, se da de manera clara, veraz, de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales de acuerdo con la normatividad vigente y los procedimientos internos.

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 PQRSD de la DNBC.

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	IGO: XXXXX SIÓN:XXX HA EXPEDICIÓN JALIZACIÓN: DE AÑO NA 2 de 35
FORMATO: INFORME		

3. ALCANCE

La evaluación se realizó a la recepción, radicación, direccionamiento y respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos, recibidas a través de los diferentes canales que fueron interpuestas por los ciudadanos durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2020, en cumplimiento de los términos establecidos para su trámite por parte de las dependencias de la Entidad involucradas en su atención.

4. CRITERIO

En la verificación a la atención de las Peticiones, Quejas y Reclamos, sugerencias y denuncias, por parte de la Oficina de Control Interno, se tuvieron en cuenta las siguientes disposiciones normativas:

- Ley 87 de 1993 *"Por a cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones, artículo 12 literal i) Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente"*.
- Ley 1474 de julio 12 de 2011 *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y a efectividad del control de la gestión pública". "...Artículo 76 La oficina de control interno deber vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a a administración de a entidad un informe semestral sobre el particular..."*
- 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. Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado..."...H. Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado"*
- Decreto 103 del 20 de enero de 2015 *"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones Artículo 52. Informes de solicitudes de acceso a la información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta"*.
- Ley 1755 del 30 de jun10 de 2015 *"Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de la contencioso administrativo"*
- Ley 1757 de 2015 *"...Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones..."*
- Decreto 1078 de 2015. *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Artículo 2.2.9.1.2.1 TIC para Servicios. Comprende la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos, enfocados a dar*

 <p>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DNBC DIRECCIÓN NACIONAL BOMBEROS COLOMBIA</p>	<p>DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</p>	<p>IGO: XXXXX SIÓN:XXX HA EXPEDICIÓN JALIZACIÓN: DE AÑO NA 3 de 35</p>
<p>FORMATO: INFORME</p>		

solución a las principales necesidades y demandas de los ciudadanos y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de usa y mejoramiento continua”.

- Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 Expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia - MINTIC *"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 parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1. Del Decreto No. 1081 de 2015". Artículo 3 Estándares para publicación y divulgación de la información - Anexo 1 Numeral 10.10. Informe peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información. El sujeto obligado debe publicar un informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibida y la relación consolidada de tiempos de respuesta relacionados, junta con un análisis resumido de este mismo tema (...).*
- 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”.*
- 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”.*
- Artículo 5 del Decreto 491 de 2020 el Gobierno Nacional *"...Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011..."*
- 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.*

5. METODOLOGÍA

La Oficina de Control Interno, mediante correo electrónico de fecha 27 de julio de 2020, solicitó a la Subdirección Administrativa y financiera la información relacionada con el trámite de las PQRSD, radicadas en la Entidad.

Para llevar a cabo el siguiente informe se utilizaron técnicas de auditoría como la verificación de procesos en el aplicativo ORFEO, comprobación de los documentos relacionados con el trámite de los derechos de petición, además de otros mecanismos de control interno que se utilizan en la atención a las peticiones, quejas y reclamos interpuestos ante la entidad y se realizaron comparaciones entre los datos del primer semestre de 2019 versus el primer semestre de 2020, con el fin de establecer el

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	IGO: XXXXX SIÓN:XXX HA EXPEDICIÓN JALIZACIÓN: DE AÑO NA 4 de 35
FORMATO: INFORME		

incremento o disminución en diferentes parámetros o variables relacionadas con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

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

- Revisión de la página Web de la Dirección nacional de Bomberos de Colombia, respecto de los informes de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas.
- Análisis y verificación de la información suministrada por el Proceso de Gestión de Atención al Usuario relacionada con la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias –PQRS- presentadas y tramitadas por la DNBC, las cuales obran en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, para el periodo comprendido entre el 01 de enero y 30 de junio de 2020
- Se revisaron las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias –PQRS- presentadas y tramitadas por la DNBC, las cuales obran en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, para el periodo comprendido entre el 01 de enero y 30 de junio de 2020.
- Se procedió a estructurar archivos en Excel, donde se verificó el cumplimiento de la normatividad relacionada.
- Comparación entre las bases de datos del segundo semestre de los años 2018 versus 2019, con el fin de establecer el incremento o disminución en diferentes parámetros o variables relacionadas con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
- Para este seguimiento se realizó verificación mediante el cálculo de muestreo aleatorio simple, para estimar la proporción de una población, de un selectivo estadístico con un nivel de confianza del 98% y un porcentaje de error del 5%, Proporción del éxito 10% una población de 578 PQRS, se tomaron 195 PQRS, lo que corresponde al 33,73% del total de solicitudes radicadas en la DNBC para el primer semestre de la vigencia 2020.
- Es importante advertir, que dentro del proceso de seguimiento además de las fortalezas y debilidades evidenciadas en el presente informe, podrían existir otras deficiencias no detectadas, debido a las muestras aleatorias tomadas para la evaluación y a la imposibilidad de revisar la documentación que se encuentra en cada dependencia en forma física, teniendo en cuenta el aislamiento preventivo obligatorio que se adelanta a nivel nacional, con ocasión de la pandemia por Covid-19.

6. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: “*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... 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...*”; la Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	IGO: XXXXX SIÓN:XXX HA EXPEDICIÓN JALIZACIÓN: DE AÑO NA 5 de 35
FORMATO: INFORME		

peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2020; para el efecto se tomó una muestra de peticiones presentadas ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno tiene como fuentes de información el sistema de gestión documental ORFEO, el cual recopila todas las peticiones ingresadas a través de correo electrónico, formulario PQRSD, correo certificado y las radicadas personalmente. Es de anotar que para el seguimiento se tuvieron en cuenta las peticiones que ingresan a través de los canales escritos.

La evaluación se llevó a cabo de acuerdo con políticas y procedimientos de auditoría interna. El seguimiento incluyó el examen y análisis de los registros y documentos que soportan el asunto auditado y el cumplimiento de las disposiciones legales; los estudios y análisis se encuentran debidamente documentados en papeles de trabajo, los cuales reposan en los archivos de la oficina de Control Interno.

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

La Oficina de Control interno ejecutó el seguimiento a las PQRSD, radicadas en la entidad entre el 01 de enero y el 31 de junio de 2020, con el fin de evidenciar el cumplimiento de la normatividad vigente para atender las peticiones que se radican en la entidad.

De acuerdo con el ordenamiento normativo, para que el derecho de petición sea efectivo, se le impone al Estado o a la Entidad requerida, la obligación expresa de dar una pronta resolución a las solicitudes, con respuesta de fondo, clara, precisa y congruente con lo solicitado.

Así las cosas, una vez se concluyó con la verificación de la información y analizados los soportes suministrados, la Oficina de Control Interno, entregó informe preliminar a la Alta Dirección, quienes se pronunciaron únicamente frente a las peticiones vencidas, sin que hayan presentado objeciones frente a los diferentes hallazgos.

El estado de las PQRSD observados, así como el tipo de queja, las dependencias a cargo de realizar los trámites correspondientes y la verificación adelantada por el equipo auditor, se muestran a lo largo de éste informe.

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

La atención oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, como uno de los elementos del cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano que hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es un elemento que permite consolidar la cultura de servicio al ciudadano por parte de los servidores de la entidad. La Oficina de Control Interno de conformidad con lo establecido por la normatividad aplicable, realizó seguimiento a este proceso, y evidenció:

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	IGO: XXXXX SIÓN:XXX HA EXPEDICIÓN JALIZACIÓN: DE AÑO NA 6 de 35
FORMATO: INFORME		

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

Art. 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
<p><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></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Que se dio cumplimiento al Decreto 350 de 2013, por el cual se establece la estructura de la Dirección Nacional de Bomberos, la Subdirección Administrativa y Financiera, quien 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 es desarrollada por el Proceso de Gestión y Atención al Usuario y soportada con los siguientes documentos: • Resolución 218 de 2019. <i>“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.</i> • 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 <i>“Procedimiento para absolver consultas jurídicas y técnicas por diferentes canales”</i>, código PC-NO-02 v. 1. • A partir del mes de marzo de 2020, la entidad contó con 3 profesionales en la Oficina de Atención al Ciudadano para verificar la operatividad de la atención de las PQRS. 	<p style="text-align: center;">Conformidad</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>	<ul style="list-style-type: none"> • Se observó que el Proceso de Gestión y Atención al Usuario ha publicado los: 1) Informes trimestrales de PQRS de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 e Informes de solicitudes de acceso a información, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2.1.1.6.2. del Decreto 1081 de 2015. 2.2. Revisión del Informe de PQRS publicado en página web DNBC. • Por su parte la OCI constató la publicación de los dos informes en la página web de la Entidad, 	<p style="text-align: center;">Conformidad</p>



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

IGO: XXXXX
SIÓN:XXX
HA EXPEDICIÓN
JALIZACIÓN:
DE AÑO
NA 7 de 35

FORMATO: INFORME

Art. 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
	<p>Información de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y las Solicitudes de Acceso a la Información Pública de la DNBC, visibles en el link: https://dnbc.gov.co/atencion-al-ciudadano/informes-de-pgrsd</p> <ul style="list-style-type: none">• La Oficina de Control Interno constató, la publicación en página web, de los informes mensuales al igual que la información consolidada del primer semestre de PQRS 2020, así como la publicación del informe de Solicitudes de Acceso a Información Pública, dando así cumplimiento a lo previsto en la normatividad citada respecto de la publicación.• En concordancia con el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, literal h), el informe debe contener "... todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado". Del Primer Informe Semestral de PQRS 2020 se verificó que se hizo referencia al número de peticiones ingresadas, el canal por el que se recibió, la dependencia responsable de su trámite, la tipología y los tiempos de respuesta, dando cumplimiento a lo establecido en la norma.• Adicionalmente, la página principal de la entidad cuenta con la opción del menú principal denominado https://dnbc.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias en el que se hace mención a los mecanismos para atender PQRS.	
<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>	<ul style="list-style-type: none">• Se evidenció que en 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 2020.• Se observó que fueron publicados en la página web los informes mensuales junto con las base de datos en donde se cuanta con la información requerida de las PQRS., la cual puede ser	<p>Conformidad</p>

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	IGO: XXXXX SIÓN:XXX HA EXPEDICIÓN JALIZACIÓN: DE AÑO NA 8 de 35
FORMATO: INFORME		

Art. 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
	consultada en el link: https://dnbc.gov.co/atencion-al-ciudadano/informes-de-pqrsd	

7.1.1 Canales o Mecanismos para la Atención del Grupo de Valor que Interactúa con la Entidad

En desarrollo del seguimiento, la Oficina de Control Interno evidenció que se cumple con lo dispuesto en la Resolución 218 de 2019, “Por la cual se modifica la resolución 384 de 2018, se reglamentaron los canales oficiales para la recepción de PQRSD, así:

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/contacteno 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 	Conformidad
	<ul style="list-style-type: none"> • A la fecha del seguimiento se evidenció que se encuentran publicados todos los informes mensuales de PQRSD, así mismo se observó que se publicó el Informe Semestral de las PQRSD correspondiente al primer semestre de la vigencia 2020. 	Conformidad

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	IGO: XXXXX SIÓN:XXX HA EXPEDICIÓN JALIZACIÓN: DE AÑO NA 9 de 35
FORMATO: INFORME		

Fuente de información	Situación evidenciada	
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Protocolo de atención al usuario vigente desde el 30/10/2019</i> • <i>Protocolo de atención al usuario en el marco de la emergencia sanitaria a causa del covid-19</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • En este documento se hace referencia a los canales de atención que ofrece la entidad, documento actualizado en octubre 30 de 2019. • Se evidenció que la DNBC, en atención a los lineamientos del Gobierno Nacional y las recomendaciones del Ministerio de Salud y Protección Social en relación con la emergencia sanitaria nacional, puso en marcha varias medidas para la atención al público virtual y la recepción virtual de documentos en la entidad, así como para la radicación de comunicaciones y evitar en la medida de lo posible, la atención presencial, por lo cual se publicó el Protocolo de Atención al Usuario en el Marco de la Emergencia Sanitaria a Causa Del Covid-19, el cual se encuentra publicado en la página principal de la Entidad y se puede consultar en el link https://dnbc.gov.co/sites/default/files/2020-08/ANEXO%201%20Protocolo%20covid-19%20%281%29%20%282%29.pdf 	Conformidad
<i>Sistema de Gestión Documental – ORFEO</i>	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. 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.	

Número	Tipo de hallazgo	Descripción del hallazgo
1	Observación	<p>Se observó que el Sistema de Gestión Documental ORFEO no se encuentra parametrizado para generar alertas de vencimiento de términos para responder oportunamente las PQRSD, lo cual podría generar respuestas fuera de los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.</p> <p>Esta situación se había evidenciado en el seguimiento del segundo semestre de 2019, sin que a la fecha se hayan tomado las acciones correctivas.</p>

7.2 Análisis “Informe semestral de PQRSD” de Enero a Junio de 2020 remitido por la Oficina de Atención al Usuario, que la DNBC

7.2.1. Total de PQRSD Recibidos en la DNBC, en el Primer Semestre de 2020: A continuación se muestra la información suministrada por la Subdirección Administrativa y Financiera – Proceso de

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	IGO: XXXXX SIÓN:XXX HA EXPEDICIÓN JALIZACIÓN: DE AÑO NA 10 de 35
FORMATO: INFORME		

Atención al Usuario, registrada para el primer semestre de 2020, en la que se informa que para el primer semestre de 2020, se recibieron quinientos setenta y ocho (578) PQRSD, que fueron tramitados por las diferentes dependencias según su asignación, así:

Cuadro No. 1

Etiquetas de fila	Cuenta de Dependencia	%
Dirección General	34	5,88%
Subdirección administrativa y financiera	63	10,90%
Subdirección estratégica y de Coordinación Bomberil	481	83,22%
Total general	578	100,00%

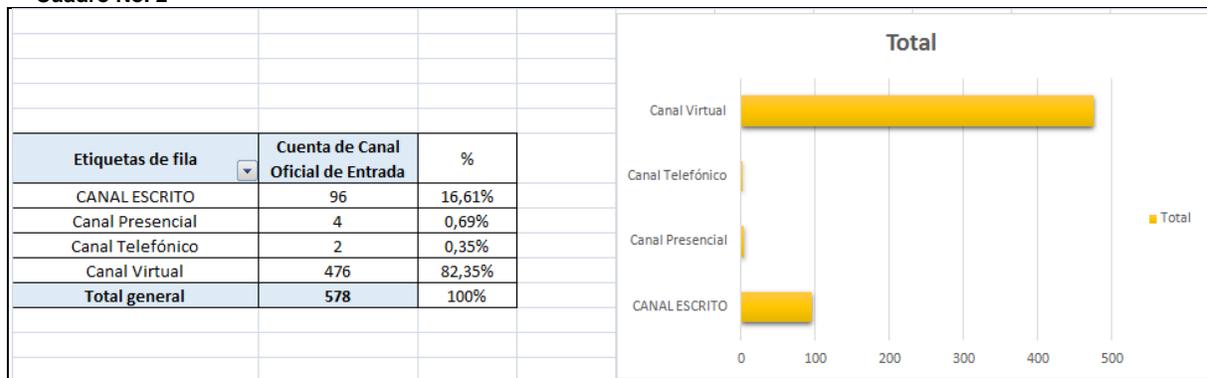
Fuente: Base de datos suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano – PQR. Primer Semestre 2020

Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que la dependencia a la que más número de requerimientos le fueron asignados fue a la Subdirección Estratégica y Bomberil, con un total de 481 requerimientos, los cuales representan el 83,22% del total de las peticiones registradas en el aplicativo ORFEO. La segunda dependencia con el mayor número de requerimientos fue la Subdirección Administrativa y Financiera con 63 requerimientos (10,90%) del total de las peticiones registradas en el aplicativo, y la tercera fue la Dirección General, con un total de 34 requerimientos, los cuales representan el 5,88% del total de las peticiones registradas en ORFEO.

7.2.2. Canales de Recepción de las PQRSD radicados en la DNB, en el Primer Semestre de 2020:

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, para el primer semestre de 2020 fueron recibidos por los diferentes canales así:

Cuadro No. 2



Fuente: Base de datos suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano – PQR. Primer Semestre 2020

7.2.3. Comunicaciones Recibidas en la DNBC, Según Tipificación: A continuación, se relaciona las comunicaciones recibidas en la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia, según la tipificación de las mismas, con su respectivo acumulado y porcentaje relativo. El total de peticiones antes mencionado, se encuentra distribuido por tipología como se muestra a continuación:

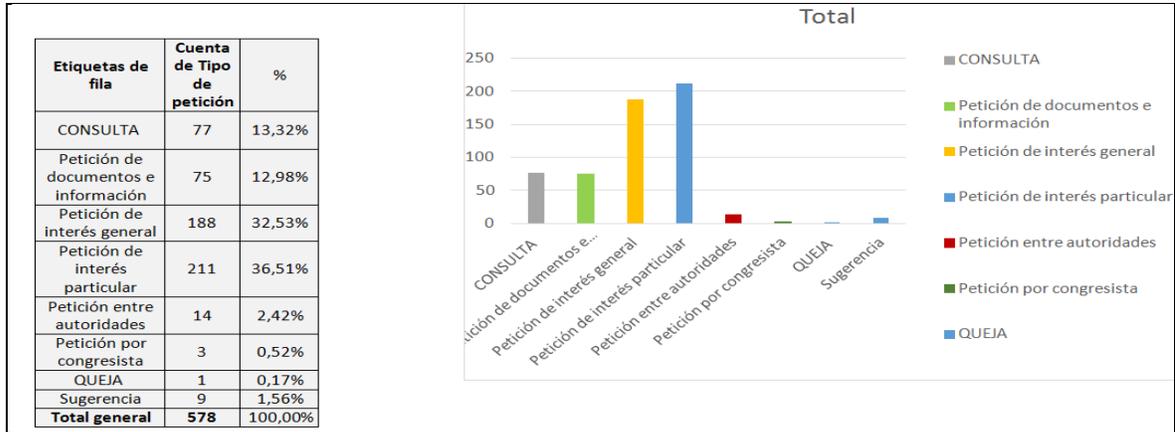


**DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA
DNBC
PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

IGO: XXXXX
SIÓN:XXX
HA EXPEDICIÓN
JALIZACIÓN:
DE AÑO
NA 11 de 35

FORMATO: INFORME

Cuadro No. 3

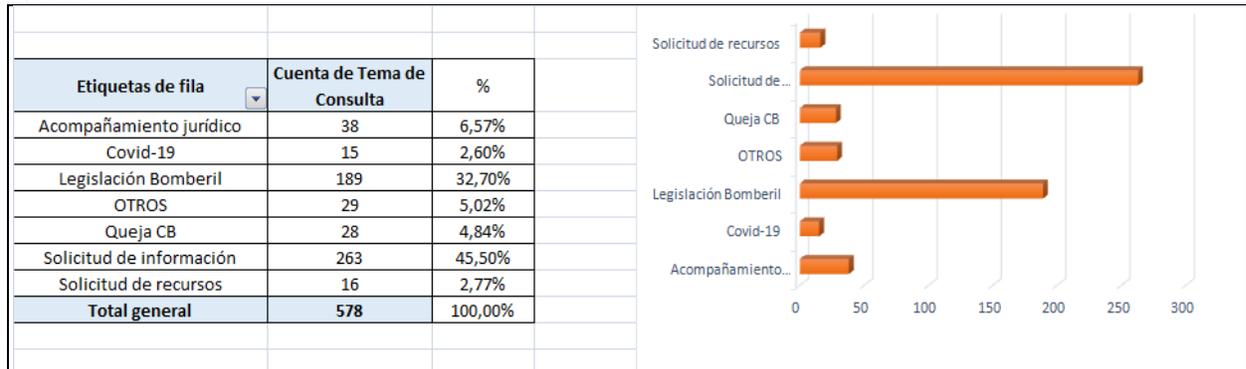


Fuente: Base de datos suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano – PQR. Primer Semestre 2020

De lo anterior, se observa que en el primer semestre, la DNBC recibió 578 PQRSD, de las cuales las peticiones de interés particular prevalecen con un 36,51% (211), seguido por las peticiones de interés general con un 32,53% (188); por su parte las consultas con un 13.32% (77) y las peticiones de documentos de información con un 12,98% (75) cada una, que dando un restante que se encuentra dividido entre las peticiones entre autoridades con un 2,42% (14), sugerencias 1,56% (9), peticiones por congresistas 0.52% (3) y las quejas con 0,17% (1).

A continuación se relacionan las peticiones según el tema específico de la petición, así:

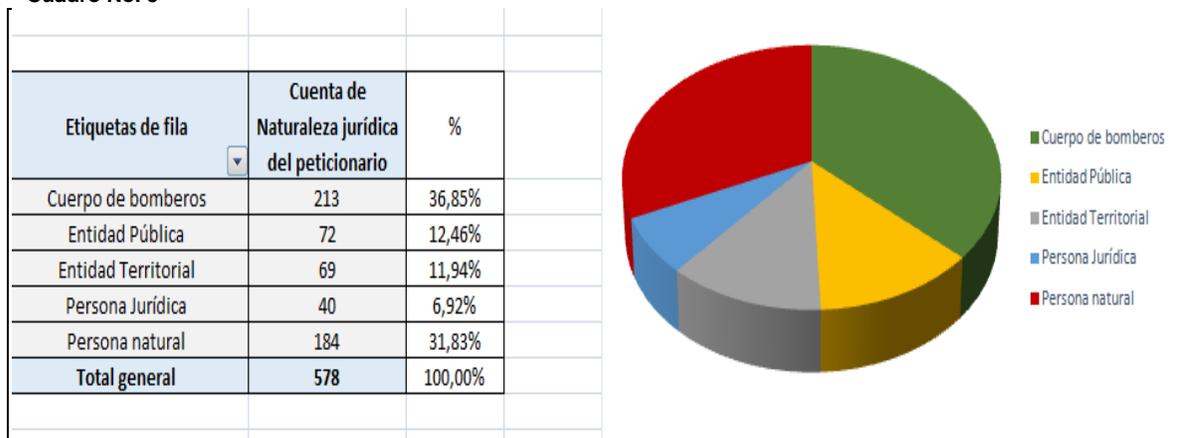
Cuadro No. 4



Fuente: Base de datos suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano – PQR. Primer Semestre 2020

7.2.4. Tipo de Peticionario: Igualmente teniendo en cuenta el informe presentado a la Oficina de Control Interno por la Subdirección Administrativa y Financiera, en desarrollo del seguimiento, se analizó el tipo de peticionario que radicó estos PQRSD, y se registra que en su mayoría los diferentes cuerpos de bomberos del país fueron quienes interpusieron más derechos de petición en el primer semestre de 2020; no obstante, las personas naturales, las entidades públicas, entidades territoriales y personas jurídicas también presentaron un número considerable de peticiones, aunque en menor proporción, tal como se evidencia en la siguiente gráfica:

Cuadro No. 5



Fuente: Base de datos suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano – PQR. Primer Semestre 2020

7.2.5. Tiempos de Respuesta PQRSD Recibidas en la DNBC: En relación con los tiempos de respuesta el Proceso de Gestión y Atención al Usuario de la Subdirección Administrativa y Financiera, informó el tiempo promedio de respuesta en días hábiles para cada uno de los requerimientos según su tipología, así:

Cuadro No. 6

Etiquetas de fila	Promedio de Tiempo de respuesta días hábiles
Consulta	24
Petición de documentos e información	23
Petición de interés general	21
Petición de interés particular	21
Petición entre autoridades	23
Petición por congresista	8
Queja	16
Sugerencia	14
Total general	22

Fuente: Base de datos suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano – PQR. Primer Semestre 2020

7.2.6. Comparativo por Canales Primer Semestre 2019 -2020

La Oficina de Control Interno realizó un Comparativo entre las peticiones por los diferentes canales, recibidos en la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia en el primer semestre de los años 2019 Versus 2020, resultado que se observa a continuación:

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	IGO: XXXXX SIÓN:XXX HA EXPEDICIÓN JALIZACIÓN: DE AÑO NA 13 de 35
		FORMATO: INFORME

Cuadro No. 7

Canales	Periodo 2019	Periodo 2020	Diferencial	
			Cantidad	%
Escrito	281	96	-185	-65.84
Presencial	81	4	-77	-95.06
Telefónico	0	2	2	100.00
Virtual	337	476	139	41.25
Total	699	578	-121	-17.31

Fuente: Base de datos suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano – PQR. Primer Semestre 2019 Vs 2020

Como se observa en el periodo analizado, primer semestre de 2020, comparado con el mismo periodo de la vigencia 2019, se presentó una reducción del 65,84% en las peticiones efectuadas por medio escrito, al igual que en las peticiones presenciales con un 95,06%; se observó un incremento del 100% de las peticiones telefónicas y de un 41,25% en los medios Virtuales como e-mail, portal y canal Web; En el consolidado general de PQRs se evidenció que para el primer semestre de 2020, se presentó una disminución del 121 peticiones que equivalen al 17,31% con relación al primer semestre de 2020.

Así mismo se evidenció que el Canal oficial con mayor ingreso de PQRSD durante el primer semestre de 2020 fue el canal virtual con un 82,35% (476) peticiones del total allegadas, en segundo lugar se encuentra el canal escrito con un 16,61% (96) el cual se mantiene activo pero con ingreso mínimo en cuanto a PQRSD, por último el canal Presencial y Telefónico con un 0,69% y 0,35% respectivamente. Lo anterior obedeció en primer lugar a las medidas tomadas por el Gobierno Nacional, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, con ocasión de la pandemia Covid-19 y en segundo lugar porque la Oficina de Atención al Ciudadano se abrió solo hasta el mes de marzo de 2020.

7.3. 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.

En el mismo sentido la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo", establece los términos para dar respuesta a las peticiones, los cuales para decidir o responder se cuentan a partir del día hábil siguiente a la recepción y serán atendidas de acuerdo con el medio de presentación utilizado por el ciudadano (escrito, verbal y virtual).

Teniendo en cuenta lo establecido en la normatividad citada en el criterio de seguimiento, la Oficina de Control Interno-OCI procedió a verificar la atención a los diferentes tipos de solicitudes efectuadas por los ciudadanos a la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia durante el periodo comprendido entre

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	IGO: XXXXX SIÓN:XXX HA EXPEDICIÓN JALIZACIÓN: DE AÑO NA 14 de 35
FORMATO: INFORME		

el 01 de enero y el 30 de junio de 2020, teniendo como base la información suministrada por la Oficina de Atención al Usuario y la verificación de la información que se reporta en el aplicativo ORFEO.

Así las cosas y en aras de evidenciar la gestión y atención brindada por las diferentes dependencias de la Entidad, a las 578 PQRSD que les fueron asignados por parte de la Oficina de Atención al Usuario, la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento y verificación a 195 PQRSD que fueron incluidos en la muestra seleccionada aleatoriamente, entre los cuales se abordaron los diferentes estados en el trámite de los mismos, esto es: cumplidas, en proceso, extemporáneas y vencidas.

7.3.1. Radicación de Entrada de Extemporánea de PQRSD: Al verificar los 195 documentos seleccionados como muestra aleatoria, se encontraron 61 PQRSD, que ingresaron al correo atencionciudadano@dnbc.gov.co, y que fueron radicados en el aplicativo ORFEO de forma extemporánea. De acuerdo a lo observado y a las evidencias aportadas, se encontró que se incumple con las responsabilidades indicadas en el Procedimiento de Recepción, Distribución, Seguimiento y Salida de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, versión 1 vigente desde el 25 de noviembre de 2019, toda vez que la radicación de la información, no fue llevada a cabo de manera oportuna, debido a que las personas responsables de la misma no tenían contrato, y no se establecieron acciones de contingencia que subsanaran esta situación, lo cual generó reprocesos e incumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley para dar respuesta oportuna a los diferentes requerimientos (artículo 14 de la Ley 1755 de 2015):

Cuadro No. 9

Canal Oficial de Entrada	No Radicado	Fecha Radicación	Observación
Canal Virtual	20203800007742	29 de abril del 2020	Recibido el 12 de febrero a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co
Canal Virtual	20203320003962	16 de marzo de 2020	Recibido el 20 de enero a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20203320002742	9 de marzo de 2020	Recibido el 25 de febrero a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20203320004152	18 de marzo de 2020	Recibido el 25 de enero a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20203320004292	24 de marzo de 2020	Recibido el 25 de enero a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20203800004422	06 de abril del 2020	Recibido el 2 de marzo a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20203800005392	20 de abril del 2020	Recibido el 2 de marzo a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20203800005602	21 de abril del 2020	Recibido el 10 de marzo a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20203800007122	25 de abril del 2020	Recibido el 10 de marzo a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20203800007292	28 de abril del 2020	Recibido el 20 de abril a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20202000009122	8 de mayo de 2020	Recibido el 13 de abril a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .



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

IGO: XXXXX
SIÓN:XXX
HA EXPEDICIÓN
JALIZACIÓN:
DE AÑO
NA 15 de 35

FORMATO: INFORME

Canal Oficial de Entrada	No Radicado	Fecha Radicación	Observación
Canal Virtual	20202000009412	11 de mayo de 2020	Recibido el 11 de mayo a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20202000010642	18 de mayo de 2020	Recibido el 11 de mayo a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20202000009632	12 de mayo de 2020	Recibido el 20 de abril a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20203800006532	24 de abril del 2020	Recibido el 22 de enero a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20203800007672	29 de abril del 2020	Recibido el 5 de marzo a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20203320003792	13 de marzo de 2020	Recibido el 11 de enero a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20203320002892	10 de marzo de 2020	Recibido el 10 de enero a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20203320003102	11 de marzo de 2020	Recibido el 6 de enero a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20203320003262	11 de marzo de 2020	Recibido el 8 de enero a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20203320003292	12 de marzo de 2020	Recibido el 15 de enero a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20203320003362	12 de marzo de 2020	Recibido el 4 de enero a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20203320003372	12 de marzo de 2020	Recibido el 10 de enero a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20203320003392	12 de marzo de 2020	Recibido el 13 de enero a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20203320003582	12 de marzo de 2020	Recibido el 14 de enero a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20203320003732	13 de marzo de 2020	Recibido el 14 de enero a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20203320003802	13 de marzo de 2020	Recibido el 9 de enero a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20203320003912	16 de marzo de 2020	Recibido el 20 de enero a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20203320003932	16 de marzo de 2020	Recibido el 24 de enero a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20203800006402	24 de abril del 2020	Recibido el 25 de marzo a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20203800007852	29 de abril del 2020	Recibido el 17 de febrero a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20203800004582	08 de abril del 2020	Recibido el 27 de febrero a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .



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

IGO: XXXXX
SIÓN:XXX
HA EXPEDICIÓN
JALIZACIÓN:
DE AÑO
NA 16 de 35

FORMATO: INFORME

Canal Oficial de Entrada	No Radicado	Fecha Radicación	Observación
Canal Virtual	20203800005382	20 de abril del 2020	Recibido el 4 de febrero a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20203800005502	21 de abril del 2020	Recibido el 22 de marzo a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20203800005612	21 de abril del 2020	Recibido el 19 de abril a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20203800005802	22 de abril del 2020	Recibido el 7 de febrero a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20203800007682	29 de abril del 2020	Recibido el 7 de febrero a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20203800008402	6 de mayo de 2020	Recibido el 3 de marzo a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20203800004752	08 de abril del 2020	Recibido el 21 de febrero a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20203800004802	13 de abril del 2020	Recibido el 27 de febrero a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20203800004882	14 de abril del 2020	Recibido el 27 de febrero a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20203800005082	16 de abril del 2020	Recibido el 17 de febrero a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20203800005212	20 de abril del 2020	Recibido el 5 de febrero a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20202000008692	6 de mayo de 2020	Recibido el 2 de mayo a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20202000008702	6 de mayo de 2020	Recibido el 2 de mayo a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20203800008782	7 de mayo de 2020	Recibido el 5 de mayo a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20203800008812	7 de mayo de 2020	Recibido el 14 de mayo a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20203800005332	20 de abril del 2020	Recibido el 2 de enero a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20203800007702	29 de abril del 2020	Recibido el 5 de febrero a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20203320004312	24 de marzo de 2020	Recibido el 20 de enero a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20202000011912	26 de mayo de 2020	Recibido el 21 de mayo a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20203320002932	10 de marzo de 2020	Recibido el 14 de enero a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .
Canal Virtual	20203320003032	10 de marzo de 2020	Recibido el 10 de enero a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co .

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	IGO: XXXXX SIÓN:XXX HA EXPEDICIÓN JALIZACIÓN: DE AÑO NA 17 de 35
		FORMATO: INFORME

Canal Oficial de Entrada	No Radicado	Fecha Radicación	Observación
Canal Virtual	20203320003122	11 de marzo de 2020	Recibido el 13 de enero a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co.
Canal Virtual	20203320003412	12 de marzo de 2020	Recibido el 19 de enero a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co.
Canal Virtual	20203320003542	12 de marzo de 2020	Recibido el 11 de enero a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co.
Canal Virtual	20203320003592	12 de marzo de 2020	Recibido el 10 de enero a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co.
Canal Virtual	20203320003952	16 de marzo de 2020	Recibido el 23 de enero a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co.
Canal Virtual	20203320004122	18 de marzo de 2020	Recibido el 28 de enero a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co.
Canal Virtual	20203320004302	24 de marzo de 2020	Recibido el 24 de enero a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co.
Canal Virtual	20203800004392	06 de abril del 2020	Recibido el 24 de febrero a través del correo atencionciudadano@dnbc.gov.co.

Número	Tipo de hallazgo	Descripción del hallazgo
1	No Conformidad	<p>Se evidencio que no se está dando cumplimiento a lo establecido en el numeral 5.19 del capítulo 5 Políticas de Operación del Procedimiento de Recepción, Distribución, Seguimiento y Salida de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, versión 1 vigente desde el 25 de noviembre de 2019, toda vez que la radicación de la información, no fue llevada a cabo de manera oportuna, debido a que las personas responsables de la misma no tenían contrato, y no se establecieron acciones de contingencia que subsanaran esta situación, lo cual generó reprocesos e incumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley para dar respuesta oportuna a los diferentes requerimientos (artículo 14 de la Ley 1755 de 2015) : <i>Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.</i></p>

7.3.2. Inadecuada Tipificación: Se evidenciaron debilidades en las acciones adelantadas con el fin de garantizar la recepción, clasificación, y entrega a las diferentes dependencias de los requerimientos que ingresan a la entidad y se radican en el aplicativo ORFEO, toda vez que se estableció que en la clasificación realizada a los documentos se encontró una inadecuada tipificación.

Se observó en el presente informe de seguimiento que de los 195 documentos seleccionados como muestra aleatoria, once (11) PQRSD, registraron una inadecuada tipificación, lo que puede generar incumplimiento en el término para dar respuesta, toda vez que al estar radicados con una tipología diferente, se afectan las estadísticas de PQRS en Sistema Documental ORFEO y las alertas que se

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	IGO: XXXXX SIÓN:XXX HA EXPEDICIÓN JALIZACIÓN: DE AÑO NA 18 de 35
		FORMATO: INFORME

puedan generar para su control documental lo cual podría generar respuestas fuera de los términos de conformidad con lo establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. A continuación, se relacionan:

Cuadro No. 10

Canal Oficial de Entrada	No Radicado	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	OBSERVACIONES
Canal Escrito	20203320000062	24/01/2020	20202050064301	27/01/2020	Se radico como petición entre autoridades y corresponde a una queja
Canal Escrito	20203320000082	24/01/2020	20202050064311	27/01/2020	Se radicó como petición de interés general y corresponde a una queja
Canal Escrito	20203320000312	24/01/2020	20202000000661	4/02/2020	Se radicó como petición de interés general y corresponde a una denuncia
Canal Escrito	20203320000472	28/01/2020	20202000000701	6/02/2020	Se radico como petición entre autoridades y corresponde a una petición de interés general
Canal Escrito	20203320000722	31/01/2020	20202000000711	6/02/2020	Se radicó como petición de interés general y corresponde a una queja
Canal Escrito	20203320000912	6/02/2020	20202050064451	14/02/2020	Se radicó como petición de interés general y corresponde a una queja
Canal Escrito	20203320001192	11/02/2020	20202050064761	2/03/2020	Se radicó como petición de interés general y corresponde a una queja
Canal Escrito	20203320001202	11/02/2020	20202050064501	18/02/2020	se radicó como petición entre autoridades y corresponde a una queja
Canal Escrito	20203320001312	12/02/2020	20202050064511	18/02/2020	Se radicó como petición de interés general y corresponde a una petición de documentos
Canal Escrito	20203320002692	6/03/2020	20202050065341	17/03/2020	Se radicó como petición de interés particular y corresponde a una DENUNCIA
Canal Virtual	20202000013782	8/06/2020	20202050068401	2/07/2020	Se radicó como petición de interés particular y corresponde a una DENUNCIA

Cuadro No. 11

Número	Tipo de hallazgo	Descripción del hallazgo
2	No Conformidad	<p>En revisión de la muestra aleatoria de las 195 PQRSD tramitadas en el primer semestre de 2020, se encontró que en once (11) peticiones se presenta una inadecuada clasificación: dos (2) denuncias fueron radicadas como peticiones de interés particular, tres (3) quejas fueron radicadas como peticiones entre autoridades, cuatro (4) quejas fueron radicadas como peticiones de interés general, una (1) denuncia se radicó como petición de interés general y una (1) petición de documentos se radicó como de interés general, incumpliendo lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que señala los términos para responder las diferentes peticiones: <i>Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición</i></p>

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	IGO: XXXXX SIÓN:XXX HA EXPEDICIÓN JALIZACIÓN: DE AÑO NA 19 de 35
FORMATO: INFORME		

		<p><i>en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresándolos motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá ser del doble del inicialmente previsto.</i></p> <p>Así mismo se incumple en el numeral 5.15 del capítulo 5 de las Políticas de Operación del Procedimiento de Recepción, Distribución, Seguimiento y Salida de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, versión 1 vigente desde el 25 de noviembre de 2019, toda vez que la radicación de la información. "...5.15 La oficina de Atención al Usuario deberá tener en cuenta la referencia que indica el peticionario en su derecho de petición, debido a que, si se va a modificar su tipología, se le deba informar al peticionario el plazo en el que se dará respuesta, con la finalidad que este tenga conocimiento del término que estableció la Entidad para resolverla..."</p>
--	--	--

7.3.3. Incumplimiento en Tiempos de Traslado a Otra Entidad. De la muestra aleatoria de PQRSD, se encontró que en 4 peticiones, no se les dio el adecuado trámite, toda vez que los responsables de dar respuesta no dieron traslado a la autoridad competente dentro del término establecido, incumpliendo el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

Cuadro No. 12

Canal Oficial de Entrada	No Radicado	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Observación	Días de vencimiento
Canal Escrito	20203320000472	28/01/2020	20202000000701	6/02/2020	Se dio traslado fuera de termino, no se evidencia comunicación en la que se le informe al peticionario del traslado.	8
Canal Virtual	20202000009032	7/05/2020	20202050067351	26/05/2020	Se dio traslado fuera de termino, no se evidencia comunicación en la que se le informe al peticionario del traslado.	13
Canal Escrito	20203320002692	6/03/2020	20202050065341	17/03/2020	Se dio traslado fuera de termino, no se evidencia comunicación en la que se le informe al peticionario del traslado.	8
Canal Escrito	20203320001192	11/02/2020	20202050064761	2/03/2020	Se dio traslado fuera de termino, no se evidencia comunicación en la que se le informe al peticionario del traslado.	15

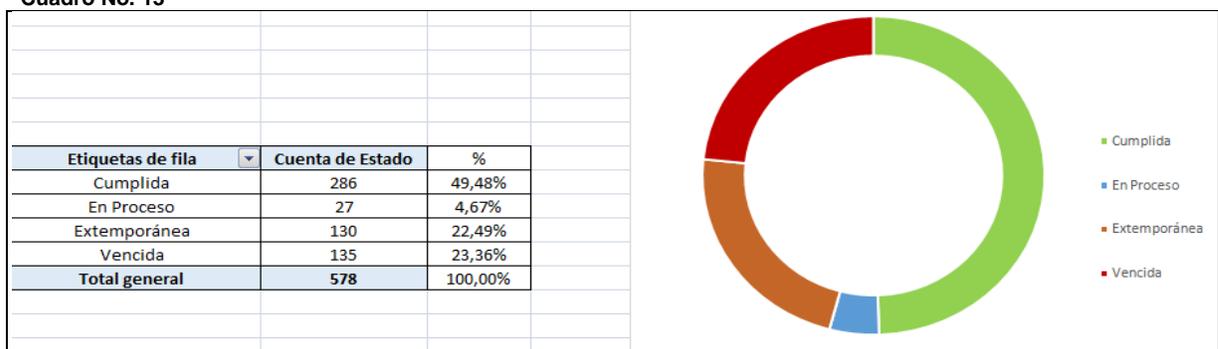
	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	IGO: XXXXX SIÓN:XXX HA EXPEDICIÓN JALIZACIÓN: DE AÑO NA 20 de 35
	FORMATO: INFORME	

Número	Tipo de hallazgo	Descripción del hallazgo
3	No Conformidad	Se encontró que en cuatro (4) PQRSD de la muestra aleatoria seleccionada, no se dio traslado a la autoridad competente, dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción, incumpliendo el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. "...Artículo 21. Funcionario sin competencia. 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, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente..."

7.3.4 Incumplimiento de términos para la contestación de peticiones, quejas y reclamos, aplicativo ORFEO: Con el fin de establecer los radicados con posibles incumplimientos de términos, se tuvieron en cuenta los reportes generados en el aplicativo ORFEO, estableciendo a continuación aquellos que registran trámite extemporáneo de la respuesta.

El Proceso de Atención al Usuario, remitió la información que a continuación se detalla, en donde se muestra el estado de las 578 peticiones tramitadas por diferentes dependencias de la entidad y cuyo estado se registra de acuerdo a la base de datos consultada, así: el 49,48% (286) se encuentran con respuesta cumplida, el 23,36% (135) se encuentran vencidas, el 22,49% (130) extemporáneas y el 4,67% (27) en proceso, así.

Cuadro No. 13



Fuente: Base de datos suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano – PQR. Primer Semestre 2020

La Oficina de Control Interno en desarrollo del seguimiento a las PQRSD, evidenció que para el primer semestre de 2020 se radicaron en la entidad 578 PQRSD, de las cuales se tomó una muestra de 195 radicados, para verificar el trámite de las respuestas, encontrando que 39 peticiones fueron respondidas extemporáneamente y 32 de estos se encontraban vencidos, información que fue entregada mediante informe preliminar a la Alta Dirección.

En el proceso de socialización del informe preliminar de auditoría, la Subdirección Estratégica y Bomberil de la DNBC, mediante comunicación de fecha 27 de agosto de 2020, en respuesta al informe preliminar,

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	IGO: XXXXX SIÓN:XXX HA EXPEDICIÓN JALIZACIÓN: DE AÑO NA 21 de 35
		FORMATO: INFORME

manifestó a la Oficina de Control Interno, que debido a la emergencia sanitaria por el Covid-19, fue necesario implementar el trabajo en casa, por lo cual se presentaron inconvenientes en la conectividad de la aplicación ORFEO, sumado al ingreso de nuevos contratistas que no conocían el uso de la aplicación, factores que influyeron en el retraso de radicación de documentos en el aplicativo, que teniendo en cuenta los hallazgos presentados en el informe preliminar por parte de la OCI, se realizó la actualización del aplicativo, situación que la OCI tuvo en cuenta al momento de generar el informe final.

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno procedió a corroborar el nuevo reporte enviado por el proceso de Atención al Usuario, y procedió a realizar la verificación del total de las 578 PQRSD radicadas en el primer semestre de 2020 en la DNBC y asignadas a la dependencia responsable, donde se muestra la oportunidad de respuesta, por cada dependencia responsable:

Cuadro No. 14

DEPENDENCIA	Cumplidas		En Proceso		Extemporáneas		Vencidas		Total
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	
Dirección General	23	67.71	0	0.00	11	31.42	1	2.86	35
Dirección Administrativa y Financiera	23	35.94	3	4.68	18	28.12	20	31.25	64
Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil	250	52.19	24	5.01	173	36.12	32	6.68	479
Totales	296	51.21	27	4.67	202	34.95	53	9.17	578

De lo anterior, se puede concluir que se presenta una diferencia entre la información entregada por GAU y lo evidenciado por la OCI, toda vez que, al realizar la verificación en el aplicativo ORFEO, se evidenció que de las 578 PQRSD radicadas se encuentran cumplidas 296 lo que representa un 51.21%, en proceso 27 con el 4.67%, extemporáneas 202 con el 34,95% y vencidas 53 con el 9.17%.

Teniendo en cuenta lo anterior y toda vez que los informes consolidados de PQRS correspondientes al primer semestre de 2020 se encuentran publicados en la página web de la entidad y estos presentan información cuantitativa de las peticiones, quejas y reclamos atendidos y trasladados durante el semestre, así como el tiempo promedio de respuesta para cada tipo de petición de acuerdo a lo señalado normativamente, es necesario que se proceda a actualizar la información publicada.

7.3.5. Peticiones Con Respuesta Extemporánea: La Oficina de Control Interno, teniendo en cuenta la información suministrada por el GAU, como repuesta al informe preliminar, procedió a verificar nuevamente la información registrada en el aplicativo ORFEO de los 578 PQRSD radicadas en la DNBC en el primer semestre de 2020, en la que se encontraron 202 peticiones con respuesta extemporánea, inobservando así el término señalado en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, así mismo se evidenció que no se informó al peticionario ampliación de términos para dar respuesta de conformidad con el párrafo único del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015:

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	IGO: XXXXX SIÓN:XXX HA EXPEDICIÓN JALIZACIÓN: DE AÑO NA 22 de 35
		FORMATO: INFORME

Cuadro No. 15

Canal Oficial de Entrada	No Radicado	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Observaciones	Días Respuesta
Canal Virtual	20203320002742	09/03/2020	20202050067351	27/05/2020	El correo ingresó el 25/02/2020	61
Canal Virtual	20203320004152	18/03/2020	20202000002041	03/06/2020	El correo ingresó el 25/01/2020	87
Canal Virtual	20203320004292	24/03/2020	20202000002041	03/08/2020	El correo ingresó el 25/01/2020	126
Canal Virtual	20203800005392	20/04/2020	20202000001681	05/06/2020	El correo ingresó el 2/03/2020	64
Canal Virtual	20203800005602	21/04/2020	20201200000083	04/05/2020	El correo ingresó el 10/03/2020	35
Canal Virtual	20203800007122	25/04/2020	20201200000083	04/05/2020	El correo ingresó el 10/03/2020	35
Canal Escrito	20203320001412	17/02/2020	20202050064591	24/03/2020		25
Canal Escrito	20203320001782	20/02/2020	20202050065721	14/04/2020		35
Canal Escrito	20203320001912	25/02/2020	20201200000033	16/03/2020	Petición de Congresista (5días)	14
Canal Virtual	20203320002122	27/02/2020	20202050064941	10/03/2020	El correo ingresó el 4/02/2020	25
Canal Presencial	20203320002622	05/03/2020	20202100000971	05/05/2020		39
Canal Virtual	20203320002742	09/03/2020	20202050067351	27/05/2020	El correo ingresó el 25/02/2020	61
Canal Virtual	20203320003092	11/03/2020	20202050065611	14/04/2020	El correo ingresó el 7/01/2020	67
Canal Virtual	20203320003472	12/03/2020	20202050065331	17/03/2020	El correo ingresó el 7/01/2020	50
Canal Virtual	20203320003572	12/03/2020	20202050065601	14/04/2020	El correo ingresó el 4/01/2020	67
Canal Virtual	20203320003632	12/03/2020	20202050065621	14/04/2020	El correo ingresó el 15/01/2020	61
Canal Virtual	20203320003692	13/03/2020	20202050065631	22/04/2020	El correo ingresó el 8/01/2020	72
Canal Virtual	20203320003712	13/03/2020	20202050065861	01/06/2020	El correo ingresó el 8/01/2020	98
Canal Virtual	20203320003942	16/03/2020	20202050065781	29/05/2020	El correo ingresó el 29/01/2020	82
Canal Virtual	20203320004002	16/03/2020	20202050065751	22/04/2020	El correo ingresó el 29/01/2020	57
Canal escrito	20203320004072	17/03/2020	20202050065771	28/05/2020		47
Canal Virtual	20203320004312	24/03/2020	20202100002381	09/06/2020	El correo ingresó el 20/01/2020	96
Canal Virtual	20203800005312	20/04/2020	20202000002631	17/06/2020	El correo ingresó el 29/02/2020	71
Canal Virtual	20203800005372	20/04/2020	20203320001101	19/05/2020	El correo ingresó el 10/02/2020	67
Canal Virtual	20203800005392	20/04/2020	20202000001681	05/06/2020	El correo ingresó el 2/03/2020	64
Canal Virtual	20203800005492	21/04/2020	20203320001111	19/05/2020	El correo ingresó el 28/02/2020	53
Canal Virtual	20203800006612	24/04/2020	20202050066811	27/05/2020	El correo ingresó el 20/03/2020	43



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

IGO: XXXXX
SIÓN:XXX
HA EXPEDICIÓN
JALIZACIÓN:
DE AÑO
NA 23 de 35

FORMATO: INFORME

Canal Oficial de Entrada	No Radicado	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Observaciones	Dias Respuesta
Canal Virtual	20203800006952	25/04/2020	20202000002501	10/06/2020	El correo ingresó el 18/02/2020	76
Canal Virtual	20203800007062	25/04/2020	20202000002511	10/06/2020	El correo ingresó el 18/03/2020	55
Canal Virtual	20203800007122	05/04/2020	20201200000083	04/05/2020	El correo ingresó el 10/03/2020	35
Canal Virtual	20203800007822	29/04/2020	20202000002491	10/06/2020	El correo ingresó el 18/02/2020	76
Canal Virtual	20203800008062	30/04/2020	20202050066771	27/05/2020	El correo ingresó el 31/01/2020	78
Canal Virtual	20202000009242	08/05/2020	20202000001281	19/05/2020	El correo ingresó el 1/04/2020	31
Canal Virtual	20202000013592	05/06/2020	202050066561	27/07/2020		32
Canal Escrito	20203320005232	20/04/2020	20203320003001	09/07/2020		58
Canal Escrito	20203320000872	05/02/2020	20202100001031	19/03/2020		31
Canal Virtual	20203800005332	20/04/2020	20202000002561	11/06/2020	El correo ingresó el 2/01/2020	109
Canal Virtual	20203800007702	29/04/2020	20202050067511	27/07/2020	El correo ingresó el 5/02/2020	114
Canal Virtual	20203320004312	24/03/2020	20202100002381	09/06/2020	El correo ingresó el 20/01/2020	96
Canal Escrito	20203320000202	24/01/2020	20203000000791	17/02/2020		16
Canal Escrito	20203320001002	06/02/2020	20202000001741	29/05/2020		76
Canal Escrito	20203320001042	10/02/2020	20202000004641	13/08/2020		123
Canal Escrito	20203320001172	10/02/2020	20202000004471	12/08/2020		122
Canal Escrito	20203320001842	20/02/2020	20202050066001	22/04/2020		41
Canal Escrito	20203320002092	27/02/2020	20202100001081	24/03/2020		17
Canal Escrito	20203320002282	03/03/2020	20202050067241	19/05/2020		51
Canal Escrito	20203320002832	10/03/2020	20202050066341	30/04/2020		34
Canal Escrito	20203320002862	10/03/2020	20202050065941	18/05/2020		45
Canal Virtual	20203320002962	10/03/2020	20202050066011	22/04/2020	El correo ingreso el 9/01/2020	71
Canal Virtual	20203320003042	10/03/2020	20202000001671	28/05/2020	El correo ingreso el 9/01/2020	95
Canal Escrito	20203320003112	11/03/2020	20202050065791	16/04/2020		23
Canal Escrito	20203320003122	11/03/2020	20202050066541	05/05/2020		35
Canal Escrito	20203320003242	11/03/2020	20202050065851	17/04/2020		24
Canal Virtual	20203320003282	12/03/2020	20202050066051	23/04/2020	El correo ingreso el 9/01/2020	72
Canal Virtual	20203320003412	12/03/2020	20202050064621	19/02/2020	El correo ingreso el 9/01/2020	29
Canal Virtual	20203320003422	12/03/2020	20201200000053	24/03/2020	El correo ingreso el 8/01/2020	53
Canal Escrito	20203320003452	12/03/2020	20202050065921	21/04/2020		25



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

IGO: XXXXX
SIÓN:XXX
HA EXPEDICIÓN
JALIZACIÓN:
DE AÑO
NA 24 de 35

FORMATO: INFORME

Canal Oficial de Entrada	No Radicado	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Observaciones	Días Respuesta
Canal Virtual	20203320003512	12/03/2020	20202050065911	21/04/2020	El correo ingreso el 26/02/2020	36
Canal Virtual	20203320003592	12/03/2020	20202050065741	15/04/2020	El correo ingreso el 10/01/2020	65
Canal Virtual	20203320003702	13/03/2020	2020200001801, 2020200002261, 2020200002271, 2020200002281, 2020200002291	05/06/2020	El correo ingreso el 10/01/2020	100
Canal Virtual	20203320003922	16/03/2020	2020200001781	29/05/2020	El correo ingreso el 22/01/2020	49
Canal Virtual	20203320003952	16/03/2020	20202050065841	17/04/2020	El correo ingreso el 23/01/2020	21
Canal Virtual	20203320003992	16/03/2020	20202050065871	20/04/2020	El correo ingreso el 26/01/2020	22
Canal Virtual	20203320004012	16/03/2020	20202050067361	26/05/2020	El correo ingreso el 3/01/2020	46
Canal Virtual	20203320004122	18/03/2020	20202050066821	12/05/2020	El correo ingreso el 28/01/2020	35
Canal Virtual	20203320004132	18/03/2020	20202050065971	22/04/2020	El correo ingreso el 27/01/2020	22
Canal Virtual	20203320004142	18/03/2020	20192050062801	25/11/2019	El correo ingreso el 7/10/2019	32
Canal Virtual	20203320004302	24/03/2020	20202050065661	12/04/2020	El correo ingreso el 24/01/2020	52
Canal Escrito	20203320005232	20/04/2020	20203320003001	05/07/2020		49
Canal Virtual	20203800004392	06/04/2020	20202050065811	17/04/2020	El correo ingreso el 24/02/2020	7
Canal Virtual	20203800004572	08/04/2020	20202050067561	02/06/2020	El correo ingreso el 27/02/2020	63
Canal Virtual	20203800004592	08/04/2020	20202050066091	29/04/2020	El correo ingreso el 4/02/2020	58
Canal Virtual	20203800004652	08/04/2020	20202050065891	20/04/2020	El correo ingreso el 5/03/2020	24
Canal Virtual	20203800004862	13/04/2020	20202050065931	21/04/2020	El correo ingreso el 27/02/2020	35
Canal Virtual	20203800004972	14/04/2020	20202050065961	22/04/2020	El correo ingreso el 24/02/2020	39
Canal Virtual	20203800005302	20/04/2020	20202050065901	21/04/2020	El correo ingreso el 2/03/2020	33
Canal Virtual	20203800005442	20/04/2020	20202050066061	23/04/2020	El correo ingreso el 18/02/2020	44
Canal Virtual	20203800005452	21/04/2020	20202050066041	23/04/2020	El correo ingreso el 20/02/2020	42
Canal Virtual	20203800005462	21/04/2020	20202050066001	22/04/2020	El correo ingreso el 18/02/2020	43
Canal Virtual	20203800005822	22/04/2020	20202050066071	24/04/2020	El correo ingreso el 24/02/2020	41
Canal Virtual	20203800006312	23/04/2020	20202050066941	14/05/2020		14
Canal Virtual	20203800006372	24/04/2020	20202050066281	30/04/2020	El correo ingreso el 10/03/2020	34
Canal Virtual	20203800006382	24/04/2020	20202050066291	30/04/2020	El correo ingreso el 12/03/2020	32
Canal Virtual	20203800006572	24/04/2020	20202050066421	04/05/2020	El correo ingreso el 28/12/2019	84



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

IGO: XXXXX
SIÓN:XXX
HA EXPEDICIÓN
JALIZACIÓN:
DE AÑO
NA 25 de 35

FORMATO: INFORME

Canal Oficial de Entrada	No Radicado	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Observaciones	Días Respuesta
Canal Virtual	20203800006702	24/04/2020	20203320002981	05/07/2020		45
Canal Virtual	20203800006712	24/04/2020	20202050066561	05/05/2020	El correo ingreso el 15/4/2020	13
Canal Virtual	20203800006772	24/04/2020	20202050066591	06/05/2020	El correo ingreso el 23/3/2020	28
Canal Virtual	20203800006832	24/04/2020	20203320001151	04/05/2020	El correo ingreso el 17/3/2020	30
Canal Virtual	20203800006872	24/04/2020	20202050066951	14/05/2020	El correo ingreso el 18/3/2020	37
Canal Virtual	20203800006942	25/04/2020	20202050067361	26/05/2020	El correo ingreso el 18/3/2020	44
Canal Virtual	20203800006962	25/04/2020	20202050067981	10/06/2020	El correo ingreso el 18/3/2020	55
Canal Virtual	20203800007142	28/04/2020	20202050066691	08/05/2020	El correo ingreso el 27/04/2020	8
Canal Virtual	20203800007212	28/04/2020	20203500002781	25/06/2020	El correo ingreso el 27/04/2020	39
Canal Virtual	20203800007262	28/04/2020	20202050066641	08/05/2020	El correo ingreso el 27/04/2020	8
Canal Virtual	20203800007272	28/04/2020	20202050066651	08/05/2020	El correo ingreso el 27/04/2020	8
Canal Virtual	20203800007502	29/04/2020	20202000002521	10/06/2020	El correo ingreso el 2/03/2020	67
Canal Virtual	20203800007512	29/04/2020	20202050066681	08/05/2020	El correo ingreso el 27/04/2020	8
Canal Virtual	20203800007692	29/04/2020	20201000001271	14/05/2020	El correo ingreso el 13/02/2020	61
Canal Virtual	20203800007752	29/04/2020	20202050066711	11/05/2020		7
Canal Virtual	20203800007792	29/04/2020	20202050066731	11/05/2020		7
Canal Virtual	20203800007922	30/04/2020	20203320003041	05/07/2020		41
Canal Virtual	20203800008012	30/04/2020	20202050067381	27/05/2020	El correo ingreso el 7/04/2020	32
Canal Virtual	20203800008032	30/04/2020	20202050066741	11/05/2020	El correo ingreso el 8/04/2020	20
Canal Virtual	20203800008152	30/04/2020	20202050068291	24/06/2020	El correo ingreso el 9/04/2020	48
Canal Virtual	20203800008242	30/04/2020	20202000005011	14/08/2020		69
Canal Virtual	20203800008282	04/05/2020	20203320003051	06/07/2020		41
Canal Virtual	20203800008452	06/05/2020	20203320003061	06/07/2020	El correo ingreso el 21/02/2020	88
Canal Virtual	20202000008712	06/05/2020	20202050068361	30/06/2020	El correo ingreso el 4/05/2020	37
Canal Virtual	20203800008752	07/05/2020	20202000005021	14/08/2020	El correo ingreso el 5/05/2020	67
Canal Virtual	20203800008772	07/05/2020	20202050067011	15/05/2020	El correo ingreso el 5/05/2020	8
Canal Virtual	20202000008842	07/05/2020	20202050068901	17/07/2020	El correo ingreso el 6/05/2020	48
Canal Virtual	20203800008892	07/05/2020	20202050068371	30/06/2020	El correo ingreso el 15/04/2020	49
Canal Virtual	20202000009202	08/05/2020	20202000005031	14/08/2020	El correo ingreso el 13/04/2020	82
Canal Virtual	20202000009232	08/05/2020	20203320003071	06/07/2020	El correo ingreso el 3/04/2020	86
Canal Virtual	20202000009252	08/05/2020	20202050067271	20/05/2020	El correo ingreso el 2/04/2020	31



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

IGO: XXXXX
SIÓN:XXX
HA EXPEDICIÓN
JALIZACIÓN:
DE AÑO
NA 26 de 35

FORMATO: INFORME

Canal Oficial de Entrada	No Radicado	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Observaciones	Días Respuesta
Canal Virtual	20202000009292	08/05/2020	20202050067281	21/05/2020	El correo ingreso el 6/04/2020	30
Canal Virtual	20202000009442	11/05/2020	20202050068691	09/07/2020	El correo ingreso el 20/04/2020	53
Canal Virtual	20202000009522	11/05/2020	20202100002141	04/06/2020	El correo ingreso el 15/04/2020	34
Canal Virtual	20202000010062	13/05/2020	20202050067291	21/05/2020		6
Canal Virtual	20202000010162	13/05/2020	20202000005151	17/08/2020		61
Canal Virtual	20202000010422	14/05/2020	20202100001861	01/06/2020		11
Canal Virtual	20202000010432	14/05/2020	20202000005221	17/08/2020		60
Canal Virtual	20202000010742	18/05/2020	20203500003391	16/07/2020		39
Canal Virtual	20202000011022	19/05/2020	20202050067801	08/06/2020		13
Canal Virtual	20202000011172	19/05/2020	20203500002861	30/06/2020		26
Canal Virtual	20202000011182	19/05/2020	20203320003021	09/07/2020		33
Canal Virtual	20202000011262	20/05/2020	20203500003501	17/07/2020		38
Canal Virtual	20202000012092	26/05/2020	20203320002571	12/06/2020	El correo ingresó el 25/05/2020	13
Canal Virtual	20202000012712	29/05/2020	20202000005421	20/08/2020		53
Canal Virtual	20202000012932	31/05/2020	20202050069231	04/08/2020		42
Canal Virtual	20202000013332	04/06/2020	20202050069241	04/08/2020		39
Canal Virtual	20202000013602	05/06/2020	20202050069441	12/08/2020		43
Canal Virtual	20202000013742	08/06/2020	20202050069351	06/08/2020		39
Canal Virtual	20203800014092	11/06/2020	20202050069271	04/08/2020		34
Canal Virtual	20203800014592	16/06/2020	20203320002881	30/06/2020		8
Canal Virtual	20203800014602	16/06/2020	20202000004431	12/08/2020		37
Canal Virtual	20203800014612	16/06/2020	20202000004151	05/08/2020		33
Canal Virtual	20203800014762	18/06/2020	20202050069541	20/08/2020	El correo ingresó el 17/06/2020	41
Canal Virtual	20203800014782	17/06/2020	20202000004411	12/08/2020		36
Canal Virtual	20203800014812	18/06/2020	20202000004121	05/08/2020		31
Canal Virtual	20203800014902	18/06/2010	20202050069331	06/08/2020		32
Canal Virtual	20202000015032	18/06/2020	202050068701	09/07/2020		13
Canal Escrito	20203320001412	17/02/2020	20202050064591	24/03/2020		25
Canal Escrito	20203320001782	20/02/2020	20202050065721	14/04/2020		35
Canal Presencial	20203320002622	05/03/2020	20202100000971	05/05/2020		39
Canal escrito	20203320004072	17/03/2020	20202050065771	28/05/2020		47
Canal Virtual	20202000013592	05/06/2020	202050066561	27/07/2020		32
Canal Escrito	20203320005232	20/04/2020	20203320003001	09/07/2020		58
Canal Escrito	20203320000872	05/02/2020	20202100001031	19/03/2020		31



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

IGO: XXXXX
SIÓN:XXX
HA EXPEDICIÓN
JALIZACIÓN:
DE AÑO
NA 27 de 35

FORMATO: INFORME

Canal Oficial de Entrada	No Radicado	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Observaciones	Dias Respuesta
Canal Escrito	20203320000202	24/01/2020	20203000000791	17/02/2020		16
Canal Escrito	20203320001002	06/02/2020	20202000001741	29/05/2020		76
Canal Escrito	20203320001042	10/02/2020	20202000004641	13/08/2020		123
Canal Escrito	20203320001172	10/02/2020	20202000004471	12/08/2020		122
Canal Escrito	20203320001602	17/02/2020	20202050064701	21/02/2020		4
Canal Escrito	20203320001842	20/02/2020	20202050066001	22/04/2020		41
Canal Escrito	20203320002092	27/02/2020	20202100001081	24/03/2020		17
Canal Escrito	20203320002202	03/03/2020	20202050065311	16/03/2020		9
Canal Escrito	20203320002282	03/03/2020	20202050067241	19/05/2020		51
Canal Escrito	20203320002522	04/03/2020	20202100000991	19/03/2020		11
Canal Escrito	20203320002702	06/03/2020	20202050065381	19/03/2020		9
Canal Escrito	20203320002832	10/03/2020	20202050066341	30/04/2020		34
Canal Escrito	20203320002852	10/03/2020	20201200000043	18/03/2020		6
Canal Escrito	20203320002862	10/03/2020	20202050065941	18/05/2020		45
Canal Escrito	20203320003112	11/03/2020	20202050065791	16/04/2020		23
Canal Escrito	20203320003122	11/03/2020	20202050066541	05/05/2020		35
Canal Escrito	20203320003242	11/03/2020	20202050065851	17/04/2020		24
Canal Escrito	20203320003452	12/03/2020	20202050065921	21/04/2020		25
Canal Escrito	20203320003662	13/03/2020	20201200000063	24/03/2020		6
Canal Escrito	20203320005232	20/04/2020	20203320003001	05/07/2020		49
Canal Virtual	20203800005862	22/04/2020	20202050066071	24/04/2020		2
Canal Virtual	20203800006312	23/04/2020	20202050066941	14/05/2020		14
Canal Virtual	20203800006702	24/04/2020	20203320002981	05/07/2020		45
Canal Virtual	20203800007752	29/04/2020	20202050066711	11/05/2020		7
Canal Virtual	20203800007792	29/04/2020	20202050066731	11/05/2020		7
Canal Virtual	20203800007922	30/04/2020	20203320003041	05/07/2020		41
Canal Virtual	20203800008242	30/04/2020	20202000005011	14/08/2020		69
Canal Virtual	20203800008282	04/05/2020	20203320003051	06/07/2020		41
Canal Virtual	20202000009382	11/05/2020	20202050066721	11/05/2020		1
Canal Virtual	20202000010062	13/05/2020	20202050067291	21/05/2020		6
Canal Virtual	20202000010162	13/05/2020	20202000005151	17/08/2020		61
Canal Virtual	20202000010422	14/05/2020	20202100001861	01/06/2020		11

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	IGO: XXXXX SIÓN:XXX HA EXPEDICIÓN JALIZACIÓN: DE AÑO NA 28 de 35
	FORMATO: INFORME	

Canal Oficial de Entrada	No Radicado	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Observaciones	Días Respuesta
Canal Virtual	20202000010432	14/05/2020	20202000005221	17/08/2020		60
Canal Virtual	20202000010742	18/05/2020	20203500003391	16/07/2020		39
Canal Virtual	20202000011022	19/05/2020	20202050067801	08/06/2020		13
Canal Virtual	20202000011172	19/05/2020	20203500002861	30/06/2020		26
Canal Virtual	20202000011182	19/05/2020	20203320003021	09/07/2020		33
Canal Virtual	20202000011262	20/05/2020	20203500003501	17/07/2020		38
Canal Virtual	20202000012712	29/05/2020	20202000005421	20/08/2020		53
Canal Virtual	20202000012932	31/05/2020	20202050069231	04/08/2020		42
Canal Virtual	20202000013332	04/06/2020	20202050069241	04/08/2020		39
Canal Virtual	20202000013602	05/06/2020	20202050069441	12/08/2020		43
Canal Virtual	20202000013742	08/06/2020	20202050069351	06/08/2020		39
Canal Virtual	20203800014092	11/06/2020	20202050069271	04/08/2020		34
Canal Virtual	20203800014592	16/06/2020	20203320002881	30/06/2020		8
Canal Virtual	20203800014602	16/06/2020	20202000004431	12/08/2020		37
Canal Virtual	20203800014612	16/06/2020	20202000004151	05/08/2020		33
Canal Virtual	20203800014782	17/06/2020	20202000004411	12/08/2020		36
Canal Virtual	20203800014812	18/06/2020	20202000004121	05/08/2020		31
Canal Virtual	20203800014902	18/06/2010	20202050069331	06/08/2020		32
Canal Virtual	20202000015032	18/06/2020	202050068701	09/07/2020		13

Número	Tipo de hallazgo	Descripción del hallazgo
4	No Conformidad	<p>Se encontró que 202 PQRSD de los 578 radicados en el primer semestre, se respondieron de forma extemporánea, y no se informó al peticionario las circunstancias que ocasionaron, como tampoco se le informó la fecha en que se le daría respuesta, incumpliendo el término señalado en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, y su párrafo: "...Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción..."</p> <p>PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</p>

7.3.6. Peticiones Vencidas sin Respuesta: La Oficina de Control Interno, teniendo en cuenta la respuesta dada al informe preliminar, al verificar la información del aplicativo ORFEO, se encontró que

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	IGO: XXXXX SIÓN:XXX HA EXPEDICIÓN JALIZACIÓN: DE AÑO NA 29 de 35
		FORMATO: INFORME

de las 578 PQRSD radicadas en el primer semestre de 2020, 53 se encuentran vencidas sin respuesta, así:

Canal Oficial de Entrada	No Radicado	Fecha Radicación	Fecha de salida	OBSERVACION
Canal Escrito	20203320001282	11 de febrero de 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203320001962	26 de febrero de 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203320003032	10 de marzo de 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal escrito	20203320004062	17 de marzo de 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal escrito	20203320005122	17 de abril del 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal escrito	20203320005152	17 de abril del 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203800004952	14 de abril del 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203800005062	16 de abril del 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203800005412	20 de abril del 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203800005482	21 de abril del 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203800005792	22 de abril del 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203800005982	23 de abril del 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203800006012	23 de abril del 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203800006262	23 de abril del 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203800006302	23 de abril del 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203800006362	24 de abril del 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203800006752	24 de abril del 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203800006822	24 de abril del 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203800007172	28 de abril del 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203800007782	29 de abril del 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203800008422	6 de mayo de 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203800008462	6 de mayo de 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203800008862	7 de mayo de 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20202000008912	7 de mayo de 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20202000009042	7 de mayo de 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20202000009842	12 de mayo de 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20202000010152	13 de mayo de 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20202000010612	18 de mayo de 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta



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

IGO: XXXXX
SIÓN:XXX
HA EXPEDICIÓN
JALIZACIÓN:
DE AÑO
NA 30 de 35

FORMATO: INFORME

Canal Oficial de Entrada	No Radicado	Fecha Radicación	Fecha de salida	OBSERVACION
Canal Virtual	20202000011402	21 de mayo de 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20202000011492	21 de mayo de 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20202000011892	26 de mayo de 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20202000011952	26 de mayo de 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20202000012182	26 de mayo de 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20202000012302	27 de mayo de 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20202000012312	27 de mayo de 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20202000012652	29 de mayo de 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20202000012912	1 de junio de 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20202000013042	1 de junio de 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20202000013092	2 de junio de 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20202000013122	2 de junio de 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20202000013162	3 de junio de 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20202000013372	4 de junio de 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20202000013752	8 de junio de 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20202000013762	8 de junio de 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20202000013872	9 de junio de 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20202000013952	10 de junio de 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20202000014002	10 de junio de 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203800014072	11 de junio de 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203800014342	12 de junio de 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203800014412	16 de junio de 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203800014622	16 de junio de 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203800015592	23 de junio de 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203800016042	26 de junio de 2020	Sin respuesta	No registra información que indique porque no se ha dado respuesta

Número	Tipo de hallazgo	Descripción del hallazgo
5	No Conformidad	Se encontró que 53 PQRSD de los 578 documentos radicados en la DNBC, no han sido respondidos y no se encontró evidencia de haberse informado la fecha en que será resuelta la petición, inobservando el término señalado en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, y su

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	IGO: XXXXX SIÓN:XXX HA EXPEDICIÓN JALIZACIÓN: DE AÑO NA 31 de 35
		FORMATO: INFORME

	<p>parágrafo único: “...Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción...”</p> <p>PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</p>
--	---

7.4. Denuncias por actos de corrupción

Teniendo en cuenta la información suministrada por la profesional especializada a cargo de sustanciar los procesos disciplinarios de la entidad, durante el primer semestre del 2020, no se reportaron quejas o denuncias por actos de corrupción.

7.5 Acciones de tutela interpuestas por presunta vulneración al derecho de petición:

Se procedió a solicitar la base de datos de las tutelas del primer semestre de 2020, la cual fue recibida mediante correo electrónico del 21 de agosto de 2020.

Teniendo en cuenta la información que se reporta en ORFEO, se observó que se radicaron nueve (09) acciones de orden constitucional impetradas en el período comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2020 en contra de la DNBC.

Cuadro 17

No.	Radicado de entrada	Fecha de radicaci	Tutelante	Accionado	Autoridad judicial	Radicado de salida	Fecha salida
1		17/02/20	Carlos Julio Rincon Ayala	Secretaria Distrital De Gobierno	Juzgado Cuarenta y Dos Civil Municipal de Bogotá	20202050064571	18/02/20
3	20203800008262	20/02/20	Carlos Julio Rincon Ayala	Ministerio Del Interior	Juzgado Treinta y Seis Civil del Circuito de Bogotá	20202050064661	20/02/20
5	20203800008042	17/04/20	Carlos Julio Rincon Ayala	Ministerio Del Interior	Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá – Sala Civil	20202050065831	17/04/20
6	202038000014692	04/05/20	Orlado Murillo	Dirección Nacional De Bomberos	Juzgado Primero Promiscuo de Familia de Socorro	20202050066531	05/05/20
7	20202000009402	11/05/20	Cbv Del Valle De San Jose	Dirección Nacional De Bomberos	Juzgado Once Penal Del Circuito con Función de Conocimiento de Bucaramanga	20202050066831	12/05/20
8	20202000010572	18/05/20	Orlado Murillo	Dirección Nacional De Bomberos	Juzgado Primero Promiscuo de Familia de Socorro	20202050067131	18/05/20
9	20203800015642	24/06/20	Easman Neiva	Cbv La Plata	Juzgado Único Civil Municipal	20202050068331	24/06/20

Fuente: Proceso FANO

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	IGO: XXXXX SIÓN:XXX HA EXPEDICIÓN JALIZACIÓN: DE AÑO NA 32 de 35
FORMATO: INFORME		

De la información registrada en ORFEO, se puede inferir que la mayoría de las acciones interpuestas corresponden a temas relacionados con respuesta a derechos de petición, toda vez que, de las 9 tutelas radicadas, **siete (7) corresponden a derechos de petición que fueron radicados en la DNBC y que no fueron respondidos dentro del término establecido.**

7.6 Controles Para La Atención de PQRSD

La Guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano “LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS” en el ítem Controles establece: • *“Oficina de Control Disciplinario Interno: Las entidades deben organizar una oficina, que se encargue de adelantar los procesos disciplinarios en contra de sus servidores públicos.*

Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de: (i) incumplimiento a la Respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y (ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad.”

Número	Tipo de hallazgo	Descripción del hallazgo
6	No Conformidad	Se evidenció que la Oficina de Control Interno Disciplinario no ha dado cumplimiento a lo establecido en la Guía Estrategias para la Construcción del PAAC en cuanto a “ <i>adelantar las investigaciones en caso de: (i) incumplimiento a la Respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y (ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad.</i> ” Generadas durante el II semestre de 2019, ni I semestre de 2020

8. CONCLUSIONES

Se concluye a partir del seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del segundo semestre de 2020, que el Sistema de Control Interno es susceptible de mejora teniendo en cuenta:

- ✓ Se evidenció que la página principal cuenta con 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 2020.
- ✓ A la fecha del seguimiento se evidenció que se encuentran publicados todos los informes mensuales de PQRSD, así mismo se observó que se publicó el Informe Semestral de las PQRSD correspondiente al primer semestre de la vigencia 2020.
- ✓ No hay un seguimiento adecuado del Proceso de Atención al Usuario, ni de cada uno de los procesos responsables de atender las PQRSD, lo que genera inconsistencia en los reportes de la información. Toda vez que se evidenció que los informes de PQRSD que se encuentran

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	IGO: XXXXX SIÓN:XXX HA EXPEDICIÓN JALIZACIÓN: DE AÑO NA 33 de 35
FORMATO: INFORME		

publicados en la página web, se encuentran desactualizados y presentan diferencias, frente a lo realmente registrado en el aplicativo ORFEO.

- ✓ Se encontró que la DNBC, en atención a los lineamientos del Gobierno Nacional y las recomendaciones del Ministerio de Salud y Protección Social en relación con la emergencia sanitaria nacional, puso en marcha varias medidas para la atención al público virtual y la recepción virtual de documentos en la entidad, así como para la radicación de comunicaciones y evitar en la medida de lo posible, la atención presencial, por lo cual se publicó el Protocolo de Atención al Usuario en el Marco de la Emergencia Sanitaria a Causa Del Covid-19.
- ✓ Se evidenció que no se está dando cumplimiento a lo establecido en el Procedimiento de Recepción, Distribución, Seguimiento y Salida de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, versión 1 vigente desde el 25 de noviembre de 2019, toda vez que la radicación de la información, no fue llevada a cabo de manera oportuna, debido a que las personas responsables de la misma no tenían contrato, y no se establecieron acciones de contingencia que subsanaran esta situación, lo cual generó reprocesos e incumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley para dar respuesta oportuna a los diferentes requerimientos.
- ✓ Se observó que 202 de las 578 peticiones tramitadas por las diferentes dependencias de la entidad, se respondieron de forma extemporánea, incumpliendo lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 que establece en el Artículo 14. *“...Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción...”*
- ✓ Se encontró que a la fecha del seguimiento hay 53 PQRSD que se encuentran vencidas sin respuesta y no se evidenció documento en el que se le haya informado al peticionario la fecha en que será resuelta la petición, por lo que se incumple con lo establecido artículo 14 de la ley 1755 de 2015 referente a los *“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.*
- ✓ Se encontró que no se está dando traslado oportuno de aquellas peticiones que son competencia de otra entidad, es decir posterior a los 5 días siguientes a la recepción.
- ✓ Producto de la inoportunidad en la respuesta de las PQRSD se recibieron siete (7) tutelas, generando desgaste administrativo en la Entidad.
- ✓ No se han adelantado las investigaciones disciplinarias en caso de: (i) incumplimiento a la Respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y (ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad.” Generadas durante el II semestre de 2019, ni I semestre de 2020.

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.

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	IGO: XXXXX SIÓN:XXX HA EXPEDICIÓN JALIZACIÓN: DE AÑO NA 34 de 35
FORMATO: INFORME		

- ✓ Es necesario actualizar los informes semestrales de PQRS publicados en la página web, teniendo en cuenta la actualización de la información que se realizó por parte del Proceso de Gestión y Atención al Usuario.
- ✓ Capacitar al grupo de funcionarios de contratistas de la DNBC, para fortalecer el proceso de radicación y clasificación de las diferentes PQR, con el objeto de evitar reproceso en su gestión.
- ✓ Se requiere de manera inmediata dar atención a aquellas PQRS las cuales se encuentran sin respuesta y vencidas.
- ✓ Identificar factores variables donde los incumplimientos sean recurrentes para realizar los respectivos análisis de causa y plantear acciones efectivas para eliminar la recurrencia.
- ✓ Implementar, desde el Grupo de Gestión al Usuario, acciones que permitan garantizar el cumplimiento normativo en la contestación o trámite de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias, como, por ejemplo: - actividades de acompañamientos, sensibilización y fortalecimiento a la cultura de atención a las PQRS.
- ✓ Realizar reuniones periódicas (mensuales), con las dependencias que presuntamente se encuentran incumpliendo los términos legales para la contestación de PQRS, de acuerdo a los reportes generados por el aplicativo ORFEO
- ✓ Garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente para evitar vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales.
- ✓ Crear mecanismos o herramientas para la detección temprana de los “cuello de botella” en la gestión de PQRS, e implementar los controles necesarios para su intervención en tiempo real.
- ✓ Ejercer mayor rigurosidad en el registro y asignación oportuna de las PQRS remitidas por las partes interesadas, para que internamente se cuente con el tiempo suficiente para emitir la respuesta dentro de los plazos establecidos.
- ✓ Realizar una mayor supervisión a las obligaciones de los contratistas, con el fin de garantizar el cumplimiento cabal de sus obligaciones, en las cuales se establecen dar respuesta oportuna y de fondo a los derechos de petición. En los casos aplicables, tomar las medidas disciplinarias del caso
- ✓ Generar oportunamente los informes periódicos de las PQRS para la toma de decisiones.
- ✓ Asegurar la continuidad del personal requerido para la gestión de la PQRS para evitar la interrupción o retraso en la respuesta de las PQRS
- ✓ Asegurar la trazabilidad de las PQRS 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.

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	IGO: XXXXX SIÓN:XXX HA EXPEDICIÓN JALIZACIÓN: DE AÑO NA 35 de 35
FORMATO: INFORME		

- ✓ 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

Copia: Dr. Jorge Edwin Amarillo Alvarado – Subdirector Administrativo y Financiero
Capitán Jairo Soto Gil- Subdirector Estratégico y de Coordinación Bomberil