

## INFORME DETALLADO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION AL TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE JULIO Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2021

### 1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”, el Decreto Reglamentario No. 2641 de 2012, y la Circular Externa No. 001 del 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, y el Plan Anual de Auditorías vigencia 2022 la Oficina de Control Interno, se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2021.

### 2. OBJETIVOS DEL INFORME

#### 2.1 Objetivo General

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

#### 2.2 Objetivos Específicos

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

**2.2.2.** Verificar el cumplimiento de oportunidad y materialidad establecidos por la Ley, para atender las PQRSD formuladas por los Ciudadanos ante la DNBC.

**2.2.3.** Verificar la eficacia y efectividad de los controles relacionados con la atención de las PQRSD de la DNBC.

### 3. ALCANCE

La evaluación se realizó 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 1 de julio al 31 de diciembre de 2021, en cumplimiento de los términos establecidos para su trámite por parte de las dependencias de la Entidad involucradas en su atención.

### 4. CRITERIOS

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

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

- Decreto 1078 de 2015. *“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Artículo 2.2.9.1.2.1 TIC para Servicios. Comprende la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos, enfocados a dar solución a las principales necesidades y demandas de los ciudadanos y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo”.*
- Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 Expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia - MINTIC *“Por la cual se reglamentan los Artículos 2.1.1.2.1.1., 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2 y el Parágrafo 2 del Artículo 2.1.1.3.1.1. Del Decreto No. 1081 de 2015”. Artículo 3 Estándares para publicación y divulgación de la información - Anexo 1 Numeral 10.10. Informe peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información. El sujeto obligado debe publicar un informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibida y la relación consolidada de tiempos de respuesta relacionados, junta con un análisis resumido de este mismo tema (...).*
- Decreto 1166 de 2016 *“Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.*
- Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades *“Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición”.*
- Artículo 5 del Decreto 491 de 2020 el Gobierno Nacional *“...Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011...”*
- Decreto 350 de 2013 *“Por el cual se establece la estructura de la Dirección Nacional de Bomberos, se determina las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones”.*
- Resolución 245 de 2021. *“Por la cual se modifica la resolución 218 de 2019 que reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia.*

## 5. METODOLOGÍA

La Oficina de Control Interno, mediante correo electrónico de fecha 15 de febrero de 2022, con el fin de presentar los resultados del seguimiento a las PQRSD que ingresaron y tramitó la DNBC durante el II semestre de 2021, solicitó a la Subdirección Administrativa y Financiera: *Los informes mensuales (enero-junio); el consolidado del II semestre de 2021 de las PQRSD recibidas y tramitadas por la Dirección Nacional de Bomberos; y el consolidado en Excel de las tablas dinámicas de las PQRSD del periodo julio - diciembre de 2021 y las encuestas de*

satisfacción de usuarios del periodo relacionado a reportar; solicitud, que fue atendida mediante correo electrónico de fecha 25 de febrero de 2022, y de los cuales se pudo establecer un total de 694 radicados recibidos dentro del II semestre de la vigencia 2021, y de los cuales se tomó para el cumplimiento de los objetivos propuestos una muestra representativa de 69 radicados, con el fin de 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. Los resultados del seguimiento fueron socializados con un integrante del proceso, previo a la emisión del informe.

## 6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Con el fin de evidenciar el cumplimiento de la normatividad vigente en la atención de las PQRSD en la Entidad, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento a los radicados dentro del periodo a reportar, a fin de establecer que las solicitudes en la DNBC sean efectivas, esto es que tengan una expresa y oportuna resolución con respuesta de fondo, clara, precisa y congruente con lo solicitado.



Así mismo, observando el estado de las PQRSD (cumplidas-vencidas-incumplidas), estableciendo las tipologías de común utilización y las dependencias a cargo de realizar los trámites correspondientes y la verificación adelantada por el equipo auditor, lo cual se consignará a lo largo de este informe.

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

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

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

Art. 76 Oficina de Quejas, sugerencias y reclamos	Situación evidenciada	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
"En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y	•La Entidad cuenta con la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen; función que se delegó en la Subdirección Administrativa y Financiera, la cual cumple a través del Proceso de Gestión y Atención al Usuario, de conformidad con lo estipulado en el	

Art. 76 Oficina de Quejas, sugerencias y reclamos	Situación evidenciada	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
<p>reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.”</p>	<p>Numeral 20 del Artículo 10 del Decreto 350 de 2013, “Por el cual se establece la estructura de la Dirección Nacional de Bomberos, y se determina las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones”.</p>	<p>Conformidad</p>
<p>“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”</p>	<p>El link de acceso es <a href="http://40.75.99.166/orfeo3/formularioPgrsd/formulario.php">http://40.75.99.166/orfeo3/formularioPgrsd/formulario.php</a></p> 	<p>Conformidad</p>
<p>“Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”</p>	<p>Se evidenció en la página web de la Entidad en el menú Atención al ciudadano, submenú Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que se implementó el formulario electrónico de radicación y consulta de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información pública, el cual se puede consultar en el link <a href="https://www.dnbc.gov.co/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias">https://www.dnbc.gov.co/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias</a></p> <p>Así como se cuenta con el chat, donde se recibe en línea las diferentes quejas y denuncias:</p> 	<p>Conformidad</p>

### 6.1.1. Canales o Mecanismos para la Atención del Grupo de Valor que Interactúa con la Entidad

La Oficina de Control Interno evidenció que en el artículo 3 de la Resolución 245 del 28 de junio de 2021 “Por la cual se modifica la resolución 218 de 2019, que reglamenta el trámite interno de



peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia”, así como en el Numeral 3 del Instructivo *Entrada de PQRSD en cada canal de Atención Disponible al Usuario*, determinan los canales oficiales de la Entidad para el ingreso de PQRSD, así:

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

Art. 76 Oficina de Quejas, sugerencias y reclamos	Situación evidenciada	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
<p><b>Resolución N° 245 de 2021</b> “Por la cual se modifica la resolución 218 de 2019 que reglamenta el trámite <i>interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia</i>”</p> <p><b>Instructivo Entrada de PQRSD en cada canal de Atención Disponible al Usuario</b></p> <p><u><i>El Artículo 3 de la Resolución y Núm. 3. Del Instructivo establecen los Canales oficiales, así</i></u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Presencial.</i></li> <li>• <i>Telefónico.</i></li> <li>• <i>Virtual:</i></li> <li>• <i>Escrito.</i></li> </ul>	<p>Se evidenció que no se está dando cumplimiento a la Resolución 245 de 2021, artículo 3 con relación a los canales que posee la DNBC, para recibir las PQRSD que hacen referencia al buzón de Sugerencias, ya que este medio de atención no funcionó durante el Primer Semestre de 2021, tal y como se comunicó en el Informe de Seguimiento realizado por parte de la OCI, ni para el presente periodo de seguimiento, es decir el segundo semestre de 2021.</p>	<p>No Conformidad</p>
<p>Protocolo de Atención al Usuario en el Marco de la emergencia sanitaria a causa del Covid 19</p>	<p>Se observó que, aunque la DNBC, dio cumplimiento a los lineamientos del Gobierno Nacional y las recomendaciones del Ministerio de Salud y Protección Social en relación a la emergencia sanitaria nacional, atendiendo a que tomo medidas para la atención y recepción virtual de documentos en la Entidades y la radicación de comunicaciones, para evitar en la medida de los posible la atención presencial, para lo cual expidió el PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA DEL COVID 19, el cual se encuentra desactualizado; en cuanto a los números telefónicos fijos y la dirección de correspondencia como se puede observar en el linK <a href="https://dnbc.gov.co/sites/default/files/2020-08/ANEXO%201%20Protocolo%20covid-19%20%281%29%20%282%29.pdf">https://dnbc.gov.co/sites/default/files/2020-08/ANEXO%201%20Protocolo%20covid-19%20%281%29%20%282%29.pdf</a></p>	<p>Observación</p>

Art. 76 Oficina de Quejas, sugerencias y reclamos	Situación evidenciada	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
Protocolo de Atención al Usuario 2021	El protocolo de Atención al Usuario se encuentra desactualizado en relación al numeral 5.9 <i>Prestación de la Atención Los canales de atención que ofrece la Dirección Nacional de Bomberos son: el presencial, de correspondencia, telefónico y virtual, ya que la dirección para la atención presencial y escrita hace referencia a la anterior sede ubicada a Calle 26 No. 85B - 09, Edificio C26 Piso 7</i>	Observación

## 7.1 Análisis “Informe semestral de PQRSD” de julio a Diciembre de 2021 remitido por la Oficina de Atención al Usuario.

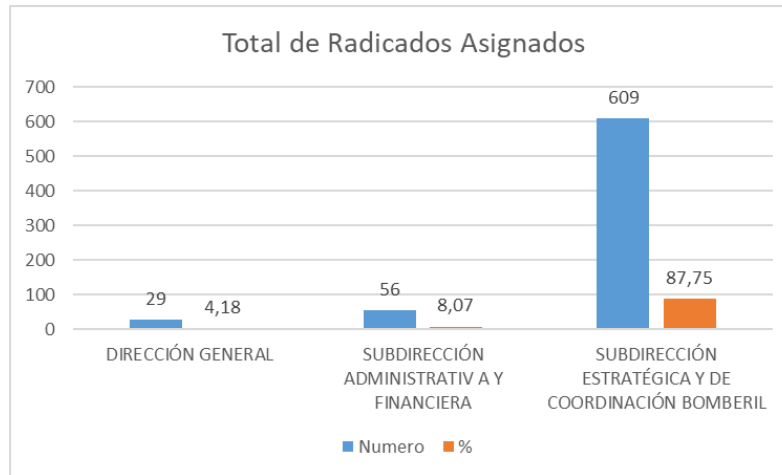
### 7.1.1 Total de PQRSD Recibidos en la DNBC, en el Segundo Semestre de 2021:

En su informe semestral el GAU establece que durante el periodo reportado, la DNBC recibió un total de 694 radicados según información extractada del aplicativo ORFEO y la brindada por funcionarios y contratistas, solicitudes que distribuyeron por dependencias para el respectivo trámite dentro de los términos legales previstos, así:

**Tabla No.3 Total de radicados recibidos en el semestre**

Dependencia encargada de trámite	Radicados asignados
Dirección General	29
Subdirección Administrativa y Financiera	56
Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil	609
<b>Total general</b>	<b>694</b>

Fuente: GAU Informe semestral



**Fuente:** Base de datos GAU, en el que se determina el porcentaje de participación de las áreas en el trámite de las PQRSD

### 7.1.2 Canales de Recepción de las PQRSD más utilizados en la DNBC en el segundo Semestre de 2021

De la información allegada por la Subdirección Administrativa y Financiera- Gestión de Atención al Usuario, se determina que el canal oficial con mayor ingreso de PQRSD durante el segundo semestre fue el canal escrito con un 95.24% (661), en segundo lugar, el canal Presencial con el 4.32% (30) radicados y por último el canal virtual 0.43% (3) radicados.

**Tabla No.4 Canales más utilizados para la radicación de PQRSD**

Canales Oficiales	Cantidad	%
Canal Escrito	661	95,24%
Canal Presencial	30	4,32%
Canal Virtual	3	0,43%
<b>Total general</b>	<b>694</b>	<b>100%</b>

### 7.1.3 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 Total de radicados por tipología recibidos en el semestre**

Tipologías	Radicados	%
CONSULTA	15	2,16%
DENUNCIA	3	0,43%
INFORME POR CONGRESISTAS	7	1,01%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	121	17,44%
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	399	57,49%
PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	91	13,11%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	58	8,36%
<b>Total general</b>	<b>694</b>	<b>100%</b>

De la información reportada por la Subdirección Administrativa y Financiera-GAU, en lo que se refiere a las tipologías relacionadas en su consolidado semestral, es de resaltar que la de común utilización entre los ciudadanos y partes interesadas fue *Petición de Interés General* con 399 radicados y un porcentaje de participación del 57.49% sobre el total de radicados.

## 7.2 Tiempos de Respuesta PQRSD

La OCI para verificar el tratamiento de las PQRSD en la DNBC en el presente seguimiento tomó de los informes mensuales los consolidados de peticiones respondidas, con el fin de determinar la TOTALIDAD DE PETICIONES RESPONDIDAS EN TIEMPO, EXTEMPORÁNEAMENTE y VENCIDAS, incluyendo las que se encuentran en proceso; por lo tanto, la cantidad coincide exactamente así:

**Tabla No.6 Tiempos de respuesta en el I semestre de 2021**

Estado PQRSD	Cuenta de Estado semestre	%
Cumplido	416	59,94%
En proceso	19	2,74%
Extemporáneo	146	21,04%
Vencido	113	16,28%
<b>Total general</b>	<b>694</b>	<b>100%</b>

MES	Cuenta de Estado	Promedio
Julio	128	18,44%
Agosto	126	18,16%
Septiembre	125	18,01%
Octubre	130	18,73%
Noviembre	102	14,70%
Diciembre	83	11,96%
<b>Total general</b>	<b>694</b>	<b>100%</b>

Podemos Observar que el mayor porcentaje es el de las respuestas en tiempo es decir CUMPLIDAS, no obstante, las extemporáneas son el 21.04% de la totalidad de las respuestas, es decir un porcentaje alto.

### 7.3 Comparativo por tipologías primer semestre 2020 primer semestre 2021

La Oficina de Control Interno realizó un Comparativo entre las peticiones por los diferentes canales, recibidos en la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia en el primer semestre del 2020 versus primer semestre 2021, resultado que se observa a continuación, porcentualmente, así:

**Tabla No.7 Comparativo PQSRSD II Semestre 2020 y II Semestre 2021**

Petición	No. Radicación	%	No. Radicación	%
Consulta	70	8%	15	2,16%
Denuncia	1	0%	3	0,43%
Derecho de Petición	3	0%	0	0
Informe por congresista	9	1%	7	1,01%
Informe	22	3%	0	0
Petición de Documentos e Información	89	11%	121	17,44%
Petición de Interés General	277	34%	399	57,49%
Petición de Interés Particular	299	36%	91	13,11%
Petición entre autoridades	25	3%	58	8,36%
Petición por congresista	1	0%	0	0
Queja	4	0%	0	0
Solicitud	17	2%	0	0
Sugerencia	8	1%	0	0
<b>Total general</b>	<b>825</b>	<b>100%</b>	<b>694</b>	<b>100%</b>

Del consolidado del II semestre de 2020 frente al consolidado de PQSRSD del II semestre de 2021, podemos resaltar que aunque en el II semestre de 2021 no se ven reflejados derechos de petición, solicitudes e informes entre otros, los mismos están inmersos en las peticiones de interés general, particular y entre autoridades.

### 7.4. Verificación del cumplimiento de oportunidad y materialidad establecidos por la Ley, para atender las PQSRSD formuladas por los ciudadanos.

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

En el mismo sentido la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 "*Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo*", establece los términos para dar respuesta a las peticiones, los cuales para decidir o responder se cuentan a partir del día hábil siguiente a la

recepción y serán atendidas de acuerdo con el medio de presentación utilizado por el ciudadano (escrito, verbal y virtual).

Teniendo en cuenta lo establecido en la normatividad citada en el criterio de seguimiento, la Oficina de Control Interno-OCI procedió a verificar la atención a los diferentes tipos de solicitudes efectuadas por los ciudadanos a la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia durante el período comprendido entre el 01 de julio y al 31 de diciembre de 2021, 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 694 PQRSD que les fueron asignados por parte de la Oficina de Atención al Usuario, la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento y verificación a 69 PQRSD que fueron incluidos en la muestra seleccionada aleatoriamente, entre los cuales se abordaron los diferentes estados en el trámite de los mismos, esto es: respuesta, cumplidas, en proceso, extemporáneas y vencidas, encontrando al respecto que:

#### 7.4.1 Digitalización de Respuesta

Teniendo en cuenta como ya quedó registrado en el presente informe que el mayor número de radicados en el segundo semestre de 2021 ingresó por el canal virtual (según lo determinado por el GAU), lo cual obliga a la dependencia que tramite la PQRSD que al momento de notificar al usuario, no solo deba dejar evidencia adjunta del documento de la respuesta, sino que debe enviarla desde el correo [respuestas\\_atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:respuestas_atencionciudadano@dnbc.gov.co), con copia a quienes proyectaron el documento.

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

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

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

Al realizar la verificación se evidenció:

**Tabla No. 8** Digitalización de respuesta

Art. 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora														
Registro ORFEO desalida	<p>En la matriz diligenciada y entregada por GAU, que hace referencia al Listado de PQRSD correspondiente al segundo semestre de 2021 se evidenció que del total de 694 radicados 187 están sin radicado de salida, es decir el 5.42.%, una cifra considerable.</p> <p>Ahora bien, con relación a la muestra tomada por la OCI, es decir los 69 radicados se evidenció que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En la matriz de PQRS se estipuló que 25 de estos PQRS no poseen documento de respuesta que tuviera número de radicado de salida.</li> <li>- Las siguientes PQRS, fueron relacionadas en la Matriz indicando que no poseían documento radicado de salida, pero al realizar la revisión se encontró que las mismas si poseen respuesta con número de radicado, evidenciándose inconsistencias en la información registrada en la matriz. así:</li> </ul> <table border="1" data-bbox="587 1081 1135 1354"> <thead> <tr> <th>PQRS</th> <th>No radicado de salida</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20211140115322</td> <td>20212110031061</td> </tr> <tr> <td>20211140116012</td> <td>20222110037841</td> </tr> <tr> <td>20211140116592</td> <td>20222110032521</td> </tr> <tr> <td>20211140118832</td> <td>20222110032321</td> </tr> <tr> <td>20211140119372</td> <td>20222110032331</td> </tr> <tr> <td>20211140122852</td> <td>20222110032331</td> </tr> </tbody> </table> <p>Con ello se desconoce lo preceptuado en el numeral 7 Actividad 5 de las Políticas de Operación del Procedimiento de Recepción, Distribución, seguimiento y salida de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que indica “que como registro del trámite de las PQRSD debe quedar un radicado de ORFEO.</p>	PQRS	No radicado de salida	20211140115322	20212110031061	20211140116012	20222110037841	20211140116592	20222110032521	20211140118832	20222110032321	20211140119372	20222110032331	20211140122852	20222110032331	No conformidad
PQRS	No radicado de salida															
20211140115322	20212110031061															
20211140116012	20222110037841															
20211140116592	20222110032521															
20211140118832	20222110032321															
20211140119372	20222110032331															
20211140122852	20222110032331															

### 7.4.1 Tipificación de los radicados por tipologías

Para el presente seguimiento y con el fin de evidenciar la recepción, clasificación, entrega y trámite a las diferentes dependencias de los requerimientos que ingresan a la Entidad, a partir de la muestra de los 69 radicados, verificamos su clasificación por tipología, relacionando además la dependencia encargada de su trámite, para con ello determinar la utilización de las tipologías

definidas por la DNBC en el Artículo 10 de la Resolución 245 de 2021 información que relacionamos, así

**Tabla No.9** Muestra de los 69 radicados clasificados por tipología y dependencias

Tipología	Dependencia		
	Dirección General	Sub Administrativa y Financiera	Subdirección Estratégica y de Coordinación
Petición de Interes General	1	1	40
Petición entre Autoridades	1	1	1
Petición de documentos e información	0	2	12
Petición de Interes Particular	0	0	6
Consulta	0	0	4
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>63</b>

De la información relacionada en la tabla frente a lo estipulado en el acto que reglamenta las PQRSD en la Entidad, se observa que las tipologías relacionadas están definidas en el acto, tales como: *petición de documentos e información, petición entre autoridades, informe por congresista, petición por congresista, petición interés particular, petición interés general*; lo anterior, se resalta toda vez, que el acto define claramente las tipologías utilizadas y términos que estipula para cada una el mismo acto en su artículo 22.

**Tabla No.10** Tipología de las Peticiones

Art. 76 Oficinade Quejas, Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
Tipologías definidas	De los radicados objeto de muestra al revisar la dependencia asignada para su trámite, así como la tipología establecida al momento de su radicación, se observa que se radicaron de acuerdo a las tipologías definidas en el acto que reglamenta las PQRSD en la DNBC, artículo 10 de la Resolución 245 de 2021	<b>Conformidad</b>

## 7.5 RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS

La Oficina de Control Interno, teniendo en cuenta la información suministrada por el GAU verificó 146 peticiones con respuesta extemporánea; de ahí, que la OCI procedió a revisar la información de cada uno de los radicados, para determinar si los servidores y contratistas encargados de atender las solicitudes dentro del término legal establecido en caso de no poder dar cumplimiento al plazo previsto, dieron respuesta parcial debidamente sustentada y justificando porque no se puede atender en término al peticionario; y si en caso de ser necesario fijaron un nuevo tiempo el cual no podía exceder el término al inicialmente establecido, encontrando al respecto, que:



De la relación de PQRSD con respuesta extemporánea hay que resaltar que, en ninguno de los 146 radicados tiene observación respecto a notificar al usuario, el no cumplimiento del plazo para la respuesta y por consiguiente la fecha en que se le daría trámite a la solicitud.

**Tabla No.11** Extemporaneidad en la respuesta de las Peticiones

Art. 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
Respuestas Extemporáneas	<p><b>Falta de atención a las PQRSD dentro de los términos legales.</b> Se encontró que en 146 PQRSD de los 694 radicados del segundo semestre de acuerdo con la base de datos suministrada por GAU, se respondieron de forma extemporánea, sin que haya evidencia, que dieron respuesta parcial debidamente sustentada y justificando porque no se pudo atender en término al peticionario; y si en caso de ser necesario que hayan fijado un nuevo tiempo que no excediera el término inicialmente establecido.</p> <p>De las 69 PQRSD tomadas de muestra se encontraron 10 respondidas de forma extemporánea, para el radicado 20212050096211, en la base de datos figura con respuesta 9/11/2021, sin embargo, en el documento cargado en ORFEO el 21/09/2021.</p> <p>Lo anterior incumple lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, y su párrafo: “...<i>Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción...</i>”</p> <p><i>PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</i></p>	No conformidad

A continuación se relacionan las 146 peticiones respondidas de forma extemporanea en el segundo semestre de 2021, de acuerdo con la matriz de Gestión de Atención al Usuario:

**Tabla No.12 Relación de peticiones respondidas de forma extemporánea**

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta legal	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Tiempo de atención	Observaciones Atención Ciudadano
Canal Escrito	Petición de interés particular	30	20213800086422	6-jul-21	20213000030781	21-dic	114	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800086642	8-jul-21	N/A	8-oct	64	No se generó radicado de salida
Canal Escrito	Petición entre autoridades	10	20213800087122	9-jul-21	20212050093911	21-jul	7	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800087222	12-jul-21	20213000030771	21-dic	110	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800087332	12-jul-21	20212110027421	9-nov	82	
Canal Escrito	Informe por congresistas	5	20213800087502	13-jul-21	20211100021611	28-jul	10	
Canal Escrito	Petición entre autoridades	10	20213800087942	14-jul-21	20213000023381	7-sep	37	No se especifica medio de envío de respuesta, documento sin firma
Canal Escrito	Petición de documentos e información	20	20213800088572	16-jul-21	20212000023891	22-sep	46	
Canal Escrito	Petición de documentos e información	20	20213800089532	21-jul-21	20212000022251	17-dic	102	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800090982	26-jul-21	20212100024791	15-oct	58	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800091402	27-jul-21	20212100024781	15-oct	57	
Canal Escrito	Petición entre autoridades	10	20213800091932	28-jul-21			13	No se especifica el radicado de la solicitud repetida para ejercer control.
Canal Escrito	Petición entre autoridades	10	20213800092132	29-jul-21	20211200000923	19-ago	14	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800092192	29-jul-21	20212050095791	15-nov	74	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800092602	30-jul-21	20212050095771	22-nov	79	
Canal Escrito	Petición entre autoridades	10	20213800092652	30-jul-21	20213000022731	24-ago	16	No se aclara el medio de envío.

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta legal	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Tiempo de atención	Observaciones Atención Ciudadano
Canal Presencial	Petición de interés particular	30	20213800093672	2-ago-21	20212050096661	15-oct	54	
Canal Presencial	Petición de interés general	30	20213800094182	4-ago-21	N/A	6-oct	44	No se generó radiado de salida
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800094382	4-ago-21	20212000030461	17-dic	92	
Canal Escrito	Petición de documentos e información	20	20213800094762	5-ago-21	20212000027711	16-nov	69	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800094962	9-ago-21	20212050095811	22-nov	71	
Canal Escrito	Petición de interés particular	30	20213800095042	9-ago-21	20212050095961	22-sep	31	
Canal Escrito	Petición de documentos e información	20	20213800095622	11-ago-21	N/A	27-dic	93	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800095852	11-ago-21	20212050095681	1-dic	76	No se tiene evidencia de medio de envío de respuesta, documento sin firma
Canal Escrito	Petición de interés particular	30	20213800095992	12-ago-21	20212050096541	15-oct	45	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800096102	13-ago-21	20212110028981	30-nov	73	
Canal Escrito	Petición de documentos e información	20	20219000096242	17-ago-21	20212000022971	17-nov	63	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800096292	17-ago-21	20212110025761	2-nov	53	
Canal Escrito	Petición de documentos e información	20	20213800096752	18-ago-21	20212000022981	11-sep	22	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800096902	18-ago-21	20212110030901	22-dic	86	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800097472	20-ago-21	20212100024801	15-oct	40	

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta legal	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Tiempo de atención	Observaciones Atención Ciudadano
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800097492	20-ago-21	N/A	6-oct	33	
Canal Escrito	Petición de documentos e información	30	20213800097592	23-ago-21	20212000022961	22-sep	43	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800097612	23-ago-21	20212110025771	2-nov	49	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800097662	23-ago-21	20212050092911	16-nov	58	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800097672	23-ago-21	20212050096161	7-oct	33	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800097832	23-ago-21	20212110028991	30-nov	68	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800098412	24-ago-21	20212110025221	20-oct	40	
Canal Escrito	Petición de documentos e información	30	20213800098662	25-ago-21	20212050096221	7-oct	31	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800098802	26-ago-21	20212050095691	9-dic	71	No se especifica medio de envío de respuesta, documento sin firma
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800099252	27-ago-21	20212050096551	15-oct	35	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800099352	30-ago-21	20212100024821	15-oct	34	
Canal Escrito	Petición de interés particular	30	20213800099432	30-ago-21	20212050096571	15-oct	33	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800099512	31-ago-21	20212050096531	15-oct	33	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800099572	31-ago-21	20212050096581	15-oct	33	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800099782	1-sep-21	20212050095821	22-nov	55	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800100322	3-sep-21	20213000030731	21-dic	73	

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta legal	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Tiempo de atención	Observaciones Atención Ciudadano
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800100352	6-sep-21	20213000030611	21-dic	72	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800100462	6-sep-21	20212000027691	16-nov	48	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800100532	6-sep-21	20213000030721	21-dic	72	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800100832	7-sep-21	20212000026881	9-nov	43	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800101042	8-sep-21	20212050096701	2-nov	37	No se especifica medio de envío de respuesta, documento sin firma
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800101202	8-sep-21	20212110030531	21-dic	70	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800101302	9-sep-21	20212110030301	16-dic	66	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800101322	9-sep-21	20212110025951	2-nov	36	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800101422	9-sep-21	20212120029391	3-dic	58	
Canal Escrito	Petición de documentos e información	20	20213800101762	13-sep-21	20212120025031	2-nov	34	Documento sin firma
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800101982	13-sep-21	20212000026161	2-nov	34	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800102032	14-sep-21	20212000025231	2-nov	33	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800102262	15-sep-21	20212000028651	25-nov	48	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800102362	15-sep-21	20212050096211	9-nov	37	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20219000102462	16-sep-21	20212050096781	9-dic	57	No se especifica medio de envío de respuesta, documento sin firma
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20219000102492	16-sep-21	N/A	9-dic	57	Petición incompleta, se sugiere hacer este tipo de archivos en los



Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta legal	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Tiempo de atención	Observaciones Atención Ciudadano
								primeros 10 días hábiles
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800102742	16-sep-21	20212000026891	9-nov	36	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800103042	17-sep-21	20212000027981	16-nov	39	sin evidencia de envío de respuesta
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20219000103232	18-sep-21	20212110027561	16-dic	59	Publicado página DNBC
Canal Escrito	Petición entre autoridades	3	20213800103312	20-sep-21		4-oct	10	En documentos no se deja la prueba del envío.
Canal Escrito	Petición entre autoridades	4	20213800103372	20-sep-21	20213000024441	29-sep	8	Fecha de vencimiento:
Canal Escrito	Petición de documentos e información	20	20213800103412	20-sep-21	20213000030701	21-dic	62	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20219000103702	21-sep-21	N/A	21-dic	61	no se generó radicado salida
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800103752	21-sep-21	20212120028541	25-nov	44	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800103842	21-sep-21	20212000016911	15-dic	57	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800104062	22-sep-21	20212110030931	21-dic	60	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800104122	22-sep-21	20212110028021	16-nov	36	
Canal Escrito	Petición de documentos e información	20	20219000104372	22-sep-21		15-oct	22	No dejan trazabilidad del correo electrónico
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800104382	22-sep-21	20212110028331	24-nov	42	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800104392	22-sep-21	20212110030951	21-dic	60	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800104512	23-sep-21	20212110026831	9-nov	31	

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta legal	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Tiempo de atención	Observaciones Atención Ciudadano
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800104722	23-sep-21	20212110027441	9-nov	31	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800104972	27-sep-21	20212110028401	24-nov	39	
Canal Escrito	Petición entre autoridades	5	20213800105182	28-sep-21	20211200000963	6-oct	7	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800105482	28-sep-21	20212110027631	16-nov	32	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800105512	28-sep-21	20212000029511	9-dic	48	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800105952	30-sep-21	20212110025721	3-dic	43	
Canal Escrito	Petición de interés particular	30	20219000105992	1-oct-21	20212110028781	25-nov	36	Se da respuesta el 25/11/2021
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800106012	1-oct-21	20212110029031	26-nov	38	Se da respuesta el día 26/11/2021
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800106062	2-oct-21		26-nov	37	Se le da respuesta el día 26/11/2021
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800106092	3-oct-21	20212000029521	22-dic	53	No se especifica fecha de respuesta ni se adjunta documento con firma
Canal Escrito	Petición de documentos e información	20	20213800106102	3-oct-21		22-dic	53	No se generó radicado de salida, no se adjunta respuesta formal por la DNBC y no se tiene evidencia de envío por correo.
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800106122	3-oct-21	20212110028621	1-dic	39	Al día 26/11/2021 tiene 37 días.
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800106172	3-oct-21	20212000029531	22-dic	53	No se especifica fecha de respuesta ni se adjunta documento con firma
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800106212	3-oct-21	20212110028861	24-nov	35	SE da respuesta el 24/11/2021

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta legal	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Tiempo de atención	Observaciones Atención Ciudadano
Canal Presencial	Petición de interés general	30	20213800106302	4-oct-21	20212110030561	21-dic	52	
Canal Presencial	Petición de interés particular	30	20213800106312	4-oct-21	20212110029001	30-nov	38	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800106422	4-oct-21	N/A	22-dic	53	No se genera radicado
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800106452	4-oct-21	20212110028871	24/11/2021	34	Se da respuesta el día 24/11/2021
Canal Escrito	Petición de interés particular	30	20213800106792	5-oct-21	20202050068711	26-nov	35	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800106992	6-oct-21	20213000027511	21-dic	51	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800107122	6-oct-21	20212110030911	21-dic	51	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800107172	6-oct-21	N/A	22-dic	52	No se generó radicado de salida, no se adjunta respuesta formal por la DNBC y no se tiene evidencia de envío por correo.
Canal Escrito	Petición de documentos e información	20	20213800107332	7-oct-21	20212120030291	16-dic	46	
Canal Escrito	Petición de documentos e información	20	20213800107342	7-oct-21	N/A	17-dic	47	No se generó radicado de salida, no se adjunta respuesta formal por la DNBC y no se tiene evidencia de envío por correo.
Canal Escrito	Petición de documentos e información	20	20213800107362	7-oct-21	20212120030311	16-dic	46	
Canal Escrito	Petición de documentos e información	20	20213800107372	7-oct-21	N/A	20-dic	48	No se generó radicado de salida, no se adjunta respuesta formal por la DNBC y no se

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta legal	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Tiempo de atención	Observaciones Atención Ciudadano
								tiene evidencia de envío por correo.
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800107412	8-oct-21	20212120029401	3-dic	37	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800107432	8-oct-21	20212110027951	21-dic	48	
Canal Escrito	Petición de documentos e información	20	20213800107492	8-oct-21	20212110028731	25-nov	31	Se da respuesta el día 25/11/2021
Canal Escrito	Petición de documentos e información	20	20213800107552	8-oct-21	20212120025751	21-dic	48	No se evidencia documento de salida firmado ni enviado
Canal Escrito	Petición de documentos e información	20	20211140107682	11-oct-21	20212120029431	3-dic	36	
Canal Escrito	Informe por congresistas	5	20211140107692	11-oct-21	N/A	2-dic	36	No se anexa respuesta
Canal Presencial	Petición de interés general	30	20211140107742	11-oct-21	N/A	6-dic	37	No se evidencia de aprobación de proyecto
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140108032	12-oct-21	N/A	27-dic	50	No se generó radicado de salida ni oficio de respuesta.
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140108162	12-oct-21	20212120030161	16-dic	43	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140108252	13-oct-21	N/A	27-dic		No se genera radicado de salida ni se adjunta oficio de respuesta.
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140108452	14-oct-21	20212000029481	22-dic	45	No se especifica medio de envío de respuesta.
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140108482	14-oct-21	20212110028921	30-nov	30	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140108542	14-oct-21	20213800097842	1-dic	31	No se genera radicado de salida ni se especifica

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta legal	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Tiempo de atención	Observaciones Atención Ciudadano
								respuesta alguna.
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140108592	15-oct-21	20212110030631	22-dic	44	No se especifica medio de envío de respuesta.
Canal Escrito	Petición de documentos e información	30	20211140108742	19-oct-21	20212110026061	6-dic	32	No se especifica medio de envío de respuesta.
Canal Escrito	Petición de documentos e información	30	20211140108852	19-oct-21	20212000029551	22-dic	43	No se especifica medio de envío de respuesta.
Canal Escrito	Petición de documentos e información	20	20211140109592	21-oct-21	N/A	16-dic	37	No se tiene evidencia de respuesta.
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140109972	22-oct-21	20212110029161	15-dic	35	No especifica medio de envío de respuesta
Canal Escrito	Informe por congresistas	5	20211140110092	22-oct-21	20213000029581	14-dic	34	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140110222	25-oct-21	20212110029961	21-dic	38	No especifica medio de envío de respuesta
Canal Escrito	Consulta	35	20211140110232	25-oct-21	N/A	23-dic	40	No se tiene evidencia de respuesta.
Canal Escrito	Petición de interés general	20	20219000110652	26-oct-21	20212110027751	22-dic	38	Documento sin firma, no se especifica fecha de envío de respuesta.
Canal Escrito	Petición entre autoridades	10	20211140110662	26-oct-21	20213000027241	11-nov	11	
Canal Presencial	Petición de interés general	30	20211140111052	27-oct-21	N/A	22-dic	37	No se adjunta respuesta, no se genera radicado de salida ara seguimiento
Canal Escrito	Petición de interés particular	30	20211140111812	2-nov-21	20212140029791	20-dic	32	No se adjunta documento confirma.
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140112082	2-nov-21	20212110030991	21-dic	33	



Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta legal	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Tiempo de atención	Observaciones Atención Ciudadano
Canal Escrito	Petición de interés particular	30	20211140112112	3-nov-21	20212110030921	21-dic	32	
Canal Escrito	Petición de documentos e información	20	20211140112192	3-nov-21	N/A	14-dic	28	No se adjuntó documento de respuesta,
Canal Escrito	Petición de documentos e información	20	20211140112352	3-nov-21		7-dic		Se da respuesta por correo electrónico
Canal Escrito	Petición entre autoridades	3	20211140112432	4-nov-21	20212110028271	24/11/2021	13	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140112522	4-nov-21	20212140031051	21-dic	31	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140112892	8-nov-21	20212110032061	31-dic	37	Documento sin firma, sin evidencia de envío de respuesta
Canal Escrito	Petición entre autoridades	2	20211140112942	9-nov-21	20213000029581	16-dic	25	No se confirma si el envío fue el 2 de diciembre o el 16 según comentarios en radicado.
Canal Escrito	Petición entre autoridades	2	20211140112952	9-nov-21	20212110028111	16-nov	4	
Canal Escrito	Petición de documentos e información	20	20211140113102	9-nov-21	20212110029671	15-dic	24	
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140113472	10-nov-21	20222140032481	11-ene	41	Documento sin firma.
Canal Escrito	Petición de documentos e información	20	20219000113922	12-nov-21	N/A	16-dic	22	No se genera número de radicado
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140114702	17-nov-21	N/A	12-ene	38	No se generó radicado de salida ni oficio de respuesta.
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140115812	22-nov-21	20223150001143	18-ene	40	No se especifica medio de envío de respuesta,

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta legal	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Tiempo de atención	Observaciones Atención Ciudadano
								documento sin firma.
Canal Escrito	Petición entre autoridades	3	20211140118342	6-dic-21	20212000029931 y 20212000029911	22-dic	11	No se encuentra digitalizado la respuesta y no se aclara el medio de envío, al archivar tampoco se menciona el número de radicado de respuesta. Se cuenta a partir del 7/12/2021 por cuanto el juzgado no había enviado el texto o escrito de la tutela a efectos de verificar las pretensiones del accionante.
Canal Escrito	Petición entre autoridades	10	20211140119342	13-dic-21		12-ene	21	Hasta el día 12/01/2021 son 21 días.
Canal Escrito	Petición entre autoridades	10	20211140119512	14-dic-21		12-ene	20	Hasta el día 12/01/2021 son 20 días.

## 7.6 RESPUESTAS VENCIDAS

Atendiendo a la matriz de seguimiento que emplea el GAU, se verificó que efectivamente dentro del semestre se reportan 16 radicados vencidos, de ahí que la OCI revisó la base de datos para verificar que los servidores y/o contratistas responsables de dar respuesta a las PQRSD, hayan dejado constancia en el seguimiento del GAU del por qué no se cumplió y se vulneró el derecho de petición, sin que se deje observación al respecto, así:

**Tabla No.13 Respuestas vencidas**

Art. 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
PQRSD vencidas	De acuerdo con la base de datos de GAU, se encontró que 113 PQRSD de las 694 peticiones radicadas en el segundo semestre de 2021 en la DNBC, se encuentran relacionadas como vencidas, de la muestra se encontraron 16 de la 69 peticiones como vencidas, evidenciándose debilidades en los controles de los servidores y/o contratistas responsables de dar respuesta, adicionalmente se evidencia falta de monitoreo y seguimiento de la entrada y salida de las respuestas de las peticiones con ello incumpléndose 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	<b>No conformidad</b>
PQRSD vencidas	Al verificar el aplicativo ORFEO se encontró que para 4 de las peticiones identificadas como vencidas en la base de datos de GAU, se generó la respuesta, así: 20213800106152, 20211140108392, 20211140115322 y 20211140116592, además se encontró que la petición con radicado 20211140121692 se encuentra bloqueada, afectando el principio de transferencia, toda vez, que la información se presume pública, incumpléndose lo establecido en el Artículo 23 de la Constitución Política, los términos señalados 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.	<b>No conformidad</b>

**Tabla No.14 Relación de peticiones vencidas en el semestre**

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta legal	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	OBSERVACIONES ATENCIÓN CIUDADANO
Canal Escrito	Petición de interés particular	30	20213800086512	7/07/2021		Al día 02/09/2021 lleva 39 días de vencimiento
Canal Escrito	Petición de interés particular	30	20213800086802	9/07/2021		Al día 02/09/2021 lleva 38 días de vencimiento
Canal Escrito	Petición de interés particular	30	20213800087102	9/07/2021		

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta legal	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	OBSERVACIONES ATENCIÓN CIUDADANO
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800087952	14/07/2021		
Canal Escrito	Petición de interés particular	30	20213800089052	20/07/2021		Se archiva sin evidencia de respuesta, petición reiterativa
Canal Escrito	Petición de documentos e información	20	20213800089092	20/07/2021		
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800089122	21/07/2021		
Canal Escrito	Petición de interés particular	30	20219000089262	21/07/2021		Se archiva sin evidencia de respuesta, petición reiterativa
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20219000089272	21/07/2021		Se archiva sin evidencia de respuesta, petición reiterativa
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800089312	21/07/2021		
Canal Escrito	Petición de documentos e información	20	20213800089502	21/07/2021		
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800089662	22/07/2021		
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20219000090532	25/07/2021		Se archiva sin evidencia
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20219000090542	26/07/2021		Se archiva sin evidencia
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800090602	26/07/2021		
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800090722	26/07/2021		Se archiva sin evidencia
Canal Presencial	Petición de interés general	30	20213800092432	30/07/2021		
Canal Escrito	Petición de documentos e información	20	20213800093802	2/08/2021		Se archiva sin evidencia
Canal Escrito	Petición de documentos e información	20	20219000094892	6/08/2021		Sin evidencia de respuesta
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800094972	9/08/2021		
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800095062	9/08/2021		Sin evidencia de respuesta

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta legal	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	OBSERVACIONES ATENCIÓN CIUDADANO
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800095822	11/08/2021		Sin evidencia de respuesta
Canal Escrito	Petición de documentos e información	20	20213800095832	11/08/2021		
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800096592	17/08/2021		
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800097412	20/08/2021		Sin información de respuesta
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800097722	23/08/2021		No se anexa evidencia de llamada telefónica ni correo del peticionario confirmando la llamada.
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800098132	24/08/2021		No se tiene evidencia de respuesta telefónica
Canal Escrito	Petición de documentos e información	30	20213800098462	25/08/2021		No se tiene evidencia de respuesta o razón de archive
Canal Escrito	Consulta	35	20213800098772	26/08/2021		Sin evidencia de respuesta
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800099822	1/09/2021		
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800101022	7/09/2021	20212050096681	Sin evidencia de envío de respuesta, documento sin firma
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800101052	8/09/2021		
Canal Escrito	Petición de documentos e información	30	20213800101372	9/09/2021		
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800103292	20/09/2021		Fecha de vencimiento: 2/11/2021
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800103862	21/09/2021		Sin evidencia de reunión en instalaciones de la DNBC
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800104952	27/09/2021		Fecha de vencimiento: 09/11/2021
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800104992	27/09/2021		Fecha de vencimiento: 09/11/2021
Canal Escrito	Petición de interés particular	30	20213800105072	27/09/2021		Fecha de vencimiento: 10/11/2021.
Canal Escrito	Petición de documentos e información	20	20213800105312	28/09/2021		Sin evidencia de llamada telefónica por parte del funcionario o peticionario



Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta legal	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	OBSERVACIONES ATENCIÓN CIUDADANO
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800105412	28/09/2021		Fecha de vencimiento: 10/11/2021.
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800105522	28/09/2021	N/A	Sin evidencia de correo electrónico
Canal Escrito	Petición de interés particular	30	20213800105592	28/09/2021		
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800105762	29/09/2021		
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800106072	3/10/2021		Al día 26/11/2021 tiene 37 días.
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800106152	3/10/2021	20212000025241	No se especifica fecha de respuesta ni se adjunta documento con firma
Canal Presencial	Petición de interés general	30	20213800106462	4/10/2021		Al día 26/11/2021 tiene 36 días.
Canal Escrito	Petición de documentos e información	20	20213800107092	6/10/2021		Al día 26/11/2021 tiene 34 días.
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20213800107162	6/10/2021		Al día 29/11/2021 tiene 35 días.
Canal Escrito	Petición de interés particular	30	20213800107592	8/10/2021	N/A	No se adjunta formato de llamadas como evidencia de llamada.
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140107612	11/10/2021		No es informativa, se solicita una respuesta nuevamente puesto que no se cumplió con lo solicitado por el peticionario
Canal Escrito	Petición de interés particular	30	20211140107632	11/10/2021		Al día 30/11/2021 tiene 33 días.
Canal Escrito	Petición de documentos e información	20	20211140107942	11/10/2021		Se archiva sin evidencia de respuesta,
Canal Escrito	Petición de documentos e información	20	20211140108022	12/10/2021		Se responde vía telefónica directamente con el comandante, pero no se anexa evidencia para su archive real
Canal Escrito	Informe por congresistas	5	20211140108232	13/10/2021		Al día 30/11/2021 tiene 31 días.
Canal Escrito	Petición de documentos e información	20	20211140108322	13/10/2021		Al día 30/11/2021 tiene 31 días.

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta legal	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	OBSERVACIONES ATENCIÓN CIUDADANO
Canal Presencial	Petición de interés general	30	20211140108392	14/10/2021		Al día 01/12/2021 tiene 31 días.
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140108462	14/10/2021		Al día 01/12/2021 tiene 31 días.
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140108472	14/10/2021		Al día 01/12/2021 tiene 31 días.
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140108522	14/10/2021		Se archiva sin evidencia de respuesta.
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140110172	25/10/2021		
Canal Escrito	Petición de documentos e información	20	20211140110292	25/10/2021		Al día 06/12/2021 tiene 28 días.
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140110522	26/10/2021		Orfeo archivado sin evidencia de respuesta ni radicado de salida.
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20219000110812	26/10/2021		Se archiva como gestionado sin radicado de salida ni evidencia de respuesta.
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20219000110942	26/10/2021		Se archiva como gestionado sin radicado de salida ni evidencia de respuesta.
Canal Escrito	Petición de interés general	20	20211140111252	28/10/2021		Al día 06/12/2021 tiene 28 días.
Canal Escrito	Petición de interés general	20	20211140111302	28/10/2021		No se adjunta evidencia de respuesta ni se genera radicado de salida.
Canal Escrito	Petición de interés general	20	20211140111332	28/10/2021	20212120032191	No se ha actualizado estado desde su archive.
Canal Presencial	Petición de interés general	30	20211140111462	28/10/2021	20212120032161	No se ha actualizado estado desde su archive.
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140111732	2/11/2021		No se tiene evidencia de respuesta.
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140111902	2/11/2021		A la fecha 7/12/2021 tiene 23 días
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140112022	2/11/2021		Se archiva sin evidencia de respuesta ni número de radicado de salida.
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140112612	5/11/2021		Sin evidencia de respuesta
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140112632	5/11/2021	20212120032111	Sin evidencia de respuesta

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta legal	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	OBSERVACIONES ATENCIÓN CIUDADANO
Canal Presencial	Petición de interés general	30	20211140112842	8/11/2021		A la fecha 7/12/2021 lleva 20 días
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140113342	10/11/2021		Se cierra orfeo sin evidencia de respuesta
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140113512	10/11/2021		A la fecha 9/12/2021 lleva 19 días
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140113702	11/11/2021		Orfeo cerrado sin evidencia de respuesta.
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140113752	11/11/2021	20212110029171	Se cierra orfeo sin evidencia de respuesta
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140113762	12/11/2021		A la fecha 9/12/2021 lleva 17 días
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140114112	16/11/2021	20212110030031	Sin evidencia real de respuesta
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140114962	18/11/2021		Al día 09/12/2021 tiene 14días.
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140115172	19/11/2021		Al día 09/12/2021 tiene 14días.
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140115192	19/11/2021		Al día 09/12/2021 tiene 14días.
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140115322	19/11/2021		Al día 09/12/2021 tiene 14días.
Canal Escrito	Petición entre autoridades	30	20211140115502	22/11/2021		Al día 09/12/2021 tiene 12 días.
Canal Escrito	Petición de interés particular	30	20211140115622	22/11/2021		
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140115822	22/11/2021		
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140116012	23/11/2021		
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140116162	23/11/2021	20212110030121	Sin respuesta
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140116192	23/11/2021		Al día 09/12/2021 tiene 11 días.
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140116592	25/11/2021		Al día 09/12/2021 tiene 9 días.
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140116832	26/11/2021		Al día 09/12/2021 tiene 8 días.

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta legal	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	OBSERVACIONES ATENCIÓN CIUDADANO
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140116892	26/11/2021		Al día 09/12/2021 tiene 9 días.
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140116912	26/11/2021		Al día 09/12/2021 tiene 9 días.
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140116962	26/11/2021	20212110030061	No se tiene evidencia de respuesta.
Canal Escrito	Petición de interés particular	30	20219000116982	29/11/2021		
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140117042	29/11/2021		Al día 10/12/2021 tiene 8 días.
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140117242	29/11/2021		
Canal Escrito	Petición entre autoridades	5	20211140117462	1/12/2021		
Canal Escrito	Petición de documentos e información	20	20219000117492	1/12/2021		
Canal Escrito	Petición de interés particular	30	20211140117592	1/12/2021		
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140117812	3/12/2021		
Canal Escrito	Petición de interés particular	30	20211140117942	3/12/2021		
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140118022	6/12/2021		
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140118172	6/12/2021		
Canal Escrito	Petición de interés general	30	20211140118952	9/12/2021		
Canal Escrito	Petición de documentos e información	20	20211140119952	15/12/2021		
Canal Escrito	Petición entre autoridades	10	20211140119982	15/12/2021		
Canal Escrito	Petición de documentos e información	20	20211140120692	17/12/2021		
Canal Escrito	Petición de documentos e información	20	20211140121162	20/12/2021		

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta legal	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	OBSERVACIONES ATENCIÓN CIUDADANO
Canal Presencial	Petición entre autoridades	10	20211140121692	21/12/2021		
Canal Escrito	Petición de documentos e información	20	20211140122222	22/12/2021		
Canal Escrito	Petición entre autoridades	10	20211140122382	22/12/2021		

## 7.7 CONTROLES PARA LA ATENCIÓN DE PQRSD

De la información relacionada en las tablas de radicados con respuesta extemporáneas y vencidas, y el análisis del nivel de respuesta de la Entidad, se hace necesario recordar lo establecido en La Guía Estrategias para la construcción del Plan

Anticorrupción y de Atención al Ciudadano *“LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y*

*DENUNCIAS”* en el ítem Controles que establece:

- “Oficina de Control Disciplinario Interno: Las entidades deben organizar una oficina, que se encargue de adelantar los procesos disciplinarios en contra de sus servidores públicos.

Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de:

- 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.”

Por lo cual se verificó en este seguimiento, que la Oficina de Control Interno Disciplinario a la fecha del presente seguimiento no ha iniciado procesos disciplinarios, por inoportunidad y vencimiento de los términos de las PQRSD, aduciendo que no han sido informados de incumplimientos por parte de la Oficina de Atención al Usuario.

**Tabla No.15** Controles de PQRSD

Art. 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
Procesos disciplinarios	Se evidenció que la Oficina de Control Interno Disciplinario no ha dado cumplimiento a lo establecido en la Guía Estrategias para la Construcción del PAAC en cuanto a " <i>adelantar las investigaciones en caso de: (i) incumplimiento a la Respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y (ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad.</i> " Generadas durante el II semestre de 2021.	<b>NO CONFORMIDAD</b>

## 7.8 DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Teniendo en cuenta la información suministrada por la profesional especializada a cargo de sustanciar los procesos disciplinarios de la Entidad, durante el segundo semestre del 2021, no se reportaron quejas o denuncias por actos de corrupción.

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



Se realizó la verificación con el proceso Formulación, Actualización y Acompañamiento Normativo y Operativo encontrando que se generaron tutelas por la respuesta inoportuna de peticiones, así como por no darse respuesta de fondo con en el caso de los radicados 20211140118792 del 9/12/2021 y 20211140109202 del 20/10/2021 respectivamente, con lo cual se materializa el riesgo de gestión del proceso.

## 7.10 HALLAZOS

Emitido el presente seguimiento, se generaron los siguientes hallazgos:

**Tabla No.16** Hallazgos seguimiento atención de PQRSD segundo semestre de 2021.



Art. 76 Oficina de Quejas, sugerencias y reclamos	Situación evidenciada	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
<p><i>“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.”</i></p>	<p>La Entidad cuenta con la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen; función que se delegó en la Subdirección Administrativa y Financiera, la cual cumple a través del Proceso de Gestión y Atención al Usuario, de conformidad con lo estipulado en el Numeral 20 del Artículo 10 del Decreto 350 de 2013, “Por el cual se establece la estructura de la Dirección Nacional de Bomberos, y se determina las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones”.</p>	<p>Conformidad</p>
<p><i>“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”</i></p>	<p>El link de acceso es <a href="http://40.75.99.166/orfeo3/formularioPqrsd/formulario.php">http://40.75.99.166/orfeo3/formularioPqrsd/formulario.php</a></p> 	<p>Conformidad</p>
<p><i>“Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”</i></p>	<p>Se evidenció en la página web de la Entidad en el menú Atención al ciudadano, submenú Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que se implementó el formulario electrónico de radicación y consulta de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información pública, el cual se puede consultar en el link <a href="https://www.dnbc.gov.co/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias">https://www.dnbc.gov.co/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias</a></p> <p>Así como se cuenta con el chat, donde se recibe en línea las diferentes quejas y denuncias:</p> 	<p>Conformidad</p>

Art. 76 Oficina de Quejas, sugerencias y reclamos	Situación evidenciada	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
Tipologías definidas	De los radicados objeto de muestra al revisar la dependencia asignada para su trámite, así como la tipología establecida al momento de su radicación, se observa que se radicaron de acuerdo a las tipologías definidas en el acto que reglamenta las PQRSD en la DNBC, artículo 10 de la Resolución 245 de 2021	Conformidad
Protocolo de Atención al Usuario en el Marco de la emergencia sanitaria a causa del Covid 19	Se observó que, aunque la DNBC, dio cumplimiento a los lineamientos del Gobierno Nacional y las recomendaciones del Ministerio de Salud y Protección Social en relación a la emergencia sanitaria nacional, atendiendo a que tomo medidas para la atención y recepción virtual de documentos en la Entidades y la radicación de comunicaciones, para evitar en la medida de los posible la atención presencial, para lo cual expidió el PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA DEL COVID 19, el cual se encuentra desactualizado; en cuanto a los números telefónicos fijos y la dirección de correspondencia como se puede observar en el linK <a href="https://dnbc.gov.co/sites/default/files/2020-08/ANEXO%201%20Protocolo%20covid-19%20%281%29%20%282%29.pdf">https://dnbc.gov.co/sites/default/files/2020-08/ANEXO%201%20Protocolo%20covid-19%20%281%29%20%282%29.pdf</a>	Observación 1
Protocolo de Atención al Usuario 2021	El protocolo de Atención al Usuario se encuentra desactualizado en relación al numeral 5.9 <i>Prestación de la Atención Los canales de atención que ofrece la Dirección Nacional de Bomberos son: el presencial, de correspondencia, telefónico y virtual</i> , ya que la dirección para la atención presencial y escrita hace referencia a la anterior sede ubicada a Calle 26 No. 85B - 09, Edificio C26 Piso 7	Observación 2
<p><b>Resolución N° 245 de 2021</b> “Por la cual se modifica la resolución 218 de 2019 que reglamenta el trámite <i>interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia</i>”</p> <p><b>Instructivo Entrada de PQRSD en cada canal de Atención Disponible al Usuario</b></p> <p><u>El Artículo 3 de la Resolución y Núm. 3. Del Instructivo establecen los Canales oficiales, así</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencial.</li> <li>• Telefónico.</li> <li>• Virtual:</li> <li>• Escrito.</li> </ul>	Se evidenció que no se está dando cumplimiento a la Resolución 245 de 2021, artículo 3 con relación a los canales que posee la DNBC, para recibir las PQRSD que hacen referencia al buzón de Sugerencias, ya que este medio de atención no funcionó durante el Primer Semestre de 2021, tal y como se comunicó en el Informe de Seguimiento realizado por parte de la OCI, ni para el presente periodo de seguimiento, es decir el segundo semestre de 2021.	No Conformidad 1

Art. 76 Oficina de Quejas, sugerencias y reclamos	Situación evidenciada	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora														
Registro ORFEO de salida	<p>En la matriz diligenciada y entregada por GAU, que hace referencia al Listado de PQRSD correspondiente al segundo semestre de 2021, se evidenció que del total de 694 radicados 187 están sin radicado de salida, es decir el 5.42.%, una cifra considerable.</p> <p>Ahora bien, con relación a la muestra tomada por la OCI, es decir los 69 radicados se evidenció que:</p> <p>-En la matriz de PQRS se estipuló que 25 de estos PQRS no poseen documento de respuesta que tuviera número de radicado de salida.</p> <p>-Las siguientes PQRS, fueron relacionadas en la Matriz indicando que no poseían documento radicado de salida, pero al realizar la revisión se encontró que las mismas si poseen respuesta con número de radicado así:</p> <table border="1" data-bbox="643 915 1187 1171"> <thead> <tr> <th>PQRS</th> <th>No radicado de salida</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20211140115322</td> <td>20212110031061</td> </tr> <tr> <td>20211140116012</td> <td>20222110037841</td> </tr> <tr> <td>20211140116592</td> <td>20222110032521</td> </tr> <tr> <td>20211140118832</td> <td>20222110032321</td> </tr> <tr> <td>20211140119372</td> <td>20222110032331</td> </tr> <tr> <td>20211140122852</td> <td>20222110032331</td> </tr> </tbody> </table> <p>Con ello se desconoce lo preceptuado en el numeral 7 Actividad 5 de las Políticas de Operación del Procedimiento de Recepción, Distribución, seguimiento y salida de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que indica “que como registro del trámite de las PQRSD debe quedar un radicado de ORFEO.</p>	PQRS	No radicado de salida	20211140115322	20212110031061	20211140116012	20222110037841	20211140116592	20222110032521	20211140118832	20222110032321	20211140119372	20222110032331	20211140122852	20222110032331	No conformidad 2
PQRS	No radicado de salida															
20211140115322	20212110031061															
20211140116012	20222110037841															
20211140116592	20222110032521															
20211140118832	20222110032321															
20211140119372	20222110032331															
20211140122852	20222110032331															
Respuestas Extemporáneas	<p><b>Falta de atención a las PQRSD dentro de los términos legales.</b> Se encontró que en 146 PQRSD de los 694 radicados del segundo semestre de acuerdo con la base de datos suministrada por GAU, se respondieron de forma extemporánea, sin que haya evidencia, que dieron respuesta parcial debidamente sustentada y justificando porque no se pudo atender en término al peticionario; y si en caso de ser necesario que hayan fijado un nuevo tiempo que no excediera el término inicialmente establecido.</p> <p>De las 69 PQRSD tomadas de muestra se encontraron 10 respondidas de forma extemporánea, para el radicado 20212050096211, en la base de datos figura con respuesta 9/11/2021, sin embargo, en el documento cargado en ORFEO el 21/09/2021.</p> <p>Lo anterior incumple lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755</p>	No conformidad 3														

Art. 76 Oficina de Quejas, sugerencias y reclamos	Situación evidenciada	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
	<p>de 2015, y su parágrafo: “...Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción...”</p> <p>PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</p>	
PQRSD vencidas	De acuerdo con la base de datos de GAU, se encontró que 113 PQRSD de las 694 peticiones radicadas en el segundo semestre de 2021 en la DNBC, se encuentran relacionadas como vencidas, de la muestra se encontraron 16 de la 69 peticiones como vencidas, evidenciándose debilidades en los controles de los servidores y/o contratistas responsables de dar respuesta, adicionalmente se evidencia falta de monitoreo y seguimiento de la entrada y salida de las respuestas de las peticiones con ello incumplándose 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	No conformidad 4
PQRSD vencidas	Al verificar el aplicativo ORFEO se encontró que para 4 de las peticiones identificadas como vencidas en la base de datos de GAU, se generó la respuesta, así: 20213800106152, 20211140108392, 20211140115322 y 20211140116592, además se encontró que la petición con radicado 20211140121692 se encuentra bloqueada, afectando el principio de transferencia, toda vez, que la información se presume pública, incumplándose lo establecido en el Artículo 23 de la Constitución Política, los términos señalados 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.	No conformidad 5
Procesos disciplinarios	Se evidenció que la Oficina de Control Interno Disciplinario no ha dado cumplimiento a lo establecido en la Guía Estrategias para la Construcción del PAAC en cuanto a “adelantar las investigaciones en caso de: (i) incumplimiento a la Respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y (ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad.” Generadas durante el II semestre de 2021.	No conformidad 6

## CONCLUSIONES

- Se evidenció de las 694 peticiones radicadas en la DNBC durante el segundo semestre de 2021, que solo hay un nivel de cumplimiento en el trámite de las PQRSD en la entidad del 59.94%, con una extemporaneidad del 21.04% y de vencimiento del 16.28 %, con lo cual la Entidad, se puede ver avocada a que se instauren acciones legales por vulneración a los derechos fundamentales de petición y de acceso a los documentos públicos.
- De acuerdo con lo registrado en la matriz de seguimiento del proceso Gestión de Atención al Usuario, se evidenció que de las 146 peticiones respondidas de forma extemporánea para ninguna de ellas se informó al peticionario la imposibilidad de responder su petición dentro de los plazos establecidos expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo del artículo 14, ley 1755 de 2015, mecanismo con el cual se podría reducir la extemporaneidad en la respuesta de las peticiones allegadas a la Entidad.
- De acuerdo con la matriz de seguimiento del proceso Gestión de Atención al Usuario, durante el segundo semestre de 2021, se tiene que a la fecha del seguimiento hay 113 (16.28%) PQRSD que se encuentran vencidas sin respuesta y no se evidencia que se le haya informado al peticionario la fecha en que será resuelta la petición, o si se tiene un mecanismo para verificar si efectivamente no fue atendida por el funcionario o contratista responsable.
- Se pudo establecer que no se han adelantado las investigaciones disciplinarias correspondientes, por incumplimiento a las respuestas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, en lo que corresponde a las PQRSD del II semestre de 2021.
- La Entidad cuenta con la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen; función que se delegó en la Subdirección Administrativa y Financiera.
- En la página web de la entidad se cuenta con el link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios, así como también se cuenta con el chat, donde se recibe en línea las diferentes quejas y denuncias.
- El protocolo de atención al usuario se encuentra desactualizado frente a los números telefónicos y dirección de atención presencial.
- No se está dando cumplimiento a la Resolución 245 de 2021, artículo 3 con relación a los canales que posee la DNBC, para recibir las PQRSD que hacen referencia al buzón de Sugerencias, ya que este medio de atención no funcionó durante el Primer Semestre de 2021.

## RECOMENDACIONES

- Establecer un mecanismo para dar respuesta a la mayor brevedad a las 113 peticiones que



se encuentran vencidas.

- Implementar controles para asegurar la respuesta a las peticiones dentro de los términos legales, o en caso de requerir tiempo adicional informar al peticionario.
- Generar sinergia entre los diferentes procesos de la entidad con Gestión de Atención al Usuario para lograr la emisión de respuestas oportunas y de fondo a las partes interesadas de la entidad, por medio de los diferentes canales dispuestos por la DNBC.
- Asegurar la trazabilidad de las PQRSD tanto en el Sistema de Gestión Documental “ORFEO” como en la base de datos de la Oficina de Atención al Ciudadano, en aras de mantener la confiabilidad e integridad de la información.
- Habilitar la totalidad de los canales de atención para asegurar una adecuada comunicación con la Ciudadanía y partes interesadas.
- Adelantar en las acciones disciplinarias a que hay lugar ante el incumplimiento en la respuesta de las PQRSD.

Cordialmente,

**ORIGINAL FIRMADO**

María del Consuelo Arias Prieto  
Asesora de Control Interno

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