

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: XXXXX VERSIÓN: XXX FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN: MES DE AÑO PÁGINA 1 de 38
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 JULIO Y EL 30 DE DICIEMBRE DE 2020

1. 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 Auditorías vigencia 2021 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 julio y el 30 de diciembre de 2020.

2. OBJETIVOS DEL INFORME

2.1 Objetivo General

Verificar que el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas en la Dirección Nacional de Bomberos cumplan con las normas legales vigentes y reglamentación interna de la Entidad, e informar el resultado a la Administración de la Entidad, a través del informe semestral que sobre el particular debe realizar la Oficina de Control Interno, para que, del análisis del mismo se tomen las decisiones oportunas para la mejora del sistema de gestión, seguimiento y control de PQRS

2.2. Objetivos Específicos

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

Verificar el cumplimiento de oportunidad y materialidad establecidos por la Ley, para atender las PQRS formuladas por los ciudadanos ante la DNBC.

Verificar la eficacia y efectividad de los controles relacionados con la atención de las PQRS de la DNBC.

3. ALCANCE

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 julio al 30 de diciembre de 2020, en cumplimiento de los términos establecidos para su trámite por parte de las dependencias de la Entidad involucradas en su atención.

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: XXXXX VERSIÓN: XXX FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN: MES DE AÑO PÁGINA 2 de 38
FORMATO: INFORME		

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 la 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 la administración de la 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 solución a las principales necesidades y demandas de los ciudadanos y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de usa y mejoramiento continuo"*.
- Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 Expedida par 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*

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: XXXXX VERSIÓN: XXX FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN: MES DE AÑO PÁGINA 3 de 38
FORMATO: INFORME		

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 15 de febrero de 2021, solicitó a la Subdirección Administrativa y Financiera la información relacionada con el trámite de las PQRSD radicadas en la Entidad en el segundo semestre 2020, y como respuesta fueron allegados los informes mensuales y semestral consolidado de julio-diciembre de 2020, de los cuales se estableció un total de 825 radicados recibidos en el periodo de seguimiento, tomando para el cumplimiento de los objetivos propuestos una muestra representativa de 90 PQRSD, para verificar la información allegada por la Subdirección Administrativa y Financiera frente al Sistema de Gestión Documental ORFEO, para establecer el trámite dado a las PQRSD dentro del periodo de corte.

6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

La Oficina de Control interno ejecutó el seguimiento a las PQRSD, radicadas en la entidad dentro del periodo 01 de julio y el 31 de diciembre 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

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: XXXXX VERSIÓN:XXX FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN: MES DE AÑO PÁGINA 4 de 38
FORMATO: INFORME		

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.

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 este informe.

Así las cosas, una vez se concluyó con la verificación de la información y analizados los soportes suministrados por la Oficina de Control Interno, se remitió el Informe Preliminar a la Subdirección Administrativa y Financiera, para que de acuerdo con los procedimientos internos, en el término de tres (3) días hábiles a partir de la fecha de notificación, en caso de que tuvieran observaciones o solicitudes de ajuste, las allegaran a esta dependencia, junto con los soportes o evidencias correspondientes, con el fin de continuar con el trámite y emisión del informe final.

Por lo anterior, mediante comunicado del 22 de abril de 2021, la Subdirección Administrativa Y financiera, se pronunció únicamente respecto a los hallazgos:

La Oficina de Control Interno al verificar, la publicación en página web de los Informes de Solicitudes de Acceso a Información Pública, tanto mensual como semestral consolidado de las PQRSD 2020, verificando además que contengan "... todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado.", al respecto pudo establecer, que no obstante cumplirse con la estructura del informe, no se había cumplido con la obligación de publicar el informe mensual de diciembre, ni el consolidado semestral del II semestre de 2020, con ello incumpléndose lo preceptuado en el Literal h del Artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, en concordancia con lo establecido en el Artículo 48 de la Resolución 218 de 2019 de la DNBC.

Adjuntando pantallazos de los informes subidos a la página web de la DNBC en donde se pueden observar que ya está el informe mensual de diciembre y el consolidado semestral del II semestre de 2020.

Igualmente, se pronunciaron respecto al hallazgo: Al verificarse en el presente ejercicio de seguimiento, la información publicada respecto de los canales oficiales de la Entidad se observó, que lo publicado de los canales presencial y telefónico de la Entidad en la página web, se encuentra desactualizado, pues todavía aparece como dirección de la sede de la Entidad Carrera 30 No.85ª-39/47 y como número telefónico el 2571263-2571276, con ello no solo vulnerando el derecho de petición de los ciudadanos, sino además desconociéndose los principios del Artículo 4 de la Ley 1712 de 2014 y la 5ª. Dimensión de Información y Comunicación de MIPG-comunicación externa y el Artículo 8 de la Resolución 218 de 2019 de la DNBC

Allegando pantallazo de la información publicada respecto de los canales oficiales de la Entidad actualizada.

Por lo anterior, revisadas y analizadas las evidencias allegadas para desvirtuar las no conformidades observadas por la Subdirección Administrativa y Financiera al informe preliminar, esta Oficina de Control Interno las valida y desestima los hallazgos.

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: XXXXX VERSIÓN: XXX FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN: MES DE AÑO PÁGINA 5 de 38
FORMATO: INFORME		

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

Atendiendo a que la atención oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias es 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:

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"> • La Entidad, cuenta con la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen; esto, gracias a que el Numeral 20 del Artículo 10 del Decreto 350 de 2013, <i>“Por el cual se establece la estructura de la Dirección Nacional de Bomberos, y se determina las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones”</i> delegó en la Subdirección Administrativa y Financiera esta actividad, la cual cumple a través del Proceso de Gestión y Atención al Usuario, el cual además de los preceptos normativos, para el cumplimiento de su función a nivel interno, cuenta con los siguientes documentos: • 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. • Instructiva entrada de PQRSD en cada canal de atención disponible al usuario V.1 • Procedimiento PC-AV-01 Recepción, Distribución, Seguimiento y Salida de PQRSD • Protocolo de atención al usuario. • Política de protección de datos • Circular Externa No. 001 De manera directa también participa el Proceso Formulación, Actualización y Acompañamiento Normativo y Operativo (FANO) de la Subdirección 	<p style="text-align: center;">Conformidad</p>

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: XXXXX VERSIÓN: XXX FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN: MES DE AÑO PÁGINA 6 de 38
FORMATO: INFORME		

	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificando que para diciembre de 2020, la Oficina de Atención al Usuario cuenta con 3 profesionales asignados desde el mes de marzo de 2020, para verificar la operatividad de la atención de las PQRS. 	
<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 evidenció, que 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. 	Conformidad
<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. 	Conformidad

6.1.1. 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 PQRS, así:*

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: XXXXX VERSIÓN: XXX FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN: MES DE AÑO PÁGINA 7 de 38
FORMATO: INFORME		

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>En seguimiento se pudo verificar la publicación de la Resolución 2018 de 2018. En el enlace https://dnbc.gov.co/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias, la cual relaciona los canales oficiales de la Dirección Nacional de Bomberos, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presencial • Escrito • Formulario PQRSD https://bomberos.mininterior.gov.co/node/26906 Buzón de sugerencias • Correo Electrónico: atencionciudadano@dnbc.gov.co 	Conformidad
<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> 	<ul style="list-style-type: none"> • Virtual: Corresponde al chat disponible en la página Web de la Entidad. http://bomberos.mininterior.gov.co/contacto • YouTube: DNBomberosCol • Twitter: @DNBomberosCol • Telefónico • Celular: 310 241 4387 	
<p><u>Protocolo de Atención al Usuario en el Marco de la Emergencia Sanitaria a Causa del Covid-19</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se observó igualmente, el cumplimiento de la DNBC, a los lineamientos del Gobierno Nacional y las recomendaciones del Ministerio de Salud y Protección Social en relación con la emergencia sanitaria nacional, atendiendo a que tomo medidas para la atención y recepción virtual de documentos en la Entidad, y la radicación de comunicaciones, para evitar en la medida de lo posible atención presencial, para ello expidiendo y publicando 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 web de la Entidad menú Atención al ciudadano: https://dnbc.gov.co/sites/default/files/2020-08/ANEXO%201%20Protocolo%20covid-19%20%281%29%20%282%29.pdf 	Conformidad
	<p>Se evidenció la gestión de las PQRSD a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, el cual se parametrizó para generar alertas de</p>	

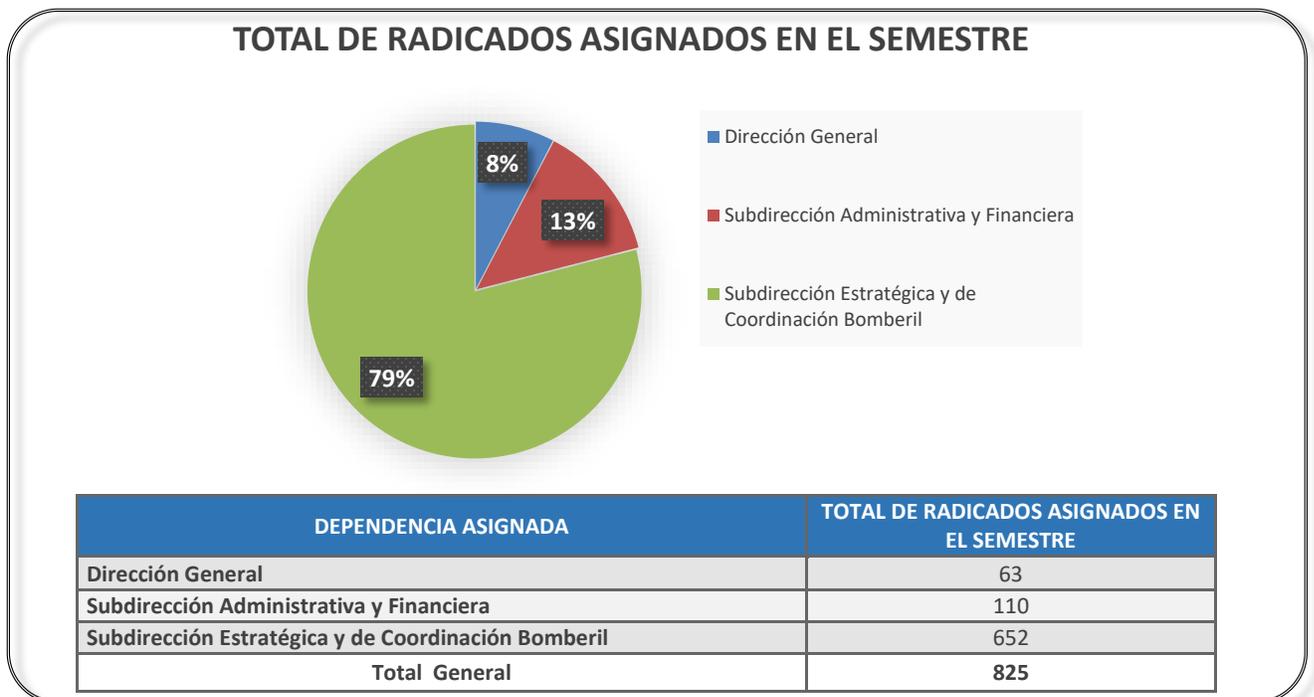
<i>Sistema de Gestión Documental – ORFEO</i>	vencimiento de las PQRSD, observando así lo preceptuado en el MIGP-Dimensión Gestión con valores para resultados 3.2.1.3 Política Gobierno Digital, en aras de lograr procesos internos, seguros y eficientes a través del fortalecimiento de las capacidades de gestión de tecnologías de información.	
--	---	--

7.1 Análisis “Informe semestral de PQRSD” de Julio a diciembre de 2020 remitido por la Oficina de Atención al Usuario.

7.1.1 Total de PQRSD Recibidos en la DNBC, en el Segundo Semestre de 2020:

Para determinar el tratamiento de las PQRSD en la Dirección Nacional de Bomberos durante el periodo evaluado, en primer lugar, es importante establecer del total de 825 radicados, las diferentes dependencias de la Entidad, a las cuales se les asignó la responsabilidad de dar respuesta a los requerimientos dentro de los términos legales previstos, evidenciando al respecto, que:

Cuadro No.1 Distribución de PQRSD por dependencias



Fuente: Base de datos GAU

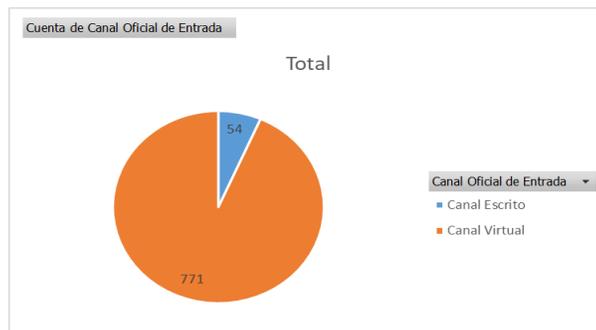
Información de la que observamos, que la dependencia a la que más número de radicados por competencia le fueron asignados es la Subdirección Estratégica y Bomberil con un total de 652

requerimientos, los cuales representan el 79% 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 110 requerimientos que representa un 13% del total de las peticiones registradas en el aplicativo, y la tercera dependencia con registros es la Dirección General, con un total de 63, los cuales representan el 7.63% del total de las peticiones registradas en ORFEO.

7.1.2 Canales de Recepción de las PQRSD radicados en la DNB, en el Segundo Semestre de 2020.

De la información allegada por la Subdirección Administrativa y Financiera- Oficina de Atención al Usuario, así como del informe consolidado PQRSD segundo semestre de 2020, se establece que los únicos canales oficiales, utilizados para el ingreso de peticiones fueron el canal virtual con un 93% (771 radicados) y el canal escrito con un 7%(54 radicados).

Gráfica canales más utilizado para la radicación de PQRSD, en el segundo semestre 2020



7.1.3 Comunicaciones Recibidas en la DNBC, según Tipificación: A continuación, se relaciona las PQRSD recibidas en la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia. El total de peticiones se encuentra distribuido por tipología y peso porcentual como se muestra a continuación:

Tabla No.3 Radicados de PQRSD clasificados por Tipologías

TIPOLOGIAS	RADICADOS	PORCENTAJE
Consulta	70	8,48
Denuncia	1	0,12
Derechos de petición	3	0,36
Informe por congresista	9	1,09
Informes	22	2,67
Petición de Documentos e Información	89	10,79
Petición de Interés General	277	33,58
Petición de Interés Particular	299	36,24
Petición entre autoridades	25	3,03
Petición por congresista	1	0,12
Queja	4	0,48

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: XXXXX VERSIÓN: XXX FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN: MES DE AÑO PÁGINA 10 de 38
	FORMATO: INFORME	

N	17	2,06
Sugerencia	8	0,97
TOTAL GENERAL	825	100

Fuente: Grupo Atención al Usuario

De la información reportada por la Subdirección Administrativa y Financiera, en lo que se refiere a las tipologías relacionadas en su consolidado semestral, es de resaltar que la de común utilización entre los ciudadanos y partes interesadas fue Petición de Interés Particular con 299 radicados y un porcentaje de participación del 36% sobre el total de radicados; seguida, de Petición de Interés General con 277 radicados y un 34% de participación; resaltando, por último, Petición de Documentos e Información con 89 radicados y un 11% de participación sobre el total.

De lo anterior, al entrar a verificar las tipologías relacionadas en los informes de la Subdirección Administrativa y Financiera, frente a lo establecido en el Artículo 10 de la Resolución 218 de 2019 que, para efecto de la recepción y trámite oportuno de las sugerencias, quejas y reclamos, determina que debemos atender a los siguientes tipos y definiciones:

- **Petición:** Es la petición respetuosa elevada por cualquier usuario a la DNBC, por motivos de interés general o particular, solicitando el reconocimiento de un derecho, intervención de la entidad, resolución de una situación jurídica o prestación de un servicio.
- **Solicitud de documentos:** Solicitud de expedición de copias de documentos que reposan en la Entidad
- **Solicitud de información:** Solicitud de acceso a la información pública que la DNBC genere, obtenga o custodie, adquiera o controle en el ejercicio de sus funciones.
- **Consulta:** Solicitud para que la DNBC conceptúe con una opinión o criterio asuntos en relación con las materias a su cargo.
- **Queja:** Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios funcionarios o contratistas de la DNBC, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.
- **Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.
- **Denuncia:** Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar con el objeto de que ese establezcan responsabilidades, denuncia que deberá soportarse con el material probatorio correspondiente.

Tipologías que por ser definidos por la Entidad de acuerdo con lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y tomadas en el acto administrativo que reglamenta las PQRSD atenderemos en el presente seguimiento, sin desconocer que debido a la emergencia sanitaria que afecta al país, igualmente debemos tener en cuenta lo definido en el Artículo 5. del Decreto 491 del 28 de

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: XXXXX VERSIÓN:XXX FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN: MES DE AÑO PÁGINA 11 de 38
	FORMATO: INFORME	

marzo de 2020, que determina la ampliación de los términos señalados en el precepto legal ya mencionado, para atender las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de dicha emergencia de la siguiente manera:

- Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción.

7.2 Tiempos de Respuesta PQRSD

Para verificar la extemporaneidad de las respuestas y vencimiento de estas en la Entidad, en primer lugar, verificaremos los tiempos de respuesta de las PQRSD recibidas en la DNBC, a partir de la relación de los tiempos de respuesta presentado por el Proceso de Gestión y Atención al Usuario de la Subdirección Administrativa y Financiera, la cual relaciona un tiempo promedio de respuesta en días hábiles para cada uno de los requerimientos según su tipología, así:

Tabla No.4 Promedio de respuestas días hábiles respuestas PQRSD II semestre 2020

Etiquetas de fila	Promedio de Tiempo de respuesta días hábiles
Consulta	34
Denuncia	30
Derechos de petición	30
Informes	28
Petición de documentos e información	19
Petición de interés general	30
Petición de interés particular	31
Petición entre autoridades	9
Petición por congresista	5
Queja	21
Sugerencia	18
Solicitud	29
Total general	22

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

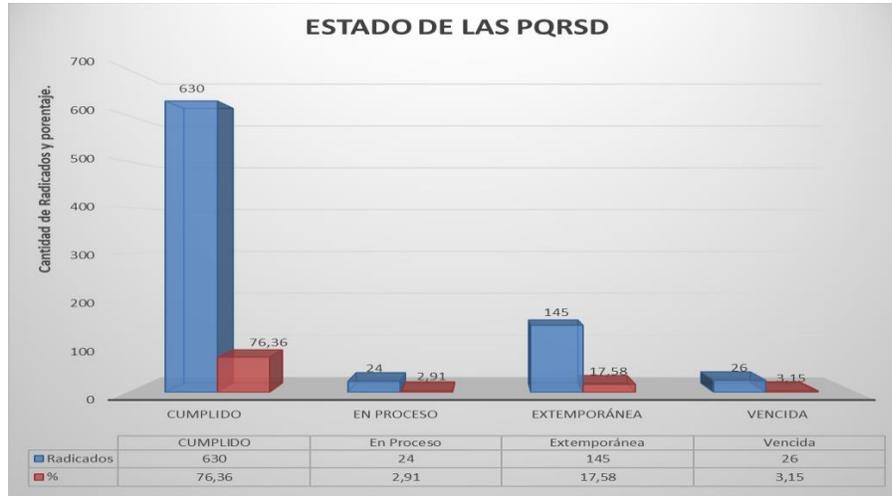
Por lo anterior, resulta de igual importancia en el presente ejercicio de seguimiento, resaltar el nivel de respuesta de las PQRSD en la Entidad, estableciendo gráfica y porcentualmente, que:



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

CÓDIGO: XXXXX
 VERSIÓN:XXX
 FECHA EXPEDICIÓN O
 ACTUALIZACIÓN:
 MES DE AÑO
 PÁGINA 12 de 38

FORMATO: INFORME



El nivel de respuesta de la Entidad, que evidencia un cumplimiento de solo un 76% en el semestre, con un nivel de extemporaneidad de 17,58% y de peticiones vencidas de 3.15%, lo cual refleja la necesidad de establecer mecanismos de control, que permitan dar cumplimiento al 100% de respuesta, como es lo legalmente ordenado.

7.3 Comparativo por tipologías 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 del 2020 Versus segundo semestre de 2020, resultado que se observa a continuación, porcentual y gráficamente, así:

Tabla No.5 Comparativo de tipologías I semestre y II semestre de 2020

PERIODO	1er Semestre 2020		2do Semestre 2020	
	# Radicados	% de Participación	# Radicados	% de Participación
Consulta	77	13,32	70	8,48
Petición de documentos e información	75	12,98	89	10,79
Petición Gral.	188	32,53	277	33,58
Petición Interés Particular	211	36,51	299	36,24
Petición entre autoridades	14	2,42	25	3,03
Petición por congresistas	3	0,52	1	0,12
Queja	1	0,17	4	0,48
Sugerencia	9	1,56	8	0,97
Denuncia			1	0,12
D. de petición			3	0,36

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: XXXXX VERSIÓN: XXX FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN: MES DE AÑO PÁGINA 13 de 38
	FORMATO: INFORME	

PERIODO	1er Semestre 2020		2do Semestre 2020	
	# Radicados	% de Participación	# Radicados	% de Participación
Informe x Congresista			9	1,09
Informes			22	2,67
N			17	2,06
Total	578	100	825	100

Fuente: Base datos suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano-PQRSD II semestre 2020

Del consolidado del I y II semestre de 2020, se observa que las peticiones de interés particular es la tipología de común utilización en la DNBC, las cuales tuvieron una disminución de solo 0,51% en el segundo semestre de 2020, pasando de un 36.51% a un 36%

Resaltando que en el II semestre de 2020, la segunda tipología más utilizada fue la de peticiones de interés de interés general con un 34% de participación del total, que igualmente en el I semestre fue la segunda más utilizada con un 32.5%. Igualmente, se evidencia que en el II semestre de 2020 las quejas aumentaron pasando de 1 a 4.

En cuanto a las tipologías: Sugerencia, denuncia, derecho de petición, informe por congresista e informes, no se manejaron en el I semestre de 2020

7.4. 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 período comprendido entre el 01 de julio y el 30 de diciembre 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 825 PQRSD que les fueron asignados por parte de la Oficina de Atención al Usuario, la Oficina

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: XXXXX VERSIÓN: XXX FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN: MES DE AÑO PÁGINA 14 de 38
FORMATO: INFORME		

de Control Interno realizó el seguimiento y verificación a 90 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: *respuesta, cumplidas, en proceso, extemporáneas y vencidas*, encontrando al respecto que:

7.4.1 Digitalización de respuesta:

Teniendo en cuenta, como ya quedó registrado en el presente informe que el mayor número de radicados en el segundo semestre de 2020 ingresó por el canal correo electrónico, lo cual obliga a la dependencia que tramite la PQRSD que al momento de notificar al usuario, no solo deba dejar evidencia adjunta del documento de la respuesta, sino enviarla desde el correo *respuestasatencionciudadano@dnbc.gov.co*, con copia a quienes proyectaron el documento.

Así mismo, dejando el funcionario y/o contratista que tramitó la información en el aplicativo Orfeo de cuándo y por cuál medio envió la respuesta para realizar el adecuado seguimiento de salida de PQRSD.

Igualmente, que para proceder al archivo del documento en físico, deba enlazar al radicado de entrada al radicado de salida en físico original; y por último para archivar en ORFEO asocie el documento de entrada con el de salida y adicionalmente deje evidencia de la acción adelantada en la opción archivar, es decir: envió por correo electrónico con todos los datos de envió.

El contratista o funcionario deberá tomar un pantallazo y la adjuntará en la parte de “documentos” en ORFEO con la evidencia de envió, en donde se pueda verificar el día y hora de este.

Por lo anterior, al entrar a verificar la Oficina de Control Interno la digitalización de las respuesta de las dependencias a las PQRSD, se pudo determinar que del total de 825 radicados 317 aparecen sin radicado de salida, lo cual no permite tener trazabilidad sobre un 38% del total de respuestas, y solo teniendo información del trámite dado respecto del radicado 20203800019932 del 21/07/2020, de la cual se dejó constancia de *la programación de una reunión virtual con el cuerpo de bomberos para aclarar dudas sobre el trámite*, los demás radicados, solo mencionan *Se dio respuesta por correo electrónico*.

Número	Tipo de hallazgo	Descripción del hallazgo
1	No Conformidad	Al verificar la digitalización y archivo de respuesta respecto de los 825 radicados, se pudo establecer que en 317 radicados que corresponden a un 38% sobre el total de PQRSD del semestre, no tienen Orfeo de salida, y solo uno de ellos, el radicado 20203800019932 del 21/07/2020, tiene constancia de la programación de una reunión virtual con el cuerpo de bomberos para aclarar dudas sobre el trámite requerido, los demás radicados sin número de salida, solo se menciona “Se dio respuesta por correo electrónico”, falta de digitalización que permite la pérdida de memoria institucional, y que no se pueda entrar a verificar la trazabilidad de la respuesta por falta de registro para verificar si la respuesta, con ello desconociéndose lo preceptuado en el Numeral 10 del Desarrollo del Procedimiento de Recepción, Distribución, Seguimiento y Salida de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

7.4.2 Inadecuada tipificación de los radicados por tipologías

Para el presente seguimiento y con el fin de evidenciar la recepción, clasificación, entrega y trámite a las diferentes

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: XXXXX VERSIÓN: XXX FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN: MES DE AÑO PÁGINA 15 de 38
		FORMATO: INFORME

dependencias de los requerimientos que ingresan a la Entidad , a partir de la muestra de los 90 radicados, verificamos su clasificación por tipología, relacionando además la dependencia encargada de su trámite, para con ello determinar la utilización de las tipologías definidas por la DNBC en el Artículo 10 de la Resolución 218 de 2019, información que relacionamos, así

Tabla No.6 Muestra de los 90 radicados clasificados por tipología y dependencias

Dependencia	Petición interés particular	Petición interés general	Petición documento e información	Consulta	Informes	Petición entre autoridades	Informe por congresista	Derecho de Petición	Denuncia	Sugerencia	Queja	Petición por congresista	Total tipologías
Dirección General	2						2				1	1	6
Subdirección Administrativa y Financiera	1		6			3			1				11
Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil	18	26	2	9	10	2		3		4			73
Total, muestra por tipología	20	25	9	9	10	5	2	3	1	4	1	1	90
Total radicados de muestra													90

De la información relacionada en la tabla frente a lo estipulado en el acto que reglamenta las PQRSD en la Entidad , se observan tipologías, que no están definidas en el acto, tales como: *petición de documentos e información, informes, petición entre autoridades, informe por congresista, derecho de petición y petición por congresista*; lo anterior, se resalta toda vez, que el acto define claramente las tipologías como petición, solicitud de información, solicitud de documentos, en las cuales se debería clasificar las peticiones de autoridades, informe por congresista y petición de congresista, eso haciendo su diferencia por los términos que estipula para cada una, el mismo acto en su artículo 22.

Número	Tipo de hallazgo	Descripción del hallazgo
2	No Conformidad	<p>Inadecuada utilización de las tipologías establecidas por la Entidad: Se observó que de los 825 radicados hay 9 que corresponden a Informe por Congresista y 22 radicados a una tipología Informes, tipologías estas que no relaciona la Resolución 218 de 2019 de la DNBC en su Artículo 10 para clasificación y radicación, por lo cual se debe proceder a clasificarlas dentro de las tipologías establecidas, haciendo claridad del término para su trámite de acuerdo a lo establecido en el Artículo 22 de la Resolución 218 para cuando un Congresista presente una información, y para los informes se de cumplimiento a lo establecido en el Numeral 5.48 del Procedimiento de Recepción Distribución Seguimiento y Salida De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias respecto a que GAU determinará un término prudente que no exceda de los 15 días hábiles para que se brinde su respectiva respuesta. Así mismo, se evidenció de las tipologías</p>

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: XXXXX VERSIÓN: XXX FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN: MES DE AÑO PÁGINA 16 de 38
		FORMATO: INFORME

	<p>utilizadas para la radicación, que no se radica nada bajo las tipologías solicitud de documentos y solicitud de información las cuales operan para las solicitudes de las personas naturales, con términos más amplios que las solicitudes entre entidades y autoridades, aspectos estos con los cuales se está inobservando lo establecido en los artículos 10 y 22 de la Resolución 218 de 2019 de la DNBC, y el Procedimiento de Recepción Distribución Seguimiento y Salida De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias</p>
--	---

7.4.3 Inadecuada tipificación de los radicados por temáticas

Analizada la recepción de los radicados para su clasificación de acuerdo con las tipologías y términos de la Entidad, en este seguimiento resulta de gran importancia revisar los radicados por sus temáticas y tiempos asignados con el fin de garantizar que la recepción, clasificación, y entrega a las diferentes dependencias de los requerimientos que ingresan a la entidad y son radicados en el aplicativo ORFEO, tengan una adecuada clasificación.

Lo anterior, en razón a que se puede vulnerar el derecho de petición por incumplimiento en el término para dar respuesta, al no tener claridad en el objeto de la petición y las razones en las que fundamenta, por una inadecuada clasificación por su tipología; con ello, igualmente afectando las estadísticas de las PQRS, situación que se evidenció, así:

Canal Oficial de Entrada	No Radicado	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	OBSERVACIONES
Canal Virtual	20203800046782	2020-10-30	20202050076911	17/11/2020	Se radico como petición de documentos e información, con 20 días de respuestas, cuando el art.22 e la resolución 218 de 2019 establece 10 días para su resolución, toda vez que desde el Ministerio del Interior, se preguntaba: <i>Solicitud información sobre proyectos de decreto que se pretendan tramitar en el próximo año</i>
Canal Virtual	20203800025322	4/08/2020	Sin radicado de salida	15/09/2020	Se radico como consulta, pero la imagen de la solicitud se refiere a que el Ministerio de Justicia allega un memorando y sus anexos de una respuesta de derecho de petición(cumplimiento de una sentencia)
Canal Virtual	20203800037112	9/09/2020	20202050064251	19/10/2020	Se radico como consulta, pero al revisar corresponde a una notificación de gestión del Ministerio de Salud mediante la cual se dio trámite a una petición y se informa el enlace para visualizar respuesta
Canal Escrito	20203800029362	18/08/2020	Sin radicado de salida	26/08/2020	Se registró como una sugerencia, pero al revisar su temática, se trata de una solicitud de información relacionada con un convenio de cooperación para obtener recursos para CBV a través del bingo de FENABOCCOL, sin que en ningún momento se haga referencia a un consejo o propuesta que haga un usuario o institución para el

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: XXXXX VERSIÓN: XXX FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN: MES DE AÑO PÁGINA 17 de 38
	FORMATO: INFORME	

Canal Oficial de Entrada	No Radicado	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	OBSERVACIONES
					mejoramiento de los servicios de la Entidad.
Canal Escrito	20203800051772	3/12/2020	20203800012761	15/12/2020	Se radicó como denuncia, pero al revisar, se hace una solicitud al director de la DNBC para que se pronuncie sobre materias propias de la Entidad dentro de una investigación de la Procuraduría, y en ningún momento se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria

Número	Tipo de hallazgo	Descripción del hallazgo
3	No Conformidad	Inadecuada tipificación de radicados de acuerdo a su temática. Se evidencian falencias en la radicación de tipologías por su temática, toda vez que el radicado 20203800046782 Se radicó como petición de documentos e información, con 20 días de respuestas, cuando el art.22 de la resolución 218 de 2019 establece 10 días para su resolución, toda vez que desde el Ministerio del Interior, se preguntaba: <i>Solicitud información sobre proyectos de decreto que se pretendan tramitar en el próximo año</i> ; el radicado 20203800025322 Se radico como consulta, pero la imagen de la solicitud se refiere a que el Ministerio de Justicia allega un memorando y sus anexos de una respuesta de derecho de petición(cumplimiento de una sentencia); el 20203800037112 Se radicó como consulta, pero al revisar corresponde a una notificación de gestión del Ministerio de Salud mediante la cual se dio trámite a una petición y se informa el enlace para visualizar respuesta; el 20203800029362 Se registró como una sugerencia, pero al revisar su temática, se trata de una solicitud de información relacionada con un convenio de cooperación para obtener recursos para CBV a través del bingo de FENABOCOL, sin que en ningún momento se haga referencia a un consejo o propuesta que haga un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad; el 20203800051772 Se radicó como denuncia, pero al revisar, se hace una solicitud al director de la DNBC para que se pronuncie sobre materias propias de la Entidad dentro de una investigación de la Procuraduría, y en ningún momento se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria. Radicaciones estas con las que se está inobservando lo preceptuado en el Art.10 , 22 ,23 y siguientes de la Resolución 218 de 2019

7. 5 Respuestas Extemporáneas

La Oficina de Control Interno, teniendo en cuenta la información suministrada por el GAU, verificó 145

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: XXXXX VERSIÓN: XXX FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN: MES DE AÑO PÁGINA 18 de 38
		FORMATO: INFORME

peticiones con respuesta extemporánea, de ahí la necesidad de revisar la información de cada uno de los radicados, para determinar si los servidores y contratistas encargados de atender las solicitudes dentro del término legal establecido, en caso de no poder dar cumplimiento al plazo previsto, dieron respuesta parcial debidamente sustentada y justificando porque no se puede atender en término al peticionario; y si en caso de ser necesario fijaron un nuevo tiempo el cual no podía exceder el término al inicialmente establecido, encontrando al respecto, que:

Tabla No7 Relación de PQRSD Extemporáneas dentro del segundo semestre de 2020

Canal de recepción	N° Radicación	Fecha de radicación	N° salida	Fecha de salida	Observaciones	Tiempo de respuesta (Días hábiles)
Canal Virtual	20202000016382	1 de Julio de 2020	20202050069561	24 de Agosto de 2020		37
Canal Virtual	20203800016432	2 de julio de 2020	20202050068931	29 de julio de 2020		24
Canal Virtual	20203800016442	2 de julio de 2020	20203500006701	16 de octubre de 2020	Anotación ORFEO: LA RESPUESTA FUE REDACTADA Y ENVIADA POR CORREO.	72
Canal Virtual	20203800016892	6 de julio de 2020		19 de octubre de 2020	Anotación ORFEO: la respuesta fue radicada directamente son el solicitante	71
Canal Virtual	20203800016902	6 de julio de 2020		31 de julio de 2020	Anotación ORFEO: ya se le dio respuesta de parte del área contractual.	18
Canal Virtual	20203800016912	6 de julio de 2020	20202000003351	28 de agosto del 2020		39
Canal Virtual	20203800016972	6 de julio de 2020	20202000007091	21 de septiembre de 2020		51
Canal Virtual	20203800017012	6 de julio de 2020	20202050070391	24 de septiembre de 2020		55
Canal Virtual	20203800017042	6 de julio de 2020	20202050069631	25 de agosto de 2020		33
Canal Virtual	20202000017162	6 de julio de 2020	20202000007101	21 de septiembre de 2020		52
Canal Virtual	20203800017392	7 de julio de 2020	20202000005521	26 de agosto de 2020		33
Canal Escrito	20203800017442	7 de julio de 2020	20202050070421	24 de septiembre de 2020		54
Canal Virtual	20203800017502	7 de julio de 2020	20202050068781	27 de julio del 2020		93
Canal Virtual	20203800017542	7 de julio de 2020		8 de septiembre de 2020	Anotación Orfeo: Se da repuesta por correo electrónico, se deja soporte digital.	42
Canal Virtual	20203800017562	7 de julio de 2020	20202100003551 y 20202100003561	17 de julio del 2020		68



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

CÓDIGO: XXXXX
VERSIÓN:XXX
FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN:
MES DE AÑO
PÁGINA 19 de 38

FORMATO: INFORME

Canal de recepción	N° Radicación	Fecha de radicación	N° salida	Fecha de salida	Observaciones	Tiempo de respuesta (Días hábiles)
Canal Virtual	20203800017592	7 de julio de 2020	20203400006741	14 de septiembre de 2020		46
Canal Virtual	20203800017702	8 de julio de 2020	20202000007001	16 de septiembre de 2020		47
Canal Virtual	20202000017802	9 de julio de 2020	20202050069741	2 de septiembre de 2020		36
Canal Virtual	20203800017882	9 de julio de 2020	20202000005811	27 de agosto		32
Canal Virtual	20203800018182	14 de julio de 2020	20202050070431	24 de septiembre de 2020		49
Canal Virtual	20202000018312	15 de julio de 2020	20202000011691	10 de diciembre de 2020		99
Canal Virtual	20203800018352	15 de julio de 2020	20202000006331	9 de septiembre de 2020		38
Canal Virtual	20203800018382	15 de julio de 2020	20202050069761	4 de septiembre de 2020		35
Canal Escrito	20203800019342	17 de julio de 2020	20202000003991	9 de septiembre de 2020	Anotación ORFEO: Respuesta proyectada Dra. Liz Alvarez	35
Canal Virtual	20203800019372	17 de julio de 2020	20202100006121	01 de septiembre		29
Canal Virtual	20203800019402	17 de julio de 2020	20203500006711	16 de octubre de 2020		61
Canal Virtual	20203800019822	21 de julio de 2020	20203500012451	11 de diciembre de 2020	Anotación ORFEO. RESPUESTA ENVIADA POR CORROE ELECTRONICO CON ANEXOS	97
Canal Virtual	20203800020022	21 de julio de 2020	20202050069901	4 de septiembre de 2020		31
Canal Virtual	20203800020072	21 de julio de 2020		16 de octubre de 2020	Anotación ORFEO: LA RESPUESTA FUE REDACTADA Y ENVIADA POR CORROE ELECTRONICO	60
Canal Virtual	20203800020092	21 de julio de 2020	20202050070441	24 de septiembre de 2020		45
Canal Virtual	20202000020592	23 de julio de 2020	20203500008761	19 de octubre de 2020	Anotación ORFEO: LA RESPUESTA FUE REDACTADA Y ENVIADA POR CORROE ELECTRONICO	59



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

CÓDIGO: XXXXX
VERSIÓN:XXX
FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN:
MES DE AÑO
PÁGINA 20 de 38

FORMATO: INFORME

Canal de recepción	N° Radicación	Fecha de radicación	N° salida	Fecha de salida	Observaciones	Tiempo de respuesta (Días hábiles)
Canal Virtual	20203800020862	23 de julio de 2020	20203500008921	19 de octubre de 2020	Anotación ORFEO: LA RESPUESTA FUE REDACTADA Y ENVIADA POR CORREO ELECTRÓNICO	59
Canal Virtual	20203800021212	24 de julio de 2020	20202000011791	10 de diciembre de 2020		93
Canal Virtual	20203800021462	27 de julio de 2020	20203500012481	11 de diciembre de 2020	Anotación ORFEO: RESPUESTA ENVIADA VIA CORREO ELECTORNICO CON ANEXOS.	93
Canal Virtual	20203800021662	27 de julio de 2020	20202050069111	30 de diciembre de 2020		105
Canal Virtual	20203800021822	27 de julio de 2020		15 de diciembre de 2020		95
Canal Virtual	20203800021862	27 de julio de 2020	20202000008191	6 de octubre de 2020		49
Canal Virtual	20203800021872	28 de julio de 2020	20203500000643	15 de diciembre de 2020	Anotación ORFEO: RESPUESTA ENVIADA CON ANEXOS VIA CORREO.	94
Canal Virtual	20203800021922	28 de julio de 2020	20203500008911	19 de octubre de 2020	Anotación ORFEO: LA RESPUESTA FUE REDACTADA Y ENVIADA POR CORREO ELECTRONICO.	56
Canal Virtual	20203800022052	28 de julio de 2020	20203500012751	15 de diciembre de 2020	Anotación ORFEO: RESPUESTA ENVIADA POR CORROE CON ANEXOS	94
Canal Virtual	20203800022112	28 de julio de 2020	20202050075471	5 de noviembre de 2020		68
Canal Virtual	20203800022452	29 de julio de 2020	20201200000333	06 de agosto		7
Canal Virtual	20203800022462	29 de julio de 2020	20202000011801	10 de diciembre de 2020		90
Canal Virtual	20202000022902	30 de julio de 2020	20202050069161	30 de julio		76



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA
DNBC

PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

CÓDIGO: XXXXX
VERSIÓN:XXX
FECHA EXPEDICIÓN O
ACTUALIZACIÓN:
MES DE AÑO
PÁGINA 21 de 38

FORMATO: INFORME

Canal de recepción	N° Radicación	Fecha de radicación	N° salida	Fecha de salida	Observaciones	Tiempo de respuesta (Días hábiles)
Canal Virtual	20203800027352	10 de agosto de 2020		23 de septiembre de 2020	23-09-2020 10:56 AM Archivar Arbey Hernan Trujillo Mendez ARCHIVO 20202000007761	31
Canal Virtual	20203800030742	23 de agosto de 2020		14 de septiembre de 2020	14-09-2020 15:52 PM Archivar Marisol Mora Bustos Una vez diligenciados y firmados los documentos de pago por parte del supervisor se da un visto bueno por parte del área financiera en central de cuentas, se radica y se sube al secop 2, se obliga y se da trámite de pago en las fechas establecidas dentro del calendario de pago y disponibilidad del PAC	20
Canal Virtual	20203800033342	27 de agosto de 2020		22 de septiembre de 2020	22-09-2020 14:25 PM Archivar Carlos Armando López Barrera Se archiva por cuanto se respondió mediante radicado 20201200000443	18
Canal Virtual	20203800036442	7-sep.-2020				
Canal Virtual	20203800039512	23-sep.-2020				
Canal Virtual	20203800036372	7-sep.-2020	20201200000493	21-sep.-2020		30
Canal Virtual	20203800038502	18-sep.-2020	20202000009861	6-nov.-2020	06-11-2020 16:46 PM Archivar Cristhian Matiz se da respuesta al orfeo 20202000009861	33
Canal Virtual	20203800039242	22-sep.-2020	20202000010261	10-nov.-2020	10-11-2020 15:02 PM Archivar Cristhian Matiz SE ARCHIVA EL ORFEO 20202000010261	33
Canal Virtual	20203800035592	1-sep.-2020				
Canal Virtual	20203800040862	29-sep.-2020			35 días vencida	



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA
DNBC

PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

CÓDIGO: XXXXX
VERSIÓN:XXX
FECHA EXPEDICIÓN O
ACTUALIZACIÓN:
MES DE AÑO
PÁGINA 22 de 38

FORMATO: INFORME

Canal de recepción	N° Radicación	Fecha de radicación	N° salida	Fecha de salida	Observaciones	Tiempo de respuesta (Días hábiles)
Canal Virtual	20203800038372	17-sep.-2020	20202050075531	5-nov.-2020	05-11-2020 15:22 PM Archivar Melba Vidal archivo 20202050075531	33
Canal Virtual	20203800035902	3-sep.-2020	20202050072771	22-oct.-2020		41
Canal Virtual	20203800037582	14-sep.-2020	20201200000543	30-sep.-2020	30-09-2020 17:08 PM Archivar Carlos Armando López Barrera Se archiva por cuanto se dio respuesta mediante radicado 20201200000543	12
Canal Virtual	20203800039392	23-sep.-2020			39 días vencido	
Canal Virtual	20203800040882	29-sep.-2020	20202050076891	17-nov.-2020	17-11-2020 12:18 PM Archivar Edgar Alexander Maya López Se da respuesta con radicado DNBC 20202050076891	32
Canal Virtual	20203800036632	7-sep.-2020	20202050075471	5-nov.-2020		41
Canal Virtual	20203800038412	17-sep.-2020	20202000009851	9-nov.-2020	09-11-2020 19:19 PM Archivar Cristhian Matiz SE DA RESPUESTA AL ORFEO 20202000009851	35
Canal Virtual	20203800038012	16-sep.-2020	N/A	12-nov.-2020	12-11-2020 16:33 PM Archivar VIVIANA ANDRADE TOVAR Se dio respuesta al correo indicado en el oficio con fecha 12 noviembre 2020.	40
Canal Virtual	20203800038242	17-sep.-2020	20202000010921	17-nov.-2020		40
Canal Virtual	20203800037192	9-sep.-2020	20202000007901	10-nov.-2020	10-11-2020 12:21 PM Archivar Julio Alejandro Chamorro Cabrera Se demoraron en firma y envío	42
Canal Virtual	20203800036862	8-sep.-2020	20202050075501	5-nov.-2020		40
Canal Virtual	20203800040872	29-sep.-2020			35 días vencida	
Canal Virtual	20203800038892	21-sep.-2020			41 días vencida	
Canal Virtual	20203800038022	16-sep.-2020				
Canal Virtual	20203800035642	1-sep.-2020	20202050075151	5-nov.-2020	05-11-2020 10:54 AM Archivar Melba Vidal 20202050075151 archivo	45
Canal Virtual	20203800040762	29-sep.-2020			35 días vencida	



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA
DNBC

PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

CÓDIGO: XXXXX
VERSIÓN:XXX
FECHA EXPEDICIÓN O
ACTUALIZACIÓN:
MES DE AÑO
PÁGINA 23 de 38

FORMATO: INFORME

Canal de recepción	N° Radicación	Fecha de radicación	N° salida	Fecha de salida	Observaciones	Tiempo de respuesta (Días hábiles)
Canal Virtual	20203800040442	28-sep.-2020	20202050076361	18-nov.-2020	19-11-2020 14:36 PM Archivar Andrea Bibiana Castañeda Durán SE DIO TRÁMITE CON RAD. 20202050076361 ENVIADO EL 18/11/2020	34
Canal Virtual	20203800036762	8-sep.-2020				
Canal Virtual	20203800037482	11-sep.-2020	20203000007241	22-sep.-2020	22-09-2020 13:49 PM Archivar Carlos Armando López Barrera Se archiva por cuanto se dio respuesta mediante oficio 20203000007241	7
Canal Virtual	20203800038132	16-sep.-2020	20202050075521	5-nov.-2020	05-11-2020 15:16 PM Archivar Melba Vidal archivo 20202050075521	34
Canal Virtual	20203800036362	6-sep.-2020				
Canal Virtual	20203800035742	2-sep.-2020	20201200000473	21-sep.-2020		13
Canal Virtual	20203800041072	1/10/2020				
Canal Virtual	20203800041192	1/10/2020				
Canal Virtual	20203800041262	1/10/2020				
Canal Virtual	20203800041332	1/10/2020				
Canal Virtual	20203800041382	2/10/2020				
Canal Virtual	20203800041402	2/10/2020				
Canal Virtual	20203800041622	2020-10-05 13:28:09				
Canal Virtual	20203800041652	5/10/2020				
Canal Virtual	20203800041662	5/10/2020				
Canal Virtual	20203800041672	5/10/2020				
Canal Virtual	20203800041722	5/10/2020				
Canal Virtual	20203800041782	6/10/2020				
Canal Virtual	20203800041802	6/10/2020				
Canal Virtual	20203800041872	2020-10-06 17:05:01				
Canal Virtual	20203800041892	6/10/2020				
Canal Virtual	20203800041902	6/10/2020				
Canal Virtual	20203800041912	6/10/2020	20202050081841	15 de diciembre de 2020	Anotación orfeo: tramitado bajo el no. radicado dnbc no. *20202050081841* del 15-12-2020 doctor carlos julio rincón Ayala director ejecutivo	45



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA
DNBC

PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

CÓDIGO: XXXXX
VERSIÓN:XXX
FECHA EXPEDICIÓN O
ACTUALIZACIÓN:
MES DE AÑO
PÁGINA 24 de 38

FORMATO: INFORME

Canal de recepción	N° Radicación	Fecha de radicación	N° salida	Fecha de salida	Observaciones	Tiempo de respuesta (Días hábiles)
					veeduría ciudadana bomberil de colombia -veedubom correo electrónico: veedubom@gmail.com referencia: radicado DNBC No. 20203800041272 y 20203800041912	
Canal Virtual	20203800041932	6/10/2020				
Canal Virtual	20203800041942	7/10/2020	20201200012121	7 de diciembre de 2020		39
Canal Virtual	20203800042002	7/10/2020	20201200000603	27/10/2020	27-10-2020 15:23 PM Archivar Carlos Armando López Barrera ARCHIVO 20201200000603	
Canal Virtual	20203800042032	7/10/2020				
Canal Virtual	20203800042132	7/10/2020	20201200000613	27/10/2020	27-10-2020 15:27 PM Archivar Carlos Armando López Barrera archivo 20201200000613	
Canal Virtual	20203800042172	2020-10-07 17:43:24				
Canal Virtual	20203800042232	8/10/2020	20202000009401	9 de diciembre de 2020	Anotación ORFEO: Respuesta enviada para coordinar reunión.	40
Canal Virtual	20203800042302	8/10/2020	20202050081441	11 de diciembre de 2020	Anotación ORFEO: Se tramito con oficio **20202050081441** del 11-12-2020. Señores NELSON ANTONIO ZULUAICA PATIÑO CUERPOS DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE BELLO ANTIOQUIA Correo electrónico: bomberosbello@une.net.co y CRISTIAN RICARDO MONSALVE LOPEZ CUERPOS DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE AMALFI ANTIOQUIA Correo electrónico: bomberosamalfi1@gmail.com	42
Canal Virtual	20203800042312	2020-10-08 16:14:50				
Canal Virtual	20203800042382	2020-10-09 11:32:26				
Canal Virtual	20203800042552	13/10/2020	20202000010641			
Canal Virtual	20203800042692	13/10/2020				



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA
DNBC

PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

CÓDIGO: XXXXX
VERSIÓN:XXX
FECHA EXPEDICIÓN O
ACTUALIZACIÓN:
MES DE AÑO
PÁGINA 25 de 38

FORMATO: INFORME

Canal de recepción	N° Radicación	Fecha de radicación	N° salida	Fecha de salida	Observaciones	Tiempo de respuesta (Días hábiles)
Canal Virtual	20203800043062	15/10/2020	20202050081451	11 de diciembre de 2020	Anotación ORFEO: Se tramito con oficio **20202050081451** del 11-12-2020. LEONARDO REYES CONTRERAS - REYES Y LEYES S.A.S. Correo electrónico: notificacionesadministrativas@reyesyleyes.com Referencia: 20203800042302 y 20203800044702	38
Canal Virtual	20203800043132	15/10/2020	20203500011881	2 de diciembre de 2020	Anotación ORFEO: respuesta enviada por correo electrónico con anexos.	32
Canal Virtual	20203800043212	15/10/2020				
Canal Virtual	20203800043352	16/10/2020	20202050081521	11 de diciembre de 2020	Anotación ORFEO: Se tramitó con oficio No. 20202050081521** del 11-12-2020. Señora: CONSUELO MORENO HURTADO. Comandante y Representante Legal Cuerpo de Bomberos Voluntarios - Bahía Solano Choco Correo Electrónico: bomberbasol2016@gmail.com	37
Canal Virtual	20203800043962	19/10/2020	20212000013731	25 de enero de 2021		64
Canal Virtual	20203800044122	19/10/2020	20202000012951	22 de diciembre de 2020		43
Canal Virtual	20203800044162	19/10/2020	20212000013751	25 de enero de 2021		64
Canal Virtual	20203800044192	19/10/2020	20212000013661	18 de enero de 2021		59
Canal Virtual	20203800044242	20/10/2020	20202000011931	22 de diciembre de 2020		42
Canal Virtual	20203800044492	20/10/2020	20202050081621	11 de diciembre de 2020	Anotación ORFEO: Se tramito con oficio No. **20202050081621** del 11-12-2020. Señor ESMERINDO PINTO ESCOBEDO Comandante Bomberos Leticia – Delegado Departamental- JORGE MARIÑO RUIZ Presidente Junta de Dignatarios	35



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

CÓDIGO: XXXXX
VERSIÓN:XXX
FECHA EXPEDICIÓN O
ACTUALIZACIÓN:
MES DE AÑO
PÁGINA 26 de 38

FORMATO: INFORME

Canal de recepción	N° Radicación	Fecha de radicación	N° salida	Fecha de salida	Observaciones	Tiempo de respuesta (Días hábiles)
Canal Virtual	20203800044542	20/10/2020	20203500012681	15 de diciembre de 2020	Anotación ORFEO: RESPUESTA ENVIADA VIA CORROE ELECTRONICO	37
Canal Virtual	20203800044632	21/10/2020	20202000012311	11 de diciembre de 2020		35
Canal Virtual	20203800044702	21/10/2020	20202050081451	11 de diciembre de 2020	Anotación ORFEO: Se tramito con oficio No. **20202050081451** del 11-12-2020. Señor Doctor LEONARDO REYES CONTRERAS. REYES Y LEYES S.A.S. Correo electrónico: notificacionesadministrativas@reyesyleyes.com. Referencia: 20203800042302 y 20203800044702	35
Canal Virtual	20203800044772	21/10/2020	20201200000653	18 de diciembre de 2020		40
Canal Virtual	20203800044782	21/10/2020	20202000011941	22 de diciembre de 2020		41
Canal Virtual	20203800044872	21/10/2020	20202000011961	22 de diciembre de 2020		41
Canal Virtual	20203800045682	26/10/2020	20203500012691	15 de diciembre de 2020	Anotación ORFEO: RESPUESTA ENVIADA CON ANEXOS VIA CORREO.	33
Canal Virtual	20203800045942	26/10/2020	20202050076911	17 de noviembre de 2020		
Canal Virtual	20203800045992	26/10/2020	20212000013881	21 de enero de 2021		57
Canal Virtual	20203800046022	27/10/2020	20212000013891	21 de enero de 2021		56
Canal Virtual	20203800046172	27/10/2020		15 de diciembre de 2020	Anotación ORFEO: LA RESPUESTA SE ENVIO VIA CORREO ELECTRONICO.	32
Canal Virtual	20203800046282	28/10/2020	20203500012011	3 de diciembre de 2020	Anotación ORFEO: LA RESPUESTA SE ENVIO VIA CORREO ELECTRONICO.	24
Canal Virtual	20203800046552	29/10/2020		17 de diciembre de 2020	Anotación ORFEO: Se da respuesta por correo electrónico se deja evidencia en digital.	32
Canal Virtual	20203800046582	29/10/2020	20212000013811	21 de enero de 2021		54
Canal Virtual	20203800046592	29/10/2020	20212000013861	28 de enero de 2021		59
Canal Virtual	20203800047012	3/11/2020	20202050082151	8 de enero de 2021		44

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: XXXXX VERSIÓN:XXX FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN: MES DE AÑO PÁGINA 27 de 38
		FORMATO: INFORME

Canal de recepción	N° Radicación	Fecha de radicación	N° salida	Fecha de salida	Observaciones	Tiempo de respuesta (Días hábiles)
Canal Virtual	20203800047332	5/11/2020	20202050079931	26 de noviembre de 2020		14
Canal Virtual	20203800050942	30/11/2020	20212050083821	2 de febrero de 2021		45
Canal Virtual	20203800051062	1/12/2020	20202050081961	16 de diciembre de 2020		
Canal Virtual	20203800051512	2/12/2020	20212000013771	20 de enero de 2021		
Canal Virtual	20203800052292	7/12/2020	20212050083881	2 de febrero de 2021		
Canal Virtual	20203800052352	9/12/2020	20212050083451	28 de enero de 2021		
Canal Virtual	20203800052682	10/12/2020		27 de enero de 2021		
Canal Virtual	20203800052822	11/12/2020		20 de enero de 2021		
Canal Virtual	20203800052832	11/12/2020	20202050082071	30 de diciembre de 2020		
Canal Virtual	20203800053412	14/12/2020		29 de diciembre de 2020		
Canal Virtual	20203800055082	22/12/2020				
Canal Virtual	20203800055662	28/12/2020		30 de diciembre de 2020		
Canal Virtual	20203800056092	29/12/2020	20212050083141	15 de enero de 2021		
Canal Virtual	20203800056102	29/12/2020	20212050083151	13 de enero de 2021		

De la relación de PQRSD con respuesta extemporánea hay que resaltar que, en 97 radicados del total de 145 no tiene ninguna observación, lo cual no permite evidenciar que la dependencia, funcionario o contratista encargado de su trámite haya dado repuesta oportuna, hubiese notificado la misma al usuario, y que dio cumplimiento a su deber de archivar físicamente, archivar en Orfeo y digitalizar la respuesta, ni que haya dado respuesta parcial, o haya informado al peticionario de la necesidad de ampliar el plazo de respuesta.

En cuanto a los radicados: 20203800040872; 20203800038892 y 20203800040762 entre otros, no obstante relacionarse como extemporáneas, al relacionar en cada una de ellas el tiempo de respuesta así respectivamente: 35 días, 41 días y 35 días agregan *vencida*, lo cual genera incertidumbre si finalmente se le dio trámite o no, y en consecuencia con ello que se pueda generar información que no corresponde a la realidad

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: XXXXX VERSIÓN: XXX FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN: MES DE AÑO PÁGINA 28 de 38
FORMATO: INFORME		

Por lo anterior, y de los radicados relacionados debemos determinar la siguiente:

Número	Tipo de hallazgo	Descripción del hallazgo
4	No Conformidad	<p>Falta de atención a las PQRSD dentro de los términos legales. Se encontró que en 145 PQRSD de los 825 radicados del segundo semestre de acuerdo con la base de datos suministrada por la GAU, se respondieron de forma extemporánea, sin que haya evidencia, que dieron respuesta parcial debidamente sustentada y justificando porque no se pudo atender en término al peticionario; y si en caso de ser necesario que hayan fijado un nuevo tiempo que no excediera el término inicialmente establecido.</p> <p>Así mismo, de la relación de PQRSD con respuesta extemporánea hay que resaltar que, en 97 radicados del total de 145 no tiene ninguna observación, lo cual no permite evidenciar que la dependencia, funcionario o contratista encargado de su trámite haya dado repuesta oportuna, hubiese notificado la misma al usuario, y que dio cumplimiento a su deber de archivar físicamente, archivar en Orfeo y digitalizar la respuesta, ni que haya dado respuesta parcial, o haya informado al peticionario de la necesidad de ampliar el plazo de respuesta.</p> <p>De igual manera, en cuanto a los radicados: 20203800040872; 20203800038892 y 20203800040762 entre otros, no obstante relacionarse como extemporáneas, al relacionar en cada una de ellas el tiempo de respuesta así respectivamente: 35 días, 41 días y 35 días agregan <i>vencida</i>, lo cual genera incertidumbre si finalmente se le dio trámite o no, y en consecuencia con ello que se pueda generar información que no corresponde a la realidad.</p> <p>De las situaciones anteriores incumpléndose así los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, y su parágrafo: “...<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> <p><i>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.</i></p>

7.5.1 Debilidades en la fijación de términos legales de respuesta

Igualmente, del seguimiento a los tiempos de respuestas de las PQRSD en la Entidad, se evidenció, que no hay unidad de criterio en el manejo de términos de respuesta legal, ya que para algunas tipologías como las peticiones, consultas y solicitudes acogen los términos especiales que trata el Artículo 5. del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, en otras tipologías los términos del Artículo 14 de la Ley 1755 y

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: XXXXX VERSIÓN: XXX FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN: MES DE AÑO PÁGINA 29 de 38
		FORMATO: INFORME

en otras ocasiones dentro de la misma tipología toman los términos especiales del Decreto de emergencia sanitaria para unos radicados y para otros los de la Ley 1755, lo cual evidenció la OCI, así:

Tabla No 8 Falta de unidad de criterio en la asignación de términos legales para dar respuesta

TIPOLOGIAS	TIEMPO DE RESPUESTA LEGAL ESTABLECIDO POR LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO	TERMINO LEGAL	RADICADO
Queja	10	30	20203800052822 del 11 de diciembre de 2020
Sugerencias	15	30	20203800029362 del 18 de agosto de 2020 20203800030982 del 24 de agosto de 2020
Sugerencias	30	30	20203800019852 del 21 de julio de 2020 20203800023742 del 31 de julio de 2020
Petición entre autoridades	5	10	20203800016902 del 6 de julio de 2020 20203800021472 del 27 de julio de 2020
Petición entre autoridades	10	10	20203800022922 del 30 de julio de 2020 20202000017942 del 10 de julio de 2020

Número	Tipo de hallazgo	Descripción del hallazgo
5	No Conformidad	Se evidenció en relación con los tiempos de respuesta asignados por el Proceso de Gestión y Atención al Usuario de la Subdirección Administrativa y Financiera, que no hay unidad de criterio en el manejo de términos ya que para algunas tipologías como las peticiones, consultas y solicitudes acogen los términos especiales que trata el Artículo 5. del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 de 30 días; en otras tipologías los términos del Artículo 14 de la Ley 1755 y el Art. 22 de la Resolución 218 de 2019, desconociendo los términos que nos rigen en el actual estado de emergencia sanitaria; y así mismo se observó, que dentro de la misma tipología dan términos diferentes para la respuesta circunstancias evidenciadas por la OCI en los radicados: 20203800052822; 20203800029362; 20203800030982; 20203800019852; 20203800023742 2020; 20203800016902; 20203800021472; 20203800022922 y 20202000017942, con ello inobservando se lo establecido en el Artículo 5 del Decreto 491 de 2020

7.6 Respuestas vencidas

Atendiendo, a que de la base de datos que emplea la Oficina de Atención al Usuario debe controlar que los servidores y/o contratistas responsables de dar respuesta a las PQRSD lo hagan bajo los términos estipulados en el marco normativo, gracias al monitoreo y seguimiento de la entrada y salida de las respuestas; es importante en este seguimiento verificar el resultado del seguimiento, del GAU, para el cumplimiento de su función, encontrando que:

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: XXXXX VERSIÓN:XXX FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN: MES DE AÑO
		PÁGINA 30 de 38
FORMATO: INFORME		

Tabla No 9 Relación de PQRSD vencidas dentro del segundo semestre de 2020

Canal oficial de entrada	N° Radicado	Fecha de radicación	Fecha de salida	Observaciones
Canal Virtual	20203800016332	1 de Julio de 2020	Sin respuesta	No se registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203800016472	2 de Julio de 2020	Sin respuesta	No se registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203800017032	6 de Julio de 2020	Sin respuesta	No se registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Escrito	20203800018402	15 de Julio de 2020	Sin respuesta	No se registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203800018912	16 de Julio de 2020	Sin respuesta	No se registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20202000020652	23 de Julio de 2020	Sin respuesta	No se registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203800022972	30 de Julio de 2020	Sin respuesta	No se registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203800042162	7/10/2020	Sin respuesta	No se registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203800044012	19/10/2020	Sin respuesta	No se registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203800044592	20/10/2020	Sin respuesta	No se registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203800045142	21/10/2020	Sin respuesta	No se registra información que indique porque no se ha dado respuesta



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

CÓDIGO: XXXXX
VERSIÓN:XXX
FECHA EXPEDICIÓN O
ACTUALIZACIÓN:
MES DE AÑO
PÁGINA 31 de 38

FORMATO: INFORME

Canal oficial de entrada	N° Radicado	Fecha de radicación	Fecha de salida	Observaciones
Canal Virtual	20203800045422	23/10/2020	Sin respuesta	No se registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203800045842	26/10/2020	Sin respuesta	No se registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203800045922	26/10/2020	Sin respuesta	No se registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203800045972	26/10/2020	Sin respuesta	No se registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203800045982	26/10/2020	Sin respuesta	No se registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203800046272	27/10/2020	Sin respuesta	No se registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203800046322	28/10/2020	Sin respuesta	No se registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Escrito	20203800046622	29/10/2020	Sin respuesta	No se registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203800047022	3/11/2020	Sin respuesta	No se registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203800047052	3/11/2020	Sin respuesta	No se registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203800048322	11/11/2020	Sin respuesta	No se registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Escrito	20203800048392	12/11/2020	Sin respuesta	No se registra información que indique porque no se ha dado respuesta

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: XXXXX VERSIÓN: XXX FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN: MES DE AÑO PÁGINA 32 de 38
		FORMATO: INFORME

Canal oficial de entrada	N° Radicado	Fecha de radicación	Fecha de salida	Observaciones
Canal Virtual	20203800048852	17/11/2020	Sin respuesta	No se registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203800049132	18/11/2020	Sin respuesta	No se registra información que indique porque no se ha dado respuesta
Canal Virtual	20203800050082	24/11/2020	Sin respuesta	No se registra información que indique porque no se ha dado respuesta

De la información de los radicados vencidos, no se evidencia información ni de las dependencias, ni del resultado del seguimiento y monitoreo que debe realizar la GAU., respecto al incumplimiento de la Entidad para tramitar las solicitudes relacionadas.

Número	Tipo de hallazgo	Descripción del hallazgo
6	No Conformidad	Se encontró que 26 PQRSD de las 825 radicadas en la DNBC, no se respondieron, y al revisar la base de datos del GAU control de los servidores y/o contratistas responsables de dar respuesta, no hay evidencia del monitoreo y seguimiento de la entrada y salida de las respuestas, de estos radicados con ello inobservándose lo establecido en el Artículo 23 de la Constitución Política, los términos señalado en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el Numeral 5.7 del Procedimiento de Recepción, Distribución, Seguimiento y Salida de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias..

7.7. Controles Para La Atención de PQRSD

De la información relacionada en las tablas de radicados con respuesta extemporáneas y vencidas, y el análisis del nivel de respuesta de la Entidad, se hace necesario recordar lo establecido en 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 que 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.”

Por lo cual se verificó en este seguimiento, que la Oficina de Control Interno Disciplinario a la fecha del presente seguimiento no ha iniciado procesos disciplinarios, por inoportunidad y vencimiento de los

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: XXXXX VERSIÓN: XXX FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN: MES DE AÑO PÁGINA 33 de 38
		FORMATO: INFORME

términos de las PQRSD, aduciendo que no han sido informados de incumplimientos por parte de la Oficina de Atención al Usuario.

Número	Tipo de hallazgo	Descripción del hallazgo
7	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 “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.” Generadas durante el II semestre de 2020

7.8. 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 segundo semestre del 2020, no se reportaron quejas o denuncias por actos de corrupción.

7.9 ACCIONES DE TUTELA INTERPUESTAS POR PRESUNTA VULNERACIÓN AL DERECHO DE PETICIÓN:

De la información reportada en ORFEO, se observó que se radicaron veinte (21) acciones de orden constitucional impetradas en el período comprendido entre el 01 de julio al 30 de diciembre de 2020 en donde se vinculó inicialmente a la DNBC, y de las que se debe resaltar que todas se iniciaron por vulneración del derecho de petición, las cuales a la fecha cuentan todas con fallo de primera instancia, en donde 10 se fallaron declarando improcedente o negando la acción, y en 10 se desvinculo a la Dirección Nacional de Bomberos, y en una se notificó fallo y se debió dar cumplimiento al fallo, acciones que se relacionan, así:

Tabla No. 10 Relación tutelas II Semestre de 2020

Radicado de entrada	Fecha de radicación	Tutelante	Accionado	Autoridad judicial	Radicado de salida
20203800015642	24/06/20	EASMAN NEIVA	CBV LA PLATA	Juzgado Único Civil Municipal	20202050068331
	1/07/2020	CBV URAAO	INSPECCIÓN DE POLICIA Y ALCALDIA MUNICIPAL URAAO	JUZGADO PROMISCOU MUNICIPAL DE URAAO	20202050068441
	2/07/2020	MANUEL SALAZAR	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS	JUZGADO DÉCIMO CIVIL DEL CIRCUITO DE BUCARAMANGA	20202050068521
20203800019212	17/07/2020	Jose Ricardo Burbano Chaverra	CBV TIMBIO	Juzgado Segundo Promiscuo Municipal de Timbio	20202050068961
20203800022092	28/07/2020	CARLOS JULIO RINCON	MINISTERIO DE JUSTICIA	Juzgado Octavo Laboral del Circuito de Bogotá	20202050069101

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: XXXXX VERSIÓN:XXX FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN: MES DE AÑO PÁGINA 34 de 38
	FORMATO: INFORME	

Radicado de entrada	Fecha de radicación	Tutelante	Accionado	Autoridad judicial	Radicado de salida
20202000022912	30/07/2020	NATALIA RINCON	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS	JUZGADO 37 CIVIL CIRCUITO DE BOGOTA	20202050069171
20203800023712	31/07/2020	ALCALDIA ARCABUCO	DNBC Y DELEGACIÓN DEPARTAMENTAL DE BOYACÁ	JUZGADO 01 CIVIL CIRCUITO BOYACA TUNJA	20202050069181
20202000026742	6/08/2020	Elizabeth Cantillo Osorio	DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN Y OTROS	Juzgado Primero Civil del Circuito Especializado en Restitución de Tierras de Santa Marta	20202050069401
20203800030722	21/08/2020	JOSE REINEL CAICEDO MOLINA	CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS PALMIRA	JUZGADO QUINTO PENAL MUNICIPAL PALMIRA	20202050069651
20203800037552	14/09/2020	Carlos Julio Rincon Ayala	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS	Juzgado Veintitrés de Familia en Oralidad de Bogotá	20202050070281
20203800037672	15/09/2020	SANTIAGO RUBIO	CBV CANDELARIA	Juzgado Segundo Municipal Candelaria Valle	20202050070291
20203800038152	16/09/2020	KAROL SAENZ	CBV ZARZAL	Juzgado Promiscuo Municipal De Zarzal	20202050070321
20203800038382	17/09/2020	MERIA DEVORA LONGA	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS Y OTROS	Juzgado Primero Promiscuo de Familia de Buenaventura	20202050070451
20203800041112	30/09/2020	CBV FLORIDABLANCA	CONTRALORÍA MUNICIPAL FLORIDABLANCA	JUZGADO PRIMERO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MULTIPLES DE FLORIDABLANCA	20202050070851
20203800041182	1/10/2020	DIEGO GUERRERO	CBV SIBUNDOY	Juzgado Promiscuo Municipal de Sibundoy	20202050071141
20203800041962	6/10/2020	BILI ÁVILA	CBV MELGAR DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS	JUZGADO PROMISCOU DE FAMILIA DE MELGAR	20202050072071
20203800042962	13/10/2020	Juan Carlos Laiton Moreno	Contraloría Municipal de Floridablanca	Juzgado 001 Competencia Multiple Floridablanca	20202050072491
20203800043052	15/10/2020	Allan Humbeiro Ramírez Guerrero	Dirección Nacional De Bomberos de Colombia	Juzgado 012 Penal con Función de Conocimiento del Circuito de Bogotá	20202050073131



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

CÓDIGO: XXXXX
VERSIÓN:XXX
FECHA EXPEDICIÓN O
ACTUALIZACIÓN:
MES DE AÑO
PÁGINA 35 de 38

FORMATO: INFORME

Radicado de entrada	Fecha de radicación	Tutelante	Accionado	Autoridad judicial	Radicado de salida
20203800044112	19/10/2020	Eliana Del Pilar López Rodríguez	Dirección Nacional De Bomberos de Colombia	Juzgado Treinta de Familia	20202050073511
20203800048712	17/11/2020	Valentina Güiza Santana	Dirección Nacional De Bomberos de Colombia	Juzgado Primero Civil de Circuito Especializado Restitución de Tierras	20202050076881
20203800050892	30/11/2020	VIGIAS DEL CAFÉ - GLORIA WILCHES	MINISTERIO DEL INTERIOR	Juzgado Doce Administrativo de Oralidad de Bogotá – Sección Segunda	20202050080301

Acciones de tutelas por las cuales se debe tener la trazabilidad de las PQRSD, contar con los archivos físicos y digitales, completos y en orden, donde se mantenga la memoria institucional de la Entidad

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, que:

- ✓ Se evidenció de los 825 radicados, que solo hay un nivel de cumplimiento en el trámite de las PQRSD en la Entidad del 76.65%, con una extemporaneidad del 17.58% y de vencimiento del 3.15%, con lo cual la Entidad podría estar vulnerando los Derechos Fundamentales de Petición, y el de acceso a los documentos públicos, pues el objetivo de estos es obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la Ley.
- ✓ Se evidenciaron debilidades en el seguimiento del Proceso de Atención al Usuario, y de cada uno de los procesos responsables de atender las PQRSD, atendiendo al número de radicados, vencidos y extemporáneos, y por la falta de información del seguimiento y monitoreo de las bases de datos, el cual se establece como control a los funcionarios y contratistas encargados de tramitar las PQRSD.
- ✓ Lo anterior, atendiendo en 97 radicados del total de 145 no tiene ninguna observación, lo cual no permite evidenciar que la dependencia, funcionario o contratista encargado de su trámite haya dado respuesta oportuna, hubiese notificado la misma al usuario, y que dio cumplimiento a su deber de archivar físicamente, archivar en Orfeo y digitalizar la respuesta, ni que haya dado respuesta parcial, o haya informado al peticionario de la necesidad de ampliar el plazo de respuesta.
- ✓ Igualmente, en los radicados relacionados como extemporáneos para la fecha de corte del presente seguimiento, al analizar su estado se establece extemporánea vencida, lo cual genera incertidumbre si finalmente se le dio trámite o no, y en consecuencia con ello que se pueda generar información que no corresponde a la realidad

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: XXXXX VERSIÓN: XXX FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN: MES DE AÑO PÁGINA 36 de 38
FORMATO: INFORME		

- ✓ Se observó que 145 de las 825 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 26 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.
- ✓ Producto de la inoportunidad en la respuesta de las PQRSD se recibieron veintiún (21) tutelas en las cuales se invoca la vulneración del Derecho de petición, en las cuales la DNBC tuvo que hacerse parte generando un desgaste administrativo en la Entidad.
- ✓ Se advierte del seguimiento, que se están manejando tipologías no contempladas en la Resolución 218 de 2019 que reglamenta las PQRSD en la Entidad, como son Informe por Congresista e Informe, lo cual genera incertidumbre en cuanto a su trámite, ya que los términos están definidos para los informes de congresista en el Art. 22 de la Resolución 218 de 2019, y para los informes estos se reglamentan en el Numeral 5.48 del Procedimiento de Recepción Distribución Seguimiento y Salida De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
- ✓ Se observó que no se han adelantado las investigaciones disciplinarias correspondientes, por incumplimiento a las respuestas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, en lo que corresponde a las PQRSD del II semestre de 2020
- ✓ Igualmente, del presente seguimiento se observó que en los informes de las PQRSD, tanto mensuales como consolidados no se refleja la fecha de notificación de la respuesta, lo cual es necesario para dar aplicación a lo preceptuado en el Artículo 35 de la Resolución 218 de 2019, atendiendo a que dentro del término de respuesta las dependencias deberán hacer entrega al peticionario o notificar a través de los mecanismos dispuestos para ello en la Entidad

RECOMENDACIONES

- ✓ Es importante fortalecer los controles para los funcionarios y contratistas responsables de dar respuesta a las PQRSD, en el respectivo monitoreo y seguimiento que debe realizar la GAU, previniendo la interposición de tutelas por parte de los peticionarios.
- ✓ Es necesario dar aplicación a las tipologías y términos de respuesta establecidos en la resolución de la Entidad.
- ✓ Se debe generar el mecanismo entre la Oficina de Atención al Usuario y la Oficina de Control Interno Disciplinario para que se informe de las PQRSD incumplidas y así iniciar las correspondientes acciones disciplinarias
- ✓ Es importante, recordar a las dependencias que de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 35

	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA DNBC PROCESO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: XXXXX VERSIÓN: XXX FECHA EXPEDICIÓN O ACTUALIZACIÓN: MES DE AÑO PÁGINA 37 de 38
FORMATO: INFORME		

de la Resolución 218 de 2019, la sola expedición y radicación de la respuesta no da cumpliendo a lo establecido en dicho precepto, ya que deben dejar constancia que dentro del término se notificó al peticionario

- ✓ Es importante capacitar al grupo de funcionarios de contratistas de la DNBC, para fortalecer el proceso de radicación y clasificación de las diferentes PQRSD, con el objeto de evitar reproceso en su gestión.
- ✓ Se requiere de manera inmediata dar atención a aquellas PQRSD 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.
- ✓ Generar en los funcionarios y contratistas la cultura de 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.
- ✓ Es necesario establecer los respectivos planes de mejoramiento, entre la supervisión y el contratista que tenga la obligación de dar respuesta a las PQRSD, y que se evidencie que está incumpliendo su obligación y en caso de persistir el incumplimiento tomar las medidas contractuales correspondientes.
- ✓ Generar oportunamente los informes periódicos de las PQRSD para la toma de decisiones.
- ✓ Asegurar la continuidad del personal requerido para la gestión de la PQRSD para evitar la interrupción o retraso en la respuesta de las PQRSD
- ✓ Asegurar la trazabilidad de las PQRSD tanto en el Sistema de Gestión Documental "ORFEO" como en la base de datos de la Oficina de Atención al Ciudadano, en aras de mantener la confiabilidad e integridad de la información.



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

CÓDIGO: XXXXX
VERSIÓN:XXX
FECHA EXPEDICIÓN O
ACTUALIZACIÓN:
MES DE AÑO
PÁGINA 38 de 38

FORMATO: INFORME

Cordialmente;

Original Firmado

María del Consuelo Arias Prieto

Asesora de Control Interno

Anexo: Informe de PQRSD segundo semestre de 2020- 19 folios

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