

## 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 ENERO Y EL 30 DE JUNIO DE 2021

### 1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”, el Decreto Reglamentario No. 2641 de 2012, y la Circular Externa No. 001 del 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, y el Plan Anual de Auditorías vigencia 2021 la Oficina de Control Interno, se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2021.

### 2. OBJETIVOS DEL INFORME

#### 2.1 Objetivo General

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

#### 2.2. Objetivos Específicos

- Verificar el funcionamiento de la recepción, distribución y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formuladas por los ciudadanos ante la DNBC.
- Verificar el cumplimiento de oportunidad y materialidad establecidos por la Ley, para atender las 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 DNBC.

FR-MC-15 V2 16/02/2021



El futuro  
es de todos

Mininterior

Calle 26 No. 85B - 09, edificio C26 Piso 7  
Teléfono: 57 (1) 5557926 Ext 201- 205  
E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)  
Celular: 3102414387  
Página Web: [dnbc.gov.co](http://dnbc.gov.co)

### 3. ALCANCE

La evaluación se realizó a la recepción, radicación, direccionamiento y respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias interpuestas por los ciudadanos y partes interesadas recibidas a través de los diferentes canales dispuestos por la Entidad, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2021, en cumplimiento de los términos establecidos para su trámite por parte de las dependencias de la Entidad involucradas en su atención.

### 4. CRITERIO

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

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

FR-MC-15 V2 16/02/2021



El futuro  
es de todos

Mininterior

Calle 26 No. 85B - 09, edificio C26 Piso 7  
Teléfono: 57 (1) 5557926 Ext 201- 205  
E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)  
Celular: 3102414387  
Página Web: [dnbc.gov.co](http://dnbc.gov.co)

- Ley 1757 de 2015 “...Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones...”
- Decreto 1078 de 2015. “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Artículo 2.2.9.1.2.1 TIC para Servicios. Comprende la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos, enfocados a dar solución a las principales necesidades y demandas de los ciudadanos y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo”.
- Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 Expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia - MINTIC “Por la cual se reglamentan los Artículos 2.1.1.2.1.1., 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2 y el Parágrafo 2 del Artículo 2.1.1.3.1.1. Del Decreto No. 1081 de 2015”. Artículo 3 Estándares para publicación y divulgación de la información - Anexo 1 Numeral 10.10. Informe peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información. El sujeto obligado debe publicar un informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibida y la relación consolidada de tiempos de respuesta relacionados, junta con un análisis resumido de este mismo tema (...).
- Decreto 1166 de 2016 “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades “Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición”.
- Artículo 5 del Decreto 491 de 2020 el Gobierno Nacional “...Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011...”
- Decreto 350 de 2013 “Por el cual se establece la estructura de la Dirección Nacional de Bomberos, se determina las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones”.
- Resolución 245 de 2021. “Por la cual se modifica la resolución 218 de 2019 que reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia.

FR-MC-15 V2 16/02/2021



El futuro  
es de todos

Mininterior

Calle 26 No. 85B - 09, edificio C26 Piso 7  
Teléfono: 57 (1) 5557926 Ext 201- 205  
E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)  
Celular: 3102414387  
Página Web: [dnbc.gov.co](http://dnbc.gov.co)

## 5. METODOLOGÍA

La Oficina de Control Interno, mediante correo electrónico de fecha 27 de julio de 2021, con el fin de presentar los resultados del seguimiento a las PQRSD que ingresaron y tramitó la DNBC durante el I semestre de 2021, solicitó a la Subdirección Administrativa y Financiera: *Los informes mensuales(enero-junio); el consolidado del I semestre de 2021 de las PQRSD recibidas y tramitadas por la Dirección Nacional de Bomberos; y el consolidado en Excel de las tablas dinámicas de las PQRSD del periodo enero-junio de 2021 y las encuestas de satisfacción de usuarios del periodo relacionado a reportar;* solicitud, que fue atendida mediante correo electrónico de fecha 2 de agosto de 2021, y de los cuales se pudo establecer un total de 738 radicados recibidos dentro del I semestre de la presente vigencia, y de los cuales se tomó para el cumplimiento de los objetivos propuestos una muestra representativa de 73 radicados, 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.

## 6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

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

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

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

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

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

FR-MC-15 V2 16/02/2021



El futuro  
es de todos

Mininterior

Calle 26 No. 85B - 09, edificio C26 Piso 7  
Teléfono: 57 (1) 5557926 Ext 201- 205  
E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)  
Celular: 3102414387  
Página Web: [dnbc.gov.co](http://dnbc.gov.co)

Art. 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
<p><i>“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.</i></p>	<p>•La Entidad cuenta con la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen; función que se delegó en la Subdirección Administrativa y Financiera, la cual cumple a través del Proceso de Gestión y Atención al Usuario, de conformidad con lo estipulado en el Numeral 20 del Artículo 10 del Decreto 350 de 2013, “Por el cual se establece la estructura de la Dirección Nacional de Bomberos, y se determina las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones”.</p> <p>Dependencia, que además de los preceptos normativos, para el cumplimiento de su función a nivel interno, cuenta con los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•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.</li> <li>•Procedimiento de Recepción, Distribución, Seguimiento y Salida de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.</li> <li>•Instructivo entrada de PQRSD en cada canal de Atención Disponible al Usuario V.1</li> <li>•Protocolo de atención al usuario.</li> <li>•Política de protección de datos</li> <li>•Formulario electrónico</li> <li>•Formulario PQRSD</li> </ul> <p>Así mismo, se pudo verificar que para el primer semestre de 2021 la Oficina de Atención al Usuario para el desarrollo de sus labores contó con dos (2) funcionarios de planta, y tres (3) contratistas</p>	<p><b>CONFORMIDAD</b></p>
<p>La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas,</p>	<div data-bbox="678 1381 889 1654" data-label="Image"> </div> <p>Se verificó en la página web de la Entidad, que se cuenta</p>	<p><b>CONFORMIDAD</b></p>

FR-MC-15 V2 16/02/2021

Art. 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios	con el chat donde los ciudadanos y partes interesadas pueden interactuar en línea con la DNBC	
Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”.	Se evidenció en la página web de la Entidad en el menú Atención al ciudadano, submenú Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que se implementó el formulario electrónico de radicación y consulta de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información pública, el cual se puede consultar en el link <a href="https://www.dnbc.gov.co/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias">https://www.dnbc.gov.co/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias</a>	<b>CONFORMIDAD</b>

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

La Oficina de Control Interno evidenció que en el artículo 3 de la Resolución 245 del 28 de junio de 2021 “Por la cual se modifica la resolución 218 de 2019, que reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia”, así como en el Numeral 3 del Instructivo *Entrada de PQRSD en cada canal de Atención Disponible al Usuario*, determinan los canales oficiales de la Entidad para el ingreso de PQRSD, así:

**Tabla No. 3 Fuentes y mecanismos de atención de la ciudadanía**

FR-MC-15 V2 16/02/2021



Art. 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
<p><b>Resolución N° 245 de 2021</b> “Por la cual se modifica la resolución 218 de 2019 que reglamenta el trámite <i>interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia</i>”</p> <p><b>Instructivo Entrada de PQRSD en cada canal de Atención Disponible al Usuario</b></p> <p><u>El Artículo 3 de la Resolución y Núm. 3. Del Instructivo establecen los Canales oficiales, así</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Presencial.</i></li> <li>• <i>Telefónico.</i></li> <li>• <i>Virtual:</i></li> <li>• <i>Escrito.</i></li> </ul>	<p>En seguimiento se pudo verificar la publicación de la Resolución 245 de 2021. En el enlace <a href="https://www.dnbc.gov.co/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias">https://www.dnbc.gov.co/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias</a> la cual relaciona los canales oficiales de la Dirección Nacional de Bomberos, así:</p> <p><b>1. Canal Presencial</b></p> <p><b>2. Canal Escrito</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Correo Electrónico:</b> atencionciudadano@dnbc.gov.co</li> <li>• <b>Formulario electrónico</b> <a href="https://bomberos.mininterior.gov.co/nod/26906">https://bomberos.mininterior.gov.co/nod/26906</a> Respecto de este medio de ingreso de PQRSD se establece en el Instructivo Entrada de PQRSD en cada canal de Atención Disponible al Usuario, que para hacer un ingreso más rápido, el peticionario puede ingresar al siguiente link: <a href="https://bomberos.mininterior.gov.co/nod/26906">https://bomberos.mininterior.gov.co/nod/26906</a>, <b>pero al verificar este se encuentra inactivo</b></li> <li>• Formulario PQRSD</li> <li>• Buzón de sugerencias <b><u>Al verificar en seguimiento las solicitudes que ingresaron por este medio, se informa desde el proceso de atención al usuario que para el periodo de seguimiento este medio no estuvo dispuesto</u></b></li> <li>• Atención por correspondencia</li> </ul> <p><b>3. Canal Virtual:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chat Virtual Página Web</li> <li>• Chat Vía WhatsApp</li> <li>• Redes sociales</li> </ul> <p>Instagram: @dnbomberoscol, YouTube: DNBomberosCol y Twitter: @DNBomberosCo</p>	<p><b>OBSERVACIÓN</b></p>

FR-MC-15 V2 16/02/2021



El futuro  
es de todos

Mininterior

Calle 26 No. 85B - 09, edificio C26 Piso 7  
Teléfono: 57 (1) 5557926 Ext 201- 205  
E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)  
Celular: 3102414387  
Página Web: [dnbc.gov.co](http://dnbc.gov.co)

Art. 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
	4. Canal Telefónico	
Protocolo de Atención al Usuario en el Marco de la Emergencia Sanitaria a Causa del Covid-19	Se observó igualmente, el cumplimiento de la DNBC, a los lineamientos del Gobierno Nacional y las recomendaciones del Ministerio de Salud y Protección Social en relación con la emergencia sanitaria nacional, atendiendo a que tomo medidas para la atención y recepción virtual de documentos en la Entidad, y la radicación de comunicaciones, para evitar en la medida de lo posible atención presencial, para ello expidiendo y publicando el Protocolo de Atención al Usuario en el Marco de la Emergencia Sanitaria a Causa Del Covid-19, el cual se encuentra publicado en la página web de la Entidad menú Atención al ciudadano: <a href="https://dnbc.gov.co/sites/default/files/2020-08/ANEXO%201%20Protocolo%20covid-19%20%281%29%20%282%29.pdf">https://dnbc.gov.co/sites/default/files/2020-08/ANEXO%201%20Protocolo%20covid-19%20%281%29%20%282%29.pdf</a>	<b>CONFORMIDAD</b>

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

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

En su informe semestral el GAU establece que durante el periodo reportado, la DNBC recibió un total de 738 radicados según información extractada del aplicativo ORFEO y la brindada por funcionarios y contratistas, solicitudes que distribuyeron por dependencias para el respectivo trámite dentro de los términos legales previstos, así:

FR-MC-15 V2 16/02/2021



El futuro  
es de todos

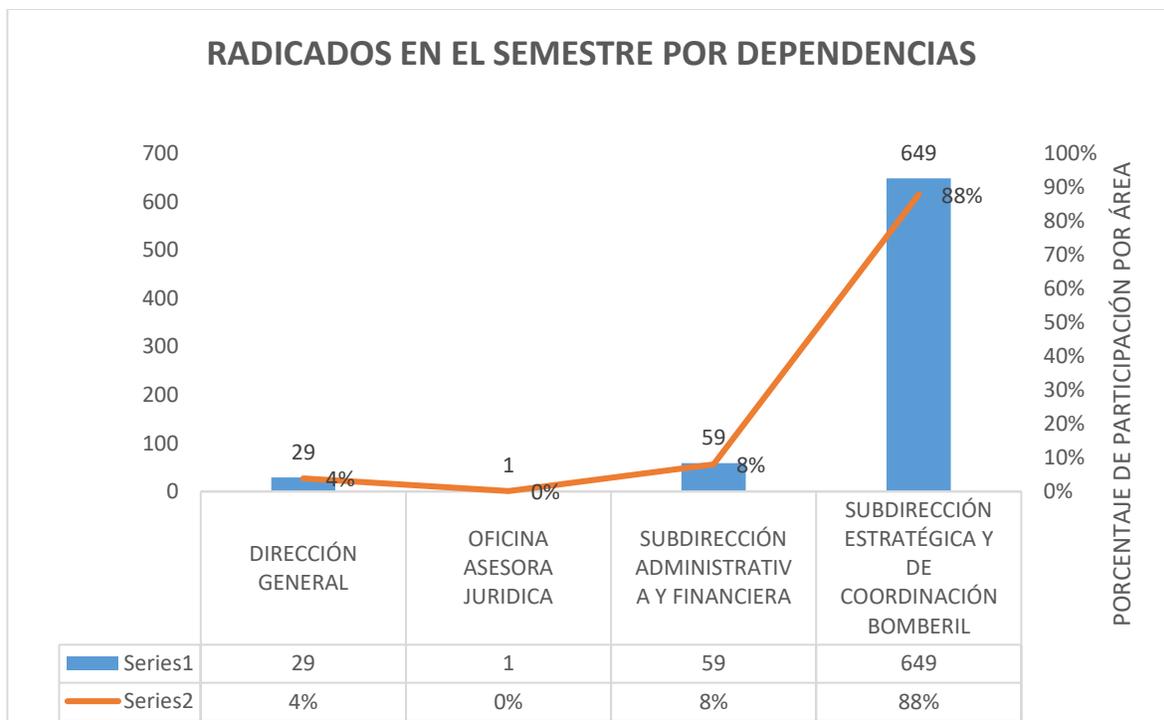
Mininterior

Calle 26 No. 85B - 09, edificio C26 Piso 7  
Teléfono: 57 (1) 5557926 Ext 201- 205  
E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)  
Celular: 3102414387  
Página Web: [dnbc.gov.co](http://dnbc.gov.co)

**Tabla No.4 Total de radicados recibidos en el semestre**

Dependencia encargada de trámite	Radicados asignados
DIRECCIÓN GENERAL	29
OFICINA ASESORA JURIDICA	1
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	59
SUBDIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y DE COORDINACIÓN BOMBERIL	649
<b>Total general</b>	<b>738</b>

Fuente: GAU Informe semestral



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

Información de la que se determina que la dependencia a la que más número de radicados por competencia le fueron asignados fue a la Subdirección Estratégica y Bomberil con un total de 649 requerimientos que representan el 88% del total de las peticiones registradas en el aplicativo ORFEO, la segunda dependencia con el mayor número de requerimientos fue la Subdirección Administrativa y Financiera con 59 requerimientos que representa un 8% del total de las peticiones

FR-MC-15 V2 16/02/2021

registradas en el aplicativo, y la tercera dependencia con registros es la Dirección General con un total de 29, los cuales representan el 4.% del total de las peticiones registradas en ORFEO.

**Radicados por dependencias verificados en los informes mensuales**

Art. 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora																								
<p>Artículo 48 de la Resolución 245 de 2021 Elaboración y presentación de informes</p>	<p>En revisión de los informes mensuales elaborados por el GAU, frente a la información consolidada en el informe semestral y la matriz de Excel consolidada, el total de los radicados de PQRSD no coincide toda vez que el semestral refleja por dependencia a cargo y total de PQRSD recibidas, la siguiente información:</p> <table border="1" data-bbox="435 800 1154 1066"> <thead> <tr> <th>Área</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DIRECCIÓN GENERAL</td> <td>29</td> </tr> <tr> <td>OFICINA ASESORA JURIDICA</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>SUB.ADRATIVA Y FINANCIERA</td> <td>59</td> </tr> <tr> <td>SUB ESTRATÉGICA Y DE COORDINACIÓN BOMBERIL</td> <td>649</td> </tr> <tr> <td><b>Total general</b></td> <td><b>738</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>Información anterior, que en los informes mensuales varía, tanto en el total de PQRSD, como en la asignadas por áreas, así:</p> <table border="1" data-bbox="435 1213 1123 1486"> <thead> <tr> <th>Área</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DIRECCIÓN GENERAL</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>OFICINA ASESORA JURIDICA</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>SUB.ADRATIVA Y FINANCIERA</td> <td>74</td> </tr> <tr> <td>SUB ESTRATÉGICA Y DE COORDINACIÓN BOMBERIL</td> <td>774</td> </tr> <tr> <td><b>Total general</b></td> <td><b>875</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>Diferencia de 137 solicitudes más de la suma de las PQRSD relacionadas en los informes mensuales, frente a la información del consolidado semestral.</p>	Área	Total	DIRECCIÓN GENERAL	29	OFICINA ASESORA JURIDICA	1	SUB.ADRATIVA Y FINANCIERA	59	SUB ESTRATÉGICA Y DE COORDINACIÓN BOMBERIL	649	<b>Total general</b>	<b>738</b>	Área	Total	DIRECCIÓN GENERAL	26	OFICINA ASESORA JURIDICA	1	SUB.ADRATIVA Y FINANCIERA	74	SUB ESTRATÉGICA Y DE COORDINACIÓN BOMBERIL	774	<b>Total general</b>	<b>875</b>	<p><b>OBSERVACIÓN</b></p>
Área	Total																									
DIRECCIÓN GENERAL	29																									
OFICINA ASESORA JURIDICA	1																									
SUB.ADRATIVA Y FINANCIERA	59																									
SUB ESTRATÉGICA Y DE COORDINACIÓN BOMBERIL	649																									
<b>Total general</b>	<b>738</b>																									
Área	Total																									
DIRECCIÓN GENERAL	26																									
OFICINA ASESORA JURIDICA	1																									
SUB.ADRATIVA Y FINANCIERA	74																									
SUB ESTRATÉGICA Y DE COORDINACIÓN BOMBERIL	774																									
<b>Total general</b>	<b>875</b>																									

FR-MC-15 V2 16/02/2021



El futuro es de todos  
Mininterior

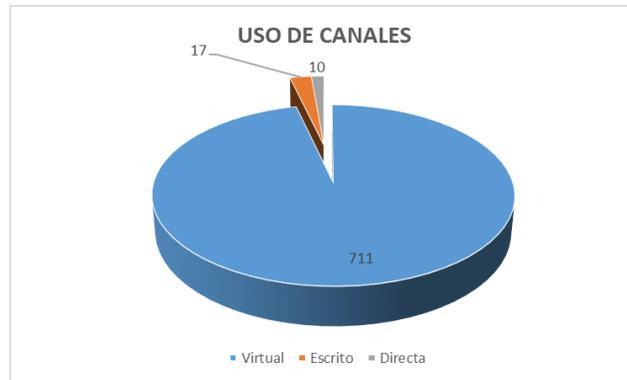
Calle 26 No. 85B - 09, edificio C26 Piso 7  
Teléfono: 57 (1) 5557926 Ext 201- 205  
E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)  
Celular: 3102414387  
Página Web: [dnbc.gov.co](http://dnbc.gov.co)

### 7.1.2 Canales de Recepción de las PQRSD más utilizados en la DNB, en el Primer Semestre de 2021.

De la información allegada por la Subdirección Administrativa y Financiera- Gestión de Atención al Usuario, se determina que el canal oficial con mayor ingreso de PQRSD durante el primer semestre fue el canal virtual con un 96% (711) radicados del total y, en segundo lugar, se encuentra el canal escrito con un 2% (17) radicados del total, y en tercer lugar, la radicación directa con un 2% (10) radicados.

**Gráfica canales más utilizados para la radicación de PQRSD, en el primer semestre 2021**

Canal oficial	Radicados
CORREO ATENCION CIUDADANO	675
CORREO INSTITUCIONAL	30
FORMATO ELECTRONICO	5
RADICACION DIRECTA	19
SERVICIO DE MENSAJERIA	7
FORMATO PQRSD	2
<b>Total general</b>	<b>738</b>



Fuente: Informe semestral GAU primer semestre de 2021

**Tabla No. 5 Fuentes y mecanismos de atención de la ciudadanía**

Art. 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
Canales Oficiales de la Entidad de mayor utilización durante el primer semestre de 2021	En verificación de este aspecto, al revisar el informe semestral de Gestión de Atención al Usuario, establecen que el canal más utilizado para radicación de PQRSD fue el canal virtual con un 96%, el segundo lugar el escrito con 2% y la directa con un 2%, lo cual evidencia una total inobservancia de lo establecido en el artículo 3 de la Resolución 245 de 2021 y Núm. 3. del Instructivo Entrada de PQRSD, que determinan los canales disponibles para la Atención al Usuario, los cuales comprenden <b>Canal escrito</b> que corresponde a : correo electrónico, formulario electrónico, formulario PQRSD, buzón de sugerencias y atención por	<b>NO CONFORMIDAD</b>

FR-MC-15 V2 16/02/2021

Art. 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
	<p>correspondencia, entre tanto el <b>Canal virtual</b>, compuesto por: chat en línea de la página web de la Entidad o vía WhatsApp y Redes sociales (Instagram, YouTube, Twitter); de ahí, que atendiendo a lo estipulado en el informe semestral de GAU, como la matriz Excel, y los informes mensuales el canal con más número de radicados no fue el virtual sino el escrito.</p> <p>Situación anterior, que se confirma del Numeral 12 del mismo informe semestral de GAU, <i>Canales de Atención</i>, en donde determinan que para el Primer Semestre, el canal más utilizado por los usuarios fue el correo de atención al ciudadano con un 91,5% (675) de las 738 PQRSD allegadas, así mismo el que menos se utilizó fue el formato físico de PQRSD con un 0,3% (2), atendiendo a que este último también hace referencia al canal escrito.</p> <p>Igualmente, como canales relaciona el informe: <i>radicación directa y servicio de mensajería</i>, mecanismos estos que no relaciona ni la resolución ni el instructivo, se relaciona es <i>radicación directa</i> como canal presencial y <i>servicio de mensajería</i> como atención por correspondencia que es un mecanismo dentro del canal escrito.</p> <p>Atención por correspondencia, que se observa está a cargo del proceso de Gestión Documental como si fuera la oficina encargada de recibir documentos por radicación directa o servicio de mensajería, cuando esta función está en cabeza de GAU, por lo cual se hace necesario actualizar este aspecto en el instructivo</p>	

### 7.1.3 Comunicaciones Recibidas en la DNBC, según Tipologías:

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

FR-MC-15 V2 16/02/2021



El futuro  
es de todos

Mininterior

Calle 26 No. 85B - 09, edificio C26 Piso 7  
Teléfono: 57 (1) 5557926 Ext 201- 205  
E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)  
Celular: 3102414387  
Página Web: [dnbc.gov.co](http://dnbc.gov.co)

**Tabla No.6 Radicados de PQRSD clasificados por Tipologías**

TIPOLOGIAS	RADICADOS	PORCENTAJE
Consulta	40	5%
Petición de Documentos e Información	166	22%
Petición de Interés General	315	43%
Petición de Interés Particular	172	24%
Petición entre autoridades	40	5%
Petición por congresista	5	1%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>738</b>	<b>100%</b>

Fuente: Grupo Atención al Usuario

De la información reportada por la Subdirección Administrativa y Financiera-GAU, en lo que se refiere a las tipologías relacionadas en su consolidado semestral, es de resaltar que la de común utilización entre los ciudadanos y partes interesadas fue *Petición de Interés General* con 315 radicados y un porcentaje de participación del 43% sobre el total de radicados; seguida, de *Petición de Interés Particular* con 172 radicados y un 24% de participación; resaltando, por último, *Petición de Documentos e Información* con 166 radicados y un 22% de participación sobre el total.

FR-MC-15 V2 16/02/2021



El futuro  
es de todos

Mininterior

Calle 26 No. 85B - 09, edificio C26 Piso 7  
Teléfono: 57 (1) 5557926 Ext 201- 205  
E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)  
Celular: 3102414387  
Página Web: [dnbc.gov.co](http://dnbc.gov.co)

## 7.2 Tiempos de Respuesta PQRSD

En el informe semestral la GAU, se trabajaron dos temas al respecto en el numeral 5 con el título “ TOTAL DE PETICIONES RESPONDIDAS EN TIEMPO Y EXTEMPORANEAMENTE y el numeral 11 PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTAS, donde del último resaltamos lo expuesto, así: “(...), que se cumple en la mayoría de los ítems los tiempo estipulados por la Ley 1755 de 2015 y de la Resolución presidencial 491 de 2020 ( aclaración no es una resolución sino Decreto), en donde amplían estos términos, esta oficina quiere exaltar el trabajo realizado por los funcionarios y contratistas en esta pandemia, para con la respuesta de estas peticiones en el menor tiempo posible y así cumplir en lo posible con los términos legales, igualmente esta oficina ve necesario capacitar a funcionarios y contratistas con respecto al manejo del sistema de gestión documental Orfeo ya que muchas de las peticiones aún no han sido archivadas o las evidencias de respuestas no han sido cargadas”.

No obstante lo anterior, la OCI para verificar el tratamiento de las PQRSD en la DNBC en el presente seguimiento tomó de los informes mensuales los consolidados de peticiones respondidas, con el fin de determinar la TOTALIDAD DE PETICIONES RESPONDIDAS EN TIEMPO, EXTEMPORÁNEAMENTE y VENCIDAS, exceptuando las que se encuentran en proceso; de ahí, que en primer lugar se observa que no coincide el total de radicados del informe semestral (703) con la sumatoria de lo reportado en los informes mensuales (654), así:

Tabla No.7 Tiempos de respuesta en el I semestre de 2021

Estado PQRSD	DATOS GAU		DATOS SEGUIMIENTO		Diferencias	
	Cuenta de Estado - Informe Semestral		Cuenta Estado - Informes mensuales			
Cumplido	560	80%	560	86%	0	0%
Extemporáneo	76	11%	38	6%	-38	78%
Vencido	67	10%	56	9%	-11	22%
<b>Total general</b>	<b>703</b>	<b>100%</b>	<b>654</b>	<b>100%</b>	<b>-49</b>	

Cifra de 654 radicados con plazo de respuesta cumplida que por estar soportada mes a mes, la OCI, entro a analizar el nivel de respuesta con oportunidad en la Entidad para el primer semestre de 2021 estableciéndola en un 86% (560) a diferencia de lo estipulado en el informe semestral que relaciona un 80% (560); un nivel de respuesta con extemporaneidad de 6%(38), a diferencia de lo estipulado en el informe semestral que reporta un 11%(76); de peticiones vencidas de 9% (56), a diferencia del informe semestral que establece un 10% (67).

FR-MC-15 V2 16/02/2021



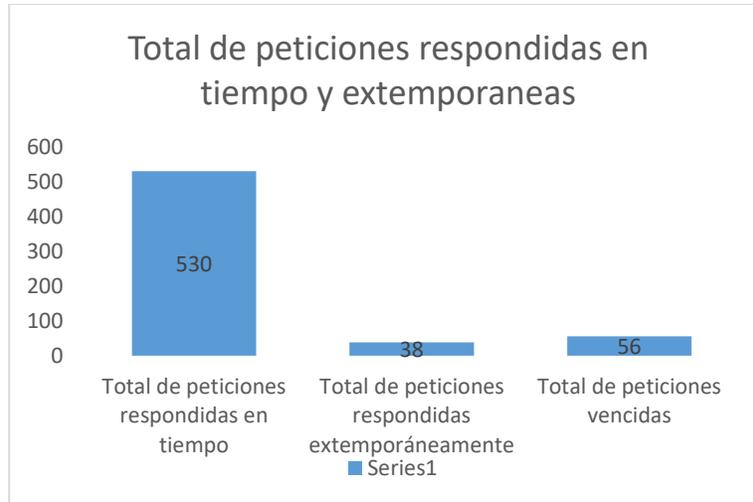


Tabla y gráfico que establecen datos que evidencian que la Entidad, no llega a un nivel de oportunidad en la respuesta apropiado pues oscila entre un 80% y 86%, que el porcentaje de extemporaneidad y vencidas tampoco resulta acorde con los resultados esperados frente al trámite de las PQRSD en la Entidad.

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

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

**Tabla No.8 Comparativo PQSRSD I Semestre 2020 y I Semestre 2021**

PERIODO	1er Semestre 2020		1er Semestre 2021	
	# Radicados	% de Participación	# Radicados	% de Participación
Consulta	77	13,32	40	5%
Petición de documentos e información	75	12,98	166	22
Petición Gral.	188	32,53	315	43
Petición Interés Particular	211	36,51	172	24

FR-MC-15 V2 16/02/2021



El futuro  
es de todos

Mininterior

Calle 26 No. 85B - 09, edificio C26 Piso 7  
Teléfono: 57 (1) 5557926 Ext 201- 205  
E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)  
Celular: 3102414387  
Página Web: [dnbc.gov.co](http://dnbc.gov.co)

Petición entre autoridades	14	2,42	40	5
Petición por congresistas	3	0,52	5	1
Queja	1	0,17		
Sugerencia	9	1,56		
Denuncia				
Total	578	100	738	100

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

Del consolidado del I semestre de 2020 frente al consolidado de PQRSD del I semestre de 2021, es de resaltar que las radicaciones de peticiones en interés particular se redujeron para el I semestre de 2021 de un 36.53% a un 24%, a diferencia de las peticiones de interés general que aumentaron de un 32.53% a un 43%; así mismo, tuvo un incremento importante la petición de documentos e información paso de 75 a 166 radicados; y por último, dentro del periodo de seguimiento informa el GAU, no se radicaron quejas, sugerencias ni denuncias.

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

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

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

Teniendo en cuenta lo establecido en la normatividad citada en el criterio de seguimiento, la Oficina de Control Interno-OCI procedió a verificar la atención a los diferentes tipos de solicitudes efectuadas por los ciudadanos a la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia durante el período comprendido entre el 01 de enero y al 30 de junio de 2021, teniendo como base la información suministrada por la Oficina de Atención al Usuario y la verificación de la información que se reporta en el aplicativo ORFEO.

Así las cosas y en aras de evidenciar la gestión y atención brindada por las diferentes dependencias de la Entidad, a las 738 PQRSD que les fueron asignados por parte de la Oficina de Atención al Usuario, la  
FR-MC-15 V2 16/02/2021

Oficina de Control Interno realizó el seguimiento y verificación a 73 PQRSD que fueron incluidos en la muestra seleccionada aleatoriamente, entre los cuales se abordaron los diferentes estados en el trámite de los mismos, esto es: respuesta, cumplidas, en proceso, extemporáneas y vencidas, encontrando al respecto que:

#### 7.4.1 Digitalización de Respuesta:

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

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

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

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

Por lo anterior, al entrar a verificar la Oficina de Control Interno la digitalización de las respuestas de las dependencias a las PQRSD, se pudo determinar que del total de 738 radicados 196 aparecen sin radicado de salida, lo cual no permite tener trazabilidad sobre un 27% del total de respuestas, teniendo que los demás radicados 542 que corresponden a un 73% si tienen número de salida, no obstante es de resaltar que estos que tiene número de salida de la revisión de la muestra, los radicados: 20213000019711; 20212050083181; 20212000013701; 20212050084201; 20212050084231; 20212050084331; 20212050084241 y 20212050086871

Art. 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
Registro ORFEO de salida	Al verificar la digitalización y archivo de respuesta respecto de los 738 radicados, se pudo establecer que 196 radicados que corresponden a un 27% sobre el total de PQRSD del semestre, no tienen Orfeo de salida. Así mismo que del radicado objeto de muestra, aunque tienen radicado de salida ni tienen imagen de la respuesta, como se pudo evidenciar	

FR-MC-15 V2 16/02/2021



Art. 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
	<p>en los radicados: 20213000019711; 20212050083181; 20212000013701; 20212050084201; 20212050084231; 20212050084331; 20212050084241 y 20212050086871 con ello desconociéndose lo preceptuado en el Numeral 7 Punto No.5 de las Políticas de Operación del Procedimiento de Recepción, Distribución, Seguimiento y Salida de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, que determina que como registro del trámite de las PQRSD, debe quedar un radicado de ORFEO.</p>	<b>NO CONFORMIDAD</b>

#### 7.4.2 Tipificación de los radicados por tipologías

Para el presente seguimiento y con el fin de evidenciar la recepción, clasificación, entrega y trámite a las diferentes dependencias de los requerimientos que ingresan a la Entidad, a partir de la muestra de los 73 radicados, verificamos su clasificación por tipología, relacionando además la dependencia encargada de su trámite, para con ello determinar la utilización de las tipologías definidas por la DNBC en el Artículo 10 de la Resolución 245 de 2021 información que relacionamos, así

**Tabla No.9 Muestra de los 73 radicados clasificados por tipología y dependencias**

Dependencia	Petición interés particular	Petición interés general	Petición documento e información	Consulta	Informes	Petición entre autoridades	Informe por congresista	Derecho de Petición	Denuncia	Sugerencia	Queja	Petición por congresista	Total tipologías
Dirección General		1		1			2						4
Subdirección Administrativa y Financiera	1	1	3			1							6
Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil	16	26	13	6		1							62
Oficina Asesora Jurídica							1						1
Total, muestra por tipología	17	28	16	7		2	3						73
Total radicados de muestra													73

FR-MC-15 V2 16/02/2021



El futuro  
es de todos  
Mininterior

Calle 26 No. 85B - 09, edificio C26 Piso 7  
Teléfono: 57 (1) 5557926 Ext 201- 205  
E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)  
Celular: 3102414387  
Página Web: [dnbc.gov.co](http://dnbc.gov.co)

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

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

### 7.5 Respuestas Extemporáneas

La Oficina de Control Interno, teniendo en cuenta la información suministrada por el GAU verificó 76 peticiones con respuesta extemporánea; de ahí, que la OCI procedió a revisar la información de cada uno de los radicados, para determinar si los servidores y contratistas encargados de atender las solicitudes dentro del término legal establecido en caso de no poder dar cumplimiento al plazo previsto, dieron respuesta parcial debidamente sustentada y justificando porque no se puede atender en término al peticionario; y si en caso de ser necesario fijaron un nuevo tiempo el cual no podía exceder el término al inicialmente establecido, encontrando al respecto, que:

**Tabla No 10 Relación de PQRSD Extemporáneas dentro del primer semestre de 2021**

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Tiempo de atención	Observación
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	30	20213800081202	2021-06-02 12:36:52	20212050093791	22-jul-21	33	
Canal Virtual	PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	10	20213800081332	2021-06-02 16:55:29	20211000020921	02/07/2021	20	

FR-MC-15 V2 16/02/2021



El futuro  
es de todos  
Mininterior

Calle 26 No. 85B - 09, edificio C26 Piso 7  
Teléfono: 57 (1) 5557926 Ext 201- 205  
E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)  
Celular: 3102414387  
Página Web: [dnbc.gov.co](http://dnbc.gov.co)

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Tiempo de atención	Observación
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800081342	2021-06-02 17:06:03	20212050093191	21-jul-21	32	
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800081462	2021-06-03 16:00:09	20212050092301	29-jul-21	37	
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	<a href="#">20213800056402</a>	04-01-21	20212050083321	1-mar-21	39	
Canal Virtual	PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	20	20213800056582	05-01-21	20212050084481	17-feb-21	30	
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	30	20213800057232	13-01-21	20212050090071	9-abr-21	55	
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800057452	15-01-21	20212050084501	11-mar-21	39	
Canal Virtual	PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	10	20213800057642	18-01-21	20212050084161	5-feb-21	14	Anotación ORFEO: SE DIO TRÁMITE CONJUNTO CON EL RADICADO 20213800058142
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	30	20213800057692	19-01-21	20212100016531	15-abr-20	58	
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	30	20213800057802	19-01-21	20212100016541	15-abr-21	59	

FR-MC-15 V2 16/02/2021



El futuro  
es de todos

Mininterior

Calle 26 No. 85B - 09, edificio C26 Piso 7  
Teléfono: 57 (1) 5557926 Ext 201- 205  
E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)  
Celular: 3102414387  
Página Web: [dnbc.gov.co](http://dnbc.gov.co)

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Tiempo de atención	Observación
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	30	20213800057942	20-01-21	20212050090061	9-abr-21	54	Anotación ORFEO: Respuesta enviada abril 9 de 2021.
Canal Virtual	PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	20	20213800058012	20-01-21		12-abr-21	54	Anotación ORFEO. Documentos tramitados.
Canal Virtual	PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	20	20213800058162	22-01-21		29-may-21	73 DIAS	Se envió respuesta el 10 de mayo del 2021
Canal Virtual	PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	20	20213800058192	22-01-21	20212050084631	24-feb-21	23	
Canal Virtual	PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	20	20213800058232	22-01-21	20213000014571	25-feb-21	24	
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800058242	22-01-21	20212100016551	15-abr-21	55	
Canal Virtual	PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	20	20213800058302	25-01-21	20212050090051	9-abr-21	51	Anotación ORFEO: Respuesta enviada abril 9 de 2021.
Canal Virtual	PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	20	20213800058312	25-01-21	20212050085171	26-feb-21	24	
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	30	20213800058372	25-01-21	20212100016581	15-abr-21	55	
Canal Virtual	PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	20	20213800058542	25-01-21	20212050085001	24-feb-21	22	

FR-MC-15 V2 16/02/2021



El futuro  
es de todos

Mininterior

Calle 26 No. 85B - 09, edificio C26 Piso 7  
Teléfono: 57 (1) 5557926 Ext 201- 205  
E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)  
Celular: 3102414387  
Página Web: [dnbc.gov.co](http://dnbc.gov.co)

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Tiempo de atención	Observación
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800058552	26-01-21	20212050091311	6-may-21	69 DIAS	Se da respuesta con radicado de salida N° 20212050091311 06/05/21, se debe tener en cuenta que la solicitud se recibe fuera de términos de respuesta
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	30	20213800058572	26-01-21	20212000017191	30-abr-21	65 DIAS	
Canal Virtual	PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	10	20213800058842	27-01-21	20213000014081	24-feb-21	20	Al cerrar el Orfeo se anotó mal el número.
Canal Virtual	PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	20	20213800058972	28-01-21	20212050090041	9-abr-21	48	Anotación ORFEO: Respuesta enviada abril 9 de 2021.
Canal Virtual	PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	20	20213800059172	29-01-21	20212050085341	01/03/2021	23	
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800059882	2021-02-04 09:45:08	20212050086781	9-abr-21	37	
Canal Virtual	PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	20	20213800059982	2021-02-04 12:40:43	20212100014911	10-mar-21	24	
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800060002	2021-02-04 14:13:36	20212100016601	15-abr-21	47	

FR-MC-15 V2 16/02/2021



El futuro  
es de todos  
Mininterior

Calle 26 No. 85B - 09, edificio C26 Piso 7  
Teléfono: 57 (1) 5557926 Ext 201- 205  
E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)  
Celular: 3102414387  
Página Web: [dnbc.gov.co](http://dnbc.gov.co)

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Tiempo de atención	Observación
Canal Virtual	CONSULTA	30	20213800060262	2021-02-05 16:27:03	20212050089901	24-mar-21	32	
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800060462	2021-02-08 16:13:05	20212000016881	14-abr-21	44	
Canal Virtual	PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	20	20213800061562	2021-02-15 16:04:24	20212100016271	9-abr-21	37	
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800061762	2021-02-16 13:35:43	20212100015481	5-abr-21	32	
Canal Virtual	PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	20	20213800061852	2021-02-17 09:13:30		5-abr-21	30	
Canal Escrito	PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	20	20213800061882	2021-02-17 10:37:01		5-abr-21	31	
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	30	20213800061942	2021-02-17 13:38:16	20212050086661	12-abr-21	36	
Canal Virtual	PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	10	20213800062072	2021-02-18 08:40:00	20212050086801	12-mar-21	16	
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800062292	2021-02-19 09:14:02		9-abr-21	32	
Canal Escrito	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800062322	2021-02-19 10:34:20	20212050090371	12-abr-21	33	

FR-MC-15 V2 16/02/2021



El futuro  
es de todos  
Mininterior

Calle 26 No. 85B - 09, edificio C26 Piso 7  
Teléfono: 57 (1) 5557926 Ext 201- 205  
E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)  
Celular: 3102414387  
Página Web: [dnbc.gov.co](http://dnbc.gov.co)

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Tiempo de atención	Observación
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	30	20213800062542	2021-02-22 12:50:24		12-abr-21	32	SE DIO TRÁMITE POR PARTE DE LA DRA. PAOLA URUEÑA
Canal Virtual	PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	20	20213800062582	2021-02-22 15:36:25		8-abr-21	28	Se envía respuesta por correo electrónico el día 8/04/2021.
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800063192	2021-02-23 16:45:51	20212000016801	30-abr-21	38	
Canal Virtual	PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	20	20213800063442	2021-02-24 09:43:38		5-abr-21	25	
Radicación Directa	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800063482	2021-02-24 10:44:43	20212100016631	15-abr-21	33	
Radicación Directa	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800063502	2021-02-24 10:52:02	20212100016621	15-abr-21	33	
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800063772	2021-02-25 08:38:33	20212000016891	27-abr-21	40	
Canal Escrito	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800064552	03-03-21	<a href="https://www.dnbc.gov.co/consultas/20212050091421">20212050091421</a>	20-may-21	52 DIAS	
Canal Virtual	PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	20	20213800065482	08-04-21	20213800016401	12-abr-21	22	
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800065742	10-03-21	20212100017221	4-may-21	36	

FR-MC-15 V2 16/02/2021



El futuro  
es de todos  
Mininterior

Calle 26 No. 85B - 09, edificio C26 Piso 7  
Teléfono: 57 (1) 5557926 Ext 201- 205  
E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)  
Celular: 3102414387  
Página Web: [dnbc.gov.co](http://dnbc.gov.co)

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Tiempo de atención	Observación
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800065982	11-03-21	20212000015591	10-may-21	39	
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800066102	11-03-21	20212100017661	4-may-21	34	
Canal Virtual	PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	20	20213800066912	17-03-21	20212050090971	4-may-21	31	
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800067262	17-03-21	20212050091001	10-may-21	35	
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800068152	23-03-21	20212050091061	10-may-21	32	
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800068192	23-03-21	20212000017021	12-may-21	34	
Canal Virtual	PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	20	20213800070212	07-04-21	20212000017501	12-may-21	24 DIAS	
Canal Virtual	PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	10	20213800071502	19-04-21	20212050090941	5-may-21	11 DIAS	
Canal Escrito	PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	20	20213800071702	20-04-21	20212050090951	3-jun-21	47 DIAS	
Canal Virtual	PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	20	20213800072472	26-04-21	20213000019071	27-may-21	22	

FR-MC-15 V2 16/02/2021



El futuro  
es de todos

Mininterior

Calle 26 No. 85B - 09, edificio C26 Piso 7  
Teléfono: 57 (1) 5557926 Ext 201- 205  
E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)  
Celular: 3102414387  
Página Web: [dnbc.gov.co](http://dnbc.gov.co)

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Tiempo de atención	Observación
CANAL VIRTUAL	PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	20	20213800074592	03/05/20 21 15:05:56	20212000019241	24-jun-21	35	Se envía correo el Mar 01/06/2021 16:58.
CANAL VIRTUAL	PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	30	20213800075842	07/05/20 21 14:05:34	20212000019351	24-jun-21	31	
CANAL VIRTUAL	PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	20	20213800077712	18/05/20 21 18:05:08	20212000020411	22-jul-21	43 días	
CANAL VIRTUAL	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800076722	12/05/20 21 18:05:45	20212050091071	30-jun-21	32 días	
CANAL VIRTUAL	PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	30	20219000076852	12/05/20 21 22:05:27	20212050091821	30-jun-21	32 días	
CANAL VIRTUAL	PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	30	20213800077612	18/05/20 21 17:05:46	20212050093361	12-jul-21	37 días	
CANAL VIRTUAL	PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	30	20213800077282	18/05/20 21 11:05:39	20212050093421	12-jul-21	39 días	
CANAL VIRTUAL	PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	30	20213800076162	10/05/20 21 15:05:32	20212050093441	7-jul-21	38	
CANAL VIRTUAL	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800078082	19/05/20 21 19:05:04	20212050093461	14-jul-21	37 días	
CANAL VIRTUAL	INFORME POR CONGRESISTA	5	20213800075002	04/05/20 21 15:05:26	20211200000823	17-jun-21	29	

FR-MC-15 V2 16/02/2021



El futuro  
es de todos  
Mininterior

Calle 26 No. 85B - 09, edificio C26 Piso 7  
Teléfono: 57 (1) 5557926 Ext 201- 205  
E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)  
Celular: 3102414387  
Página Web: [dnbc.gov.co](http://dnbc.gov.co)

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Tiempo de atención	Observación
CANAL VIRTUAL	INFORME POR CONGRESISTA	5	20213800074982	04/05/20 21 14:05:13	20211200000823	17-jun-21	29	
CANAL VIRTUAL	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800078152	19/05/20 21 22:05:20	20212050093471	14-jul-21	37	
CANAL VIRTUAL	PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	30	20219000078302	20/05/20 21 08:05:50	20212050093521	15-jul-21	36	
CANAL VIRTUAL	PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	30	20213800078322	20/05/20 21 14:05:20	20212050093891	16-jul-21	37	
CANAL VIRTUAL	CONSULTA	35	20219000078492	20/05/20 21 18:05:21	20212050093541	14-jul-21	36	
CANAL VIRTUAL	PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	30	20213800078632	21/05/20 21 15:05:12	20212050092511	14-jul-21	35	
CANAL VIRTUAL	PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	30	20213800079242	25/05/20 21 12:05:21	20212050092211	28-jul-21	42	

De la relación de PQRSD con respuesta extemporánea hay que resaltar que, en 65 radicados del total de 76 no tiene ninguna observación respecto a notificar al usuario, el no cumplimiento del plazo para la respuesta y por consiguiente la fecha en que se le daría trámite a la solicitud, igualmente no se evidencia el cumplimiento del contratista o funcionario encargado de su deber de archivar físicamente, archivar en Orfeo y digitalizar la respuesta.

Así mismo, de la muestra seleccionada por la OCI al revisar los radicados directamente en ORFEO se pudo determinar respecto a la extemporaneidad, lo siguiente:

FR-MC-15 V2 16/02/2021



**Tabla No 11 Relación de PQRSD Extemporáneas dentro del primer semestre de 2021, revisadas en ORFEO**

Radicado entrada	Fecha	Radicado de salida	Fecha	Dependencia	Observación
20213800069062	26/03/2021	Sin número	5/04/2021	OFICINA ASESORA JURIDICA	No se evidencia imagen de salida, por lo tanto no hay evidencia de respuesta, no obstante reportarse en la matriz de GAU como extemporánea; no obstante ello, en la solicitud de entrada se requiere respuesta a más tardar el día 31 de marzo; sin embargo, se tomaron los 5 días estipulados para respuesta a Congressista y se contestó supuestamente el 5 de abril, con lo cual tampoco se dio cumplimiento a la solicitud
20213800082212	2021-06-10	Sin número	Sin fecha	OFICINA ASESORA JURIDICA	No se evidenció documento de respuesta.
20213800075002	04/05/2021	20211200000823	17/06/2021	DIRECCIÓN GENERAL	No obstante haberse establecido un término legal para la respuesta de 5 días, la respuesta se informa se produjo 29 días después y al revisarla se observó una hoja en blanco con un radicado de salida, que corresponde al relacionado con el cual se le dio trámite, tal y como se observa en la imagen 
20213800074982	04/05/2021	20211200000823	17/06/2021	DIRECCIÓN GENERAL	Este documento aparece con el mismo radicado de respuesta del 20213800075002, pese a tener asuntos diferentes, donde aparece la hoja en blanco
20213800058842	27/01/2021	20213000014081	24/02/2021	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Solicitud realizada por la Contraloría Delegada para la Infraestructura con 10 días de plazo y se atendió con 20 días de posterioridad, no hay imagen de respuesta
20213800072472	26/04/2021	20213000019071	27/05/2021	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Petición de documentos e información que se dio trámite extemporáneamente tomándose 22 días para la respuesta.
20213800057462	18/01/2021	Sin número	Sin fecha	SUBDIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y DE COORDINACIÓN BOMBERIL	No se le dio trámite
20213800059172	29/01/2021	20212050085341	01/03/2021	SUBDIRECCIÓN	Se respondió 23 días después, la petición de

FR-MC-15 V2 16/02/2021

Radicado entrada	Fecha	Radicado de salida	Fecha	Dependencia	Observación
				ESTRATÉGICA Y DE COORDINACIÓN BOMBERIL	documentos e información
20213800061562	2021-02-15	20212100016271	9/04/2021	SUBDIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y DE COORDINACIÓN BOMBERIL	Se respondió con 37 días de posterioridad, no obstante contar con un término legal de 20 días
20213800061762	2021-02-16	20212100015481	5/04/2021	SUBDIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y DE COORDINACIÓN BOMBERIL	No obstante ser una petición en interés general, se tomaron 32 días para dar respuesta
20213800063482	2021-02-24	20212100016631	15/04/2021	SUBDIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y DE COORDINACIÓN BOMBERIL	Petición de interés general, que se tomaron 33 días para proyectar la respuesta
20213800065742	10-03-21	20212100017221	4-5-21	SUBDIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y DE COORDINACIÓN BOMBERIL	Petición de interés general, que se tomaron 36 días para proyectar
20213800065982	11-03-21	20212000015591	10-5-21	SUBDIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y DE COORDINACIÓN BOMBERIL	Petición de interés general, que se tomaron 39 días para proyectar
20213800066912	17-03-21	20212050090971	4-5-21	SUBDIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y DE COORDINACIÓN BOMBERIL	Petición de documentos e información que se respondió 31 días después
20213800070212	07-04-21	20212000017501	12-5-21	SUBDIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y DE COORDINACIÓN BOMBERIL	Petición de documentos e información que se respondió 24 días después
20213800071702	20-04-21	20212050090951	3-6-21	SUBDIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y DE COORDINACIÓN BOMBERIL	Petición de documentos e información que se respondió 47 días después
20213800077282	18/05/2021 11:05:39	20212050093421	12-7-21	SUBDIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y DE COORDINACIÓN BOMBERIL	Petición de interés particular, que se tomaron 39 días para proyectar

Por lo anterior, de la revisión de la matriz como del ORFEO de los radicados relacionados debemos determinar la siguiente:

FR-MC-15 V2 16/02/2021



El futuro  
es de todos

Mininterior

Calle 26 No. 85B - 09, edificio C26 Piso 7  
Teléfono: 57 (1) 5557926 Ext 201- 205  
E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)  
Celular: 3102414387  
Página Web: [dnbc.gov.co](http://dnbc.gov.co)

Art. 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
<p>Respuestas Extemporáneas</p>	<p><b>Falta de atención a las PQRSD dentro de los términos legales.</b> Se encontró que en 76 PQRSD de los 738 radicados del primer semestre de acuerdo con la base de datos suministrada por la GAU, se respondieron de forma extemporánea, sin que haya evidencia, que dieron respuesta parcial debidamente sustentada y justificando porque no se pudo atender en término al peticionario; y si en caso de ser necesario que hayan fijado un nuevo tiempo que no excediera el término inicialmente establecido.</p> <p>Así mismo, de la relación de PQRSD con respuesta extemporánea hay que resaltar que, en 65 radicados del total de 76 no tienen ninguna observación, lo cual no permite evidenciar que la dependencia, funcionario o contratista encargado de su trámite haya dado respuesta oportuna, hubiese notificado la misma al usuario, y que dio cumplimiento a su deber de archivar físicamente, archivar en Orfeo y digitalizar la respuesta, ni que haya dado respuesta parcial, o haya informado al peticionario de la necesidad de ampliar el plazo de respuesta.</p> <p>Situación anterior, que se corrobora de los radicados ORFEO: 20211200000823; 20211200000823; 20213000014081; 20213000019071; 20212050085341 20212100016271; 20212100015481; 20212100016631 20212100017221; 20212000015591; 20212050090971 20212000017501; 20212050090951; 20212050093421</p> <p>De las situaciones anteriores se evidencia incumplimiento a los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, y su parágrafo: “...Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción...”</p> <p><i>PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando</i></p>	<p><b>NO CONFORMIDAD</b></p>

FR-MC-15 V2 16/02/2021



Art. 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
	<i>a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</i>	

## 7.6 Respuestas vencidas

Atendiendo a la matriz de seguimiento que emplea el GAU, se verificó que efectivamente dentro del semestre se reportan 67 radicados vencidos, de ahí que la OCI revisó la base de datos para verificar que los servidores y/o contratistas responsables de dar respuesta a las PQRSD, hayan dejado constancia en el seguimiento del GAU del por qué no se cumplió y se vulneró el derecho de petición, sin que se deje observación al respecto, así:

**Tabla No 11 Relación de PQRSD vencidas dentro del primer semestre de 2021**

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta legal	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Tiempo de atención	Observación
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800081042	2021-06-01 17:04:34	20212000020341			
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800081232	2021-06-02 13:01:53				
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800081592	2021-06-04 14:43:52				
Canal Virtual	PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	10	20213800081692	2021-06-08 10:48:24				

FR-MC-15 V2 16/02/2021



Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta legal	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Tiempo de atención	Observación
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800081902	2021-06-08 17:33:12	20212050093601			
Canal Virtual	CONSULTA	35	20213800082212	2021-06-10 15:59:14				
Canal Virtual	PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	20	20213800057002	12-01-21				
Canal Virtual	PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	20	20213800057362	14-01-21				
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800057462	18-01-21				
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800057492	18-01-21				
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800057732	19-01-21				
Canal Virtual	PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	20	20213800058962	28-01-21				
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	30	20213800059292	2021-02-01 10:49:07				
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	30	20213800059642	2021-02-02 15:27:59				

FR-MC-15 V2 16/02/2021



El futuro  
es de todos

Mininterior

Calle 26 No. 85B - 09, edificio C26 Piso 7  
Teléfono: 57 (1) 5557926 Ext 201- 205  
E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)  
Celular: 3102414387  
Página Web: [dnbc.gov.co](http://dnbc.gov.co)

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta legal	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Tiempo de atención	Observación
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	30	20213800059692	2021-02-02 16:09:13				
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	30	20213800059852	2021-02-03 16:29:08				
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	30	20213800060202	2021-02-05 11:38:14				
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800060342	2021-02-08 11:00:41				
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800060362	2021-02-08 11:53:01	20212000017031	12-5-21	60	
Canal Escrito	PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	20	20213800061132	2021-02-11 15:02:37				
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800061182	2021-02-12 08:44:21				
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800061372	2021-02-12 17:02:00				
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800061432	2021-02-15 09:01:59				NUMERO DE SALIDA EQUIVOCADO
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800061512	2021-02-15 13:26:52				

FR-MC-15 V2 16/02/2021



El futuro  
es de todos

Mininterior

Calle 26 No. 85B - 09, edificio C26 Piso 7  
Teléfono: 57 (1) 5557926 Ext 201- 205  
E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)  
Celular: 3102414387  
Página Web: [dnbc.gov.co](http://dnbc.gov.co)

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta legal	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Tiempo de atención	Observación
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800061652	2021-02-16 09:26:57				
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800063042	2021-02-23 14:59:53				
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800063062	2021-02-23 15:13:26				
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800063402	2021-02-24 09:07:42			36	
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800063432	2021-02-24 09:37:28			36	
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800063492	2021-02-24 10:48:35				
Radicación Directa	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800063512	2021-02-24 10:57:15				
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800064142	01-03-21	<a href="#">20212050093171</a>			
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	30	20213800065692	10-03-21			73 DIAS	
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	30	20213800066242	12-03-21	20212050089771			No se evidencia documento firmado ni fecha de envío
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800066822	17-03-21				

FR-MC-15 V2 16/02/2021



El futuro  
es de todos

Mininterior

Calle 26 No. 85B - 09, edificio C26 Piso 7  
Teléfono: 57 (1) 5557926 Ext 201- 205  
E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)  
Celular: 3102414387  
Página Web: [dnbc.gov.co](http://dnbc.gov.co)

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta legal	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Tiempo de atención	Observación
Canal Virtual	PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	20	20213800066982	17-03-21				
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	30	20213800067772	19-03-21				
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800068632	24-03-21	20211100018391	14-5-21	35	
Canal Virtual	PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	20	20213800068672	25-03-21				NO SE EVIDENCIA NADA DE RESPUESTA
Radicación Directa	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213320072642	26-04-21				
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800070552	09-04-21				
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	30	20213800071082	13-04-21				
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800071112	13-04-21				
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800071132	13-04-21				
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800071922	21-04-21	20212050093391	12-7-21		

FR-MC-15 V2 16/02/2021



El futuro  
es de todos

Mininterior

Calle 26 No. 85B - 09, edificio C26 Piso 7  
Teléfono: 57 (1) 5557926 Ext 201- 205  
E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)  
Celular: 3102414387  
Página Web: [dnbc.gov.co](http://dnbc.gov.co)

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta legal	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Tiempo de atención	Observación
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800072592	26-04-21				
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800072882	26-04-21				
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	30	20213800073182	27-04-21				
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800073522	28-04-21				
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	30	20213800073532	28-04-21				
Canal Virtual	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800073652	28-04-21				
CANAL VIRTUAL	PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	10	20213800077272	18/05/2021 11:05:50	20212050091691			NO SE EVIDENCIA IMAGEN O CORREO ENVIADO
CANAL VIRTUAL	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800076352	11/05/2021 11:05:45	20212050093451			
CANAL VIRTUAL	PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	30	20213800074422	03/05/2021 11:05:56	20212050094211	27-7-21	39	

FR-MC-15 V2 16/02/2021



El futuro  
es de todos

Mininterior

Calle 26 No. 85B - 09, edificio C26 Piso 7  
Teléfono: 57 (1) 5557926 Ext 201- 205  
E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)  
Celular: 3102414387  
Página Web: [dnbc.gov.co](http://dnbc.gov.co)

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta legal	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Tiempo de atención	Observación
CANAL VIRTUAL	PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	10	20213800076662	12/05/2021 17:05:40	20213000019261	10-6-21	19	
CANAL VIRTUAL	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800074362	03/05/2021 11:05:40				
CANAL VIRTUAL	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800074402	03/05/2021 11:05:48				
CANAL VIRTUAL	PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	20	20213800075122	05/05/2021 13:05:27				
CANAL VIRTUAL	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213320075312	05/05/2021 18:05:21				
CANAL VIRTUAL	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800075702	06/05/2021 16:05:02				
CANAL VIRTUAL	PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	30	20213800075812	07/05/2021 11:05:25				
CANAL VIRTUAL	PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	20	20213800076182	10/05/2021 16:05:44				

FR-MC-15 V2 16/02/2021



El futuro  
es de todos

Mininterior

Calle 26 No. 85B - 09, edificio C26 Piso 7  
Teléfono: 57 (1) 5557926 Ext 201- 205  
E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)  
Celular: 3102414387  
Página Web: [dnbc.gov.co](http://dnbc.gov.co)

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta legal	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Tiempo de atención	Observación
CANAL VIRTUAL	PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	30	20213800076362	11/05/2021 11:05:31				
CANAL VIRTUAL	PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	30	20213800078732	21/05/2021 16:05:09			43	A la fecha 27/07/2021, lleva en proceso 43 días y 13 días vencidos.
CANAL VIRTUAL	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	30	20213800079122	24/05/2021 19:05:01			42	A la fecha 27/07/2021, lleva en proceso 42 días y 12 días vencidos.
CANAL VIRTUAL	PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	30	20213800079182	25/05/2021 10:05:35			41	A la fecha 27/07/2021, lleva en proceso 41 días y 11 días vencidos.
CANAL VIRTUAL	PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	30	20213800079202	25/05/2021 10:05:21			41	A la fecha 27/07/2021, lleva en proceso 41 días y 11 días vencidos.

FR-MC-15 V2 16/02/2021



El futuro  
es de todos

Mininterior

Calle 26 No. 85B - 09, edificio C26 Piso 7  
Teléfono: 57 (1) 5557926 Ext 201- 205  
E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)  
Celular: 3102414387  
Página Web: [dnbc.gov.co](http://dnbc.gov.co)

Art. 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad demejora
PQRSD vencidas	Se encontró que 67 PQRSD de las 738 radicadas en la DNBC, al revisar la base de datos del GAU se vencieron observándose debilidades en los controles de los servidores y/o contratistas responsables de dar respuesta, no se evidencia monitoreo y seguimiento de la entrada y salida de las respuestas de los radicados con ello incumpléndose lo establecido en el Artículo 23 de la Constitución Política, los términos señalado en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el Numeral 5.7 del Procedimiento de Recepción, Distribución, Seguimiento y Salida de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	<b>NO CONFORMADA D</b>

No obstante lo anterior, de la información de los radicados vencidos 67 en total, como aparecen 11 con anotación de un posible radicado de salida, desde la oficina de control interno se hizo seguimiento selectivo a través de la herramienta ORFEO, verificando al respecto que:

Radicado entrada	Fecha	Radicado salida	Estado GAU	Revisión ORFEO OCI
20213800081042	2021-06-01	20212000020341	Vencido	Documento en Word proyectado, sin firma y sin archivar, no se tiene la certeza de haberse remitido
20213800081902	2021-06-08	20212050093601	Vencido	La solicitud entró el 8 de junio vencimiento 23 de julio, y aparece respuesta del 8 de julio con radicado 20212050093601
20213800060362	2021-02-08	20212000017031	Vencido	Se verifica memorando de respuesta 20212000017031 del 15-04-2021 y en el histórico aparece envió de correo 12-05-2021
20213800063402	2021-02-24		Vencido	Al revisar en ORFEO se verifica memorando de salida 20212050093481 del 2021-06-30 que corresponde a la respuesta

20213800063432	2021-02-24		Vencido	Revisando en ORFEO, se pudo determinar que aparece un radicado 20212050091981 de respuesta, sin firma
20213800066242	12-03-21	20212050089771	Vencido	Se verifica en ORFEO un memorando de salida 20212050089771 del 16 de marzo de 2021, el cual está sin firma
20213800068632	24-03-21	20211100018391		Con memorando de salida del 14-5-21

Art. 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad demejora
PQRSD vencidas	Revisados los radicados: 20213800081042; 20213800081902; 20213800060362; 20213800063402; 20213800063432; 20213800066242; 20213800068632, que desde GAU se reportan en el informe semestral como vencidos, al verificar en ORFEO aparecen con respuesta sin que se pueda verificar su entrega toda vez que desde el área responsable no se descargó y archivo, apareciendo todavía como usuario actual el funcionario o contratista responsable de la respuesta lo cual genera incertidumbre del trámite y así mismo de la información en el informe semestral de PQRSD. con ello incumpléndose lo establecido en el Artículo 23 de la Constitución Política, los términos señalado en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el Numeral 5.7 del Procedimiento de Recepción, Distribución, Seguimiento y Salida de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	<b>NO CONFORMIDA D</b>

### 7.7. Controles Para La Atención de PQRSD

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

Anticorrupción y de Atención al Ciudadano “*LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS*” en el ítem Controles que establece: • “Oficina de Control Disciplinario Interno: Las entidades deben organizar una oficina, que se encargue de adelantar los procesos disciplinarios en contra de sus servidores públicos.

Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de: (i) incumplimiento a la Respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y (ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad.”

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

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

## 7.8. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

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

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

Teniendo en cuenta la información que se reporta en ORFEO, y lo informado en memorando del 12 de julio de 2021 desde el Despacho de la Dirección, se notificaron y radicaron ocho (8) acciones de orden constitucional dentro del primer semestre del 2021 en donde se vinculó a la DNBC, en 1 sola de ellas se invocó vulneración al Derecho de petición con conocimiento del Juzgado primero promiscuo municipal de la Tebaida, en la que con sentencia del 03/02/2021. Se declaró carencia actual del objeto por hecho superado; las demás acciones se impetraron por vulneración a derechos como: Debido proceso; Derecho intimidad personal, dignidad humana honra, imagen y buen nombre; Derecho a la igualdad, acciones que se relacionan, así:

### Tabla No. 12 Relación tutelas II Semestre de 2020

No.	Radicado de Fecha de	Tutelante	Accionado	Opto. Municipio	Etapas del proceso	Número del	Asunto	Fundamento factico y jurídico	Autoridad judicial	Radicado de seguimiento
1	20213800062462 22/02/2021	Elite Internacional Américas S.A.S En Liquidación Judicial Por Intervención.	Pagaduría Cuerpo De Bomberos Voluntarios De La Tebalda. / Vinculada Dirección.	Quindío La Tebalda	Primera Instancia	2021-00027	Pronunciamiento Acción De Tutela. Auto Admisorio Del 19/02/2021.	Derecho De Petición no Respondido por el CBV. Falta De Legitimación En La Causa	Juzgado Primero Promiscuo Municipal La Tebalda	20212050085131 Sentencia 03/02/21. Declaró la carencia actual del objeto por hecho superado.
2	20213800066142 12/03/2021	Alexander Moreno Uzarazo	CBV Cúcuta/ Vinculada Dirección.	Norte De Santander Cúcuta	Segunda Instancia	2021-00100-00	Pronunciamiento Acción De Tutela. Auto Admisorio Del 19/02/2021.	Expulsión Del CBV. Debido Proceso. Falta De Legitimación En La Causa Por Activa.	Juzgado Quinto Penal Municipal Con Función De Garantías De Cúcuta	20212050088601 Sentencia 24/03/2021, en el fallo no menciona nada respecto a la DNBC, obliga al CBV y al Tribunal a dejar sin efectos la sanción. Se presentó impugnación por el CBV de Cúcuta el 06/04/21. Rad 20213800066142, 12/04/2021. Acto de comunicación sobre admisión de impugnación de fallo de tutela de admitido por el juzgado 4to penal de circuito con funciones de conocimiento de Cúcuta (rad Int 54001-31-09-004-2021-00036). fecha de auto admisorio 09/04/2021 Oficio No. 322-21.
3	20213800066542 16/03/2021	C.B.V. Cota - C.B.V. Cajicá	Jalir Antonio Godoy Hernández, Álvaro Eduardo Farfán Vargas, Álvaro Eduardo Farfán Vargas, José Leonardo Rojas Diaz, Julio Cesar Garcia Triana / Vinculada Dirección.	Cundinamarca Cota	Primera Instancia	2021-00203	Pronunciamiento Acción De Tutela. Auto Admisorio Del 11/03/2021.	Amparen Derechos Intimidad Personal, Dignidad Humana, Honra, Imagen Y Buen Nombre	Juzgado 56 De Pequeñas Causas Y Competencia Múltiple De Bogotá D.C. (Juzgado 74 Civil Municipal / Acuerdo Pcsja 18-11127).	20212050089721 Sentencia 26/03/21. Negó el amparo por improcedente. CONTENIDO DEL FALLO SE ENCUENTRA ANEXO AL 20213800069372 DEL 05/04/2021 "NEGAR POR IMPROCEDENTE el amparo constitucional formulado por Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cota y Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cajicá"

## 7.10 HALLAZOS

Emitido el presente seguimiento, se generaron los siguientes hallazgos:

Detalle de las validaciones	Resultado	Tipo de Hallazgo y/o oportunidad de mejora
<i>En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad".</i>	<p>•La Entidad cuenta con la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen; función que se delegó en la Subdirección Administrativa y Financiera, la cual cumple a través del Proceso de Gestión y Atención al Usuario, de conformidad con lo estipulado en el Numeral 20 del Artículo 10 del Decreto 350 de 2013, "Por el cual se establece la estructura de la Dirección Nacional de Bomberos, y se determina las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones".</p> <p>Dependencia, que además de los preceptos normativos, para el cumplimiento de su función a nivel interno, cuenta con su correspondiente documentación: Resolución de reglamentación de trámite interno de las PQRSD; Procedimiento; Instructivo; Protocolo de atención al usuario; Política de protección de datos; Formulario electrónico y Formulario PQRSD.</p> <p>Así mismo, se pudo verificar que para el primer semestre</p>	<b>CONFORMIDAD No.1</b>

Detalle de las validaciones	Resultado	Tipo de Hallazgo y/o oportunidad de mejora
	de 2021 la Oficina de Atención al Usuario para el desarrollo de sus labores contó con dos (2) funcionarios de planta, y tres (3) contratistas	
<i>En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios</i>	Se verificó en la página web de la Entidad, que se cuenta con el chat donde los ciudadanos y partes interesadas pueden interactuar en línea con la <b>DNBC</b>	<b>CONFORMIDAD No.2</b>
<i>Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”.</i>	Se evidenció en la página web de la Entidad en el menú Atención al ciudadano, submenú Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que se implementó el formulario electrónico de radicación y consulta de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información pública, el cual se puede consultar en el link <a href="https://www.dnbc.gov.co/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias">https://www.dnbc.gov.co/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias</a>	<b>CONFORMIDAD No.3</b>
<i>Protocolo de Atención al Usuario en el Marco de la Emergencia Sanitaria a Causa del Covid-19</i>	Se encuentra publicado en la página web de la Entidad menú Atención al ciudadano: <a href="https://dnbc.gov.co/sites/default/files/2020-08/ANEXO%201%20Protocolo%20covid-19%20%281%29%20%282%29.pdf">https://dnbc.gov.co/sites/default/files/2020-08/ANEXO%201%20Protocolo%20covid-19%20%281%29%20%282%29.pdf</a>	<b>CONFORMIDAD No.4</b>
<i>Tipologías definidas</i>	De Los radicados objeto de muestra al revisar la dependencia asignada para su trámite, así como la tipología establecida al momento de su radicación, se observa que se radicaron de acuerdo a las tipologías definidas en el acto que reglamenta las PQRSD en la DNBC, artículo 10 de la Resolución 245 de 2021	<b>CONFORMIDAD No.5</b>
<i>Resolución N° 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”</i>  <i>Instructivo Entrada de PQRSD en cada canal de Atención Disponible al Usuario</i>  <i>El Artículo 3 de la Resolución y Núm. 3. Del Instructivo establecen los Canales oficiales, así</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• Presencial</li></ul>	<b>•Buzón de sugerencias</b>  Al verificar en seguimiento las solicitudes que ingresaron por este medio, se informa desde el proceso de atención al usuario que para el periodo de seguimiento este medio no estuvo dispuesto  <b>Formulario electrónico</b> <a href="https://bomberos.mininterior.gov.co/node/26906">https://bomberos.mininterior.gov.co/node/26906</a> Respecto de este medio de ingreso de PQRSD se establece en el Instructivo Entrada de PQRSD en cada canal de Atención Disponible al Usuario, para hacer un ingreso más rápido, el peticionario puede ingresar al siguiente link: <a href="https://bomberos.mininterior.gov.co/node/26906">https://bomberos.mininterior.gov.co/node/26906</a> ,  El cual al ser verificado por la OCI <b>se encuentra inactivo , el acceso rápido en la página web</b>	<b>OBSERVACIÓN No.1</b>

Detalle de las validaciones	Resultado	Tipo de Hallazgo y/o oportunidad de mejora
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Telefónico</i></li> <li>• <i>Virtual:</i></li> <li>• <i>Escrito</i></li> </ul>		
<p>Artículo 48 de la Resolución 245 de 2021 Elaboración y presentación de informes</p>	<p>En revisión de los informes mensuales elaborados por el GAU, frente a la información consolidada en el informe semestral y la matriz de Excel consolidada, el total de los radicados de PQRSD no coinciden, lo cual incertidumbre de la información y estadísticas reportadas</p>	<p><b>OBSERVACIÓN No.2</b></p>
<p>Canales Oficiales de la Entidad de mayor utilización durante el primer semestre de 2021</p>	<p>En verificación de este aspecto, al revisar el informe semestral de Gestión de Atención al Usuario, establecen que el canal más utilizado para radicación de PQRSD fue el canal virtual con un 96%, el segundo lugar el escrito con 2% y la directa con un 2%, lo cual evidencia una total inobservancia de lo establecido en el artículo 3 de la Resolución 245 de 2021 y Núm. 3. del Instructivo Entrada de PQRSD, que determinan los canales disponibles para la Atención al Usuario, los cuales comprenden Canal escrito que corresponde a : correo electrónico, formulario electrónico, formulario PQRSD, buzón de sugerencias y atención por correspondencia, entre tanto el Canal virtual, compuesto por: chat en línea de la página web de la Entidad o vía WhatsApp y Redes sociales (Instagram, YouTube, Twitter); de ahí, que atendiendo a lo estipulado en el informe semestral de GAU, como la matriz Excel, y los informes mensuales el canal con más número de radicados no fue el virtual sino el escrito.</p> <p>Situación anterior, que se confirma del Numeral 12 del mismo informe semestral de GAU, Canales de Atención, en donde determinan que para el Primer Semestre, el canal más utilizado por los usuarios fue el correo de atención al ciudadano con un 91,5% (675) de las 738 PQRSD allegadas, así mismo el que menos se utilizó fue el formato físico de PQRSD con un 0,3% (2), atendiendo a que este último también hace referencia al canal escrito.</p> <p>Igualmente, como canales relaciona el informe: radicación directa y servicio de mensajería, mecanismos estos que no relaciona ni la resolución ni el instructivo, se relaciona es radicación directa como canal presencial y servicio de mensajería como atención por correspondencia que es un mecanismo dentro del canal escrito.</p> <p>Atención por correspondencia, que se observa está a cargo del proceso de Gestión Documental como si fuera la oficina encargada de recibir documentos por radicación directa o servicio de mensajería, cuando esta función está en cabeza de GAU, por lo cual se hace necesario actualizar este aspecto en el instructivo</p>	<p><b>NO CONFORMIDAD No.1</b></p>

Detalle de las validaciones	Resultado	Tipo de Hallazgo y/o oportunidad de mejora
Registro ORFEO de salida	<p>Al verificar la digitalización y archivo de respuesta respecto de los 738 radicados, se pudo establecer que 196 radicados que corresponden a un 27% sobre el total de PQRSD del semestre, no tienen Orfeo de salida. Así mismo que del radicado objeto de muestra, aunque tienen radicado de salida ni tienen imagen de la respuesta, como se pudo evidenciar en los radicados:</p> <p>20213000019711;20212050083181;20212000013701;20212050084201; 20212050084231;20212050084331;20212050084241 y 20212050086871 con ello desconociéndose lo preceptuado en el Numeral 7 Punto No.5 de las Políticas de Operación del Procedimiento de Recepción, Distribución, Seguimiento y Salida de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, que determina que como registro del trámite de las PQRSD, debe quedar un radicado de ORFEO.</p>	<p><b>NO CONFORMIDAD No.2</b></p>
Respuestas Extemporáneas	<p>Falta de atención a las PQRSD dentro de los términos legales. Se encontró que en 76 PQRSD de los 738 radicados del primer semestre de acuerdo con la base de datos suministrada por la GAU, se respondieron de forma extemporánea, sin que haya evidencia, que dieron respuesta parcial debidamente sustentada y justificando porque no se pudo atender en término al peticionario; y si en caso de ser necesario que hayan fijado un nuevo tiempo que no excediera el término inicialmente establecido.</p> <p>Así mismo, de la relación de PQRSD con respuesta extemporánea hay que resaltar que, en 65 radicados del total de 76 no tienen ninguna observación, lo cual no permite evidenciar que la dependencia, funcionario o contratista encargado de su trámite haya dado repuesta oportuna, hubiese notificado la misma al usuario, y que dio cumplimiento a su deber de archivar físicamente, archivar en Orfeo y digitalizar la respuesta, ni que haya dado respuesta parcial, o haya informado al peticionario de la necesidad de ampliar el plazo de respuesta.</p> <p>Situación anterior, que se corrobora de los radicados ORFEO: 20211200000823; 20211200000823; 20213000014081; 20213000019071; 20212050085341 20212100016271;20212100015481; 20212100016631 20212100017221; 20212000015591; 20212050090971 20212000017501; 20212050090951; 20212050093421</p> <p>De las situaciones anteriores se evidencia incumplimiento a los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, y su párrafo: "...Artículo</p>	<p><b>NO CONFORMIDAD No.3</b></p>

Detalle de las validaciones	Resultado	Tipo de Hallazgo y/o oportunidad de mejora
	<p>14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción...”</p> <p>PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</p>	
PQRSD vencidas	<p>Se encontró que 67 PQRSD de las 738 radicadas en la DNBC, al revisar la base de datos del GAU se vencieron observándose debilidades en los controles de los servidores y/o contratistas responsables de dar respuesta, no se evidencia monitoreo y seguimiento de la entrada y salida de las respuestas de los radicados con ello incumpléndose lo establecido en el Artículo 23 de la Constitución Política, los términos señalado en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el Numeral 5.7 del Procedimiento de Recepción, Distribución, Seguimiento y Salida de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias</p>	<p><b>NO CONFORMIDAD No.4</b></p>
PQRSD vencidas	<p>Revisados los radicados: 20213800081042; 20213800081902; 20213800060362; 20213800063402; 20213800063432; 20213800066242; 20213800068632, que desde GAU se reportan en el informe semestral como vencidos, al verificar en ORFEO aparecen con respuesta sin que se pueda verificar su entrega toda vez que desde el área responsable no se descargó y archivo, apareciendo todavía como usuario actual el funcionario o contratista responsable de la respuesta lo cual genera incertidumbre del trámite y así mismo de la información en el informe semestral de PQRSD. con ello incumpléndose lo establecido en el Artículo 23 de la Constitución Política, los términos señalado en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el Numeral 5.7 del Procedimiento de Recepción, Distribución, Seguimiento y Salida de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias</p>	<p><b>NO CONFORMIDAD No.5</b></p>
Procesos disciplinarios	<p>Se evidenció que la Oficina de Control Interno Disciplinario no ha dado cumplimiento a lo establecido en la Guía Estrategias para la Construcción del PAAC en cuanto a “adelantar las investigaciones en caso de: (i) incumplimiento a la Respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y (ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad.” Generadas durante el II semestre de 2020</p>	<p><b>NO CONFORMIDAD No.6</b></p>

## CONCLUSIONES

Se concluye a partir del seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del primer semestre de 2021, que el Sistema de Control Interno es susceptible de mejora teniendo en cuenta, que:

- Se determinó en seguimiento al trámite de las PQRSD en el primer semestre del 2021, que se presentan debilidades en el ingreso de los radicados a través de los cuatro canales disponibles de Atención al Usuario canal escrito, canal virtual, canal telefónico y presencial, toda vez que como quedó evidenciado en el presente informe no se tiene claridad de los mecanismos que componen cada uno, lo cual genera incertidumbre respecto de la información reportada sobre los canales.
- Se evidenció de los 738 radicados, que solo hay un nivel de cumplimiento en el trámite de las PQRSD en la Entidad del 76%, con una extemporaneidad del 10% y de vencimiento del 9 %, con lo cual la Entidad, se puede ver avocada a que se instauren acciones legales por vulneración a los derechos fundamentales de petición, y de acceso a los documentos públicos.
- Se reiteran las debilidades en el seguimiento del Proceso de Atención al Usuario, y de cada uno de los procesos responsables de atender las PQRSD, atendiendo al número de radicados, vencidos y extemporáneos, y los que se relacionan como cumplidos para que se suba la imagen de respuesta teniendo en cuenta que esta última se establece no solo como control a los funcionarios y contratistas encargados de tramitar las PQRSD, sino que son las que permiten tener la memoria institucional
- Persiste la práctica de dejar radicados sin observación en la matriz de seguimiento del GAU toda vez que de 76 radicados extemporáneos solo 11 relacionan observación y en ninguna de ellas se dejaba constancia si se verificó la notificación al petitionario de una respuesta parcial y/o información de fecha de ampliación de respuesta, como mecanismo de justificación de esa extemporaneidad.
- Se encontró que a la fecha del seguimiento hay 67 PQRSD que se encuentran vencidas sin respuesta, y no se evidencia que se le haya informado al petitionario la fecha en que será resuelta la petición, o si se tiene un mecanismo para verificar si efectivamente no fue atendida por el funcionario o contratista responsable.
- Se observó que no se han adelantado las investigaciones disciplinarias correspondientes, por incumplimiento a las respuestas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, en lo

que corresponde a las PQRSD del I semestre de 2021

- Por último, del presente seguimiento se observó que los informes mensuales de las PQRSD, difieren en datos del consolidado semestral, y este último de lo plasamado en el ORFEO, como quedó evidenciado en el presente informe, lo cual genera incertidumbre en las cifras presentadas respecto de los radicados recibidos, los realmente atendidos con oportunidad, los extemporáneos y vencidos.

## RECOMENDACIONES

- Se debe fortalecer desde los procesos los controles para que los funcionarios y contratistas responsables de dar respuesta a las PQRSD, lo hagan en los términos establecidos en la Ley, y observando lo establecido en el instructivo y procedimiento para el cargue, notificación y archivo de la respuesta
- Es necesario dar aplicación a los canales oficiales dispuestos por la Entidad, en los términos establecidos en los documentos que dentro de la Entidad los define resolución, instructivo y procedimiento.
- Se reitera la necesidad de generar el mecanismo entre la Oficina de Atención al Usuario y la Oficina de Control Interno Disciplinario para que se informe de las PQRSD incumplidas y así iniciar las correspondientes acciones disciplinarias
- Dar respuesta de manera inmediata a aquellas PQRSD las cuales se encuentran sin respuesta y vencidas.
- Desde el Grupo de Gestión al Usuario, se deben definir acciones que permitan garantizar el cumplimiento normativo en la contestación o trámite de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias, como, por ejemplo: - actividades de acompañamientos, sensibilización y fortalecimiento a la cultura de atención a las PQRS.
- Realizar alertas a las dependencias para que no se incumplan los términos legales para la contestación de PQRS, de acuerdo a los reportes generados por el aplicativo ORFEO.
- Generar en los funcionarios y contratistas la cultura de cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente para evitar vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales.
- Se deben establecer los respectivos planes de mejoramiento, entre la supervisión y el contratista que tenga la obligación de dar respuesta a las PQRSD, en caso que se evidencie que está incumpliendo su obligación y de persistir el incumplimiento tomar las medidas contractuales correspondientes.

- De los informes periódicos de las PQRSD, se debe socializar con las dependencias su nivel de respuesta a las solicitudes que ingresan a la DNBC, dejando los compromisos de cumplimiento respetivo en caso de evidenciar incumplimientos.
- Asegurar la trazabilidad de las PQRSD tanto en el Sistema de Gestión Documental “ORFEO” como en la base de datos de la Oficina de Atención al Ciudadano, en aras de mantener la confiabilidad e integridad de la información.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO

**María del Consuelo Arias Prieto**  
Asesora de Control Interno

Copia: Dr. Jorge Edwin Amarillo Alvarado – Subdirector Administrativo y Financiero

Capitán Jairo Soto Gil- Subdirector Estratégico y de Coordinación Bomberil