

	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: PC-AU-02
	PROCEDIMIENTO CANAL INSTITUCIONAL DE DENUNCIAS	Versión: 01
		Vigente Desde: 17/09/2026

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y etapas para la recepción, trámite, gestión y seguimiento de las denuncias presentadas a través del Canal Institucional de Denuncias de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia, mediante la aplicación de la normativa vigente y criterios de transparencia, para garantizar la protección de los alertantes y combatir presuntos hechos de corrupción o irregularidades administrativas.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la recepción de la denuncia a través de los diferentes canales institucionales habilitados por la entidad y abarca la radicación, asignación de competencia, gestión y trámite interno o traslado a las autoridades competentes, culminando con la respuesta al ciudadano y el archivo o custodia de los registros correspondientes.

3. DEFINICIONES

Canal Institucional de Denuncias: Medio oficial dispuesto por la entidad para que los ciudadanos, servidores públicos y grupos de valor pongan en conocimiento de la entidad presuntos actos de corrupción, faltas disciplinarias o irregularidades en la gestión de la entidad.

Denuncia: Manifestación de un ciudadano o servidor público mediante la cual pone en conocimiento de la autoridad competente la ocurrencia de posibles irregularidades, conductas punibles o faltas disciplinarias.

Denunciante Anónimo: Persona que presenta una denuncia sin revelar su identidad, garantizándosele la reserva de esta, de conformidad con la ley.

PQRSD: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

4. NORMATIVIDAD

Tipo de Norma	Número y Año	Artículo / Apartes Aplicables	Considerando
Constitución Política de Colombia	1991	Artículos 20, 23 y 209	Considerando el derecho de petición, la libertad de información y los principios de la función administrativa como moralidad, eficacia y transparencia.
Ley	Ley 1474 de 2011	Artículos 75, 76 y 77	Considerando las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control al interior de la administración pública.
Ley	Ley 1755 de 2015	Artículos 13 y siguientes	Considerando la regulación estatutaria del derecho fundamental de petición y su

COPIA NO CONTROLADA

Dirección Nacional de Bomberos Colombia

Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co

Celular: 310 241 4387

14/09/2026

Página 1 | 5

	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: PC-AU-02
	PROCEDIMIENTO CANAL INSTITUCIONAL DE DENUNCIAS	Versión: 01
		Vigente Desde: 17/09/2026

Tipo de Norma	Número y Año	Artículo / Apartes Aplicables	Considerando
			aplicación a las solicitudes de interés general y particular, incluidas las denuncias.
Ley	Ley 2195 de 2022	Artículos aplicables a la prevención y detección de actos de corrupción	Considerando las medidas de adopción en materia de transparencia, integridad y legalidad en el sector público y privado, protegiendo al alertante o denunciante.
Decreto Nacional	Decreto 1083 de 2015	Normas relativas al sector de la función pública	Considerando las directrices de gestión administrativa y fortalecimiento institucional del talento humano y servicio al ciudadano.

5. POLITICAS DE OPERACIÓN

- **Canales de atención:** La DNBC tiene definidos diferentes canales de recepción de denuncias: Canal presencial- ventanilla física, página web, correo electrónico, canal telefónico.

Estará disponible el formato FO-AU-02-01 "Reporte Señal de Alerta - Gestión de Atención al Ciudadano" con el fin de que los ciudadanos puedan anexarlo a sus denuncias o utilizarlo como formato único para la presentación de estas. Este formato estará disponible en las instalaciones de la Dirección Nacional Bomberos Colombia para la radicación presencial de denuncias y, adicionalmente, podrá descargarse a través de la página web de la entidad, en el módulo Atención y Servicios a la Ciudadanía, facilitando así su acceso y uso por parte de la ciudadanía.

- **Interacción con el usuario:** Se mantendrá comunicación con el ciudadano mediante notificaciones al correo electrónico registrado sobre el estado de radicación, asignación y el cierre o traslado de la denuncia, resguardando la debida reserva legal cuando aplique.
- **Perfiles y equipos:** La ejecución de este procedimiento requiere equipos de cómputo con acceso al Sistema de Gestión Documental ORFEO y al módulo de PQRSD, bajo la responsabilidad del equipo de Atención al Usuario y de los funcionarios designados para la instrucción o trámite de estas investigaciones.
- **Custodia de documentos:** Los documentos, expedientes y soportes electrónicos generados se custodiarán digitalmente en el Sistema de Gestión Documental ORFEO de la entidad, aplicando las Tablas de Retención Documental (TRD) generadas por el proceso de Gestión Documental y garantizando la reserva legal y el tratamiento de datos personales conforme a la ley.

	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: PC-AU-02
	PROCEDIMIENTO CANAL INSTITUCIONAL DE DENUNCIAS	Versión: 01
		Vigente Desde: 17/09/2026

6. DESARROLLO

No	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibir denuncia institucional	Recibir la denuncia presentada por el ciudadano o servidor público a través de los canales físicos, electrónicos o webs dispuestos por la entidad. Verificar que contenga los datos mínimos de los hechos presuntamente irregulares. Cuando la denuncia no contenga los datos esenciales, se orientará al ciudadano para que complemente la información si no es anónimo. ©	Encargado(a) de Atención al Usuario	Formulario de recepción / Sistema PQRS
2	Radicar y clasificar denuncia	Asignar el número de radicado oficial en el sistema de gestión documental ORFEO y clasificar la denuncia de acuerdo con la tipología correspondiente de denuncia por posibles actos de corrupción o irregularidades. ©	Encargado (a) de Archivo / Radicación	Comprobante de radicado
3	Evaluar competencia y trasladar	Revisar la competencia de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia para conocer de los hechos, para lo cual se asignará al proceso de gestión de asuntos disciplinarios, quien determinará si la competencia corresponde a otra entidad (como la Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación o Contraloría General de la Nación).	Encargado(a) de Atención al Usuario	Oficio de traslado / Memorando interno
4	Gestionar trámite interno de verificación	Ejecutar las diligencias preliminares y cuando corresponda realizar el traslado al área disciplinaria o de control interno según corresponda, para indagar sobre la veracidad de los hechos denunciados y adoptar las acciones correctivas o preventivas pertinentes.	Gestión de Asuntos Disciplinarios	Expediente digital / Informes técnicos
5	Comunicar respuesta al ciudadano	Redactar y enviar la comunicación oficial de respuesta al denunciante informando sobre el trámite dado a la denuncia, garantizando la reserva de la identidad en los casos en que la ley lo exija o el ciudadano lo solicite fundadamente. ©	Gestión de Asuntos Disciplinarios	Oficio de respuesta / Guía de envío
6	Archivar expediente	Realizar el cierre formal del expediente en el sistema de información y realizar su archivo de acuerdo con	Encargado(a) de Atención al Usuario / Archivo	Sistema de Gestión

COPIA NO CONTROLADA

Dirección Nacional de Bomberos Colombia

Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co

Celular: 310 241 4387

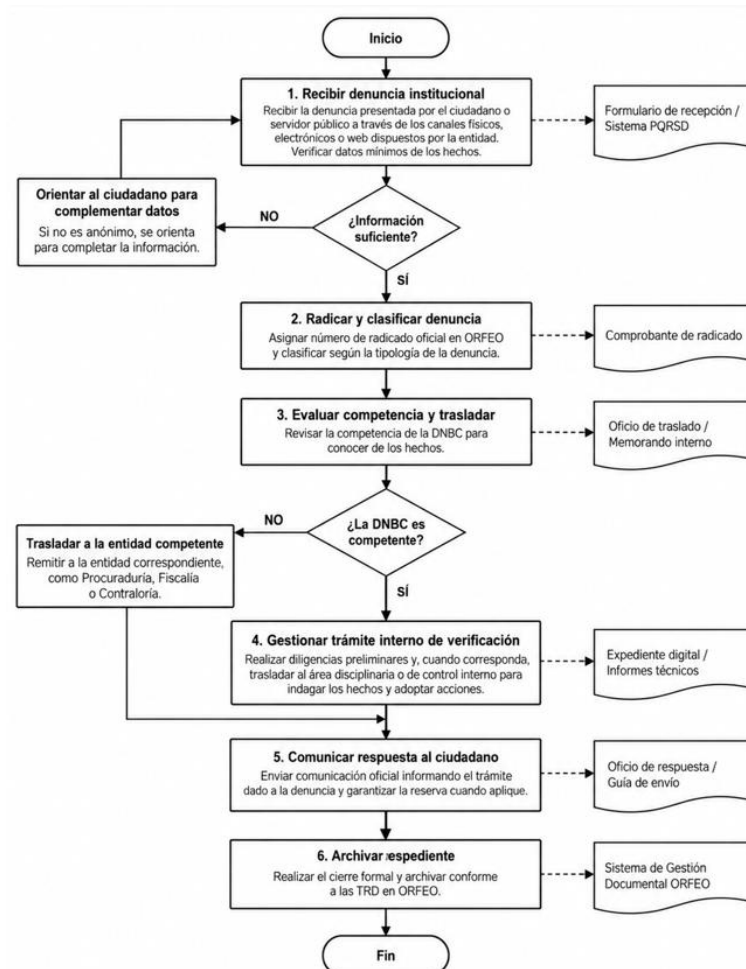
14/09/2026

Página 3 | 5

	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: PC-AU-02
	PROCEDIMIENTO CANAL INSTITUCIONAL DE DENUNCIAS	Versión: 01
		Vigente Desde: 17/09/2026

No	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
		las Tablas de Retención Documental (TRD) de la entidad.		Documental ORFEO
FIN DEL PROCEDIMIENTO				

7. FLUJOGRAMA



COPIA NO CONTROLADA

Dirección Nacional de Bomberos Colombia

Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co

Celular: 310 241 4387

14/09/2026

Página 4 | 5

	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: PC-AU-02
	PROCEDIMIENTO CANAL INSTITUCIONAL DE DENUNCIAS	Versión: 01
		Vigente Desde: 17/09/2026

8. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

SISTEMA DE INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	UBICACIÓN
ORFEO	Sistema de gestión documental electrónico de código abierto.	Dirección Nacional Bomberos Colombia	Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento Torre Agua Piso 15. Bogotá D.C

9. FORMATOS ASOCIADOS

FO-AU-02-01 REPORTE Y SEÑAL DE ALERTA

10. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
16/09/2026	Emisión Inicial Oficial	1.0

Elaboró Nombre: Dora Lucia Tibaquicha Marín Cargo: Contratista Firma:	Revisó Técnicamente Nombre: Luz Dary Díaz Sierra Cargo: Enlace del Proceso Firma:	Revisó Metodológicamente Nombre: Víctor Manuel Castro Rodríguez Cargo: Contratista Firma:	Aprobó. Líder del Proceso Nombre: Juan Pablo Ardila Figueroa Cargo: Subdirector Administrativo y financiero (E). Firma:
--	--	--	--