

INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION AL TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2023

Fecha: 18/08/2023

1. INTRODUCCION

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 2023 la Oficina de Control Interno, se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2023.

Informe de Control Interno, del que atendiendo a la Circular Externa No. 001 del 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno; debe entre otros, informar respecto a las respuestas dadas por la administración a los derechos de PETICIÓN formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad, para ello realizando una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de PETICIÓN formulados por los ciudadanos; así como, al elemento sobre INFORMACIÓN primaria, a través de la vigilancia de las áreas de atención al usuario y demás dependencias responsables de atender los derechos de PETICIÓN.

Por lo anterior, y de acuerdo con al Plan Anual de Auditorías vigencia 2023 la Oficina de Control Interno, se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, del periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2023.

2. OBJETIVO

Verificar que el trámite dado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas en la Dirección Nacional de Bomberos cumpla con las normas legales vigentes y la reglamentación interna de la Entidad, para informar el resultado a la Administración de la Entidad, para que del análisis del mismo se tomen las decisiones oportunas para la mejora del sistema de gestión, seguimiento y control de las PQRSD.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Verificar 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 PQRSD formuladas por los ciudadanos ante la DNBC.
- ✓ Verificar la eficacia y efectividad de los controles relacionados con la atención de las PQRSD de la Dirección Nacional de Bomberos.

3. ALCANCE

Evaluación a la recepción, radicación, direccionamiento y respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias interpuestas por los ciudadanos y partes interesadas recibidas a través de los diferentes canales dispuestos por la Entidad, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2023 y el cumplimiento de los términos establecidos para su trámite por parte de las dependencias de la Entidad involucradas en su atención.

4. LIMITACIONES:

No se presentaron limitaciones para el presente informe.

5. METODOLOGÍA

La Oficina de Control Interno, mediante correo electrónico de fecha 25 de julio de 2023, solicitó a la Subdirección Administrativa y Financiera: Los informes mensuales consolidados de PQRSD (enero-junio), así como el consolidado de las PQRSD recibidas y tramitadas por la Dirección Nacional de Bomberos en el del I semestre de 2023; el consolidado en Excel de las tablas dinámicas de las PQRSD del periodo enero-junio de 2023; y las encuestas de satisfacción de usuarios del periodo relacionado a verificar; solicitud, que fue atendida mediante correo electrónico de fecha 25 de julio de 2023.

De la Información reportada, se establece un total de 487 radicados recibidos dentro del periodo objeto de seguimiento; para el cual se tomó una muestra representativa de 49 solicitudes, para verificar de la Información allegada por la Subdirección Administrativa y Financiera su conformidad frente a la Información registrada en el Sistema de Gestión Documental ORFEO y la observancia a los preceptos legales que corresponden.

6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Para verificar el cumplimiento de la normatividad vigente en la atención de las PQRSD en la Entidad, la Oficina de Control Interno; en primer lugar, verificó los aspectos relacionados con el funcionamiento de la dependencia encargada de tramitar las solicitudes, seguidamente estableciendo el estado de las PQRSD (cumplidas, vencidas, extemporaneas); la relación de las tipologías de común utilización y las dependencias a cargo, para determinar si hubo toma de decisiones al respecto.

Se realizó seguimiento a la repuesta de las PQRSD, para lo cual se tomo una muestra del 10%, es decir (49) de las (487) solicitudes recibidas en el semestre, para determinar si hubo una oportuna resolución y si esta fue completa y de fondo.

De los aspectos relacionados se resaltan los siguientes resultados:

6.1 VERIFICACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LA DEPENDENCIA ENCARGADA DE TRAMITAR LAS SOLICITUDES Y LA RECEPCIÓN, DISTRIBUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS FORMULADAS POR LOS CIUDADANOS ANTE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS.

Se verifica la atención oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, teniendo en cuenta que 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, siendo un elemento que permite consolidar la cultura de servicio al ciudadano por parte de los servidores de la entidad, evidenciando la Oficina de Control Interno al respecto:

Tabla No. 1 Verificación lineamientos de la dependencia encargada de tramitar las PQRSD

Requisito	Hallazgo	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
Ley 1474 de 2011 artículo 76 "Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. 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."	Dentro de la Dirección Nacional de Bomberos se evidencia que dentro de los procesos de apoyo se encuentra Gestión de Atención al Usuario, el cual se encarga de gestionar dentro de los términos de ley, los requerimientos formulados por la ciudadanía y grupos de interés, para satisfacer sus necesidades, mediante la orientación y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, así como evaluar la percepción de los servicios y tramites ofrecidos por la DNBC, y para lo cual concorte al 30 de junio de 2023 se dispone de una oficina conformada por 2 funcionarios de planta .	Conformidad 1
Dirección y coordinación de la Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos De conformidad con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 en concordancia con el artículo 7 del Decreto del 2232 de 1995, la dependencia encargada deberá estar dirigida o coordinada por la secretaria general u otra dependencia de alto nivel.	Teniendo en cuenta el 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." en el artículo 10 se establecen las funciones de la Subdirección Administrativa y Financiera y dentro de ellas en el numeral 20 se determina "Atender las peticiones y consultas relacionadas con asuntos de su competencia y de la unidad." , en este orden de ideas, la Oficina de Atención al Usuario, está bajo la coordinación de la Subdirección Administrativa y Financiera, dando cumplimiento a lo establecido en la normatividad legal vigente.	Conformidad 2
Actividades del Jefe Funciones del jefe de la dependencia encargada de las PQRSD, determinadas en el Artículo 9 del Decreto 2232 de 1995 - Coordinar actividades con el jefe de la unidad de control interno y con el jefe de la unidad de planeación, para el	Dentro de la revisión realizada, no se evidencia el cumplimiento de las actividades del Jefe de la Oficina de Atención al Usuario en cuanto a la coordinación de actividades entre el jefe de la unidad, el de control interno y con el jefe de la unidad de planeación, que permita el mejoramiento de la gestión. Así mismo, no se tiene soporte de coordinación de actividades con los jefes de	No conformidad 1

<p>mejoramiento continuo de la gestión de la entidad. - Coordinar actividades con los jefes de unidad de quejas y reclamos de la entidad superior y de las demás entidades del área a que pertenece la entidad para lograr eficiencia y eficacia del sistema</p>	<p>las demás unidades de quejas y reclamos del sector. Incumpliendo lo establecido en el Decreto 2232 de 1995, artículo 9.</p>	
<p>Informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir::</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2. Principales Recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública. 	<p>En revisión de los informes mensuales de las PQRSD, se evidenció en el numeral 11. <i>Temas de consulta reiterativos</i>, que para los meses de enero, febrero y marzo se incluyó la siguiente anotación: <i>“Durante el periodo evaluado no fue ingresada alguna queja, reclamo, sugerencia o denuncia por los servicios prestados nuestros usuarios, así mismo tampoco fue presentada alguna en contra o a favor de algún funcionario público en ninguno de nuestros temas de consulta frecuentes.”</i></p> <p>Sin embargo, en los mencionados informes correspondientes a los meses de abril, mayo y junio de 2023 se evidenció que no se relacionan los servicios sobre los cuales se presenta el mayor número de quejas presentadas en contra de los Servidores Públicos, así como tampoco se presentan las principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, incumpliendo lo establecido en Ley 190 de 1995 artículo 4.</p>	<p>No conformidad 2</p>
<p>Documentación del proceso Manual Operativo MIPG numeral 3.2.1. Política de Fortalecimiento Organizacional y simplificación de Procesos, que señala los aspectos mínimos que una entidad debe tener en cuenta para trabajar por procesos, entre los cuales se encuentran: <i>“(…) Identificar los procesos necesarios para la prestación del servicio y la adecuada gestión, a partir de las necesidades y expectativas de los grupos de valor identificadas en la dimensión de</i></p>	<p>En verificación a la documentación del proceso en el SIGE, se establece que el proceso cuenta con la siguiente documentación que se requiere para el tratamiento de las solicitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Resolución No 398 del 30 de junio de 2023 <i>“Por la cual se reglamenta la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia”.</i> ✓ Caracterización del proceso, Código CT-AU versión 4 del 28/09/2022. ✓ Instructivo Entrada de PQRSD en cada canal de atención disponible al 	<p>No conformidad 3</p>

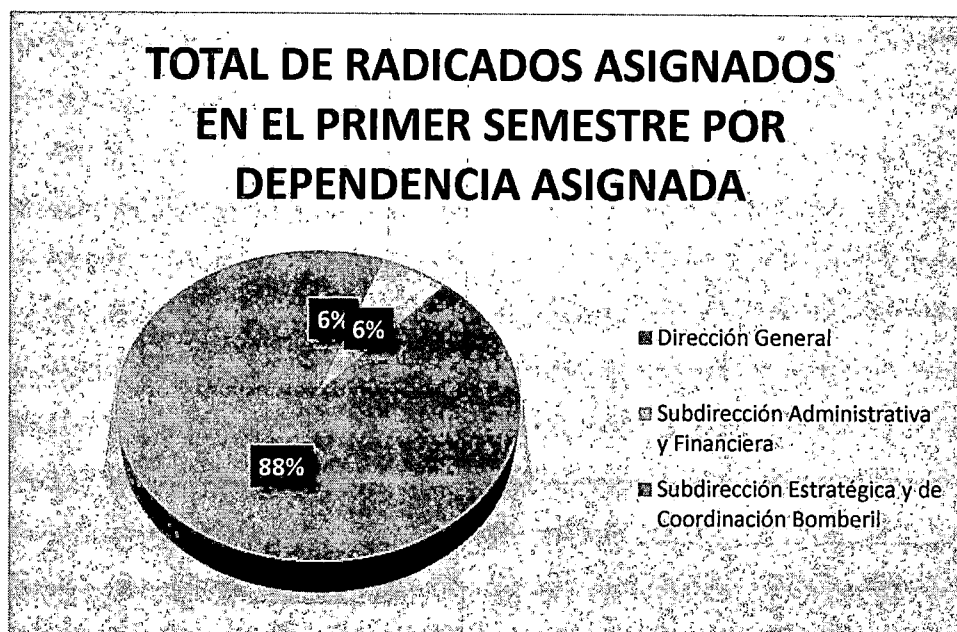
<p><i>Direccionamiento Estratégico y de Planeación (es posible agrupar procesos afines en macro procesos) (...) Definir la secuencia de cada una de las diferentes actividades del proceso, desagregándolo en procedimientos o tareas.</i></p>	<p>Usuario, Código IN-AU-01-01 versión 2 del 16/11/2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Procedimiento de Recepción, Distribución, Seguimiento y Salida de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, Código PC-AU-01 versión 2 del 16/11/2021. ✓ Política de protección de datos, Código PO-AU-01 versión 1.0 del 21/12/2018. ✓ Protocolo de Atención al Usuario del 30/06/2021. ✓ Formulario electrónico. ✓ Formulario PQRSD. <p>Ahora bien, con la Resolución No 398 del 30 de junio de 2022 se reglamento la Política de tratamiento de datos personales de la entidad, sin embargo no se realizó la actualización de la Política de Protección Datos Personales la cual esta en version 1.0 del 21 de diciembre de 2018. Incumpliendo lo establecido en el MIPG numeral 3.2.1 Política de Fortalecimiento Organizacional y simplificación de Procesos.</p>	
--	---	--

6.2 ANÁLISIS PQRSD DEL PERIODO EVALUADO

6.2.1 Total de PQRSD Recibidas en la DNBC en el primer Semestre de 2023.

Durante el periodo de seguimiento la DNBC recibió un total de 487 solicitudes, según información reportada y publicada desde Gestión de Atención al Usuario, atendiendo a los registros del aplicativo ORFEO y la información brindada por funcionarios y contratistas, solicitudes que se distribuyeron desde la Oficina en consideración a la competencia y con ello estableciendo el porcentaje de participación en el trámite de las mismas, así:

DEPENDENCIA ASIGNADA	TOTAL DE RADICADOS ASIGNADOS EN EL PRIMER SEMESTRE	% DE ASIGNACIÓN
Dirección General	28	6%
Subdirección Administrativa y Financiera	29	6%
Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil	430	88%
TOTAL	487	100%



Para el primer semestre de 2023, se observa que la dependencia con más radicados de PQRSD corresponde a la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil con un total de 430 solicitudes que corresponde a un 88% sobre el total de 487 PQRSD, seguida de la Subdirección Administrativa y Financiera con 29 radicados que representan un 6% y finalmente la Dirección General con 28 y un porcentaje de participación del total de un 6% respecto del total de PQRSD recibidas por la DNBC.

De acuerdo con la INFORMACIÓN suministrada por GAU se evidenció que la entidad durante el primer semestre de 2023 de las 487 PQRSD recibidas, contienen el siguiente estado:

ESTADO	TOTAL	% DE ASIGNACIÓN
TERMINO LEGAL	218	45%
FUERA DEL TERMINO LEGAL	168	34%
VENCIDAS	94	19%
EN PROCESO	7	1%
TOTAL	487	100%

Tabla No 3 relación de participación de áreas en el trámite de solicitudes

ÁREA	RADICADOS ASIGNADOS
DIRECCIÓN GENERAL	28
Gestión Jurídica	24
Planeación Estratégica	2
Gestión de Asuntos Disciplinarios	1

ÁREA	RADICADOS ASIGNADOS
Gestión de Comunicaciones	1
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	29
Gestión Contractual	17
Gestión de Talento Humano	6
Gestión de Asuntos Disciplinarios	3
Gestión de Atención al Usuario	1
Gestión de Comunicaciones	1
Gestión Financiera	1
SUBDIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y DE COORDINACIÓN BOMBERIL	430
Formulación, Actualización, Acompañamiento Normativo y Operativo	187
Inspección, Vigilancia y Control	105
Educación Nacional para Bomberos	82
Coordinación Operativa	30
Fortalecimiento Bomberil para la Respuesta	23
Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil	2
Gestión Jurídica	1
TOTAL POR ÁREAS	487

De la revisión realizada por Control Interno con relación al cuadro de control de asignación por áreas de las PQRSD ingresadas, se observan inexactitudes en la información, toda vez que se registran en la Subdirección Administrativa y Financiera un total de 29 radicados, de los cuales le están sumando cuatro (4) de Gestión de Asuntos Disciplinarios y Gestión de Comunicaciones, que por estructura no le corresponden ya que hacen parte de la Dirección General. Lo mismo ocurre en la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil que cuenta con 430 radicados, sin embargo, le están sumando un (1) radicado al proceso de Gestión Jurídica, la cual hace parte de la Dirección General.

Situación evidenciada	Hallazgo	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
Informes de solicitudes de accesos a INFORMACIÓN Artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015, por medio del cual se establece que los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuestas	En desarrollo de la revisión del estado de las PQRSD se encontró inexactitud de la INFORMACIÓN cargada por áreas de las solicitudes asignadas, toda vez que se registran en la Subdirección Administrativa y Financiera un total de 29 radicados, de los cuales le están sumando cuatro (4) de Gestión de Asuntos Disciplinarios y Gestión de Comunicaciones, que por estructura no le corresponden ya que hacen parte de la Dirección General. Lo mismo ocurre en la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil que cuenta con 430 radicados, sin embargo, le están sumando un (1) radicado al proceso de Gestión Jurídica, la cual hace parte de la Dirección General.	Observación 1

6.2.2 Canales de Recepción de las PQRSD

Tabla No. 4 Canales de Recepción de las PQRSD más utilizados en la DNBC, en el Primer Semestre de 2023.

SERVICIO DE ENTRADA	# DE RADICADOS	%
Correo atención ciudadano	438	90%
Correo Institucional	33	7%
Radicación directa	11	2%
Servicio de mensajería	5	1%
TOTAL	487	100%

Se observa que la DNBC tiene activo medios de atención al Ciudadano dentro de los canales oficiales como lo es el correo de atención al ciudadano atencionciudadano@dnbc.gov.co. habilitado 24 horas de los 7 días de la semana, el cual durante el primer semestre 2023 fue el canal más utilizado con un 90%.

6.2.3 Comunicaciones Recibidas en la DNBC, según Tipologías

Las PQRSD recibidas en la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia, se encuentran distribuidas por tipología y peso porcentual como se muestra a continuación:

Tabla No.5 Radicados de PQRSD clasificados por Tipologías

TIPOLOGÍA	# DE RADICADOS	%
Petición interés particular	164	34%
Petición de consulta	123	25%

TIPOLOGÍA	# DE RADICADOS	%
Petición interés general	111	23%
Petición documentos o información	44	9%
Petición entre autoridades	34	7%
Peticiones informes a congresistas	8	2%
Queja	3	1%
TOTAL	487	100%

Durante el primer semestre de 2023 de los 487 radicados, de acuerdo con la tipología, la que se presentó en mayor medida fue petición de interés particular con 164 (34%) radicados, seguido de la petición de consulta con 123 (25%) radicados, seguida de la petición de interés general con 111 (23%) radicados, posteriormente la petición de documentos e información con 44 (9%) radicados, petición entre autoridades con 34 (7%) radicados, luego la petición de informes a congresistas con 8 (2%) radicados, y por último la queja con 3 (1%) radicados.

6.2.4 Tiempo promedio de respuesta por Tipología

CANALES DE ATENCIÓN	TIEMPO RESPUESTA LEGAL	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
Petición de consulta	30	25,5
Petición interés general	15	22,7
Petición interés particular	15	27,1
Queja	15	16,0
Petición documentos o información	10	7,5
Petición entre autoridades	10	23,8
Petición informes a congresistas	5	31,6

De acuerdo con la base de datos aportada por GAU denominada "PQRSD del periodo comprendido entre el 01 de enero y 30 de junio de 2023" del correspondiente al primer semestre de 2023, se evidencia la correcta asignación de tiempos de respuesta estipulados por la Ley 1755 de 2015.

Sin embargo, se evidencia que en promedio la respuesta de las PQRSD por tipología se están dando de forma inoportuna, a excepción de la petición de consulta.

6.2.5 Respuesta Extemporanea de PQRSD

De acuerdo con la información suministrada por el proceso Gestión de Atención al Usuario, establecen 168 peticiones con respuesta extemporánea, lo cual fue verificado en seguimiento en la matriz Excel; por lo cual la OCI procedió a revisar la información de cada uno de los radicados, para determinar y como lo posibilita la ley en el parágrafo del Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que excepcionalmente cuando no fuere posible

resolver una petición en los plazos que señala la ley, 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, la cual no podrá exceder del doble inicialmente previsto; de la muestra tomada es decir de los 49 radicados tomados, 11 corresponden a peticiones respondidas de forma extemporanea, de los cuales, en ninguna se notificó al peticionario la imposibilidad de resolver la PETICIÓN y en consecuencia establecerle un plazo razonable de respuesta. **Ver anexo 1. Relación de PQSRD respondidas de forma extemporanea.**

Requisito	Hallazgo	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
<p>Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Parágrafo Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015</p> <p>“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.</p>	<p>Se evidenció para el primer semestre de 2023 de la matriz consolidada de PQSRD, se dio respuesta extemporanea a 168 radicados, en ninguno de ellos la Entidad notificó al interesado las circunstancias por las cuales no se le dio trámite oportuno y le señaló el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no puede exceder del doble inicialmente previsto.</p> <p>Lo anterior incumpliendo lo establecido en la Ley 1755 de 2015, artículo 14.</p>	<p>No conformidad 4</p>

6.2.6 Respuestas vencidas de PQSRD

De acuerdo con la información suministrada por el proceso Gestión de Atención al Usuario, se encontró que en el primer semestre de 2023 se tienen 94 radicados con los terminos vencidos, con ello vulnerando el derecho de petición, sin embargo, al verificar el cuadro de control del proceso, se encontró que 29 de estas peticiones cuentan con respuesta, por lo cual, están clasificados de forma errónea. **Ver anexo 2. Relación de PQSRD vencidas.**

Requisito	Hallazgo	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
<p>Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Parágrafo Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015</p> <p>“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</p>	<p>Se evidenció que para el primer semestre de 2023 de la matriz consolidada de PQSRD, se tienen 94 vencidos de los 487 radicados, sin que se les haya dado el correspondiente trámite, dentro del término legal ni por fuera de él, lo que evidencia debilidades en los controles de los servidores y/o contratistas responsables de dar respuesta.</p> <p>Ahora bien, al verificar el cuadro de control del proceso, se encontró que 29 de estas peticiones</p>	<p>No conformidad 5</p>

Requisito	Hallazgo	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
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.	<p>cuentan con respuesta, por lo cual, están clasificados de forma errónea.</p> <p>Incumpliendo 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.</p>	

6.2.7 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: Incumplimiento a la Respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y Quejas contra los servidores públicos de la entidad."

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 durante el primer semestre de 2023 no ha iniciado procesos disciplinarios relacionados con la inoportunidad y vencimiento de los términos de las PQRSD.

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

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

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

Teniendo en cuenta lo establecido en la normatividad citada y por ser uno de los objetivos del presente seguimiento, la Oficina de Control Interno procedió a verificar la atención de 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 enero y al 30 de junio de 2023, 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 487 PQRSD que fueron radicadas en el semestre, la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento y verificación a 49 PQRSD que fueron incluidos en la muestra seleccionada aleatoriamente; no obstante, tener solo 218 radicados con respuesta en oportunidad, según lo informado por GAU, muestra que corresponde a los radicados:

20231140206392	20231140214772	20231140222242	20231140229642
20231140207142	20231140215062	20231140223052	20231140230072
20231140207552	20231140215692	20231140223522	20231140230502
20231140209292	20231140216022	20231140223832	20231140231222
20231140211072	20231140216552	20231140224592	20231140231802
20231140211612	20231140216992	20231140224982	20231140232302
20231140211842	20231140217662	20231140225592	20231140232862
20231140212332	20231140218122	20231140226292	20231140234112
20231140212842	20231140218832	20231140227122	20231140234692
20231140213162	20231140219692	20231140227722	20231140235432
20231140213492	20231140220412	20231140228292	
20231140214042	20231140220832	20231140228822	
20231140214362	20231140221582	20231140229212	

En la revisión de la muestra se encontró:

a. Estado de los Radicados clasificado de forma inadecuada

Tipo de petición	Tiempo de respuesta legal	Radicado de Entrada	Fecha	Radicado de Salida	Fecha de Salida	Tiempo de atención	Estado
Petición de Consulta	30	20231140233382	21/06/2023	20232110091581	14/07/23	17	En proceso
Petición de Consulta	30	20231140234792	26/06/2023	20232110091001	24/07/23	19	En proceso
Petición de Consulta	30	20231140235212	28/06/2023	20232110090931	24/07/23	17	En proceso

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

010 011 1007

Tipo de petición	Tiempo de respuesta legal	Radicado de Entrada	Fecha	Radicado de Salida	Fecha de Salida	Tiempo de atención	Estado
Petición Interés Particular	15	20231140235782	30/06/2023	20232110091051	24/07/23	15	En proceso
Petición documentos o información	10	20231140223052	26/04/2023	20232110082861	01/06/2023	25	Vencida
Petición Interés General	15	20231140228292	24/05/2023	20232110086291	07/06/2023	11	Vencida

- ✓ Los siguientes radicados figura en el cuadro de control en estado “en proceso”, sin embargo, fueron respondidos dentro del término legal establecido, por lo tanto su estado debería ser “Cumplida”:
20231140233382 con fecha 21/06/2023
20231140234792 con fecha 26/06/2023
20231140235212 con fecha 28/06/2023
20231140235782 con fecha 30/06/2023
- ✓ El radicado 20231140223052 dentro del cuadro de control se encuentra en estado “vencida” sin embargo el 01 de junio de 2023 se dio respuesta por cual debería estar en estado “extemporanea”.
- ✓ El radicado 20231140228292 dentro del cuadro de control se encuentra en estado “vencida” sin embargo el 07 de junio de 2023 se dio respuesta por cual debería estar en estado “cumplida” teniendo en cuenta que se respondió dentro del termino legal establecido.

b. Estado de los Radicados de la muestra vencidos

Se evidencia que los siguientes radicados seleccionados en la muestra se encuentran vencidos a la fecha de revisión:

Tiempo de respuesta legal	Radicado	Fecha	Observaciones OCI
10	20231140223522	27/04/2023	No se evidencia respuesta de la petición, a corte del 30/06/2023 tiene una demora de respuesta de 32 días. Ahora bien, corresponde a una petición de documentos requeridos por la Procuraduría General de la Nación y a la cual no se ha dado respuesta parcial de conformidad con el artículo 14 parágrafo 1° de la Ley 1755 de 2015.
15	20231140230072	1/06/2023	Se evidencia derecho de petición del 01/06/2023 el cual a corte del 30/06/2023 tiene una demora de 4 días.
15	20231140231222	7/06/2023	La petición esta encaminada en conocer el estado del proceso de contratación adelantado por la DNBC con el peticionario, revisando el Secop II se observa contrato No 120 de 2023 con acta de inicio del 21 de junio de 2023, por lo cual se cuenta con la información necesaria para dar respuesta al mismo.

c. Radicados sin respuesta de fondo o sin respuesta puntual

- ✓ El radicado 20231140212842 del 14/02/2023, fue respondido mediante correo electrónico el día 03/03/2023 con radicado No 20232110078851, sin embargo, se evidencia que la respuesta va dirigido al Alcalde Municipal de Sabanagrande - Atlántico, y el accionante en este caso es el Comandante del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de La Apartada- Córdoba, por lo cual la respuesta no fue efectiva, teniendo en cuenta que no tiene relación con el derecho de petición impetrado.

d. Radicados sin evidencia de notificación y/o envío de respuesta

- ✓ En el radicado 20231140215062 se evidencia que se da traslado de la Petición al Cuerpo de Bomberos Voluntario de Pitalito, no se evidencia el envío del mismo, solamente el radicado.
- ✓ En los radicados 20231140217662, 20231140218832, 20231140220412, 20231140220832, 20231140224592, 20231140226292, 20231140229212, 20231140229642, 20231140230502, 20231140223832, 20231140231802, 20231140232302 y 20231140234692.
- ✓ En el radicado 20231140223052 no se evidencia el envío de la respuesta al peticionario, se observa radicado No 20232110082861 de fecha 25 de abril de 2023 remitido a la Alcaldía de Zapatoca (Santander), sin embargo el peticionario es el Comandante y Representante Legal del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Zapatoca, ahora bien, el comunicado dirigido a la Alcaldía mencionada fue remitido via whatsapp y no por correo electronico como medio oficial para la respuesta.

e. Radicados con documento en word y sin firma cargada en Orfeo

- ✓ En los radicados 20231140215062, 20231140226292, 20231140229642, 20231140230502 y 20231140231802 se evidencia que los documentos de respuesta cargadas en Orfeo se encuentran en Word sin firma, y en el radicado 20231140216022 se evidencia las respuestas cargadas en PDF pero no contienen firma.

f. Radicados con fecha inexacta en la respuesta

- ✓ En el radicado 20231140209292 del 24/01/2023 se evidencia fecha y radicado de respuesta del 27/09/2022, sin embargo en la parte superior se observa radicado de 2023 el cual esta relacionado en Orfeo a la petición principal.

g. Radicados sin documento de derecho de petición cargado en Orfeo

- ✓ En el radicado 20231140227722 no se evidencia en Orfeo el derecho de petición impetrado por la ALCALDIA SANTA FE DE ANTIOQUIA - ANTIOQUIA, el documento cargado en el radicado de entrada corresponde al soporte de envío de la respectiva respuesta.

Requisito	Hallazgo	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
<p>Modelo Integrado de Planeación y Gestión, dimensión 7, Control interno, El conocimiento y apropiación de las políticas, procedimientos, manuales, protocolos y otras herramientas que permitan tomar acciones para el autocontrol en sus puestos de trabajo.</p> <p>Procedimiento de recepción, distribución, seguimiento y salida de PQRSD</p>	<p>Se evidenció debilidad en la aplicación de controles en la gestión de las PQRSD al interior de la entidad, por cuanto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se encontró desactualizado el cuadro de control a cargo del proceso Gestión de Atención al Usuario. ✓ Estado de los Radicados clasificado de forma inadecuada ✓ Estado de los Radicados de la muestra vencidos ✓ Radicados sin respuesta de fondo o sin respuesta puntual ✓ Radicados sin evidencia de notificación y/o envío de respuesta ✓ Radicados con documento en word y sin firma cargada en Orfeo ✓ Radicados con fecha inexacta en la respuesta ✓ Radicados sin documento de derecho de petición cargado en Orfeo <p>Incumpliendo lo establecido en MIPG dimensión 7, así como en el Procedimiento de recepción, distribución, seguimiento y salida de PQRSD.</p>	<p>No Conformidad 6</p>

6.4 Denuncias por actos de corrupción

De las quejas presentadas por presuntos actos de corrupción se encontró el radicado No 20231140222912 del 25/04/2023 interpuesta por el HR. JAIME RODRIGUEZ CONTRERAS, la cual a la fecha no ha sido resuelta, así mismo se evidencia el siguiente flujo histórico de los documentos que aparece registrado en Orfeo:

DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCIÓN	US. ORIGEN	COMENTARIOS
DEPENDENCIA CONTRACTUAL	07-06-2023	Resignación	Alvaro Parra	Se remite para dar trámite
DEPENDENCIA DE SALIDA	06-06-2023	Devuelto/Recusar	Isaac de Salda	Para ser examinado y firmes pertinentes
DEPENDENCIA CONTRACTUAL	06-06-2023	Anular	Alvaro Parra	SE DEBE DAR PARA DAR TRÁMITE DE RESPUESTA.
FORMULACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO NORMATIVO	06-06-2023	Resignación	Jorge Blasquez Baquero	SE HA TRASLADO POR COMPETENCIA, SOLICITAN INFORMACION DE CONTRATACION
FORMULACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO NORMATIVO OPERATIVO	06-06-2023	Resignación	Henry Bustos Romero Valencia	PARA TRAMITAR, CONSULTAR LAS RESPUESTAS CON EL DR. LÓPEZ
GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	03-06-2023	Resignación	Angela Kilmara Bernal Bayona	Por instrucciones del Doctor Carlos López, remitir para los firmes pertinentes.
GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	03-06-2023	Notificación TRO	Angela Kilmara Bernal Bayona	*TRO-283 (Allegación tipo documental)
GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	03-06-2023	Eliminación TRO	Angela Kilmara Bernal Bayona	*Eliminación TRO-DECRETOS DE PETICIONES SOLICITUD
GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	03-06-2023	Modificación TRO	Angela Kilmara Bernal Bayona	*TRO-283 (Allegación tipo documental)
GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	25-06-2023	Devuelto/Recusar	Fabiola Sánchez Cortés	Traslado al fondo nacional con copia a controlada
GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	25-06-2023	Digitalización Radicado/Dev. Imagen Web	Angela Kilmara Bernal Bayona	Ajuste imagen.
GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	25-06-2023	Resolución	Angela Kilmara Bernal Bayona	

Aunado a lo anterior, no se evidencia traslado a la Oficina de Asuntos Disciplinarios, para lo pertinente.

Requisito	Hallazgo	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
<p>Procedimiento Asuntos Disciplinarios PC-DI-01, versión 1, vigente desde el 29/10/2022</p> <p>Actividad 1.Recepción de la Queja Recibir la queja proveniente del Ciudadano, o el informe del Servidor Publico, de oficio o anónimo y radicar la queja registrando los datos mas relevantes y asigne un número de expediente.</p>	<p>Se evidenció que no se remitió a la Oficina de Asuntos Disciplinarios la queja allegada a la entidad mediante radicado No 20231140222912, la cual esta encaminada a un presunto acto de corrupcion en la DNBC, la cual no contine respuesta, ni se le dió traslado a la Oficina de Asuntos Disciplinarios, para lo pertinente.</p> <p>Incumpliendo lo establecido Procedimiento Asuntos Disciplinarios PC-DI-01 Actividad 1.Recepción de la Queja</p>	<p>No Conformidad 7</p>

6.5 Acciones de tutela interpuestas por presunta vulneración al derecho de PETICIÓN.

Teniendo en cuenta la información que se reporta en Orfeo y lo informado desde el Despacho de la Dirección, se notificaron y radicaron quince (15) acciones de orden constitucional dentro del primer semestre del 2023, en donde se vinculó a la DNBC por vulneración a derechos fundamentales, así:

RADICADO DE TUTELA	FECHA DE RADICACIÓN	TUTELANTE	ACCIONADO	NATURALEZA	ETAPA DEL PROCESO	NÚMERO DE PROCESO	AGUERO	FUNDAMENTO PROCESUAL	VIOLACIÓN DE DERECHO	AUTORIDAD JUDICIAL	RADICADO DE TALENTA	FECHA DE FALLETA	OBSERVACIONES/SEGUIMIENTO
20231140218591	26/03/2023	JAVIER GUTIERREZ	DIRECCION NACIONAL DE BOMBEROS	TUTELA	PRIMERA INSTANCIA	2023-00025-00	PROMUJAMAMTO ACCION DE TUTELA. AUTO 138 DEL 22 DE MARZO DE 2023.	VIOLACION DERECHO DE PETICION DEL OFICIO 2023114020462	JUZGADO SEXTO PENAL DEL CIRCUITO DE BOGOTA	20231140081321	11/04/2023	LA TUTELA ES POR EL OFICIO 2023114020462 EL CUAL FUERE RESPONDIDO EN ENVADO EL DIA DE ABRIL. LLEGO EL FALLO DE TUTELA EL DIA 20231140218591 AL CUAL SE LE DIO RESPUESTA CON EL RAD. 20231140218591 ENVIADO EL ENVIADO EL 11/04/23. SE DIO A CONSTANCIA DE LA CAUSA DE CORREOS 018 Y 31 DE MARZO POR MEDIO DE LOS CUALES SE SOLICITO REITERADAS VECES LA RESPUESTA DEL OFICIO NECESARIA PARA DAR RESPUESTA A LA TUTELA.	
20231140218542	27/03/2023	CDV COTA	DIRECCION NACIONAL DE BOMBEROS FOTOS	TUTELA	PRIMERA INSTANCIA	2023-0018800	RESPUESTA ACCION DE TUTELA-AUTO 5-302 DE 2023	SOLICITUD DECLARATORIA DE NULIDAD DE LA RES. 141 DE 2017 Y EL DEC. 638 DE 2016	JUZGADO PRIMERO ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO DE BOGOTA	20231140080593	30/03/2023	DIANTE EL RAD. 20231140220192 SE NOTIFICÓ LA SENTENCIA SENTENCIA AC 944/2023 DEL 13/04/2023 POR MEDIO DEL CUAL SE DECLARÓ IMPROCEDENTE EL AMPARO CONSTITUCIONAL.	
20231140210932	14/04/2023	DINO ALDAN TOVAR	CEV PLANADAS, TOLIMA	TUTELA	PRIMERA INSTANCIA	2023-000510	PROMUJAMAMTO ACCION DE TUTELA. OFICIO NO. 198 DEL 14 DE ABRIL DE 2023	CONSIDERACION DE LEGALIDAD DEL COBRO DE LAS TARIFAS DE INSPECCION	JUZGADO PROMOSCUO MUNICIPAL DE PLANADAS	20231140081031	17/04/2023		
20231140211382	19/04/2023	JAVIER ANDRES OSSAMEN TOYA	DIRECCION NACIONAL DE BOMBEROS COLOMBIA	TUTELA	PRIMERA INSTANCIA	5.0013165025 2023E+21	PROMUJAMAMTO ACCION DE TUTELA. AUTO 255T DBL. 19 DE ABRIL DE 2023.	VIOLACION DERECHO DE PETICION DEL OFICIO 20231140211382	JUZGADO VENTINCINCO (25) LABORAL DEL CIRCUITO DE MEDELLIN	20231140082351	20/04/2023	SE DA RESPUESTA A LA ACCION DE TUTELA SOLICITANDO CARENZIA ACTUAL DEL OBJETO POR HECHO SUPERADO. TODA VEZ QUE SE PROCEDIO A DAR RESPUESTA AL DERECHO DE PETICION MEDIANTE RADICADO DE DNBC NO. 20231140082341 DE FECHA VIGENTE (20 DE ABRIL DE 2023, EN TRÁMITE (23) POR LO QUE EL JUZGADO FALLA A FAVOR DE LA DNBC EL DIA 20/04/2023 POR HECHO SUPERADO.	
20231140210342	13/04/2023	ALCALDIA MUNICIPAL DE SUZUA	DIRECCION NACIONAL DE BOMBEROS COLOMBIA	TUTELA	PRIMERA INSTANCIA	2023-00063	PROMUJAMAMTO ACCION DE TUTELA. OFICIO NO. JPC-0427 DEL 13 DE ABRIL DE 2023	VIOLACION DERECHO DE PETICION	JUZGADO PENAL DEL CIRCUITO DE CHOCONTA	20231140081771	14/04/2023		
20231140219802	31/03/2023	EVER ORLANDO ALFONSO ESPALVEDA	DIRECCION NACIONAL DE BOMBEROS COLOMBIA	TUTELA	PRIMERA INSTANCIA	252973104001 2023 000314000	PROMUJAMAMTO ACCION DE TUTELA. OFICIO NO. 02 DE JUNIO DE 2023	VULNERACION AL DERECHO PROCESO DISCIPLINARIO- Y TABAJO	JUZGADO PENAL DEL CIRCUITO DE GACHETA	20231140087551	2/06/2023	ENTRAMITE	
20231140232642	14/06/2023	CARLOS GIOVANNI GUTIERREZ MARCHITZ	EMPRESA DE ACUEDUCTOY ALCANTARILLADO DE BOGOTA	TUTELA	PRIMERA INSTANCIA	2023.21100894 EL	AUTO INTERLOCUTORIO 14 DE JUNIO DE 2023 NOTIFICADO EL 14 DE JUNIO DE 2023	DE ACUÑA POTABLE EN CONEXIDAD CON LA VIDA DIGNA, LA SALUBRIDAD PUBLICA Y LA SALUD	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE SOGAMOA	20231140089441	15/06/2023	ENTRAMITE	
20231140233242	20/06/2023	NETALY JOHANA PINZON PUNTES	ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA, D.C. LA SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO Y LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO DICIAL DE BOMBEROS DE BOGOTA	TUTELA	PRIMERA INSTANCIA	11001-40-01-045-2023- 00545-00	APROV. DERECHO DEL 16 DE JUNIO DE 2023 NOTIFICADO EL 20/06/2023	PERJUICIO IRREMEDIABLE AL DERECHO AL TRABAJO	JUZGADO OCHENTAY UNO CIVIL MUNICIPAL TRANSITORIAMENTE JUZGADO 063 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MULTIPLE.	20231140089391	21/06/2023	ENTRAMITE	
20231140231852	15/06/2023	JORGE ENRIQUE SUAREZ BASTIDA	SECRETARIA DE GOBIERNO DEPARTAMENTAL DEL CESAR	TUTELA	PRIMERA INSTANCIA	2023-00263-00	RESPUESTA ACCION DE TUTELA-OFFICIO NO. 2355 DEL 5 DE JUNIO DE 2023.	VIOLACION DERECHO DE PETICION DE OTRA ENTIDAD QUE EN DIODI RESPUESTA EN TERMINOS	JUZGADO TERCERO PROMOSCUO MUNICIPAL PALMAGUACHICA, CESAR	20231140089531	20/06/2023	SE NOTIFICÓ SENTENCIA 20231140233352 EL 20/06/23 POR MEDIO DEL CUAL SE TUTELÓ EL DERECHO, ASIMO DIA EN QUE SE CONDEJO LA IMPUGNACION 20231140233562 SOLICITADA POR EL TUTELANTE.	
20231140231382	19/04/2023	JAVIER ANDRES OSSAMEN TOYA	DIRECCION NACIONAL DE BOMBEROS COLOMBIA	TUTELA	PRIMERA INSTANCIA	5.0013165025 2023E+21	AUTO QUE OADRANTE TUTELA N° 255T	VIOLACION DERECHO DE PERFORACION ART. 23	JUZGADO VENTINCINCO (25) LABORAL DEL CIRCUITO DE MEDELLIN	20231140082351	20/04/2023	SE CONTESTO LA ACCION DE TUTELA EN LOS TERMINOS ESTABLECIDOS	
20231140234482	30/05/2023	HIBERT VARGAS SINSTERNA	GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA, DIRECCION NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA, CONSEJO DE OFICIALES MERITORIO CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE BUENAVENTURA DEL ESTADO DEPARTAMENTAL DE BOMBEROS DEL VALLEY MINISTERIO DEL INTERIOR	TUTELA	PRIMERA INSTANCIA	2023-00273-00	AUTO INTERLOCUTORIO NO. 0920	PRESUNTA VULNERACION A SUS DERECHOS FUNDAMENTALES DE PETICION Y DEBIDO PROCESO	JUZGADO TERCERO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MULTIPLE DEL DISTRITO JUDICIAL DE CAUSESE ESCONSTRADA DE SOCO	20231140083291	4/05/2023	EL DIA 16 DE MAYO EL JUZGADO EMITIO FALLO DE TUTELA, DONDE ORDENAN DAR RESPUESTA DE FONDO AL DERECHO DE PETICION UN TERMINO DE 48 HORAS, AL QUE LA DIRECCION NACIONAL DE BOMBEROS, PROCEDIO MEDIANTE OFICIO N° 20231140085241 EL 18 DE MAYO DEL 2023 A DAR CONTESTACION AL FALLO DE TUTELA	
20231140232672	16/05/2023	HELMOLUIS SON OLIVERA	CUERPO DE BOMBEROS DE TUMACO	TUTELA	PRIMERA INSTANCIA	2023-00027	AUTO OFICIAL N° 400 DE NULCACION	PRESUNTA VULNERACION DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DEL DEBIDO PROCESO Y DE DEFENSA.	JUZGADO PRIMERO PENAL MUNICIPAL DE TUMACO	20231140085451	23/05/2023		
20231140234452	23/06/2023	EDGAR OCHOA	COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL	TUTELA	PRIMERA INSTANCIA	2023-00162	RESPUESTA ACCION DE TUTELA-OFFICIO NO. 0432 DEL 23/06/23	PRESUNTA VULNERACION A DERECHOS ADQUIRIDOS EN CARRERA ADMINISTRATIVA - PROBLEMA CON LOS CARGOS OFERTADOS EN CONCURSO	JUZGADO DOCE CIVIL DEL CIRCUITO DE BUCARAMANGA	20231140085311	23/06/2023		
20231140232672	14/06/2023	JUAN CARLOS FONCE ACEVEDO	ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA Y LA SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	TUTELA	PRIMERA INSTANCIA	11001-40-01-045-2023- 00545-00	AUTO DEFENSA CATORCE (14) DE JUNIO DE 2023 NOTIFICADO EL 14 DE JUNIO DE 2023	PRESUNTA VULNERACION DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES AL TRABAJO, A LA IGUALDAD Y EL DEBIDO PROCESO	JUZGADO CUARENTAY CINCO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTA, D.C	20231140089581	16/06/2023	PROMUJAMAMTO SOBRE LAS PRETENSIONES-EXCEPCION FALTA DE LEGITIMACION POR PASIVA.	
20231140231092	13/06/2023	CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE CALAMAR BOLIVAR	DIRECCION NACIONAL DE BOMBEROS	TUTELA	PRIMERA INSTANCIA	13-140-40-85-001-2023- 00074-00	AUTO OFICIO NO. 506 DE 7 DE JUNIO DE 2023	PRESUNTA VULNERACION DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICION	JUZGADO PROMOSCUO MUNICIPAL DE CALAMAR, BOLIVAR	20231140089181	14/06/2023	SE DIO RESPUESTA ARGUMENTANDO CARENZIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO	

Se evidencian que para las quince (15) tutelas se presentaron las siguientes tipologías, las cuales fueron atendidas dentro del término legal establecido:

- ✓ 11 por vulneración al derecho de petición
- ✓ 1 por declaratoria de nulidad Resolución No 141
- ✓ 1 por tarifas de inspección
- ✓ 1 por suministro de agua potable, en conexidad con la vida digna, la salubridad pública y la salud
- ✓ 1 por perjuicio irremediable al derecho al trabajo

7. CONCLUSIÓN

Durante el primer semestre se presentaron 487 PQRSD, de las cuales 218 se contestaron en el termino legal establecido, 168 se respondieron fuera del termino legal, 94 se encuentran vencidas y 7 en proceso.

Ahora bien, dentro de la revision realizada por la oficina de control interno se evidenciaron los siguientes incumplimientos:

- ✓ Funciones del jefe de la dependencia encargada de las PQRSD.
- ✓ Reporte de los servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos.
- ✓ Actualización de la Política de Protección Datos Personales.
- ✓ Respuesta extemporanea a 168 radicados.
- ✓ 94 radicados vencidos, sin que se les haya dado el correspondiente trámite, dentro del término legal ni por fuera de él.

- ✓ Debilidad en la aplicación de controles en la gestión de las PQRSD al interior de la entidad.
- ✓ Queja allegada a la entidad no remitida a la Oficina de Asuntos Disciplinarios para lo correspondiente.

Así las cosas, se presentaron siete (7) hallazgos que evidencian la debilidad en la aplicación de los controles en el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que permiten asegurar la pertinencia, es decir, suministrar una respuesta de fondo, clara, precisa y congruente con lo solicitado; y la oportunidad en cuanto a la notificación de la misma al peticionario.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y en los procedimientos establecidos por el Proceso de Gestión de Atención al Usuario.

8. RECOMENDACIONES

- ✓ Establecer los controles necesarios que permitan asegurar la pertinencia en brindar una respuesta de fondo, clara, precisa y congruente con lo solicitado y la oportunidad en la notificación al respectivo peticionario, con el fin de entre otros, de prestar un servicio eficiente, oportuno y de calidad, y así evitar la posible materialización de acciones de tutela en contra de la DNBC.
- ✓ Revisar y actualizar el cuadro de control de las PQRSD del proceso Gestión de Atención al Usuario, con el fin de establecer el estado real de las PQRSD y su trazabilidad.
- ✓ Adoptar las medidas pertinentes que permitan dar cumplimiento a los tiempos establecidos en las respuestas de las peticiones que se encuentran vencidas.
- ✓ Iniciar las investigaciones disciplinarias correspondientes, por incumplimiento a las respuestas de PQRSD en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, en lo que corresponde a las PQRSD del primer semestre de 2023.
- ✓ Dar estricto cumplimiento al procedimiento de Asuntos Disciplinarios en cuanto al traslado de las quejas allegadas a la entidad para realizar las actuaciones a que haya lugar.
- ✓ Dar traslado a Control Interno Disciplinario de las quejas allegadas sobre servicios y funcionarios de la DNBC tendientes a iniciar las acciones disciplinarias correspondientes.

Cordialmente,



MARIA DEL CONSUELO ARIAS PRIETO

Asesora de Control Interno.

Anexos:

Anexo 1. Relación de PQSRD respondidas de forma extemporanea.

Anexo 2. Relación de PQSRD vencidas

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

016 011 1007

Anexo 1. Relación de PQSRD respondidas de forma extemporanea.

Canal Oficial de Entrada	Responsable	Tipo de petición	Tiempo de respuesta legal	RADICADO	Fecha	Número de salida	Fecha de salida
Canal Escrito	Luz Dersi Rodríguez Pabón	Petición de consulta	30	20231140206052	2/01/2023	20232140080991	12-abr.-23
Canal Escrito	Melba Vidal	Petición interés particular	15	20231140206392	5/01/2023	20232150079931	30-mar.-23
Canal Escrito	Juan José Malveyh García	Petición interés particular	15	20231140206432	5/01/2023	20232150079881	31-mar.-23
Canal Escrito	Ronny Estiven Romero Velandia	Petición interés general	15	20231140206842	11/01/2023	20232110077581	30-mar.-23
Canal Escrito	Julio Alejandro Chamorro Cabrera	Petición interés particular	15	20231140206982	12/01/2023	20232000080321	29-mar.-23
Canal Escrito	Ronny Estiven Romero Velandia	Petición interés general	15	20231140207082	12/01/2023	20232110078611	26-jun.-23
Canal Escrito	Edgar Alexander Maya Lopez	Petición interés general	15	20231140207142	12/01/2023	20232140079631	24-mar.-23
Canal Escrito	Edgar Alexander Maya Lopez	Petición interés general	15	20231140207252	13/01/2023	20232140079541	23-mar.-23
Canal Escrito	Melba Vidal	Petición interés particular	15	20231140207302	17/01/2023	20232150080621	31-mar.-23
Canal Escrito	Carlos Armando López Barrera	Petición documentos o información	10	20231140207442	17/01/2023	N/A	17-feb.-23
Canal Escrito	Melba Vidal	Petición interés particular	15	20231140207822	18/01/2023	20232150081371	17-mar.-23
Canal Escrito	Edgar Alexander Maya Lopez	Petición de consulta	30	20231140208342	19/01/2023	20232140082081	27-abr.-23
Canal Escrito	Álvaro Pérez	Petición entre autoridades	10	20231140209042	23/01/2023	N/A	1-mar.-23
Canal Escrito	Melba Vidal	Petición interés particular	15	20231140210212	30/01/2023	20232150080311	29-mar.-23
Canal Escrito	Ronny Estiven Romero Velandia	Petición interés particular	15	20231140210392	30/01/2023	20232110078671	27-feb.-23
Canal Escrito	Melba Vidal	Petición entre autoridades	10	20231140210412	30/01/2023	20232150079161	9-mar.-23
Canal Escrito	Luis Alberto Valencia Pulido	Petición interés general	15	20231140210422	30/01/2023	20232120079081-20232120079071	28-feb.-23
Canal Escrito	Melba Vidal	Petición interés particular	15	20231140210482	31/01/2023	20232150079751	26-abr.-23
Canal escrito	Edgar Alexander Maya Lopez	Petición interés general	15	20231140211132	1/02/2023	20232140079301	2-mar.-23
Canal escrito	Ronny Estiven Romero Velandia	Petición interés particular	15	20231140211342	3/02/2023	20232110079021	3-mar.-23
Canal escrito	Ronny Estiven Romero Velandia	Petición interés particular	15	20231140211442	3/02/2023	20232110079031	3-mar.-23
Canal escrito	Luis Alberto Valencia Pulido	Petición interés particular	15	20231140211452	3/02/2023	20232130084761	8-jun.-23
Canal escrito	Melba Vidal	Petición interés particular	15	20231140211612	3/02/2023	20232150082871	27-abr.-23
Canal escrito	Edgar Alexander Maya Lopez	Petición interés particular	15	20231140211622	3/02/2023	20232140082171	27-abr.-23
Canal escrito	Ronny Estiven Romero Velandia	Petición interés particular	15	20231140211662	3/02/2023	20232110079101	10-mar.-23
Canal escrito	Álvaro Pérez	Petición entre autoridades	10	20231140211682	6/02/2023	N/A	1-mar.-23
Canal escrito	Edgar Alexander Maya Lopez	Petición interés particular	15	20231140211792	7/02/2023	20232140081041	12-abr.-23
Canal escrito	Ronny Estiven Romero Velandia	Petición interés general	15	20231140211812	7/02/2023	20232110079121	10-mar.-23
Canal escrito	Edgar Alexander Maya Lopez	Petición de consulta	30	20231140211822	7/02/2023	20232140082381	27-abr.-23

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

Canal Oficial de Entrada	Responsable	Tipo de petición	Tiempo de respuesta legal	RADICADO	Fecha	Número de salida	Fecha de salida
Canal escrito	Mauricio Delgado Perdomo	Petición interés general	15	20231140211832	7/02/2023	20232140079641	24-mar.-23
Canal escrito	Ronny Estiven Romero Velandia	Petición de consulta	30	20231140212002	8/02/2023	20232110079141	9-mar.-23
Canal escrito	Edgar Alexander Maya Lopez	Petición interés particular	15	20231140212012	8/02/2023	20232140081071	12-abr.-23
Canal escrito	Edgar Alexander Maya Lopez	Petición interés general	15	20231140212032	8/02/2023	20232140083601	24-may.-23
Canal escrito	Ronny Estiven Romero Velandia	Petición interés particular	15	20231140212102	8/02/2023	20232110079021	24-may.-23
Canal escrito	Pedro Andrés Manosalva Rincón	Petición interés general	15	20231140212172	9/02/2023	N/A	28-abr.-23
Canal escrito	Andrea Bibiana Castañeda Durán	Petición de consulta	30	20231140212232	9/02/2023	20232110079841	18-abr.-23
Canal escrito	JUAN JOSE MALVEHY GARCIA	Petición interés particular	15	20231140212302	9/02/2023	20232000079481-20232150079941	29-mar.-23
Canal escrito	Ronny Estiven Romero Velandia	Petición interés particular	15	20231140212332	9/02/2023	20232110078851	3-mar.-23
Canal escrito	Álvaro Pérez	Petición interés particular	15	20231140212402	10/02/2023	20233130082161	19-abr.-23
Canal escrito	Andrea Bibiana Castañeda Durán	Petición interés particular	15	20231140212492	10/02/2023	20232110079701-20232110079681-20232110079671	27-mar.-23
Canal escrito	Andrea Bibiana Castañeda Durán	Petición interés general	15	20231140212562	13/02/2023	20232110080041	27-mar.-23
Canal escrito	Andrea Bibiana Castañeda Durán	Petición interés general	15	20231140212612	13/02/2023	20232110079731	24-mar.-23
Canal escrito	VIVIANA ANDRADE TOVAR	Petición interés particular	15	20231140212622	13/02/2023	20231100080521	3-abr.-23
Canal escrito	Andrea Bibiana Castañeda Durán	Petición de consulta	30	20231140212652	13/02/2023	20232110080671	31-mar.-23
Canal escrito	Ronny Estiven Romero Velandia	Petición interés particular	15	20231140212732	13/02/2023	20232110079361	10-mar.-23
Canal escrito	Andrea Bibiana Castañeda Durán	Petición de consulta	30	20231140212752	13/02/2023	20232110080251	31-mar.-23
Canal escrito	Julio Cesar García Triana	Petición interés particular	15	20231140212922	14/02/2023	20232150079861	12-abr.-23
Canal escrito	Andrea Bibiana Castañeda Durán	Petición interés particular	15	20231140213032	14/02/2023	20232110079911	31-mar.-23
Canal escrito	Julio Cesar García Triana	Petición interés particular	15	20231140213042	14/02/2023	20232150080151-20232150080161	12-abr.-23
Canal escrito	Andrea Bibiana Castañeda Durán	Petición de consulta	30	20231140213052	14/02/2023	20232110080681	4-abr.-23
Canal escrito	Julio Cesar García Triana	Petición interés particular	15	20231140213092	14/02/2023	20232150080171-20232150080181	11-abr.-23
Canal escrito	Andrea Bibiana Castañeda Durán	Petición de consulta	30	20231140213112	15/02/2023	20232110080701	4-abr.-23
Canal escrito	Alejandra Mosquera Hurtado	Petición interés particular	15	20231140213152	15/02/2023	20232130081161	11-abr.-23
Canal escrito	Julio Alejandro Chamorro Cabrera	Petición interés particular	15	20231140213162	15/02/2023	20232150082111	25-abr.-23
Canal escrito	Andrea Bibiana Castañeda Durán	Petición interés particular	15	20231140213212	15/02/2023	20232110080711	4-abr.-23
Canal escrito	Julio Cesar García Triana	Petición documentos o información	10	20231140213232	15/02/2023	20232150080271	13-abr.-23
Canal escrito	Andrea Bibiana Castañeda Durán	Petición interés particular	15	20231140213242	15/02/2023	20232110080561	31-mar.-23
Canal escrito	Melba Vidal	Petición interés particular	15	20231140213292	16/02/2023	20232150080641	31-mar.-23

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

Canal Oficial de Entrada	Responsable	Tipo de petición	Tiempo de respuesta legal	RADICADO	Fecha	Número de salida	Fecha de salida
Canal escrito	Jiud Magnoly Gaviria Narváez	Petición informes a congresistas	10	20231140213312	16/02/2023	20232120080231	13-mar.-23
Canal escrito	Julio Cesar García Triana	Petición interés particular	15	20231140213382	16/02/2023	20232150080891	12-abr.-23
Canal escrito	Andrea Bibiana Castañeda Durán	Petición de consulta	30	20231140213452	17/02/2023	20232110080721	4-abr.-23
Canal escrito	Julio Cesar García Triana	Petición interés particular	15	20231140213472	17/02/2023	20232150080911	13-abr.-23
Canal escrito	Julio Cesar García Triana	Petición interés particular	15	20231140213602	20/02/2023	20232150081051	13-abr.-23
Canal escrito	Edgar Alexander Maya Lopez	Petición de consulta	30	20231140213632	21/02/2023	20232140082701	27-abr.-23
Canal escrito	Andrea Bibiana Castañeda Durán	Petición interés general	15	20231140214162	1/03/2023	20232110081311	18-abr.-23
Canal escrito	Andrea Bibiana Castañeda Durán	Petición interés general	15	20231140214242	1/03/2023	20232110081061	12-abr.-23
Canal escrito	Edgar Alexander Maya Lopez	Petición de consulta	30	20231140214382	2/03/2023	20232140084411	24-may.-23
Canal escrito	Mauricio Delgado Perdomo	Petición interés general	15	20231140214422	2/03/2023	20232140080341	29-mar.-23
Canal escrito	Andrea Bibiana Castañeda Durán	Petición interés general	15	20231140214532	2/03/2023	20232110081381	17-abr.-23
Canal escrito	Melba Vidal	Petición interés particular	15	20231140214652	2/03/2023	20232150083671	23-may.-23
Canal escrito	Orlando Murillo Lopez	Petición interés particular	15	20231140214732	3/03/2023	20232110080851	4-abr.-23
Canal escrito	Andrea Bibiana Castañeda Durán	Petición de consulta	30	20231140214792	3/03/2023	20232110081741	26-abr.-23
Canal escrito	Andrea Bibiana Castañeda Durán	Petición interés particular	15	20231140214902	3/03/2023	20232110081401	11-abr.-23
Canal escrito	Andrea Bibiana Castañeda Durán	Petición de consulta	30	20231140214942	3/03/2023	20232110081471	26-abr.-23
Canal escrito	Julio Cesar García Triana	Petición interés particular	15	20231140214962	3/03/2023	20232150081301	18-abr.-23
Canal escrito	Andrea Bibiana Castañeda Durán	Petición interés particular	15	20231140215042	3/03/2023	20232110081431	17-abr.-23
Canal escrito	Edgar Alexander Maya Lopez	Petición interés particular	15	20231140215062	3/03/2023	20232140084431	24-may.-23
Canal escrito	Jonathan Prieto	Petición interés particular	15	20231140215092	3/03/2023	20232130081881	28-abr.-23
Canal escrito	Melba Vidal	Petición interés particular	15	20231140215282	6/03/2023	20232150082131	25-abr.-23
Canal escrito	Andrea Bibiana Castañeda Durán	Petición de consulta	30	20231140215552	6/03/2023	20232110081751	26-abr.-23
Canal escrito	Orlando Murillo Lopez	Petición interés particular	15	20231140215662	6/03/2023	20232110081251	13-abr.-23
Canal escrito	Melba Vidal	Petición interés particular	15	20231140215682	6/03/2023	20232150081361	17-abr.-23
Canal escrito	Melba Vidal	Petición interés particular	15	20231140215702	6/03/2023	20232150081411	17-abr.-23
Canal escrito	Ronny Estiven Romero Velandia	Petición interés particular	15	20231140215712	6/03/2023	20232110080411	31-mar.-23
Canal escrito	Jorge Restrepo Sanguino	Petición interés particular	15	20231140215742	7/03/2023	20232110084401	23-may.-23
Canal escrito	Julio Cesar García Triana	Petición interés particular	15	20231140215752	7/03/2023	20232150081601	25-abr.-23
Canal escrito	Orlando Murillo Lopez	Petición interés particular	15	20231140215792	7/03/2023	20232110081271	13-abr.-23

Canal Oficial de Entrada	Responsable	Tipo de petición	Tiempo de respuesta legal	RADICADO	Fecha	Número de salida	Fecha de salida
Canal escrito	JUAN JOSE MALVEHY GARCIA	Petición interés particular	15	20231140215842	7/03/2023	20232150080351	31-mar.-23
Canal escrito	Jiud Magnoly Gaviria Narváez	Petición interés particular	15	20231140216012	8/03/2023	20232120081611	12-abr.-23
Canal escrito	Julio Cesar García Triana	Petición interés particular	15	20231140216022	8/03/2023	20232150081501-20232150081511	27-abr.-23
Canal escrito	Melba Vidal	Petición interés particular	15	20231140216052	8/03/2023	20232150080651	31-mar.-23
Canal escrito	Pedro Andrés Manosalva Rincón	Petición interés particular	15	20231140216222	9/03/2023	20231000082241	20-abr.-23
Canal escrito	Juan José Malvehy García	Petición interés particular	15	20231140216252	9/03/2023	20232150080771-20232150080781	14-abr.-23
Canal escrito	Jorge Restrepo Sanguino	Petición de consulta	30	20231140216452	13/03/2023	20232150086481	7-jun.-23
Canal escrito	Pedro Andrés Manosalva Rincón	Petición documentos o información	10	20231140216512	14/03/2023	20231000082121	25-abr.-23
Canal escrito	Miguel Ángel Franco Torres	Petición interés particular	15	20231140216542	14/03/2023	20233110080761	28-abr.-23
Canal escrito	Julio Cesar García Triana	Petición interés particular	15	20231140216782	15/03/2023	20232150082271	25-abr.-23
Canal escrito	Julio Cesar García Triana	Petición interés particular	15	20231140216792	15/03/2023	20232150082281	25-abr.-23
Canal escrito	Melba Vidal	Petición interés particular	15	20231140216822	16/03/2023	20232150083681	23-may.-23
Canal escrito	Melba Vidal	Petición interés particular	15	20231140216832	16/03/2023	20232150083701	23-may.-23
Canal escrito	Melba Vidal	Petición entre autoridades	10	20231140216852	16/03/2023	20232150082091	25-abr.-23
Canal escrito	Jorge Restrepo Sanguino	Petición interés particular	15	20231140216862	16/03/2023	20232110082401	26-abr.-23
Canal escrito	Jorge Restrepo Sanguino	Petición interés particular	15	20231140217082	17/03/2023	20232110081181	27-abr.-23
Canal escrito	Edgar Alexander Maya Lopez	Petición interés particular	15	20231140217162	17/03/2023	20232140082341	20-abr.-23
Canal escrito	Jiud Magnoly Gaviria Narváez	Petición interés particular	15	20231140217192	17/03/2023	20232120081711	26-abr.-23
Canal escrito	Jorge Restrepo Sanguino	Petición de consulta	30	20231140217332	21/03/2023	20232110084551	23-may.-23
Canal escrito	Jorge Restrepo Sanguino	Petición interés particular	15	20231140217552	21/03/2023	20232110082491	27-abr.-23
Canal escrito	Jorge Restrepo Sanguino	Petición interés particular	15	20231140217622	21/03/2023	20232110082521	27-abr.-23
Canal escrito	Edgar Alexander Maya Lopez	Petición interés particular	15	20231140217662	21/03/2023	20232140082541	27-abr.-23
Canal escrito	Julio Cesar García Triana	Petición interés general	15	20231140217702	22/03/2023	20232150082201	26-abr.-23
Canal escrito	Tatiana Herrera	Petición interés general	15	20231140217752	22/03/2023	20232130084381	19-may.-23
Canal escrito	Alejandra Mosquera Hurtado	Petición interés general	15	20231140217882	22/03/2023	20232130081491	29-abr.-23
Canal escrito	Jorge Restrepo Sanguino	Petición interés particular	15	20231140217942	22/03/2023	20232110082531	27-abr.-23
Canal escrito	Edgar Alexander Maya Lopez	Petición interés general	15	20231140218112	23/03/2023	20232140084471	24-may.-23
Canal escrito	Edgar Alexander Maya Lopez	Petición de consulta	30	20231140218132	23/03/2023	20232140087151	8-jun.-23
Canal escrito	Jorge Restrepo Sanguino	Petición interés general	15	20231140218252	23/03/2023	20232110082561	27-abr.-23

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

011 212 211 1227

Canal Oficial de Entrada	Responsable	Tipo de petición	Tiempo de respuesta legal	RADICADO	Fecha	Número de salida	Fecha de salida
Canal escrito	Jorge Restrepo Sanguino	Petición interés particular	15	20231140218272	23/03/2023	20232110082651	27-abr.-23
Canal escrito	Jorge Restrepo Sanguino	Petición interés particular	15	20231140218292	23/03/2023	20232110082681	27-abr.-23
Canal escrito	Álvaro Pérez	Petición entre autoridades	10	20231140218502	24/03/2023	20233130082071	19-abr.-23
Canal escrito	Jorge Restrepo Sanguino	Petición interés particular	15	20231140218832	29/03/2023	20232110082711	27-abr.-23
Canal escrito	Julio Cesar García Triana	Petición interés particular	15	20231140218932	31/03/2023	20232000083321	9-may.-23
Canal escrito	Jorge Restrepo Sanguino	Petición interés general	15	20231140219042	31/03/2023	20232110084451	23-may.-23
Canal Escrito	Pedro Andrés Manosalva Rincón	Petición interés particular	15	20231140219952	12/04/2023	20231000082041	25-jul.-23
Canal Escrito	Mauricio Delgado Perdomo	Petición interés general	15	20231140220532	13/04/2023	N/A	13-may.-23
Canal Escrito	Jorge Restrepo Sanguino	Petición interés general	15	20231140220542	13/04/2023	20232110086301	7-jun.-23
Canal Escrito	Ronny Estiven Romero Velandía	Petición de consulta	30	20231140220562	13/04/2023	20232110086991	14-jun.-23
Canal Escrito	Pedro Andrés Manosalva Rincón	Petición de consulta	30	20231140220782	14/04/2023	20231000083271	25-jul.-23
Canal Escrito	Andrea Bibiana Castañeda Durán	Petición de consulta	30	20231140220832	14/04/2023	20232110086121	2-jun.-23
Canal Escrito	Pedro Andrés Manosalva Rincón	Petición documentos o información	10	20231140220992	17/04/2023	20231000091871	25-jul.-23
Canal Escrito	Mauricio Delgado Perdomo	Petición de consulta	30	20231140221822	21/04/2023	20232140087331	31-may.-23
Canal Escrito	Tatiana Herrera	Petición interés particular	15	20231140222122	22/04/2023	20232130084421	23-may.-23
Canal Escrito	Melba Vidal	Petición informes a congresistas	5	20231140222242	23/04/2023	20232150083261	9-may.-23
Canal Escrito	Edgar Alexander Maya Lopez	Petición de consulta	30	20231140222392	24/04/2023	20232140086891	8-jun.-23
Canal Escrito	Melba Vidal	Petición interés general	15	20231140222442	24/04/2023	20232150084311	23-may.-23
Canal Escrito	Andrea Bibiana Castañeda Durán	Petición de consulta	30	20231140222632	24/04/2023	20232110083081	8-jun.-23
Canal Escrito	Jorge Restrepo Sanguino	Petición interés particular	15	20231140222682	25/04/2023	20232110086491	7-jun.-23
Canal Escrito	Orlando Murillo Lopez	Petición documentos o información	10	20231140222742	25/04/2023	20232110083241	11-may.-23
Canal Escrito	Andrea Bibiana Castañeda Durán	Petición interés particular	15	20231140223062	26/04/2023	20232110086381	7-jun.-23
Canal Escrito	Jorge Restrepo Sanguino	Petición interés general	15	20231140223372	27/04/2023	20232110085091	23-may.-23
Canal Escrito	Jorge Restrepo Sanguino	Petición interés general	15	20231140223392	27/04/2023	20232110084041	23-may.-23
Canal Escrito	Edgar Alexander Maya Lopez	Petición interés particular	15	20231140223422	27/04/2023	20232140086451	8-jun.-23
Canal Escrito	Andrea Bibiana Castañeda Durán	Petición interés particular	15	20231140223482	27/04/2023	20232110086411	7-jun.-23
Canal Escrito	Melba Vidal	Petición interés particular	15	20231140223692	28/04/2023	20232150086131	31-may.-23
Canal Escrito	Pedro Andrés Manosalva Rincón	Petición documentos o información	10	20231140223762	28/04/2023	20231000086261	25-may.-23

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

C. 1. 2023.04.13.007

Canal Oficial de Entrada	Responsable	Tipo de petición	Tiempo de respuesta legal	RADICADO	Fecha	Número de salida	Fecha de salida
Canal Escrito	Andrea Bibiana Castañeda Durán	Petición interés particular	15	20231140223872	2/05/2023	20232110087901	8-jun.-23
Canal Escrito	Andrea Bibiana Castañeda Durán	Petición interés general	15	20231140224152	2/05/2023	20232110087661	13-jun.-23
Canal Escrito	Orlando Murillo Lopez	Petición interés general	15	20231140224972	5/05/2023	20232110083561	6-jul.-23
Canal Escrito	Jorge Restrepo Sanguino	Petición interés particular	15	20231140225012	5/05/2023	20232110086091	5-jun.-23
Canal Escrito	Julio Alejandro Chamorro Cabrera	Petición interés particular	15	20231140225212	9/05/2023	20232000090511	30-jun.-23
Canal Escrito	Melba Vidal	Petición interés particular	15	20231140225542	9/05/2023	20232150086281	7-jun.-23
Canal Escrito	Andrea Bibiana Castañeda Durán	Petición interés general	15	20231140225672	9/05/2023	20232110086141	2-jun.-23
Canal Escrito	Jorge Restrepo Sanguino	Petición documentos o información	10	20231140225712	9/05/2023	20232110086231	7-jun.-23
Canal Escrito	Mauricio Delgado Perdomo	Petición interés general	15	20231140226282	12/05/2023	20232140088401	13-jun.-23
Canal Escrito	Mauricio Delgado Perdomo	Petición interés general	15	20231140226312	12/05/2023	N/A	6-jun.-23
Canal Escrito	Andrea Bibiana Castañeda Durán	Petición interés particular	15	20231140226422	15/05/2023	20232110088961	14-jun.-23
Canal Escrito	Álvaro Pérez	Petición entre autoridades	10	20231140226542	15/05/2023	20233130090451	27-jun.-23
Canal Escrito	Álvaro Pérez	Petición entre autoridades	10	20231140227252	17/05/2023	N/A	7-jun.-23
Canal Escrito	José Alexander Teuta Gómez	Petición documentos o información	10	20231140227872	23/05/2023	N/A	26-jun.-23
Canal Escrito	Julio Cesar García Triana	Petición interés general	15	20231140227952	23/05/2023	20232150089011	23-jun.-23
Canal Escrito	Andrea Bibiana Castañeda Durán	Petición interés general	15	20231140228362	25/05/2023	20232110089841	23-jun.-23
Canal Escrito	José Alexander Teuta Gómez	Petición interés general	15	20231140228652	28/05/2023	N/A	10-jul.-23
Canal Escrito	Julio Cesar García Triana	Petición documentos o información	10	20231140228792	28/05/2023	20232150089171	21-jun.-23
Canal Escrito	Jorge Restrepo Sanguino	Petición interés general	15	20231140228842	28/05/2023	20232110086971	22-jun.-23
Canal Escrito	Julio Cesar García Triana	Petición interés general	15	20231140229102	29/05/2023	20232150089881	23-jun.-23
Canal Escrito	Andrea Bibiana Castañeda Durán	Petición interés general	15	20231140229332	30/05/2023	20232110090061	27-jun.-23
Canal Escrito	Jorge Restrepo Sanguino	Petición documentos o información	10	20231140230092	1/06/2023	20232110087951	21-jun.-23
Canal Escrito	Orlando Murillo Lopez	Petición interés general	15	20231140230922	6/06/2023	20232110090281	5-jul.-23
Canal Escrito	Julio Cesar García Triana	Petición interés general	15	20231140232492	14/06/2023	N/A	24-jul.-23

Anexo 2. Relación de PQSRD vencidas

Canal Oficial de Entrada	Responsable	Tipo de petición	Tiempo de respuesta legal	RADICADO	Fecha	Número de salida	Fecha de salida
Canal Escrito	Carlos Armando López Barrera	Petición entre autoridades	10	20231140207232	13/01/2023	2023300007851	26-jun.-23
Canal Escrito	Carlos Armando López Barrera	Petición entre autoridades	10	20231140207432	17/01/2023		26-jun.-23
Canal Escrito	Carlos Armando López Barrera	Petición entre autoridades	10	20231140207792	18/01/2023		26-jun.-23
Canal Escrito	Ronny Estiven Romero Velandia	Petición informes a congresistas	5	20231140208192	19/01/2023		17-jul.-23
Canal Escrito	Ronny Estiven Romero Velandia	Petición informes a congresistas	5	20231140208452	19/01/2023		17-jul.-23
Canal Escrito	Maryoly Díaz	Petición interés general	15	20231140209792	25/01/2023		26-jun.-23
Canal escrito	Carlos Armando López Barrera	Petición entre autoridades	10	20231140211282	2/02/2023		26-jun.-23
Canal escrito	Carlos Armando López Barrera	Petición entre autoridades	10	20231140211782	7/02/2023		26-jun.-23
Canal escrito	Edgar Alexander Maya Lopez	Petición de consulta	30	20231140211952	8/02/2023		17-jul.-23
Canal escrito	Maryoly Díaz	Petición interés particular	15	20231140213492	17/02/2023		26-jun.-23
Canal escrito	Maryoly Díaz	Petición documentos o información	10	20231140213802	27/02/2023		26-jun.-23
Canal escrito	Pedro Andrés Manosalva Rincón	Petición interés particular	15	20231140213812	27/02/2023	20231000081971	21-abr.-23
Canal escrito	Carlos Armando López Barrera	Petición entre autoridades	10	20231140214062	1/03/2023		26-jun.-23
Canal escrito	Carlos Armando López Barrera	Petición entre autoridades	10	20231140214112	1/03/2023		26-jun.-23
Canal escrito	Edgar Alexander Maya Lopez	Petición interés particular	15	20231140214202	1/03/2023		17-jul.-23
Canal escrito	Andrés Fernando Muñoz Cabrera	Petición de consulta	30	20231140214312	2/03/2023		17-jul.-23
Canal escrito	Maryoly Díaz	Petición interés general	15	20231140214662	2/03/2023	20233100080571	26-jun.-23
Canal escrito	Edgar Alexander Maya Lopez	Petición de consulta	30	20231140214782	3/03/2023		17-jul.-23
Canal escrito	Edgar Alexander Maya Lopez	Petición de consulta	30	20231140215162	3/03/2023		17-jul.-23
Canal escrito	Edgar Alexander Maya Lopez	Petición interés particular	15	20231140215692	6/03/2023		17-jul.-23
Canal escrito	Carlos Armando López Barrera	Petición interés particular	15	20231140215782	7/03/2023		26-jun.-23
Canal escrito	Edgar Alexander Maya Lopez	Petición interés particular	15	20231140217912	22/03/2023		17-jul.-23
Canal escrito	Ronny Estiven Romero Velandia	Petición de consulta	30	20231140218762	29/03/2023	20232110080901	17-jul.-23
Canal escrito	Carlos Armando López Barrera	Petición entre autoridades	10	20231140218822	29/03/2023		26-jun.-23
Canal escrito	Ronny Estiven Romero Velandia	Petición interés particular	15	20231140219032	31/03/2023	20232110081141	17-jul.-23

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

Canal Oficial de Entrada	Responsable	Tipo de petición	Tiempo de respuesta legal	RADICADO	Fecha	Número de salida	Fecha de salida
Canal Escrito	Maryoly Díaz	Petición informes a congresistas	5	20231140219122	3/04/2023		24-may.-23
Canal Escrito	Viviana Andrade Tovar	Petición documentos o información	10	20231140220052	12/04/2023	20231100084051	23-may.-23
Canal Escrito	Andrés Fernando Muñoz Cabrera	Petición interés particular	15	20231140221492	20/04/2023		31-may.-23
Canal Escrito	Carlos Armando López Barrera	Petición interés particular	15	20231140221622	20/04/2023		31-may.-23
Canal Escrito	Carlos Armando López Barrera	Petición entre autoridades	10	20231140221942	21/04/2023		31-may.-23
Canal Escrito	Carlos Armando López Barrera	Petición interés particular	15	20231140221982	22/04/2023		31-may.-23
Canal Escrito	Álvaro Pérez	Petición informes a congresistas	5	20231140222912	25/04/2023		1-jun.-23
Canal Escrito	Ronny Estiven Romero Velandía	Petición documentos o información	10	20231140223052	26/04/2023	20232110082861	1-jun.-23
Canal Escrito	Edgar Alexander Maya Lopez	Petición de consulta	30	20231140223442	27/04/2023		7-jun.-23
Canal Escrito	Andrés Fernando Muñoz Cabrera	Petición interés particular	15	20231140223452	27/04/2023		1-jun.-23
Canal Escrito	Maicol Villarreal Ospina	Petición interés general	15	20231140223472	27/04/2023	20232140083201	1-jun.-23
Canal Escrito	Carlos Armando López Barrera	Petición entre autoridades	10	20231140223522	27/04/2023		1-jun.-23
Canal Escrito	Viviana González Cano	Queja	15	20231140223632	28/04/2023		1-jun.-23
Canal Escrito	Julio Cesar García Triana	Petición interés particular	15	20231140223892	2/05/2023	20232150083451	10-jul.-23
Canal Escrito	Edgar Alexander Maya Lopez	Petición de consulta	30	20231140223922	2/05/2023		10-jul.-23
Canal Escrito	Jorge Restrepo Sanguino	Petición interés general	15	20231140224652	4/05/2023	20232110083641	10-jul.-23
Canal Escrito	Keyla Yesenia Cortes Rodríguez	Petición documentos o información	10	20231140224812	5/05/2023	N/A	10-jul.-23
Canal Escrito	Carlos Armando López Barrera	Petición interés general	15	20231140224942	5/05/2023		10-jul.-23
Canal Escrito	Edgar Alexander Maya Lopez	Petición interés particular	15	20231140225042	5/05/2023		10-jul.-23
Canal Escrito	Edgar Alexander Maya Lopez	Petición interés particular	15	20231140225292	9/05/2023		10-jul.-23
Canal Escrito	Keyla Yesenia Cortes Rodríguez	Petición interés general	15	20231140225732	9/05/2023	N/A	10-jul.-23
Canal Escrito	Edgar Alexander Maya Lopez	Petición interés general	15	20231140226132	11/05/2023		10-jul.-23
Canal Escrito	Jorge Fabián Rodríguez Hincapié	Petición de consulta	30	20231140226692	15/05/2023	20232110086211	7-jun.-23
Canal Escrito	Carlos Armando López Barrera	Petición interés general	15	20231140227192	17/05/2023		10-jul.-23

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

2023-06-01 10:07

Canal Oficial de Entrada	Responsable	Tipo de petición	Tiempo de respuesta legal	RADICADO	Fecha	Número de salida	Fecha de salida
Canal Escrito	José Alexander Teuta Gómez	Petición de consulta	30	20231140227302	18/05/2023		10-jul.-23
Canal Escrito	Edgar Hernán Molina Macías	Petición documentos o información	10	20231140227312	18/05/2023		10-jul.-23
Canal Escrito	Jorge Fabián Rodríguez Hincapié	Petición documentos o información	10	20231140227702	23/05/2023	20232110086221	10-jul.-23
Canal Escrito	Álvaro Pérez	Petición informes a congresistas	5	20231140227942	23/05/2023		10-jul.-23
Canal Escrito	Jorge Fabián Rodríguez Hincapié	Petición interés particular	15	20231140228212	24/05/2023	20232110086241	7-jun.-23
Canal Escrito	Jorge Fabián Rodríguez Hincapié	Petición interés general	15	20231140228292	24/05/2023	20232110086291	7-jun.-23
Canal Escrito	José Alexander Teuta Gómez	Petición de consulta	30	20231140228552	26/05/2023		10-jul.-23
Canal Escrito	Andrés Fernando Muñoz Cabrera	Petición interés general	15	20231140228682	28/05/2023		10-jul.-23
Canal Escrito	Carlos Armando López Barrera	Petición entre autoridades	10	20231140229002	29/05/2023		10-jul.-23
Canal Escrito	Carlos Armando López Barrera	Petición entre autoridades	10	20231140229012	29/05/2023		10-jul.-23
Canal Escrito	Edgar Alexander Maya Lopez	Petición interés particular	15	20231140229342	30/05/2023		10-jul.-23
Canal Escrito	Andrés Fernando Muñoz Cabrera	Petición interés general	15	20231140229472	30/05/2023		10-jul.-23
Canal Escrito	Keyla Yesenia Cortes Rodríguez	Petición entre autoridades	10	20231140229522	30/05/2023	20232120088421	25-jul.-23
Canal Escrito	José Alexander Teuta Gómez	Petición interés general	15	20231140229612	31/05/2023		10-jul.-23
Canal Escrito	Carlos Armando López Barrera	Petición documentos o información	10	20231140229652	31/05/2023		10-jul.-23
Canal Escrito	Jorge Fabián Rodríguez Hincapié	Petición interés general	15	20231140229732	31/05/2023	20232110090651	10-jul.-23
Canal Escrito	Jorge Fabián Rodríguez Hincapié	Petición interés particular	15	20231140229762	31/05/2023	20232110090571	10-jul.-23
Canal Escrito	Jorge Fabián Rodríguez Hincapié	Petición interés particular	15	20231140229812	31/05/2023	20232110090031	10-jul.-23
Canal Escrito	Julio Cesar García Triana	Petición interés particular	15	20231140229962	1/06/2023	20232150089991	10-jul.-23
Canal Escrito	Julio Cesar García Triana	Petición interés particular	15	20231140230012	1/06/2023	20232150090151	10-jul.-23
Canal Escrito	Andrés Fernando Muñoz Cabrera	Petición interés general	15	20231140230072	1/06/2023		10-jul.-23
Canal Escrito	Julio Cesar García Triana	Petición interés particular	15	20231140230082	1/06/2023	20232150090311	7-jul.-23
Canal Escrito	Andrés Fernando Muñoz Cabrera	Petición interés general	15	20231140230242	2/06/2023		11-jul.-23

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

Canal Oficial de Entrada	Responsable	Tipo de petición	Tiempo de respuesta legal	RADICADO	Fecha	Número de salida	Fecha de salida
Canal Escrito	Andrés Fernando Muñoz Cabrera	Petición interés general	15	20231140230582	5/06/2023		11-jul.-23
Canal Escrito	Julio Cesar García Triana	Petición interés general	15	20231140230952	6/06/2023	20232150090381	11-jul.-23
Canal Escrito	Carlos Armando López Barrera	Petición documentos o información	10	20231140231202	7/06/2023		11-jul.-23
Canal Escrito	Carlos Armando López Barrera	Petición interés particular	15	20231140231222	7/06/2023		11-jul.-23
Canal Escrito	Jorge Fabián Rodríguez Hincapié	Petición interés particular	15	20231140231472	8/06/2023	20232110090551	12-jul.-23
Canal Escrito	Andrés Fernando Muñoz Cabrera	Petición documentos o información	10	20231140231792	9/06/2023		12-jul.-23
Canal Escrito	Jorge Fabián Rodríguez Hincapié	Petición interés general	15	20231140231952	9/06/2023	20232110090561	12-jul.-23
Canal Escrito	Jonathan Prieto	Petición documentos o información	10	20231140232132	13/06/2023	20232130089771	12-jul.-23
Canal Escrito	Julio Cesar García Triana	Petición interés particular	15	20231140232152	13/06/2023	20232150091301	12-jul.-23
Canal Escrito	Julio Cesar García Triana	Petición interés general	15	20231140232192	13/06/2023	20232150091741	13-jul.-23
Canal Escrito	José Alexander Teuta Gómez	Petición interés particular	15	20231140232302	13/06/2023	20232140089911	13-jul.-23
Canal Escrito	Viviana González Cano	Petición interés general	15	20231140232392	14/06/2023		13-jul.-23
Canal Escrito	Edgar Alexander Maya Lopez	Petición de consulta	30	20231140232782	15/06/2023		13-jul.-23
Canal Escrito	Jorge Fabián Rodríguez Hincapié	Petición interés particular	15	20231140232892	15/06/2023	20232110090861	6-jul.-23
Canal Escrito	Andrés Fernando Muñoz Cabrera	Petición interés general	15	20231140234022	22/06/2023		14-jul.-23
Canal Escrito	Julio Cesar García Triana	Petición entre autoridades	10	20231140234032	22/06/2023		14-jul.-23
Canal Escrito	Andrés Fernando Muñoz Cabrera	Petición interés general	15	20231140234112	22/06/2023		14-jul.-23
Canal Escrito	Julio Cesar García Triana	Petición interés general	15	20231140234282	22/06/2023		14-jul.-23
Canal Escrito	Carlos Armando López Barrera	Petición interés particular	15	20231140234562	23/06/2023		24-jul.-23
Canal Escrito	Andrés Fernando Muñoz Cabrera	Petición documentos o información	10	20231140234752	26/06/2023		24-jul.-23
Canal Escrito	Andrés Fernando Muñoz Cabrera	Petición documentos o información	10	20231140235122	27/06/2023		24-jul.-23
Canal Escrito	Nataly Andrea Barbosa Sánchez	Petición entre autoridades	10	20231140235432	29/06/2023		24-jul.-23