

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 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022

1. INTRODUCCIÓN

En virtud de lo previsto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, *“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”*; para ello, la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República expidió la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, documento en el que al mismo tiempo se señala *los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos...*”, aspecto este último en el que nos tendremos en el presente seguimiento, de acuerdo a lo establecido en el artículo segundo del Decreto 2641 de 2012

Del precepto anterior, y en concordancia con la Ley 87 de 1993, el artículo 53 de la Ley 190 de 1995 se establece la función de la Oficina de Control Interno de *“(...) vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y en consecuencia rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”*, esto en lo que respecta al trámite de las PQRSD en la Entidad.

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 Auditorias vigencia 2022 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 julio al 31 de diciembre de 2022.

2. OBJETIVOS DEL INFORME

2.1 OBJETIVO GENERAL

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.

2.2 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 1 de julio al 31 de diciembre de 2022 y el 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:

- a. 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".
- b. Ley 190 de 1995 "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.
- c. 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...
- d. 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"

- e. Ley 1755 del 30 de junio 10 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".
- f. 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..."
- g. Ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- h. Decreto 2232 de 1995 "Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos"
- i. Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- j. 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".
- k. 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".
- l. 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".

- m. 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”.
- n. Resolución No. 001519 de 2020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la INFORMACIÓN señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la INFORMACIÓN pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”
- o. 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”.
- p. 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”.
- q. Procedimiento de Recepción, Distribución, Seguimiento y Salida de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias; Código: PC-AU-01; Versión: 2; Vigente Desde: 16/11/2021

5. METODOLOGÍA

La Oficina de Control Interno, mediante correo electrónico de fecha 13 de febrero de 2023, solicitó a la Subdirección Administrativa y Financiera: Los informes mensuales consolidados de PQRSD (julio-diciembre), así como el consolidado de las PQRSD recibidas y tramitadas por la Dirección Nacional de Bomberos en el del II semestre de 2022; el consolidado en Excel de las tablas dinámicas de las PQRSD del periodo julio-diciembre de 2022; y las encuestas de satisfacción de usuarios del periodo relacionado a verificar; solicitud, que fue atendida mediante correo electrónico de fecha 28 de febrero de 2023.

De la Información reportada, se establece un total de 659 radicados recibidos dentro del periodo objeto de seguimiento; para el cual se tomó una muestra representativa de 66 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 PQRS (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 PQRS, para lo cual se tomo una muestra del 10%, es decir (66) de las (659) 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.

Aspecto que se verifica 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, evidenciando la Oficina de Control Interno al respecto:

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

| Requisito | Hallazgo | Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora |
|---|--|--|
| 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”. Art. 76 de la Ley 1474 de 2011 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos | Se evidenció que la Dirección Nacional de Bomberos, cuenta con el proceso Gestión de Atención al Usuario, que es el encargado 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 trámites ofrecidos por la DNBC, y para lo cual se dispone de una oficina conformada por 2 funcionarios de planta y 2 contratistas dentro del periodo de seguimiento | Conformidad 1 |
| Dirección y coordinación de la Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos | En seguimiento de la OCI al verificar el criterio estipulado, se observó al respecto; que de acuerdo a lo establecido, en el Numeral 20 del Artículo 10 del Decreto 350 de 2013, “Por el cual se establece la estructura de la Dirección | Conformidad 2 |

| Requisito | Hallazgo | Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora |
|--|---|--|
| La dependencia de que trata el art 76 de la Ley 1474 de 2011 en concordancia con el art 53 de la Ley 190 de 1995 y el artículo 7 del Decreto del 2232 de 1995, deberá estar dirigida o coordinada por la secretaria general u otra dependencia de alto nivel. | Nacional de Bomberos, y se determina las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones”., la Oficina de Atención al Usuario, está bajo la coordinación de la Subdirección Administrativa y Financiera, pues entre otras funciones, le corresponde: Atender las peticiones y consultas relacionadas con asuntos de su competencia y de la unidad (subrayado es nuestro), lo cual estaba bajo la responsabilidad de la Dirección, sin embargo, desde el 28/09/2022 se realizó el ajuste en la estructura de procesos y quedó en bajo la responsabilidad de la Subdirección Administrativa y Financiera. | |
| 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 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 | Al verificar los aspectos relacionados con las actividades del Jefe de la Oficina de Atención al Usuario no hay evidencia de 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 las demás unidades de quejas y reclamos del sector. Incumpliendo lo establecido en el Decreto 2232 de 1995, artículo 9. | No conformidad 1 |
| 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:: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y | En revisión de los informes mensuales de las PQRSD, se evidenció en el numeral 11. <i>Temas de consulta reiterativa</i> , 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. | No conformidad 2 |

| Requisito | Hallazgo | Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora |
|--|--|--|
| 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>Documentación del proceso Manual Operativo MIPG numeral 3.2.1.1 Política de Fortalecimiento Organizacional y simplificación de Procesos, que señala, entre otros los siguientes: "(...) 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 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.</p> <p>Plan de acción 2022.</p> | <p>En verificación a la documentación del proceso en el SIGE, se establece que el proceso cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Caracterización del proceso (CT-AU). ✓ Instructivo Entrada de PQRSD en cada canal de atención disponible al Usuario (IN-AU-01-01). ✓ Procedimiento de Recepción, Distribución, Seguimiento y Salida de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PC-AU-01). ✓ Política de protección de datos (PO-AU-01). ✓ Protocolo de Atención al Usuario. ✓ Formulario electrónico. ✓ Formulario PQRSD. <p>Documentación que se requiere para el tratamiento de las solicitudes, sin embargo, no se realizó la actualización de la Política de Protección Datos Personales. Incumpliendo lo establecido en el MIPG numeral 3.2.1.1 Política de Fortalecimiento Organizacional y simplificación de Procesos, así como en el plan de acción 2022.</p> | No conformidad 3 |

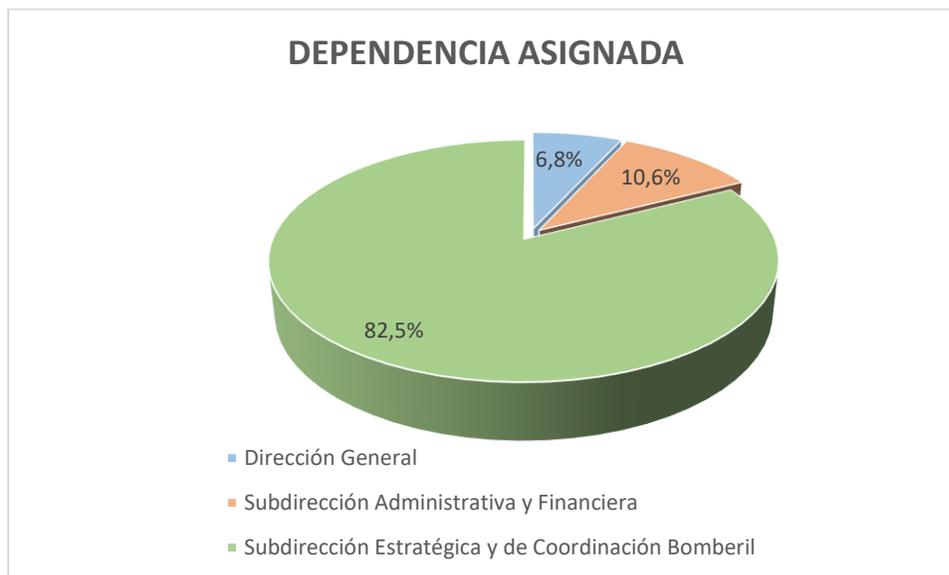
| Requisito | Hallazgo | Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora |
|--|--|--|
| Anexo 2 de la Resolución MinTIC 1519 del 2020 Estándares de publicación y divulgación INFORMACIÓN. 2.4.3. Atención y Servicios a la Ciudadanía. 2.4.3.3 Formulario PQRSD | En seguimiento al link https://dnbc.gov.co/consulta-de-pqrsd , se pudo verificar el formulario de PQRSD, al cual se puede acceder; no obstante, se establecieron debilidades en cuanto a las condiciones técnicas tales: tipo de identificación, país, departamento, municipio, tipo de población, PQRSD, no esta habilitada la lista desplegable para su diligenciamiento por lo tanto no se puede enviar la solicitud, adicionalmente, se presenta error al consultar el estado de una solicitud. Por lo tanto no se cumple con la condiciones técnicas del formulario de PQRSD, Incumpliendo lo establecido en la Resolución 1519 del 2020 anexo 2, numeral 2.4.3.3 | No conformidad 4 |

6.2 ANÁLISIS PQRSD DEL PERIODO EVALUADO

6.2.1 Total de PQRSD Recibidas en la DNBC en el segundo Semestre de 2022.

Durante el periodo de seguimiento la DNBC recibió un total de 659 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 SEMESTRE | % DE ASIGNACIÓN |
|---|---|-----------------|
| Dirección General | 45 | 6,8 |
| Subdirección Administrativa y Financiera | 70 | 10,6 |
| Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil | 544 | 82,5 |
| TOTAL | 659 | 100 |



Para el segundo semestre de 2022, se observa que la dependencia con más radicados de PQRSD corresponde a la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil con un total de 544 solicitudes que corresponde a un 82.5% sobre el total de 659 PQRSD, seguida de la Subdirección Administrativa y Financiera con 70 radicados que representan un 10.6% y finalmente la Dirección General con 45 y un porcentaje de participación del total de un 6.8% respecto del total de PQRSD recibidas por la DNBC.

De acuerdo con la INFORMACIÓN suministrada por GAU se evidenció que la entidad durante el segundo semestre de 2022 de las 659 PQRSD recibidas, dio respuesta dentro del termino legal al 48% (316), se encuentran en proceso 4.9% (32), el 35,8%(236) peticiones respondidas fuera del termino legal, asi mismo, el 11,4%(75), se encuentran vencidas.

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

| ÁREA | RADICADOS ASIGNADOS |
|---|---------------------|
| DIRECCIÓN GENERAL | 45 |
| Gestión Jurídica | 24 |
| Gestión de Cooperación y Alianzas Estratégicas | 3 |
| CITEL | 11 |
| Dirección general | 5 |
| Planeación Estratégica | 2 |
| SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 70 |
| Subdirección Administrativa y Financiera | 16 |

| ÁREA | RADICADOS ASIGNADOS |
|--|---------------------|
| Gestión Administrativa | 3 |
| Gestión de Atención al Usuario | 2 |
| Gestión Contractual | 37 |
| Gestión de Asuntos Disciplinarios | 3 |
| Gestión de Tecnología informática | 1 |
| Gestión Documental | 1 |
| Gestión Financiera | 1 |
| Gestión de Talento Humano | 6 |
| SUBDIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y DE COORDINACIÓN BOMBERIL | 544 |
| Planeación Estratégica | 4 |
| CITEL | 44 |
| Coordinación Operativa | 13 |
| Dependencia de Salida | 1 |
| Dirección general | 1 |
| Educación Nacional para Bomberos | 116 |
| Formulación, Actualización, Acompañamiento Normativo y Operativo | 211 |
| Fortalecimiento Bomberil para la Respuesta | 33 |
| Inspección, Vigilancia y Control | 107 |
| Subdirección Administrativa y Financiera | 1 |
| Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil | 13 |
| TOTAL POR ÁREAS | 659 |

Del ejercicio de Control Interno de revisar frente al cuadro de control la asignación por áreas de las PQRSD ingresadas, se observan inexactitudes en la INFORMACIÓN, toda vez que se registran en la Dirección tuvo un total de 45 radicados, de los cuales le están sumando 11 radicados de CITEL, que por estructura no le corresponden ya que no hace parte de la Dirección. Lo mismo ocurre en la Subdirección Estrategica y de Coordinación Bomberil que cuenta con 544 radicados, sin embargo, le estan sumando 4 radicados del proceso Planeación Estratégica, 1 denominado Dependencia de Salida, 1 de la Subdirección Administrativa y Financiera y 1 mas 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 relaciona que la Dirección tuvo un total de 45 radicados, de los cuales le están sumando 11 radicados de CITEL, que por estructura no le corresponden ya que no hace parte de la Dirección. Lo mismo ocurre en la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil que cuenta con 544 radicados, sin embargo, le están sumando 4 radicados del proceso Planeación Estratégica, 1 denominado Dependencia de Salida, 1 de la Subdirección Administrativa y Financiera y 1 mas 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 segundo Semestre de 2022.

| CANAL DE ATENCIÓN | # DE RADICADOS | % |
|---------------------------|----------------|------------|
| Chat institucional | 1 | 0,15 |
| Correo atención ciudadano | 607 | 92,11 |
| Correo Institucional | 1 | 0,15 |
| Formato Electrónico | 29 | 4,40 |
| Radicación directa | 11 | 1,67 |
| Servicio de mensajería | 10 | 1,52 |
| TOTAL | 659 | 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 este segundo semestre 2022 fue el canal más utilizado con un 92.11%.

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 general | 213 | 32,3 |
| Petición interés particular | 200 | 30,3 |
| Petición de consulta | 128 | 19,4 |
| Petición documentos o información | 61 | 9,3 |
| Petición entre autoridades | 50 | 7,6 |
| Queja | 5 | 0,8 |
| Peticiones informes a congresistas | 2 | 0,3 |
| TOTAL | 659 | 100 |

Durante el segundo semestre de 2022 de los 659 radicados, de acuerdo con la tipología, la que se presentó en mayor medida fue PETICIÓN de INTERÉS general con 213 (32,3%) radicados, seguido de la PETICIÓN de INTERÉS particular con 200 (30.3%), seguida de la PETICIÓN de consulta 128 (19.4%), posteriormente la PETICIÓN de documentos e INFORMACIÓN con 61 (9.3%), PETICIÓN entre autoridades 50 (7.6%), luego la Queja con 5 (0.8%) y por último la PETICIÓN de informes a congresistas con 2 (0.3%)

6.2.4 Tiempo promedio de respuesta por Tipología

| CANALES DE ATENCIÓN | t RESPUESTA LEGAL | t PROMEDIO DE RESPUESTA |
|-----------------------------------|-------------------|-------------------------|
| Petición de consulta | 30 | 21,5 |
| Petición documentos o información | 10 | 25,1 |
| Petición entre autoridades | 10 | 15,2 |
| Petición informes a congresistas | 5 | 25,0 |
| Petición interés general | 15 | 20,3 |
| Petición interés particular | 15 | 18,1 |
| Queja | 15 | 19,8 |

De acuerdo con la base de datos en Excel del correspondiente al segundo semestre, se evidencia la correcta asignación de tiempos de respuesta estipulados por la Ley 1755 de 2015.

Se evidencia que en promedio la respuesta de las PQRSD por tipología se están dando de forma inoportuna, excepto 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 236 peticiones con respuesta extemporánea, lo cual fue verificado en seguimiento en la matriz Excel; de ahí, que 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 66 radicados tomados, 27 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 segundo semestre de 2022 de la matriz consolidada de PQRSD, se dio respuesta extemporanea a 236 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 daría respuesta, el cual no puede exceder del doble inicialmente previsto, incumpliendo lo establecido en la Ley 1755 de 2015, artículo 14.</p> | <p>No conformidad 5</p> |

6.2.6 Respuestas vencidas de PQRS

De acuerdo con la INFORMACIÓN suministrada por el proceso Gestión de Atención al Usuario, se encontró que en el segundo semestre de 2022 se tienen 75 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 7 de estas peticiones cuentan con respuesta, por lo cual, estan clasificados de forma erronea. **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 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 segundo semestre de 2022 de la matriz consolidada de PQRS, se tienen 75 de los 656 radicados vencidos, 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. Adicionalmente, al verificar el cuadro de control del proceso, se encontró que 7 de estas peticiones cuentan con respuesta, por lo cual, estan clasificados de forma erronea. 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> | <p>No conformidad 6</p> |

6.2.7 Controles para la atención de PQRS

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 El 2 diciembre de 2022 inició un proceso disciplinario, por inoportunidad y vencimiento de los términos de las PQRSD, mediante auto de apertura de proceso disciplinario, así:

El Director Nacional de Bomberos con fundamento en lo establecido en la Ley 1952 de 2019 y 2094 de 2021, “En atención al informe de fecha 31 de agosto de 2022, el jefe de Control Interno relaciona INFORMACIÓN correspondiente a la contestación extemporanes de PQRSD, hecho que podría incurrir en falta disciplinaria. Por consiguiente, el despacho avoca conocimiento y con el fin de esclarecer los hechos y determinar si hay lugar a iniciar acción disciplinaria, désignese a la doctora Viviana Gonzalez Cano, abogada del proceso Gestión de Asuntos Disciplinarios para sustanciar y practicar pruebas a que hubiere lugar, lo cual deberá adelantar en un término (puede ser hasta (06) meses) contados a partir de la fecha del presente auto”.

| Requisito | Hallazgo | Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora |
|---|--|--|
| 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 | La Oficina de Control Interno Disciplinario El 2 diciembre de 2022 mediante auto de apertura, inició un proceso disciplinario, por inoportunidad y vencimiento de los términos de las PQRSD, de acuerdo con lo evidenciado en el seguimiento al tratamiento de la PQRSD del primer semestre de 2022 realizado por la Oficina de Control Interno, sin embargo, no se dio inicio a los procesos disciplinarios por incumplimiento en los terminos de las PQRSD de acuerdo con los incumplimientos evidenciados en los informes mensuales correspondientes al segundo semestre de 2022. contraviniendo lo establecido en la Guía Estrategias para la Construcción del PAAC de 2015. | Conformidad 7 |

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 julio y al 31 de diciembre de 2022, 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 659 PQRSD que fueron radicadas en el semestre, la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento y verificación a 66 PQRSD que fueron incluidos en la muestra seleccionada aleatoriamente; no obstante, tener solo 315 radicados con respuesta en oportunidad, según lo informado por GAU, muestra que corresponde a los radicados:

| | | | |
|----------------|----------------|----------------|----------------|
| 20221140160832 | 20221140170692 | 20221140171132 | 20221140189952 |
| 20221140191392 | 20221140170862 | 20221140180872 | 20221140179992 |
| 20221140162742 | 20221140177522 | 20221140180992 | 20221140181162 |
| 20221140193612 | 20221140173102 | 20221140176132 | 20221140190862 |
| 20221140163342 | 20221140189502 | 20229000180772 | 20221140193432 |
| 20221140194472 | 20221140179922 | 20221140181482 | 20221140195202 |
| 20221140194722 | 20221140174612 | 20221140167392 | 20229000186762 |
| 20221140196262 | 20221140176802 | 20221140184122 | 20221140196042 |
| 20221140163442 | 20221140175532 | 20221140184092 | 20221140187922 |
| 20221140167402 | 20229000182892 | 20221140168702 | 20221140196342 |
| 20221140167342 | 20221140183192 | 20221140185762 | 20221140205302 |
| 20221140176172 | 20221140176822 | 20221140174792 | 20221140196082 |
| 20221140168662 | 20221140168262 | 20221140182672 | 20221140199382 |
| 20221140169162 | 20221140187902 | 20221140186502 | 20221140202242 |
| 20221140169502 | 20221140198862 | 20221140170962 | 20221140197832 |
| 20221140170062 | 20221140170372 | 20221140189182 | |
| 20221140170282 | 20221140180052 | 20221140190412 | |

En la revisión de la muestra se encontró:

a. Estado de los Radicados clasificado de forma inadecuada

| RADICADO DE ENTRADA | RADICADO DE SALIDA | FECHA DE RESPUESTA | ESTADO |
|---------------------|--------------------|--------------------|------------|
| 20221140191392 | 20222110075751 | 14-dic-22 | En proceso |
| 20221140193612 | 20222110076531 | 21-dic-22 | En proceso |
| 20221140194472 | 20222150075771 | 20-dic-22 | En proceso |
| 20221140194722 | 20222110076301 | 23-dic-22 | En proceso |
| 20221140196262 | 20222110076501 | 27-dic-22 | En proceso |

- ✓ Se evidenció que los radicados relacionados en la tabla anterior en encuentran con estado en proceso en el cuadro de control del Proceso Gestión de Atención al Usuario, sin embargo, fueron respondidos en el mes de diciembre, por lo tanto, dicho cuadro se encuentra desactualizado.
- ✓ El radicado 20221140193612, con fecha de ingreso 22/11/2022 figura en el cuadro de control en estado “en proceso” sin embargo, se encuentra vencido.
- ✓ El radicado 20221140194472, con fecha de ingreso 24/11/2022 figura en el cuadro de control en estado “en proceso”, sin embargo, fue respondida el 14/12/2022, por lo tanto su estado debería ser “Cumplida”.
- ✓ El radicado 20221140194722 del 25/11/2022 figura en el cuadro de control en estado “en proceso”, sin embargo, fue repondido mediante radicado 20222110076301 el 23/12/2022 por lo tanto su estado debería ser “Extemporanea”.
- ✓ El radicado 20221140196262 del 30/11/2022, que figura en el cuadro de control en estado “en proceso”, sin embargo, se dio respuesta el 20/12/2022, documento sin firma del Subdirector Estrategico y de Coordinación Bomberil mediante radicado 20222110076501.
- ✓ Para el radicado 20221140196042 de 30/11/2022 de la CGR, se dio respuesta mediante radicado 20223130076161 del 16/12/2022, sin embargo, no se realaciona en el cuadro de control y se realaciona con un estado “vencido”, sin embargo debería ser extemporanea.
- ✓ En cuanto al radicado 20221140202242, de acuerdo con el radicado 20233130077981, se dio respuesta el 18/01/2023, sin embargo, el oficio no se encuentra firmado por el Director, así como tampoco se relaciona el medio por el cual se dio respuesta junto con los anexos, adicionalmente figura en el cuadro de control en estado “vencido”, no obstante, debería ser “extemporanea”. Lo mismo ocurre con el radicado 20221140197832, para el cual, se dio respuesta mediante radicado 20222000075961 el 15/01/2022, sin embargo, el oficio no

esta firmado por el Subdirector Estrategico y de Coordinación Bomberil, adicionalmente figura en el cuadro de control en estado “vencido”, sin embargo, debería ser “extemporanea”.

b. Radicados de salida sin evidencia de respuesta en el ORFEO

- ✓ El radicado 20221140176172 del 13/09/2022, figura en el cuadro de control en estado “cumplida” sin embargo, no hay evidencia de la respuesta al peticionario.
- ✓ El radicado 20221140170282 del 21/08/2022, figura en el cuadro de control en estado “extemporanea” sin embargo, no hay evidencia de la respuesta, por lo tanto su estado debería ser “vencida”.
- ✓ Para el radicado 20221140180052 del 28/09/2022, que figura en el cuadro de control en estado “extemporanea”, sin embargo, no hay evidencia de la respuesta, por lo tanto su estado debería ser “vencida”.

c. Radicados clasificado como PQRSD de forma erronea

- ✓ El radicado 20221140167402 del 2/08/2022 se registró como PETICIÓN de interes general, sin embargo, la comunicación se envió para actualizar INFORMACIÓN del CBV de Yotoco en el RUE, por lo tanto no corresponde a una PQRSD.

d. Radicados sin respuesta de fondo o sin respuesta puntual

- ✓ El radicado 20221140170862 del 23/08/2022 fue respondido mediante correo electronico, sin radicado de salida y la respuesta no fue de fondo, por cuanto el CBV de Acacias solicita el SOAT de la maquina de intervención rápida y la Entidad responde que “dentro de los próximos 15 días estaremos haciendo llegar la copia por este mismo medio, del vehículo Unidad de Intervención Rápida de Marca Mitsubishi con placas OET081”, sin embargo, no se encontró la remisión del SOAT.
- ✓ El radicado 20221140179922 del 28/09/2022, se dio respuesta por correo electronico el 24/10/2022, mediante radicado 20222140070101, sin embargo no se dio respuesta puntual a lo que el peticionario solicitó, por cuanto éste solicita *“Que siendo la Dirección Nacional de Bomberos Colombia, quien expidió la Resolución 256 de 2013, me explique claramente que significa, a que hace referencia o cual es la aplicación normativa de la palabra SIMILARES, descrita dentro de la Resolución 256 de 2013”* y la entidad responde, sobre la importancia y obligatoriedad normativa de las brigadas de emergencia, pero no responde a que hace referencia la palabra “similares” *“Resolución 0256 de 2014, por medio de la cual se reglamenta la conformación, capacitación y entrenamiento para las brigadas*

contraincendios de los sectores energético, industrial, petrolero, minero, portuario, comercial y similar en Colombia”.

- ✓ Para el radicado 20221140195202, mediante radicado 2022110074451 del 25/11/2022 se solicitó al CBV de Rionegro INFORMACIÓN para darle respuesta al quejoso, sin embargo, no se evidencia la respuesta a dicho quejoso, y el radicado figura en el cuadro de control en estado “cumplida”, sin embargo, no hay evidencia de la respuesta, por lo tanto su estado debería ser “vencida”.

e. Cargue inadecuado del radicado de entrada

- ✓ Se cargó de forma inadecuada la PETICIÓN, ya que en documento de entrada en ORFEO que se despliega para el radicado 20221140175532 es un documento que corresponde a la proyección de la respuesta al peticionario denominada "Solicitud de proceso de capacitación en Materiales Peligrosos" elaborada por Alejandra Mosquera y no la PETICIÓN realizada por la parte interesada.

f. Clasificación de OPAS como PQRSD

- ✓ De acuerdo con el oficio radicado 20222140060611 de fecha 11/09/2022 se dá al CBV de restrepo el aval de instructores para los curso Bombero I y II, sin embargo, al revisar la evidencia de la respuesta en ORFEO figura la fecha de respuesta el 11/08/2022, lo cual es incongruente ya que se estaria dando una respuesta antes de la emisión del documento, ademas el aval de instructores corresponde a un OPA y no a una PQRSD.
- ✓ De igual forma el radicado el CBV Tuluá 20221140196342 de 01/12/2022 corresponde a un OPA Aval de Instructores y no a una PQRSD, ademas, el CB envía “la constancia de realización del curso (Taller para la formación de instructores del curso procedimientos operativos normalizados) como requisito para ser certificado como instructor al Bro. Marco Antonio Cándelo Padilla” y la respuesta de la entidad fue “Reciba un cordial saludo del proceso de educación de la Direccion Nacional de Bomberos de Colombia -DNBC, en atención a su solicitud, procedemos a remitir certificado del curso identificado con registro N° 295-2022; 273-2022; 237-2022”, por lo cual no es coherente con el requerimiento del CBV Tuluá.

| 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 evidencio 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 ✓ Radicados de salida sin evidencia de respuesta en el ORFEO ✓ Radicados clasificado como PQRSD de forma erronea ✓ Radicados sin respuesta de fondo o sin respuesta puntual ✓ Cargue inadecuado del radicado de entrada ✓ Clasificación de OPAS como PQRSD. ✓ Adicionalmente, se encontraron documentos de respuesta sin firma y sin evidencia de envío, lo cual genera incertidumbre de si efectivamente el peticionario recibió oportuna respuesta. <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 8</p> |

6.4 Denuncias por actos de corrupción

De las quejas presentadas por presuntos actos de corrupción se encontró que para la queja interpuesta por el Comandante del Cuerpo de Bomberos Voluntarios del Carmen de Bolívar, mediante radicado 20221140173862 de 2022, la entidad dio traslado a la Oficina de Asuntos Disciplinarios en donde se inicio actuación el 02/09/2022 y se resuelve abstenerse de iniciar acción disciplinaria.

Se encontró que a las quejas interpuestas mediante radicados 20221140160892 del 06/07/2022 se presentó una queja por presunto acto de corrupción frente al proceso de Educación Nacional para

Bomberos, y 20221140163672 del 18/07/2022 por reiteración de una PETICIÓN frente a los uniformes de los Bomberos, no se les dio traslado a la Oficina de Asuntos Disciplinarios, para lo pertinente.

Frente a la queja con radicado 20221140174332 del 5/09/2022 frente al nombramiento del Subdirector Administrativo y Financiero, se solicitó ampliación de denuncia bajo radicado 20223140071191 del 3/11/2022

| 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 esta remitiendo a la Oficina de Asuntos Disciplinarios la totalidad de las quejas allegadas a la entidad, por cuanto las quejas interpuestas mediante radicados 20221140160892 del 06/07/2022 se presentó una queja por presunto acto de corrupción frente al proceso de Educación Nacional para Bomberos, y 20221140163672 del 18/07/2022 por reiteración de una PETICIÓN frente a los uniformes de los Bomberos, no se les dio 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 9</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 cuatro (4) acciones de orden constitucional dentro del segundo semestre del 2022 en donde se vinculó a la DNBC de ellas por vulneración al derecho de PETICIÓN, así:

| No | Radicado de entrada | Fecha de radicación | Tutelante | Accionado | Naturaleza | Etapas del proceso | Número del proceso | Asunto | Fundamento factico y jurídico | Autoridad judicial | Radicado de salida | Fecha de salida | Observaciones/seguimiento |
|----|---------------------|---------------------|--|---|------------|--------------------|--------------------|--------|--|--------------------------------------|--------------------|-----------------|--|
| 1 | 20221140170642 | 22/08/22 | ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE PROFESIONALES EN ATENCIÓN PREHOSPITALARIA ACPAP | DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS, SENA, MINISTERIO DE SALUD | Tutela | Primera Instancia | 202200262 | TUTELA | PRESUNTA VULNERACIÓN AL DERECHO DE PETICIÓN Y LIBERTAD DE ESCOGENCIA DE OFICIO O PROFESIÓN | JUZGADO 32 LABORAL DEL CIRCUITO | 20222110062151 | 24/08/22 | En sentencia del 22 de agosto de 2022, del RAD. 20221140172732 se declaró improcedente la acción de tutela. |
| 2 | 20221140175452 | 8/09/22 | GINA ALEXANDRA HERNÁNDEZ LEAL | DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS | Tutela | PRIMER INSTANCIA | 2022-656 | TUTELA | ACCIÓN DE TUTELA invocando la protección al DERECHO FUNDAMENTAL A LA PETICIÓN así normado por el Art. 23 | JUZGADO SEGUNDO DE FAMILIA DE BOGOTÁ | 20222110063851 | 8/09/22 | FALLO DE SENTENCIA 20221140175452 SE ORDENÓ LA DNBC que en el término 48 horas, dé Contestación de fondo al derecho de PETICIÓN presentado el 30 de junio de 2022 por la señora tutelante. EN EL OFICIO 2022110064401 SE ACLARÓ QUE SE HABÍA DADO RESPUESTA DENTRO DEL TÉRMINO DISPUESTO POR EL DESPACHO, PERO POR UN "ERRORES INVOLUNTARIOS" NO LO RECEPCIONÓ LA TUTELANTE. |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|----------------|----------|---|--------------------------------|--------|-------------------|-----------------------------|------------------|---|--|----------------|----------|---|
| 3 | 20221140197482 | 5/12/22 | JUAN CAMILO ROCA MANZANO, actuando en calidad de Representante Legal Suplente de GRUPO AGROVID S.A.S. | DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS | Tutela | PRIMER INSTANCIA | 4700131050-01-2022-00344-00 | ACCION DE TUTELA | VULNERACIÓN AL DERECHO DE PETICIÓN. Presunta vulneración a sus derechos fundamentales a la salud en consonancia con la vida e integridad personal | JUZGADO PRIMERO LABORAL DEL CIRCUITO SANTA MARTA - MAGDALENA | 20222110074771 | 5/12/22 | DECLARAR LA CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO |
| 4 | 20221140196052 | 30/11/22 | Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Soacha | DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS | TUTELA | PRIMERA INSTANCIA | 2022-00480 | TUTELA | VULNERACIÓN AL DERECHO DE PETICIÓN - HECHO SUPERADO | JUZGADO 28 CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ | 20222110074441 | 30/11/22 | En sentencia del 9 de diciembre de 2022 se denegó el amparo constitucional al tutelante |

7. CONCLUSIÓN

Se presenta debilidad en la aplicación de los controles en el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias para asegurar la oportunidad, darse una respuesta de fondo, clara, precisa y congruente con lo solicitado y ser puesta en conocimiento del peticionario.

8. RECOMENDACIONES

- ✓ Implementar los controles necesarios para asegurar la oportunidad, brindar una respuesta de fondo, clara, precisa y congruente con lo solicitado y ser puesta en conocimiento del peticionario, con el fin de entre otros, de evitar que la inoportunidad en las respuestas se conviertan en acciones de tutela contra la DNBC.
- ✓ Actualizar el cuadro de control de las PQRSD del proceso Gestión de Atención al Usuario, asegurando la clara determinación del estado de las PQRSD y su trazabilidad.
- ✓ Tomar las medidas requeridas para responder a la mayor brevedad posible las peticiones que se encuentran vencidas.
- ✓ Adelantar 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 II semestre de 2022.
- ✓ Habilitar el formulario web para la presentación y consulta del estado de PQRSD presentadas por parte de los Ciudadanos y partes interesadas de la Entidad.
- ✓ 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 e 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

Anexo 1. Relación de PQSRD respondidas de forma extemporanea.

| Canal Oficial de Entrada | Responsable | Tipo de PETICIÓN | Tiempo de respuest a legal | RADICADO | Fecha | Número de salida | Fecha de salida |
|--------------------------|----------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------|---------------------|------------------|-----------------|
| Canal escrito | Carlos Cartagena Cano | Petición documento s o informació n | 10 | 20221140160552 | 1 de julio de 2022 | 20221000062291 | 29-ago.-22 |
| Canal escrito | Julio Cesar García Triana | Petición interés particular | 15 | 20229000160772 | 5 de julio de 2022 | 20222150060631 | 10/08/2022 |
| Canal escrito | Carlos Cartagena Cano | Petición interés particular | 15 | 20221140160832 | 5 de julio de 2022 | 20221000062951 | 09-sep.-22 |
| Canal escrito | Edgar Alexander Maya López | Queja | 15 | 20221140160892 | 6 de julio de 2022 | 20222140060521 | 9/08/2022 |
| Canal escrito | Maicol Villarreal Ospina | Petición documento s o informació n | 10 | 20221140162402 | 13 de julio de 2022 | 20222140061051 | 10/08/2022 |
| Canal escrito | Robinson Palacio Moná | Petición interés general | 15 | 20221140161452 | 7 de julio de 2022 | | 9-ago.-22 |
| Canal escrito | Carlos Cartagena Cano | Petición documento s o informació n | 10 | 20221140161062 | 7 de julio de 2022 | 20221000060011 | 01-sep.-22 |
| Canal escrito | Adriana Moreno Roncancio | Petición informes a congresistas | 5 | 20221140161432 | 7 de julio de 2022 | 20221100059651 | 13-ago.-22 |
| Canal escrito | Maicol Villarreal Ospina | Petición interés particular | 15 | 20221140162892 | 14 de julio de 2022 | 20222140061331 | 18-ago.-22 |
| Canal escrito | Julio Cesar García Triana | Petición interés particular | 15 | 20221140161652 | 11 de julio de 2022 | 20222150060631 | 10-ago.-22 |

| 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 | 20229000162882 | 14 de julio de 2022 | 20222140060661 | 9/08/2022 |
| Canal escrito | Andrea Bibiana Castañeda Durán | Petición interés general | 15 | 20221140162742 | 13 de julio de 2022 | 20222110062131 | 29-ago.-22 |
| Canal escrito | Maicol Villarreal Ospina | Petición interés general | 15 | 20221140163072 | 14 de julio de 2022 | 20222140062001 | 25-ago.-22 |
| Canal escrito | Álvaro Pérez | Petición documento s o información | 10 | 20221140162652 | 13 de julio de 2022 | 20223130062501 | 30-ago.-22 |
| Canal escrito | Álvaro Pérez | Petición documento s o información | 10 | 20221140162642 | 13 de julio de 2022 | 20223130061701 | 22-ago.-22 |
| Canal escrito | Maicol Villarreal Ospina | Petición interés general | 15 | 20221140163092 | 14 de julio de 2022 | 20222140060661 | 8/08/2022 |
| Canal escrito | Álvaro Pérez | Petición entre autoridades | 10 | 20221140162532 | 13 de julio de 2022 | 20223130060971 | 29/07/2022 |
| Canal escrito | José Alexander Teuta Gómez | Petición interés general | 15 | 20221140163192 | 14 de julio de 2022 | | 21-ago.-22 |
| Canal escrito | Maicol Villarreal Ospina | Petición documento s o información | 10 | 20229000166712 | 29 de julio de 2022 | 20222140063841 | 09-sep.-22 |
| Canal Escrito | Maicol Villarreal Ospina | Petición interés particular | 15 | 20221140168952 | 16-ago.-2022 | 20222140067651 | 14-oct.-22 |

| Canal Oficial de Entrada | Responsable | Tipo de PETICIÓN | Tiempo de respuesta legal | RADICADO | Fecha | Número de salida | Fecha de salida |
|--------------------------|-------------------------------|------------------------------------|---------------------------|----------------|---------------------|------------------|-----------------|
| Canal Escrito | Edgar Alexander Maya López | Petición documento s o información | 10 | 20221140170022 | 19-ago.-2022 | 20222140063791 | 9-sep.-22 |
| Canal Escrito | José Alexander Teuta Gómez | Petición interés general | 15 | 20221140170412 | 22-ago.-2022 | 20222140063871 | 23-sep.-22 |
| Canal escrito | Robinson Palacio Moná | Petición interés general | 15 | 20221140163342 | 15 de julio de 2022 | *20223000062721 | 1-sep.-22 |
| Canal escrito | Julio Cesar García Triana | Petición interés general | 15 | 20221140163482 | 18 de julio de 2022 | 20222150061171 | 10-ago.-22 |
| Canal escrito | Andrés Fernando Muñoz Cabrera | Queja | 15 | 20221140163672 | 18 de julio de 2022 | 20222130061921 | 23-ago.-22 |
| Canal escrito | Carlos Cartagena Cano | Petición documento s o información | 10 | 20221140163472 | 18 de julio de 2022 | 20221000060301 | 18/08/2022 |
| Canal escrito | Viviana González Cano | Petición interés general | 15 | 20221140163742 | 18 de julio de 2022 | | 16-sep.-22 |
| Canal escrito | Jorge Restrepo Sanguino | Petición interés particular | 15 | 20221140163992 | 21 de julio de 2022 | 20222110061861 | 25-ago.-22 |
| Canal escrito | Orlando Murillo López | Petición interés general | 15 | 20221140164382 | 21 de julio de 2022 | 20222110061601 | 22-ago.-22 |
| Canal escrito | Álvaro Pérez | Petición documento s o información | 10 | 20221140164322 | 21 de julio de 2022 | 20222110062231 | 29-ago.-22 |
| Canal escrito | VIVIAN LORENA RAMIREZ SERNA | Petición interés particular | 15 | 20221140164832 | 24 de julio de 2022 | 20223100061831 | 22-ago.-22 |

| Canal Oficial de Entrada | Responsable | Tipo de PETICIÓN | Tiempo de respuesta legal | RADICADO | Fecha | Número de salida | Fecha de salida |
|--------------------------|---------------------------------|------------------------------------|---------------------------|----------------|---------------------|------------------|-----------------|
| Canal escrito | Orlando Murillo López | Petición interés particular | 15 | 20221140165122 | 25 de julio de 2022 | 20222110065991 | 4-oct.-22 |
| Canal escrito | Álvaro Pérez | Petición documento s o información | 10 | 20221140165632 | 26 de julio de 2022 | 20223130061491 | 12-ago.-22 |
| Canal escrito | Liz Margaret Álvarez calderón | Petición interés general | 15 | 20221140160802 | 5 de julio de 2022 | 20222000059831 | 08-ago.-22 |
| Canal escrito | Andrés Fernando Muñoz Cabrera | Petición interés general | 15 | 20221140161152 | 7 de julio de 2022 | 20222120061321 | 1-sep.-22 |
| Canal escrito | Mauricio Delgado Perdomo | Petición documento s o información | 10 | 20221140160992 | 7 de julio de 2022 | 20222140061021 | 10/08/2022 |
| Canal escrito | Edgar Alexander Maya López | Petición de consulta | 30 | 20221140162302 | 12 de julio de 2022 | 20222140063641 | 08-sep.-22 |
| Canal escrito | Andrea Bibiana Castañeda Durán | Petición interés general | 15 | 20221140162622 | 13 de julio de 2022 | 20222110061071 | 10-ago.-22 |
| Canal escrito | Carlos Cartagena Cano | Petición interés particular | 15 | 20221140165752 | 27 de julio de 2022 | 20221000061291 | 02-sep.-22 |
| Canal escrito | Cristian Fernando Salcedo Rueda | Petición interés particular | 15 | 20221140163122 | 14 de julio de 2022 | 20222000062751 | 2-sep.-22 |
| Canal escrito | Andrea Bibiana Castañeda Durán | Petición de consulta | 30 | 20221140163442 | 16 de julio de 2022 | 20222110062351 | 01-sep.-22 |
| Canal Escrito | Viviana González Cano | Queja | 15 | 20221140173862 | 31-ago.-2022 | N/A | 18-oct.-22 |

| Canal Oficial de Entrada | Responsable | Tipo de PETICIÓN | Tiempo de respuest a legal | RADICADO | Fecha | Número de salida | Fecha de salida |
|--------------------------|----------------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------|---------------------|------------------|-----------------|
| Canal escrito | VIVIANA ANDRADE TOVAR | Petición interés general | 15 | 20221140174132 | 2/09/2022 | 20221100068451 | 21-oct.-22 |
| Canal escrito | Orlando Murillo López | Petición interés particular | 15 | 20229000166792 | 30 de julio de 2022 | 20222110061581 | 31-ago.-22 |
| Canal escrito | Andrea Bibiana Castañeda Durán | Petición interés general | 15 | 20221140163752 | 18 de julio de 2022 | N/A | 25-ago.-22 |
| Canal escrito | Andrea Bibiana Castañeda Durán | Petición interés general | 15 | 20221140164032 | 21 de julio de 2022 | 20222110062581 | 1-sep.-22 |
| Canal Escrito | Julio Cesar García Triana | Petición interés general | 15 | 20221140167112 | 2-ago.-2022 | 20222150062261 | 1-sep.-22 |
| Canal Escrito | Carlos Cartagena Cano | Petición interés general | 15 | 20221140167402 | 2-ago.-2022 | N/A | 9-sep.-22 |
| Canal Escrito | Julio Alejandro Chamorro Cabrera | Petición interés general | 15 | 20221140167462 | 2-ago.-2022 | 20222000064321 | 19-sep.-22 |
| Canal Escrito | Cristian Fernando Salcedo Rueda | Petición de consulta | 30 | 20221140167172 | 2-ago.-2022 | 20222000069681 | 27-oct.-22 |
| Canal escrito | Andrea Bibiana Castañeda Durán | Petición interés general | 15 | 20221140164822 | 24 de julio de 2022 | 20222110062591 | 1-sep.-22 |
| Canal escrito | Jorge Restrepo Sanguino | Petición de consulta | 30 | 20221140164752 | 24 de julio de 2022 | 20222110063781 | 09-sep.-22 |
| Canal escrito | Maicol Villarreal Ospina | Petición interés particular | 15 | 20221140175002 | 7/09/2022 | 20222140067791 | 17-oct.-22 |
| Canal escrito | Maicol Villarreal Ospina | Petición interés particular | 15 | 20221140175012 | 7/09/2022 | 20222140067771 | 17-oct.-22 |
| Canal escrito | Melba Vidal | Petición de consulta | 30 | 20221140165412 | 26 de julio de 2022 | N/A | 18-oct.-22 |

| Canal Oficial de Entrada | Responsable | Tipo de PETICIÓN | Tiempo de respuesta legal | RADICADO | Fecha | Número de salida | Fecha de salida |
|--------------------------|---------------------------------|----------------------------------|---------------------------|----------------|---------------------|------------------|-----------------|
| Canal escrito | Jonathan Prieto | Petición de consulta | 30 | 20221140165552 | 26 de julio de 2022 | 20222150064131 | 19-sep.-22 |
| Canal Escrito | Melba Vidal | Petición interés particular | 15 | 20221140167802 | 9-ago.-2022 | 20222150066951 | 4-oct.-22 |
| Canal escrito | Jorge Restrepo Sanguino | Petición entre autoridades | 10 | 20221140166002 | 27 de julio de 2022 | | 25-ago.-22 |
| Canal escrito | Melba Vidal | Petición de consulta | 30 | 20221140166142 | 27 de julio de 2022 | 20222150065621 | 29-sep.-22 |
| Canal Escrito | Jiud Magnoly Gaviria Narvaez | Petición interés particular | 15 | 20221140167822 | 9-ago.-2022 | N/A | 19-oct.-22 |
| Canal escrito | Jorge Fabian Rodríguez Hincapié | Petición interés general | 15 | 20221140166812 | 31 de julio de 2022 | 20222110062791 | 02-sep.-22 |
| Canal escrito | José Alexander Teuta Gómez | Petición documento o información | 10 | 20221140176872 | 15/09/2022 | N/A | 11-oct.-22 |
| Canal Escrito | Jorge Fabian Rodríguez Hincapié | Petición entre autoridades | 10 | 20221140167102 | 2-ago.-2022 | 20222110062341 | 1-sep.-22 |
| Canal Escrito | Cristian Fernando Salcedo Rueda | Petición de consulta | 30 | 20221140167312 | 2-ago.-2022 | 20222000069681 | 27-oct.-22 |
| Canal Escrito | Melba Vidal | Petición de consulta | 30 | 20221140167432 | 2-ago.-2022 | 20222150067421 | 27-oct.-22 |
| Canal escrito | Maicol Villarreal Ospina | Petición interés particular | 15 | 20221140176992 | 19/09/2022 | 20222140067791 | 17-oct.-22 |
| Canal Escrito | Carlos Armando López Barrera | Petición entre autoridades | 10 | 20221140168352 | 12-ago.-2022 | 20223000064841 | 3-nov.-22 |
| Canal Escrito | Jorge Fabian Rodríguez Hincapié | Petición de consulta | 30 | 20221140168152 | 10-ago.-2022 | 20222110065851 | 29-sep.-22 |

| Canal Oficial de Entrada | Responsable | Tipo de PETICIÓN | Tiempo de respuest a legal | RADICADO | Fecha | Número de salida | Fecha de salida |
|--------------------------|---------------------------------|------------------------------------|----------------------------|----------------|--------------|------------------|-----------------|
| Canal Escrito | Orlando Murillo López | Petición interés particular | 15 | 20221140168552 | 15-ago.-2022 | 20222110067811 | 20-oct.-22 |
| Canal Escrito | Jorge Restrepo Sanguino | Petición interés particular | 15 | 20221140169002 | 16-ago.-2022 | 20222110069921 | 27-oct.-22 |
| Canal Escrito | Julio Cesar García Triana | Petición interés general | 15 | 20221140168662 | 15-ago.-2022 | 20222150063151 | 9-sep.-22 |
| Canal Escrito | Jorge Fabian Rodríguez Hincapié | Petición interés particular | 15 | 20229000169612 | 17-ago.-2022 | 20222110065411 | 29-sep.-22 |
| Canal Escrito | Jorge Fabian Rodríguez Hincapié | Petición entre autoridades | 10 | 20221140169992 | 19-ago.-2022 | 20222110063811 | 9-sep.-22 |
| Canal Escrito | Carlos Armando López Barrera | Petición interés general | 15 | 20221140170162 | 21-ago.-2022 | N/A | 3-nov.-22 |
| Canal Escrito | Melba Vidal | Petición interés particular | 15 | 20221140168912 | 16-ago.-2022 | 20222150065611 | 29-sep.-22 |
| Canal Escrito | Melba Vidal | Petición interés general | 15 | 20221140169202 | 16-ago.-2022 | 20222150064181 | 19-sep.-22 |
| Canal escrito | Maicol Villarreal Ospina | Petición interés particular | 15 | 20221140177002 | 19/09/2022 | 20222140067771 | 30-oct.-22 |
| Canal Escrito | Andrés Fernando Muñoz Cabrera | Petición interés particular | 15 | 20229000171602 | 24-ago.-2022 | N/A | 19-sep.-22 |
| Canal Escrito | Orlando Murillo López | Petición interés particular | 15 | 20221140169162 | 16-ago.-2022 | 20222110067821 | 20-oct.-22 |
| Canal Escrito | Melba Vidal | Petición documento s o información | 10 | 20221140168922 | 16-ago.-2022 | 20222150066961 | 4-oct.-22 |

| Canal Oficial de Entrada | Responsable | Tipo de PETICIÓN | Tiempo de respuesta legal | RADICADO | Fecha | Número de salida | Fecha de salida |
|--------------------------|---------------------------------|------------------------------------|---------------------------|----------------|--------------|------------------|-----------------|
| Canal Escrito | VIVIANA ANDRADE TOVAR | Petición documento s o información | 10 | 20221140169042 | 16-ago.-2022 | 20221100067551 | 21-oct.-22 |
| Canal Escrito | Melba Vidal | Petición interés general | 15 | 20221140169402 | 16-ago.-2022 | 20222150064131 | 16-sep.-22 |
| Canal Escrito | Melba Vidal | Petición interés particular | 15 | 20221140170422 | 22-ago.-2022 | 20222150066141 | 4-oct.-22 |
| Canal Escrito | Jorge Fabian Rodríguez Hincapié | Petición interés particular | 15 | 20229000171802 | 25-ago.-2022 | 20222110065871 | 29-sep.-22 |
| Canal escrito | Maicol Villarreal Ospina | Petición interés particular | 15 | 20221140177242 | 19/09/2022 | 20222140067801 | 17-oct.-22 |
| Canal Escrito | Edgar Alexander Maya López | Petición de consulta | 30 | 20221140172562 | 29-ago.-2022 | N/A | 14-oct.-22 |
| Canal Escrito | Carlos Armando López Barrera | Petición interés general | 15 | 20221140173442 | 30-ago.-2022 | 20222000063261 | 3-nov.-22 |
| Canal escrito | Maicol Villarreal Ospina | Petición interés particular | 15 | 20221140178872 | 26/09/2022 | 20222140067701 | 20-oct.-22 |
| Canal Escrito | Carlos Armando López Barrera | Petición documento s o información | 10 | 20221140170062 | 19-ago.-2022 | 20222000063861 | 3-nov.-22 |
| Canal Escrito | Álvaro Pérez | Petición documento s o información | 10 | 20221140170072 | 19-ago.-2022 | 20223130063911 | 9-sep.-22 |
| Canal Escrito | Liz Margaret Álvarez calderón | Petición documento s o información | 10 | 20221140170202 | 21-ago.-2022 | 20222000065841 | 29-sep.-22 |

| Canal Oficial de Entrada | Responsable | Tipo de PETICIÓN | Tiempo de respuest a legal | RADICADO | Fecha | Número de salida | Fecha de salida |
|--------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|----------------|--------------|---------------------------------------|-----------------|
| Canal Escrito | Melba Vidal | Petición interés general | 15 | 20221140170182 | 21-ago.-2022 | 20222150065781 | 29-sep.-22 |
| Canal Escrito | Andrés Fernando Muñoz Cabrera | Petición interés general | 15 | 20221140170132 | 21-ago.-2022 | N/A | 19-sep.-22 |
| Canal Escrito | Carlos Cartagena Cano | Petición interés general | 15 | 20221140170282 | 21-ago.-2022 | | 21-sep.-22 |
| Canal escrito | Edgar Alexander Maya López | Petición interés particular | 15 | 20221140174682 | 6/09/2022 | N/A | 3-oct.-22 |
| Canal escrito | Andrea Bibiana Castañeda Durán | Petición interés general | 15 | 20229000174492 | 6/09/2022 | 20222110064081 | 4-oct.-22 |
| Canal Escrito | Julio Cesar García Triana | Petición interés general | 15 | 20221140171782 | 25-ago.-2022 | 20222150064701 y 20222150064691 | 21-sep.-22 |
| Canal escrito | LUZ MARINA SERNA | Petición interés particular | 15 | 20221140179752 | 27/09/2022 | | 31-oct.-22 |
| Canal Escrito | Andrés Fernando Muñoz Cabrera | Petición informes a congresistas | 5 | 20221140170652 | 22-ago.-2022 | | 22-sep.-22 |
| Canal Escrito | Carlos Armando López Barrera | Petición interés particular | 15 | 20221140170332 | 22-ago.-2022 | 20223100061831 | 16-nov.-22 |
| Canal Escrito | Álvaro Pérez | Petición documentos o información | 10 | 20221140170692 | 22-ago.-2022 | 20223130065831 | 21-sep.-22 |
| Canal escrito | LUZ MARINA SERNA | Petición interés particular | 15 | 20221140180232 | 28/09/2022 | | 31-oct.-22 |
| Canal Escrito | Maicol Villarreal Ospina | Petición interés particular | 15 | 20221140181432 | 4-oct.-22 | 20222140072481 | 5-dic.-22 |

| Canal Oficial de Entrada | Responsable | Tipo de PETICIÓN | Tiempo de respuest a legal | RADICADO | Fecha | Número de salida | Fecha de salida |
|--------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|----------------|--------------|------------------|-----------------|
| Canal Escrito | Maicol Villarreal Ospina | Petición interés particular | 15 | 20221140182192 | 5-oct.-22 | 20222140071231 | 2-dic.-22 |
| Canal Escrito | Carlos Cartagena Cano | Petición interés general | 15 | 20221140171202 | 23-ago.-2022 | | 21-sep.-22 |
| Canal Escrito | Jeison Andrés López Ruiz | Petición interés particular | 15 | 20221140170862 | 23-ago.-2022 | N/A | 23-sep.-22 |
| Canal Escrito | Maicol Villarreal Ospina | Petición interés particular | 15 | 20221140182232 | 5-oct.-22 | 20222140072471 | 2-dic.-22 |
| Canal escrito | Andrea Bibiana Castañeda Durán | Petición interés general | 15 | 20221140175322 | 8/09/2022 | 20222110067961 | 14-oct.-22 |
| Canal escrito | Edgar Alexander Maya López | Petición de consulta | 30 | 20221140175342 | 8/09/2022 | 20222140070001 | 27-oct.-22 |
| Canal escrito | Edgar Alexander Maya López | Petición de consulta | 30 | 20221140176022 | 12/09/2022 | N/A | 24-oct.-22 |
| Canal escrito | Melba Vidal | Petición interés general | 15 | 20221140175252 | 7/09/2022 | 20222150066311 | 4-oct.-22 |
| Canal escrito | Paola Urueña | Petición entre autoridades | 10 | 20221140177222 | 19/09/2022 | | 22-nov.-22 |
| Canal escrito | Andrea Bibiana Castañeda Durán | Petición interés general | 15 | 20221140177522 | 21/09/2022 | 20222110068141 | 19-oct.-22 |
| Canal Escrito | Luis Alberto Valencia Pulido | Petición documentos o información | 10 | 20221140172302 | 26-ago.-2022 | 20222120065961 | 27-sep.-22 |
| Canal Escrito | Carlos Cartagena Cano | Petición interés general | 15 | 20221140172082 | 26-ago.-2022 | | 23-sep.-22 |

| Canal Oficial de Entrada | Responsable | Tipo de PETICIÓN | Tiempo de respuesta legal | RADICADO | Fecha | Número de salida | Fecha de salida |
|--------------------------|---------------------------------|------------------------------------|---------------------------|----------------|--------------|---------------------------------|-----------------|
| Canal Escrito | Maicol Villarreal Ospina | Petición documento s o información | 10 | 20221140182652 | 8-oct.-22 | 20222140074321 | 1-dic.-22 |
| Canal escrito | Jorge Fabian Rodríguez Hincapié | Petición interés particular | 15 | 20221140177842 | 22/09/2022 | 20222110067921 y 20222110067931 | 14-oct.-22 |
| Canal Escrito | VIVIAN LORENA RAMIREZ SERNA | Petición interés general | 15 | 20221140173102 | 29-ago.-2022 | | 19-oct.-22 |
| Canal escrito | Jorge Restrepo Sanguino | Petición de consulta | 30 | 20221140177872 | 22/09/2022 | N/A | 1-dic.-22 |
| Canal Escrito | José Alexander Teuta Gómez | Petición documento s o información | 10 | 20221140183852 | 13-oct.-22 | N/A | 2-nov.-22 |
| Canal escrito | Andrea Bibiana Castañeda Durán | Petición interés particular | 15 | 20221140178432 | 23/09/2022 | 20222110068741 | 19-oct.-22 |
| Canal Escrito | Ronny Estiven Romero Velandia | Petición interés general | 15 | 20221140173582 | 31-ago.-2022 | N/A | 14-oct.-22 |
| Canal Escrito | Álvaro Pérez | Petición entre autoridades | 10 | 20221140173912 | 31-ago.-2022 | 20222110069111 | 20-oct.-22 |
| Canal Escrito | Carlos Cartagena Cano | Petición interés general | 15 | 20221140188462 | 31-oct.-22 | 20222140072811 | 25-nov.-22 |
| Canal escrito | José Alexander Teuta Gómez | Petición documento s o información | 10 | 20221140189502 | 3/11/2022 | N/A | 29-nov.-22 |

| Canal Oficial de Entrada | Responsable | Tipo de PETICIÓN | Tiempo de respuest a legal | RADICADO | Fecha | Número de salida | Fecha de salida |
|--------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|-----------------|-----------------------------|------------------|-----------------|
| Canal escrito | Melba Vidal | Petición interés particular | 15 | 20221140173952 | 1/09/2022 | 20222000065771 | 29-sep.-22 |
| Canal escrito | Maicol Villarreal Ospina | Petición interés particular | 15 | 20221140189692 | 4/11/2022 | 20222140072701 | 8-dic.-22 |
| Canal escrito | Andrea Bibiana Castañeda Durán | Petición de consulta | 30 | 20221140178922 | 26/09/2022 | 20222110071211 | 29-nov.-22 |
| Canal escrito | Jorge Fabian Rodríguez Hincapié | Petición interés particular | 15 | 20229000179612 | 27/09/2022 | 20222110069611 | 31-oct.-22 |
| Canal escrito | Edgar Alexander Maya López | Petición interés particular | 15 | 20221140179922 | 28/09/2022 | 20222140070101 | 27-oct.-22 |
| Canal escrito | Liz Margaret Álvarez Calderón | Petición interés general | 15 | 20221140175442 | 8/09/2022 | 20222000066571 | 4-oct.-22 |
| Canal presencial | Arturo Enrique Cujia Amaya | Petición interés general | 15 | 20221140175772 | 9/09/2022 | 20221000067021 | 13-oct.-22 |
| Canal Escrito | Lina Rojas | Petición documento s o informació n | 10 | 2022114019802 2 | 2022-12-06 05:42:28.5335 33 | 2022114019802 2 | 22-12-22 |
| Canal escrito | Arturo Enrique Cujia Amaya | Petición interés general | 15 | 20221140176302 | 13/09/2022 | 20221000067011 | 13-oct.-22 |
| Canal presencial | Jorge Fabian Rodríguez Hincapié | Petición interés general | 15 | 20221140180092 | 28/09/2022 | 20222110069641 | 27-oct.-22 |
| Canal escrito | Jorge Restrepo Sanguino | Petición interés general | 15 | 20221140174472 | 5/09/2022 | 20222110071261 | 28-sep.-22 |
| Canal Escrito | Jorge Fabian Rodríguez Hincapié | Petición interés particular | 15 | 20221140181002 | 3-oct.-22 | 20222110070481 | 1-nov.-22 |

| Canal Oficial de Entrada | Responsable | Tipo de PETICIÓN | Tiempo de respuest a legal | RADICADO | Fecha | Número de salida | Fecha de salida |
|--------------------------|---------------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------|------------|------------------|-----------------|
| Canal Escrito | Jorge Fabian Rodríguez Hincapié | Petición interés particular | 15 | 20221140181022 | 3-oct.-22 | 20222110070491 | 1-nov.-22 |
| Canal escrito | Carlos Cartagena Cano | Petición interés general | 15 | 20221140174612 | 6/09/2022 | 20221000066901 | 4-oct.-22 |
| Canal escrito | Carlos Armando López Barrera | Petición entre autoridades | 10 | 20221140174862 | 6/09/2022 | | 3-nov.-22 |
| Canal Escrito | Jorge Restrepo Sanguino | Petición interés general | 15 | 20221140180862 | 3-oct.-22 | 20222110073331 | 29-nov.-22 |
| Canal Escrito | Jorge Restrepo Sanguino | Petición interés general | 15 | 20221140181832 | 4-oct.-22 | 20222110072691 | 22-nov.-22 |
| Canal Escrito | Edgar Alexander Maya López | Petición de consulta | 30 | 20221140182022 | 5-oct.-22 | 20222140073311 | 1-dic.-22 |
| Canal escrito | Melba Vidal | Petición interés general | 15 | 20221140176372 | 13/09/2022 | 20222150069551 | 20-oct.-22 |
| Canal escrito | Julio Cesar García Triana | Petición interés general | 15 | 20221140176802 | 15/09/2022 | 20222150067601 | 13-oct.-22 |
| Canal escrito | Liz Margaret Álvarez Calderón | Petición interés general | 15 | 20221140176932 | 16/09/2022 | 20222000067871 | 14-oct.-22 |
| Canal Escrito | Jorge Fabian Rodríguez Hincapié | Petición interés general | 15 | 20221140182122 | 5-oct.-22 | 20222110070621 | 1-nov.-22 |
| Canal escrito | Melba Vidal | Petición interés general | 15 | 20221140177642 | 21/09/2022 | 20222150068771 | 20-oct.-22 |
| Canal escrito | Luis Alberto Valencia Pulido | Petición interés general | 15 | 20221140175532 | 8/09/2022 | N/A | 15-nov.-22 |
| Canal Escrito | Jorge Fabian Rodríguez Hincapié | Petición interés particular | 15 | 20221140182312 | 6-oct.-22 | 20222110070651 | 2-nov.-22 |
| Canal escrito | Carlos Cartagena Cano | Petición interés particular | 15 | 20221140175862 | 9/09/2022 | 20221000066511 | 27-oct.-22 |

| Canal Oficial de Entrada | Responsable | Tipo de PETICIÓN | Tiempo de respuesta legal | RADICADO | Fecha | Número de salida | Fecha de salida |
|--------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|---------------------------|----------------|------------|---------------------------------------|-----------------|
| Canal escrito | Álvaro Pérez | Petición documento s o informació n | 10 | 20221140175812 | 9/09/2022 | 20223130071281 | 9-nov.-22 |
| Canal escrito | Álvaro Pérez | Petición documento s o informació n | 10 | 20221140175822 | 9/09/2022 | | 12-dic.-22 |
| Canal escrito | Álvaro Pérez | Petición documento s o informació n | 10 | 20221140175832 | 9/09/2022 | | 12-dic.-22 |
| Canal escrito | Álvaro Pérez | Petición documento s o informació n | 10 | 20221140175842 | 9/09/2022 | | 9-nov.-22 |
| Canal escrito | Cristian Fernando Salcedo Rueda | Petición entre autoridades | 10 | 20221140179712 | 27/09/2022 | 20222000067911 | 14-oct.-22 |
| Canal Escrito | Jorge Fabian Rodríguez Hincapié | Petición interés particular | 15 | 20229000182892 | 10-oct.-22 | 20222110070661 | 4-nov.-22 |
| Canal Escrito | Edgar Alexander Maya López | Petición interés general | 15 | 20229000183112 | 11-oct.-22 | 20222140070081 | 3-nov.-22 |
| Canal Escrito | Melba Vidal | Petición interés general | 15 | 20221140183882 | 13-oct.-22 | 20222150074701 | 7-dic.-22 |
| Canal Escrito | Jorge Fabian Rodríguez Hincapié | Petición interés particular | 15 | 20221140184382 | 18-oct.-22 | 20222110072371 | 22-nov.-22 |
| Canal Escrito | Edgar Alexander Maya López | Petición de consulta | 30 | 20221140185012 | 20-oct.-22 | 20222140074751 | 7-dic.-22 |
| Canal Escrito | Liz Margaret Álvarez Calderón | Petición interés general | 15 | 20221140185562 | 21-oct.-22 | 20222000072971 - 20222000072961 | 25-nov.-22 |

| Canal Oficial de Entrada | Responsable | Tipo de PETICIÓN | Tiempo de respuesta legal | RADICADO | Fecha | Número de salida | Fecha de salida |
|--------------------------|----------------------------------|------------------------------------|---------------------------|----------------|------------|------------------|-----------------|
| Canal Escrito | Jorge Fabian Rodríguez Hincapié | Petición interés particular | 15 | 20221140180982 | 3-oct.-22 | N/A | 1-nov.-22 |
| Canal Escrito | Julio Alejandro Chamorro Cabrera | Petición interés particular | 15 | 20221140183192 | 12-oct.-22 | 20222000071381 | 22-nov.-22 |
| Canal escrito | Jonathan Prieto | Petición documento s o información | 10 | 20221140176642 | 14/09/2022 | 20222130068061 | 14-oct.-22 |
| Canal Escrito | Jorge Fabian Rodríguez Hincapié | Petición interés particular | 15 | 20221140185742 | 24-oct.-22 | 20222110073341 | 29-nov.-22 |
| Canal Escrito | Jorge Restrepo Sanguino | Petición interés particular | 15 | 20221140186122 | 24-oct.-22 | 20222110073351 | 29-nov.-22 |
| Canal Escrito | Carlos Cartagena Cano | Petición interés general | 15 | 20221140183222 | 12-oct.-22 | 20221000070471 | 4-nov.-22 |
| Canal escrito | Yerky Sneider Garavito Cancelado | Petición interés general | 15 | 20221140176822 | 15/09/2022 | 20223000066691 | 10-oct.-22 |
| Canal Escrito | Jorge Fabian Rodríguez Hincapié | Petición interés general | 15 | 20221140186002 | 24-oct.-22 | 20222110072401 | 22-nov.-22 |
| Canal Escrito | Melba Vidal | Petición documento s o información | 10 | 20221140184792 | 19-oct.-22 | 20222150073861 | 30-nov.-22 |
| Canal escrito | Carlos Cartagena Cano | Petición interés general | 15 | 20221140176962 | 16/09/2022 | 20221000065931 | 17-nov.-22 |
| Canal escrito | DIRECTOR | Petición entre autoridades | 10 | 20221140176952 | 16/09/2022 | 20221000065331 | 16-oct.-22 |
| Canal escrito | LUZ MARINA SERNA | Petición interés general | 15 | 20221140176972 | 16/09/2022 | N/A | 13-oct.-22 |

| Canal Oficial de Entrada | Responsable | Tipo de PETICIÓN | Tiempo de respuesta legal | RADICADO | Fecha | Número de salida | Fecha de salida |
|--------------------------|---------------------------------|----------------------------------|---------------------------|----------------|------------|------------------|-----------------|
| Canal escrito | VIVIAN LORENA RAMIREZ SERNA | Petición documento o información | 10 | 20221140176922 | 16/09/2022 | N/A | 10-oct.-22 |
| Canal escrito | Jiud Magnoly Gaviria Narvaez | Petición interés general | 15 | 20221140177042 | 19/09/2022 | 20222120069781 | 17-nov.-22 |
| Canal Escrito | Jorge Fabian Rodríguez Hincapié | Petición interés general | 15 | 20221140186452 | 25-oct.-22 | 20222110072951 | 25-nov.-22 |
| Canal escrito | margarita maría arias días | Petición documento o información | 10 | 20221140177212 | 19/09/2022 | | 21-nov.-22 |
| Canal escrito | Álvaro Pérez | Petición interés particular | 15 | 20221140177182 | 19/09/2022 | 20223130067241 | 12-oct.-22 |
| Canal escrito | Carlos Cartagena Cano | Petición interés particular | 15 | 20221140177452 | 20/09/2022 | N/A | 31-oct.-22 |
| Canal Escrito | Andrea Bibiana Castañeda Durán | Petición interés particular | 15 | 20221140187942 | 28-oct.-22 | 20222110073131 | 25-nov.-22 |
| Canal Escrito | Jorge Fabian Rodríguez Hincapié | Petición interés particular | 15 | 20221140188112 | 28-oct.-22 | 20222110074581 | 12-dic.-22 |
| Canal Escrito | Andrea Bibiana Castañeda Durán | Petición interés general | 15 | 20221140187902 | 28-oct.-22 | 20222110073161 | 2-dic.-22 |
| Canal escrito | Melba Vidal | Petición documento o información | 10 | 20221140188742 | 1/11/2022 | 20222150074341 | 6-dic.-22 |
| Canal escrito | Andrea Bibiana Castañeda Durán | Petición interés particular | 15 | 20221140188772 | 1/11/2022 | 20222110074061 | 29-nov.-22 |

| Canal Oficial de Entrada | Responsable | Tipo de PETICIÓN | Tiempo de respuest a legal | RADICADO | Fecha | Número de salida | Fecha de salida |
|--------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|--------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|-----------------|
| Canal escrito | Jorge Fabian Rodríguez Hincapié | Petición interés particular | 15 | 20221140189462 | 3/11/2022 | 20222110074601 | 12-dic.-22 |
| Canal escrito | Jorge Fabian Rodríguez Hincapié | Petición interés particular | 15 | 20221140190102 | 8/11/2022 | 20222110074621 - 20222110074631 | 12-dic.-22 |
| Canal escrito | Jorge Fabian Rodríguez Hincapié | Petición interés particular | 15 | 20221140190272 | 9/11/2022 | 20222110074641 | 12-dic.-22 |
| Canal escrito | Jorge Restrepo Sanguino | Petición documento s o informació n | 10 | 20221140190672 | 10/11/2022 | 20222110074241 | 6-dic.-22 |
| Canal escrito | Jorge Fabian Rodríguez Hincapié | Petición interés general | 15 | 20221140190842 | 10/11/2022 | | 12-dic.-22 |
| Canal Escrito | Melba Vidal | Petición interés general | 15 | 2022114020037 2 | 2022-12-15 06:37:00.0657 57 | 2022215007733 1 | 13-1-23 |
| Canal Escrito | fano | Petición interés particular | 15 | 2022900020060 2 | 2022-12-15 20:33:35 | 2023211007742 1 | 13-1-23 |
| Canal Escrito | fano | Petición interés general | 15 | 2022114020092 2 | 2022-12-18 18:22:09.2037 4 | 2023211007739 1 | 31-1-23 |
| Canal Escrito | Melba Vidal | Petición interés particular | 15 | 2022114020104 2 | 2022-12-19 08:44:38.2532 84 | 2022215007736 1 | 13-1-23 |
| Canal escrito | Jorge Edwin Amarillo Alvarado | Petición entre autoridades | 10 | 20221140178852 | 26/09/2022 | 20223130066791 | 30-oct.-22 |
| Canal Escrito | Melba Vidal | Petición interés general | 15 | 2022114020128 2 | 2022-12-19 15:50:12.6534 67 | 2022215007735 1 | 13-1-23 |
| Canal escrito | Carlos Cartagena Cano | Petición interés general | 15 | 20221140179722 | 27/09/2022 | N/A | 3-nov.-22 |
| Canal escrito | VIVIANA ANDRADE TOVAR | Petición interés general | 15 | 20221140179762 | 27/09/2022 | 20221100068431 | 21-oct.-22 |

| Canal Oficial de Entrada | Responsable | Tipo de PETICIÓN | Tiempo de respuesta legal | RADICADO | Fecha | Número de salida | Fecha de salida |
|--------------------------|---------------------------------|------------------------------------|---------------------------|----------------|---------------------|------------------|-----------------|
| Canal escrito | Julio Cesar García Triana | Petición interés particular | 15 | 20221140191172 | 15/11/2022 | 20222150074941 | 13-dic.-22 |
| Canal escrito | Jorge Restrepo Sanguino | Petición interés general | 15 | 20221140179862 | 28/09/2022 | 20222110073321 | 29-nov.-22 |
| Canal escrito | Andrés Fernando Muñoz Cabrera | Petición interés general | 15 | 20221140180052 | 28/09/2022 | N/A | 17-nov.-22 |
| Canal Escrito | Andrea Bibiana Castañeda Durán | Petición interés general | 15 | 20221140180872 | 3-oct.-22 | 20222110070341 | 27-oct.-22 |
| Canal Escrito | Luis Alberto Valencia Pulido | Petición interés general | 15 | 20221140180912 | 3-oct.-22 | 20222130072901 | 18-nov.-22 |
| Canal Escrito | Andrés Fernando Muñoz Cabrera | Petición interés particular | 15 | 20221140182772 | 8-oct.-22 | 20222130073361 | 23-nov.-22 |
| Canal Escrito | Álvaro Pérez | Petición documento s o información | 10 | 20221140184122 | 14-oct.-22 | 20223130070671 | 4-nov.-22 |
| Canal escrito | Jorge Restrepo Sanguino | Petición interés general | 15 | 20221140160632 | 5 de julio de 2022 | 20222110059971 | 8/08/2022 |
| Canal escrito | Liz Margaret Álvarez Calderón | Petición interés general | 15 | 20221140163042 | 14 de julio de 2022 | 20222000060641 | 09-ago.-22 |
| Canal Escrito | Andrea Bibiana Castañeda Durán | Petición interés particular | 15 | 20221140185802 | 24-oct.-22 | 20222110071711 | 22-nov.-22 |
| Canal escrito | Lina María Rojas Gallego | Petición interés particular | 15 | 20221140163242 | 15 de julio de 2022 | 20222140062071 | 24-ago.-22 |
| Canal escrito | Cristian Fernando Salcedo Rueda | Petición interés general | 15 | 20221140163662 | 18 de julio de 2022 | 20222000061711 | 22-ago.-22 |

| Canal Oficial de Entrada | Responsable | Tipo de PETICIÓN | Tiempo de respuest a legal | RADICADO | Fecha | Número de salida | Fecha de salida |
|--------------------------|---------------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------|---------------------|------------------|-----------------|
| Canal Presencia I | Melba Vidal | Petición interés general | 15 | 20221140164042 | 21 de julio de 2022 | 20222150063061 | 9-sep.-22 |
| Canal escrito | Carlos Armando López Barrera | Petición interés general | 15 | 20221140164342 | 21 de julio de 2022 | | 25-oct.-22 |
| Canal Escrito | Jorge Fabian Rodríguez Hincapié | Petición interés general | 15 | 20221140168532 | 15-ago.-2022 | 20222110065401 | 29-sep.-22 |
| Canal Escrito | Andrea Bibiana Castañeda Durán | Petición interés general | 15 | 20221140169052 | 16-ago.-2022 | 20222110063081 | 9-sep.-22 |
| Canal escrito | Carlos Cartagena Cano | Petición interés particular | 15 | 20221140189282 | 2/11/2022 | 20221000071661 | 8-dic.-22 |
| Canal Escrito | Julio Cesar García Triana | Petición interés particular | 15 | 20221140171002 | 23-ago.-2022 | 20222150064171 | 19-sep.-22 |
| Canal escrito | Álvaro Pérez | Petición entre autoridades | 10 | 20221140189422 | 3/11/2022 | 20223130072381 | 23-nov.-22 |
| Canal Escrito | Andrea Bibiana Castañeda Durán | Petición interés general | 15 | 20221140170962 | 23-ago.-2022 | 20222110066611 | 4-oct.-22 |
| Canal escrito | José Alexander Teuta Gómez | Petición entre autoridades | 10 | 20221140189892 | 8/11/2022 | 20222140073001 | 25-nov.-22 |
| Canal Escrito | Melba Vidal | Petición entre autoridades | 10 | 20221140172612 | 29-ago.-2022 | 20222150064391 | 19-sep.-22 |
| Canal Escrito | Melba Vidal | Petición interés general | 15 | 20221140173152 | 29-ago.-2022 | 20222150064411 | 2-dic.-22 |
| Canal escrito | Carlos Cartagena Cano | Petición interés general | 15 | 20221140190922 | 10/11/2022 | 20221000075741 | 14-dic.-22 |

| Canal Oficial de Entrada | Responsable | Tipo de PETICIÓN | Tiempo de respuest a legal | RADICADO | Fecha | Número de salida | Fecha de salida |
|--------------------------|---------------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------|----------------------------|------------------|-----------------|
| Canal escrito | Carlos Cartagena Cano | Petición interés particular | 15 | 20221140190932 | 10/11/2022 | N/A | 14-dic.-22 |
| Canal escrito | Jorge Restrepo Sanguino | Petición interés general | 15 | 20221140173932 | 1/09/2022 | 20222110069931 | 27-oct.-22 |
| Canal escrito | Jorge Restrepo Sanguino | Petición interés general | 15 | 20221140177152 | 19/09/2022 | 20222110073411 | 29-nov.-22 |
| Canal Escrito | Jorge Fabian Rodríguez Hincapié | Petición interés general | 15 | 20221140183302 | 12-oct.-22 | 20222110071121 | 4-nov.-22 |
| Canal Escrito | Andrea Bibiana Castañeda Durán | Petición interés general | 15 | 20221140183482 | 12-oct.-22 | 20222110072761 | 22-nov.-22 |
| Canal Escrito | Jorge Restrepo Sanguino | Petición interés general | 15 | 20221140183492 | 13-oct.-22 | N/A | 22-nov.-22 |
| Canal escrito | Jonathan Prieto | Petición interés general | 15 | 20221140188642 | 1/11/2022 | 20222130073971 | 29-nov.-22 |
| Canal Escrito | Miguel Ángel Franco Torres | Petición interés general | 15 | 20221140197272 | 2022-12-02 | | 18-ene.-23 |
| Canal escrito | Jorge Restrepo Sanguino | Petición interés general | 15 | 20221140189352 | 2/11/2022 | 20222110074211 | 30-nov.-22 |
| Canal Escrito | Álvaro Pérez | Petición entre autoridades | 5 | 20221140197852 | 2022-12-06 03:10:37.609441 | 20233130078501 | 30-12-22 |
| Canal Escrito | fano | Petición interés general | 15 | 20221140200072 | 2022-12-14 07:37:30.885617 | 20232110077371 | 13-1-22 |
| Canal Escrito | Álvaro Pérez | Petición entre autoridades | 5 | 20221140199232 | 2022-12-09 13:39:21.690874 | 20223130077301 | 16-1-23 |
| Canal Escrito | Ronny Romero | Petición interés general | 15 | 20221140205302 | 2022-12-28 14:41:57.357612 | 20232110077951 | 23-1-23 |

| Canal Oficial de Entrada | Responsable | Tipo de PETICIÓN | Tiempo de respuesta legal | RADICADO | Fecha | Número de salida | Fecha de salida |
|--------------------------|-------------------------------|----------------------------|---------------------------|----------------|----------------------------|------------------|-----------------|
| Canal Escrito | Jorge Edwin Amarillo Alvarado | Petición entre autoridades | 5 | 20221140205862 | 2022-12-30 10:52:08.103521 | 20233000077851 | 16-1-23 |

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 | Vivian Lorena Ramírez Serna | Petición interés particular | 15 | 20221140163332 | 15 de julio de 2022 | | 15-dic.-22 |
| Canal escrito | Andrés Fernando Muñoz Cabrera | Petición interés particular | 15 | 20221140163852 | 19 de julio de 2022 | | 15-dic.-22 |
| Canal escrito | Andrés Fernando Muñoz Cabrera | Petición interés general | 15 | 20221140164742 | 24 de julio de 2022 | | 15-dic.-22 |
| Canal escrito | Andrés Fernando Muñoz Cabrera | Petición documentos o información | 10 | 20221140166632 | 29 de julio de 2022 | | 15-dic.-22 |
| Canal escrito | Carlos Armando López Barrera | Petición interés particular | 15 | 20221140174332 | 5/09/2022 | | 15-dic.-22 |
| Canal Escrito | Carolina Pulido Moyeton | Petición documentos o información | 10 | 20221140170252 | 21-ago.-2022 | | 15-dic.-22 |
| Canal Escrito | Carolina Escarraga | Petición documentos o información | 10 | 20221140171172 | 23-ago.-2022 | | 15-dic.-22 |

| 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 | 20221140172092 | 26-ago.-2022 | | 15-dic.-22 |
| Canal escrito | Carlos Armando López Barrera | Petición de consulta | 30 | 20221140177852 | 22/09/2022 | | 15-dic.-22 |
| Canal escrito | Pedro Andrés Manosalva Rincón | Petición interés particular | 15 | 20221140175482 | 8/09/2022 | | 15-dic.-22 |
| Canal escrito | Carlos Armando López Barrera | Petición interés particular | 15 | 20221140176692 | 15/09/2022 | | 15-dic.-22 |
| Canal presencial | Vivian Lorena Ramirez Serna | Petición interés particular | 15 | 20221140177172 | 19/09/2022 | | 15-dic.-22 |
| Canal escrito | Carlos Armando López Barrera | Petición entre autoridades | 10 | 20221140178772 | 26/09/2022 | | 15-dic.-22 |
| Canal escrito | Paula Andrea Cortés Mojica | Petición documentos o información | 10 | 20221140178832 | 26/09/2022 | | 15-dic.-22 |
| Canal escrito | Andrés Fernando Muñoz Cabrera | Petición interés general | 15 | 20221140179492 | 27/09/2022 | | 15-dic.-22 |
| Canal Escrito | Cristian Fernando Salcedo Rueda | Petición interés general | 15 | 20221140185122 | 20-oct.-22 | | 15-dic.-22 |
| Canal escrito | Viviana Andrade Tovar | Petición interés general | 15 | 20229000179792 | 27/09/2022 | | 15-dic.-22 |
| Canal escrito | Andrea Bibiana Castañeda Durán | Petición interés particular | 15 | 20221140189812 | 8/11/2022 | | 15-dic.-22 |

| 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 general | 15 | 20221140191702 | 16/11/2022 | | 15-dic.-22 |
| Canal escrito | Andrea Bibiana Castañeda Durán | Petición de consulta | 30 | 20221140191832 | 16/11/2022 | | 15-dic.-22 |
| Canal escrito | Arturo Enrique Cujia Amaya | Petición documentos o información | 10 | 20221140196002 | 30/11/2022 | 20221000075411 | 15-dic.-22 |
| Canal Escrito | Andres Fernando Muñoz Cabrera | Petición entre autoridades | 5 | 20221140196662 | 2022-12-01 | | |
| Canal Escrito | Fano | Petición de consulta | 30 | 20221140200252 | 2022-12-15 03:54:00.397821 | 20222110077051 | |
| Canal Escrito | Álvaro Pérez | Petición interés particular | 15 | 20229000180782 | 2-oct.-22 | | 15-dic.-22 |
| Canal Escrito | Viviana Andrade Tovar | Petición interés general | 15 | 20221140180892 | 3-oct.-22 | | 15-dic.-22 |
| Canal Escrito | Fano | Petición interés general | 15 | 20221140200422 | 2022-12-15 07:03:09.325056 | 20222110077081 | |
| Canal Escrito | Fano | Petición interés general | 15 | 20221140201072 | 2022-12-19 09:46:02.164004 | 20222110077131 | |
| Canal Escrito | Fano | Petición interés particular | 15 | 20221140202072 | 2022-12-20 16:00:52.156706 | 20222110077101 | |
| Canal Escrito | Carlos Cartagena Cano | Petición interés general | 15 | 20221140202162 | 2022-12-20 17:02:49.901227 | | |
| Canal Escrito | Fano | Petición interés particular | 15 | 20221140202602 | 2022-12-21 13:42:43.61565 | 20222110077111 | |

| Canal Oficial de Entrada | Responsable | Tipo de PETICIÓN | Tiempo de respuesta legal | RADICADO | Fecha | Número de salida | Fecha de salida |
|--------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|---------------------------|----------------|-------------------------------|------------------|-----------------|
| Canal Escrito | Gonzalo Escudero | Petición interés general | 15 | 20221140181462 | 4-oct.-22 | | 15-dic.-22 |
| Canal Escrito | Edgar Alexander Maya López | Petición de consulta | 30 | 20221140204762 | 2022-12-27 14:46:31.196556 | | |
| Canal Escrito | Carlos Armando López Barrera | Petición interés particular | 15 | 20221140184392 | 18-oct.-22 | | 15-dic.-22 |
| Canal Escrito | Carlos Armando López Barrera | Petición de consulta | 30 | 20221140184542 | 19-oct.-22 | | 15-dic.-22 |
| Canal Escrito | Carlos Armando López Barrera | Petición documentos o información | 10 | 20221140184802 | 19-oct.-22 | | 15-dic.-22 |
| Canal Escrito | Melba Vidal | Petición de consulta | 30 | 20221140184812 | 19-oct.-22 | 20221150075621 | 15-dic.-22 |
| Canal Escrito | Melba Vidal | Petición interés general | 15 | 20221140186112 | 24-oct.-22 | | 15-dic.-22 |
| Canal Escrito | Melba Vidal | Petición interés general | 15 | 20221140185762 | 24-oct.-22 | | 15-dic.-22 |
| Canal Escrito | Juan Carlos Puerto Prieto | Petición interés particular | 15 | 20221140188262 | 31-oct.-22 | | 15-dic.-22 |
| Canal escrito | Luis Alberto Valencia Pulido | Petición interés general | 15 | 20221140189572 | 4/11/2022 | | 15-dic.-22 |
| Canal escrito | Jorge Edwin Amarillo Alvarado | Petición entre autoridades | 10 | 20221140189612 | 4/11/2022 | | 15-dic.-22 |
| Canal presencial | Jorge Edwin Amarillo Alvarado | Petición entre autoridades | 10 | 20221140189602 | 4/11/2022 | | 15-dic.-22 |

| Canal Oficial de Entrada | Responsable | Tipo de PETICIÓN | Tiempo de respuesta legal | RADICADO | Fecha | Número de salida | Fecha de salida |
|--------------------------|--------------------------------|-----------------------------|---------------------------|----------------|------------|------------------|-----------------|
| Canal escrito | Jonathan Prieto | Petición interés general | 15 | 20221140189852 | 8/11/2022 | | 15-dic.-22 |
| Canal escrito | Luis Alberto Valencia Pulido | Petición interés general | 15 | 20221140190152 | 8/11/2022 | | 15-dic.-22 |
| Canal escrito | Luis Alberto Valencia Pulido | Petición interés general | 15 | 20221140190382 | 9/11/2022 | | 15-dic.-22 |
| Canal escrito | Luis Alberto Valencia Pulido | Petición interés general | 15 | 20221140190282 | 9/11/2022 | | 15-dic.-22 |
| Canal escrito | Andrea Bibiana Castañeda Durán | Petición interés particular | 15 | 20221140190132 | 8/11/2022 | 20222110075931 | 15-dic.-22 |
| Canal escrito | Carlos Armando López Barrera | Petición entre autoridades | 10 | 20221140191722 | 16/11/2022 | | 15-dic.-22 |
| Canal escrito | Carlos Cartagena Cano | Petición interés particular | 15 | 20221140191592 | 16/11/2022 | | 15-dic.-22 |
| Canal escrito | Carlos Cartagena Cano | Petición interés particular | 15 | 20221140191752 | 16/11/2022 | | 15-dic.-22 |
| Canal escrito | Carlos Armando López Barrera | Petición interés particular | 15 | 20221140191462 | 16/11/2022 | | 15-dic.-22 |
| Canal escrito | Carlos Armando López Barrera | Petición entre autoridades | 10 | 20221140192482 | 18/11/2022 | | 15-dic.-22 |
| Canal escrito | Pedro Andrés Manosalva Rincón | Petición interés particular | 15 | 20221140192542 | 18/11/2022 | | 15-dic.-22 |
| Canal escrito | Melba Vidal | Petición interés particular | 15 | 20221140193272 | 22/11/2022 | | 15-dic.-22 |

| 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 | 20221140194572 | 25/11/2022 | | 15-dic.-22 |
| Canal escrito | Maicol Villarreal Ospina | Petición documentos o información | 10 | 20221140194232 | 23/11/2022 | | 15-dic.-22 |
| Canal escrito | Álvaro Pérez | Petición entre autoridades | 10 | 20221140196042 | 30/11/2022 | | 15-dic.-22 |
| Canal escrito | Maicol Villarreal Ospina | Petición entre autoridades | 10 | 20221140195922 | 30/11/2022 | | 15-dic.-22 |
| Canal Escrito | Álvaro Pérez | Petición entre autoridades | 5 | 20221140198662 | 2022-12-07 16:20:18.680185 | | 16-1-23 |
| Canal Escrito | Edwin Alfonso Zamora Oyola | Petición interés general | 15 | 20221140198772 | 2022-12-09 06:24:48.183059 | | |
| Canal Escrito | Gonzalo Escudero | Petición interés general | 15 | 20221140182712 | 8-oct.-22 | | 15-dic.-22 |
| Canal Escrito | Luis Alberto Valencia Pulido | Petición interés general | 15 | 20221140186512 | 25-oct.-22 | 2022120074741 | 15-dic.-22 |
| Canal Escrito | Luis Alberto Valencia Pulido | Petición interés general | 15 | 20221140187912 | 28-oct.-22 | | 15-dic.-22 |
| Canal Escrito | Edgar Alexander Maya López | Petición interés particular | 15 | 20221140200382 | 2022-12-15 06:43:07.931261 | | |
| Canal Escrito | Gonzalo Escudero | Petición interés general | 15 | 20221140188242 | 31-oct.-22 | | 15-dic.-22 |
| Canal Escrito | Pedro Manosalva | Petición interés particular | 15 | 20221140201032 | 2022-12-19 08:33:36.96425 | 20221000076931 | |

| 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 general | 15 | 20221140191272 | 16/11/2022 | | 15-dic.-22 |
| Canal escrito | Jonathan Prieto | Petición interés general | 15 | 20221140194132 | 23/11/2022 | | 15-dic.-22 |
| Canal presencial | Edgar Alexander Maya López | Petición documentos o información | 10 | 20221140202122 | 2022-12-20 16:46:17.029441 | | |
| Canal Escrito | Álvaro Pérez | Petición entre autoridades | 5 | 20221140202242 | 2022-12-21 08:59:44.317315 | 20233130077981 | |
| Canal Escrito | Jairo Soto | Petición entre autoridades | 5 | 20221140197832 | 2022-12-06 00:22:51.993716 | 20222000075961 | |
| Canal Escrito | Jorge Edwin Amarillo Alvarado | Petición entre autoridades | 5 | 20221140205382 | 2022-12-28 15:56:00.165116 | | |
| Canal Escrito | Fano | Petición entre autoridades | 5 | 20221140200172 | 2022-12-14 16:28:17.763033 | 20222110076171 | |
| Canal Escrito | Fano | Petición interés general | 15 | 20221140200982 | 2022-12-18 19:27:54.94276 | | |
| Canal Escrito | Ronny Romero | Petición de consulta | 30 | 20221140205612 | 2022-12-29 11:32:54.951659 | | |