

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 AL 30 DE JUNIO DE 2022

1. INTRODUCCIÓN

En virtud de lo previsto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, *“en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”*; para ello, la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República expidió la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, documento en el que al mismo tiempo se señala *los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos...*”, aspecto este último en el que nos tendremos en el presente seguimiento, de acuerdo a lo establecido en el artículo segundo del Decreto 2641 de 2012

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

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

Por lo anterior, y de acuerdo con al Plan Anual de Auditorias vigencia 2022 la Oficina de Control Interno, se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, del periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2022.

OBJETIVOS DEL INFORME

2.1 Objetivo General

Verificar que el trámite dado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas en la Dirección Nacional de Bomberos cumpla con las normas legales vigentes y

reglamentación interna de la Entidad, para informar el resultado a la Administración de la Entidad, para que del análisis del mismo se tomen las decisiones oportunas para la mejora del sistema de gestión, seguimiento y control de PQRSD

2.2. Objetivos Específicos

- Verificar la recepción, distribución y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formuladas por los ciudadanos ante la DNBC.
- Verificar el cumplimiento de oportunidad y materialidad establecidos por la ley, para atender las PQRSD formuladas por los ciudadanos ante la DNBC.
- Verificar la eficacia y efectividad de los controles relacionados con la atención de las PQRSD de la Dirección Nacional de Bomberos.

3. ALCANCE

Evaluación a la recepción, radicación, direccionamiento y respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias interpuestas por los ciudadanos y partes interesadas recibidas a través de los diferentes canales dispuestos por la Entidad, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2022, y el cumplimiento de los términos establecidos para su trámite por parte de las dependencias de la Entidad involucradas en su atención.

4. 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:

- a. Ley 87 de 1993 *"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones, artículo 12 literal i) Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente"*.
- b. Ley 190 de 1995 *"Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa."*
- c. Ley 1474 de julio 12 de 2011 *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y a efectividad del control de la gestión pública"*.
"...Artículo 76 La oficina de control interno deber vigilar que la atención se

preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...

- d. Ley 1712 de 2014 “...Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado...” ...H. Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado”
- e. Ley 1755 del 30 de junio 10 de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de la contencioso administrativo”
- f. Ley 1757 de 2015 “...Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones...”
- g. Decreto 2232 de 1995 “Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”
- h. Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011
- i. 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”.
- j. 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 ~~solu~~ *solu* ^{ción} las principales necesidades y demandas de los ciudadanos y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo”.
- k. 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”.

- l. 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”.*
- m. 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...”, la cual aplicó hasta mayo 16 de 2022*
- n. Resolución No. 001519 de 2020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”*
- o. Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades “Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición”.*
- p. Resolución 245 de 2021. “Por la cual se modifica la resolución 218 de 2019 que reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ante la*

4. METODOLOGÍA

La Oficina de Control Interno, mediante correo electrónico de fecha 29 de julio de 2022, con el fin de presentar los resultados del seguimiento a las PQRSD que ingresaron y tramitó la DNBC durante el I semestre de 2022, solicitó a la Subdirección Administrativa y Financiera: *Los informes mensuales(enero-junio); el consolidado del I semestre de 2022 de las PQRSD recibidas y tramitadas por la Dirección Nacional de Bomberos; el consolidado en Excel de las tablas dinámicas de las PQRSD del periodo enero-junio de 2022; y las encuestas de satisfacción de usuarios del periodo relacionado a reportar; solicitud, que fue atendida mediante correo electrónico de fecha 3 de agosto de 2022, y de los cuales al establecerse un total de 601 radicados recibidos dentro del periodo de seguimiento; para efecto del presente seguimiento, tomamos para el cumplimiento de los objetivos propuestos una muestra representativa de 60 solicitudes, para verificar de la información allegada por la Subdirección Administrativa y Financiera su conformidad frente a la información registrada en el Sistema de Gestión Documental ORFEO y la observancia a los preceptos legales que corresponden.*

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

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

Para finalmente, realizar seguimiento a las repuestas de un 10% (60) de las solicitudes recibidas en el semestre (601), para determinar si hubo una pronta resolución, y si esta fue completa y de fondo.

Aspectos relacionados de los que resaltamos los siguientes resultados:

5.1 Verificación del funcionamiento de la dependencia encargada de tramitar las solicitudes y la recepción, distribución y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formuladas por los ciudadanos ante la Dirección Nacional de Bomberos

Aspecto que se verifica atendiendo a que la atención oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias es uno de los elementos del cuarto componente: *Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano* que hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, siendo un elemento que permite consolidar la cultura de servicio al ciudadano por parte de los servidores de la entidad. Evidenciando la Oficina de Control Interno al respecto:

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

Situación evidenciada	Hallazgo	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
<p>Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos</p> <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”. Art. 76 de la Ley 1474 de 2011 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos</i></p>	<p>Al respecto, se verifica en seguimiento que la Dirección Nacional de Bomberos, cuenta con el proceso <i>Gestión de Atención al Usuario</i>, que es el encargado de gestionar dentro de los términos de ley, los requerimientos formulados por la ciudadanía y grupos de interés, para satisfacer sus necesidades, mediante la orientación y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, así como evaluar la percepción de los servicios y trámites ofrecidos por la DNBC, y para lo cual se dispone de una oficina conformada por 2 funcionarios de planta y un contratista dentro del periodo de seguimiento</p>	<p>CONFORMIDAD</p>
<p>Dirección y coordinación de la Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos</p> <p>La dependencia de que trata el art 76 de la Ley 1474 de 2011 en concordancia con el art 53 de la Ley 190 de 1995 y el artículo 7 del Decreto del 2232 de 1995, deberá estar dirigida o coordinada por la secretaria general u otra dependencia de alto nivel.</p>	<p>En seguimiento de la OCI al verificar el criterio estipulado, se observó al respecto; que de acuerdo a lo establecido, en el Numeral 20 del Artículo 10 del Decreto 350 de 2013, <i>“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”.</i>, la Oficina de Atención al Usuario, está bajo la coordinación de la Subdirección Administrativa y Financiera, pues entre otras funciones, le corresponde: Atender las peticiones y consultas relacionadas con asuntos de su competencia y de la unidad (subrayado es nuestro); no obstante, al revisar la caracterización del proceso, en ella se establece que el responsable del mismo es la Dirección General, y los informes mensuales y semestral aparece que quien aprueba es el Director General, circunstancias que generan incertidumbre respecto a quién es el encargado de coordinar la dependencia.</p>	<p>OBSERVACIÓN</p>

Situación evidenciada	Hallazgo	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
<p>Actividades del jefe</p> <p><i>Funciones del jefe de la dependencia encargada de las PQRSD, determinadas en el Artículo 9 del Decreto 2232 de 1995</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Coordinar actividades con el jefe de la unidad de control interno y con el jefe de la unidad de planeación, para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad.</i> - <i>Coordinar actividades con los jefes de unidad de quejas y reclamos de la entidad superior y de las demás entidades del área a que pertenece la entidad para lograr eficiencia y eficacia del sistema</i> 	<p>En seguimiento al verificar los aspectos relacionados no hay evidencia de coordinación de actividades con el jefe de la unidad, el de control interno y con el jefe de la unidad de planeación, que permita el mejoramiento de la gestión.</p> <p>Así mismo, no se tiene soporte de coordinación de actividades con los jefes de las demás unidades de quejas y reclamos del sector.</p>	<p style="text-align: center;">NO CONFORMIDAD No1</p>
<p>Informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190/95, el cual debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad, el cual debe dar cuenta de:</p> <p>1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas</p>	<p>En revisión de los informes mensuales de las PQRSD, se pudo establecer que en el mes de abril no obstante referir en el acápite 6 <i>Evolución de las PQRSD</i>, se estableció que para ese mes no se registraron quejas ni denuncias, pero en el mismo informe, en el acápite 11. <i>Temas de consulta reiterativa se toma el texto de todos los informes</i>, se establece: El 5.56% (4) de las peticiones son</p>	<p style="text-align: center;">NO CONFORMIDAD No.2</p>

Situación evidenciada	Hallazgo	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
<p>y reclamos, y 2. Principales Recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública (respecto de este último aspecto no se radicaron sugerencias en el semestre).</p>	<p>quejas por irregularidades en la actuación de diferentes Cuerpos de Bomberos, ante lo cual se les indica el conducto regular que trae la Resolución 1127 de 2018 “Por medio de la cual se modifican algunos artículos del Reglamento Administrativo, Operativo, Técnico y Académico de los Bomberos de Colombia, adoptado por la Resolución 661 de 2014”, el Decreto 953 de 1997 “Por el cual se dicta el Reglamento de Disciplina para el Personal de los Cuerpos de Bomberos” y la demás legislación a la que hubiere lugar, o quejas presentadas por los diferentes Cuerpos de Bomberos por el incumplimiento de las administraciones municipales en el giro de los recursos de sobretasa bomberil.</p> <p>Así mismo, en el informe de junio se informa que se recibieron 3 quejas, pero no se indica a que servicios hacen referencia, sino que se limitan en el informe, a citar el mismo párrafo de la Resolución 1127 de 2018, el cual se repite en todos los informes, sin especificar sobre qué servicio se presentan las quejas y a que dependencia hace referencia, lo cual va a permitir la toma de decisiones.</p> <p>Durante el I semestre de 2022, no se registra radicados de sugerencias</p>	
<p>Documentación del proceso</p> <p>Manual Operativo MIPG</p>	<p>En verificación a la documentación del proceso en el SIGE, se establece que el proceso cuenta con: Instructivo Entrada de PQRSD en cada Canal de Atención</p>	

Situación evidenciada	Hallazgo	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
<p>numeral 3.2.1.1 Política de Fortalecimiento Organizacional y simplificación de Procesos, que señala, entre otros los siguientes:</p> <p>“(…) Identificar los procesos necesarios para la prestación del servicio y la adecuada gestión, a partir de las necesidades y expectativas de los grupos de valor identificadas en la dimensión de Direccionamiento Estratégico y de Planeación (es posible agrupar procesos afines en macro procesos)</p> <p>(…) Definir la secuencia de cada una de las diferentes actividades del proceso, desagregándolo en procedimientos o tareas</p>	<p>Disponible al Usuario; el Procedimiento de Recepción, Distribución, Seguimiento y Salida de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias; la Política de protección de datos; el Protocolo de Atención al Usuario; el Formulario electrónico; y el Formulario PQRSD, documentación que se requiere para el tratamiento de las solicitudes; no obstante estar el protocolo y la política de protección de datos en proceso de actualización, de acuerdo al plan de acción de la dependencia y tenerse como un producto para la presente vigencia</p>	<p align="center">CONFORMIDAD</p>
<p>Anexo 2 de la Resolución MinTIC 1519 del 2020 Estándares de publicación y divulgación información. 2.4.3 Atención y Servicios a la Ciudadanía. Formulario PQRSD</p>	<p>En seguimiento al link https://dnbc.gov.co/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias, se pudo verificar el formulario de PQRSD, al cual se puede acceder de forma autónoma e independiente; no obstante ello, se establecieron debilidades en cuanto a condiciones técnicas como: El sistema no genera un mensaje de confirmación de recibido indicando fecha y hora de recepción, no obstante</p>	<p align="center">NO CONFORMIDAD No3</p>

Situación evidenciada	Hallazgo	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
	<p>si informar el número de radicado; así mismo, el formulario no cuenta con la validación de datos que le permita al ciudadano visibilizar si existe errores en el diligenciamiento, o si le falta incluir alguna información, toda vez que este aviso de error debe ser visible y accesible para todos los usuarios; tampoco se observa el mensaje de falla en el sistema que indique el motivo y la opción con la que cuenta el usuario para hacer nuevamente su solicitud.</p> <p>Así mismo, se debe facilitar al ciudadano las condiciones de acceso a la información, por lo cual la Entidad en el tema que nos ocupa debe publicar los procedimientos o lineamientos para la recepción, radicación, trámite y remisión de respuesta, mecanismos de consulta del estado de las PQRSD</p>	

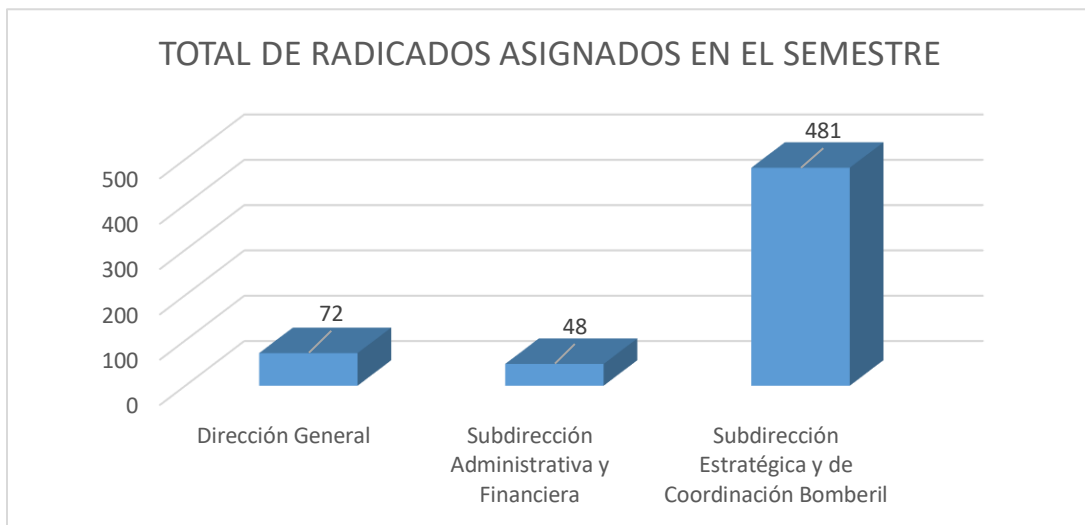
5.2 Análisis PQRSD de enero a junio de 2022.

5.2.1 Total de PQRSD Recibidas en la DNBC en el Primer Semestre de 2022:

Durante el periodo de seguimiento la DNBC recibió un total de 601 solicitudes según información reportada y publicada desde Gestión de Atención al Usuario, atendiendo a los registros del aplicativo ORFEO y la información brindada por funcionarios y contratistas, solicitudes que se distribuyeron desde la Oficina en consideración a la competencia y con ello estableciendo el porcentaje de participación en el trámite de las mismas, así:

Tabla No 2 relación de participación de las Subdirecciones en el trámite de solicitudes

DEPENDENCIA ASIGNADA	TOTAL DE RADICADOS ASIGNADOS EN EL SEMESTRE
Dirección General	72 con un 11.98%
Subdirección Administrativa y Financiera	48 con un 7.99%
Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil	481 con un 80.03%
	601



Fuente: Base de datos GAU

De este primer análisis de distribución de las solicitudes, se observa que la dependencia con más radicados de PQRSD corresponde a la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil con un total de 481 solicitudes que corresponde a un 80.03% sobre el total de 601 PQRSD, seguida de la Dirección General con 72 y un porcentaje de participación del total de un 11.98% y finalmente la Subdirección Administrativa y Financiera con 48 radicados que representan un 7.99% respecto del total de PQRSD recibidas por la DNBC, en lo que corresponde al primer semestre de 2022.

Por lo anterior, desde la Oficina de Control Interno se entró a verificar el nivel de oportunidad en la respuesta, por parte de las dependencias asignadas, encontrando al respecto, según lo informado desde GAU, que: *“ La Dirección Nacional de Bomberos, durante este primer semestre de 2022 respondió dentro del término legal el 64.06% (385) de las 601 PQRSD allegadas, actualmente se encuentra en proceso de respuesta y aun en termino legal el 1.33% (8), así mismo el 21.63% (130) corresponde a peticiones respondidas por fuera del término legal, por último, un 12.98% (78) se encuentran en estado de vencidas “*

Información presentada por GAU, que llama la atención respecto a las solicitudes vencidas y con respuesta extemporánea, que corresponden a un total de 208 sobre el total de 601 y que representan un 34.61% sobre el total de 100%; motivo por el cual, desde la OCI, se consideró importante discriminar por áreas las solicitudes asignadas para así, permitir analizar el por qué de este bajo nivel de respuesta, encontrando al respecto que:

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

AREA	RADICADOS ASIGNADOS
DIRECCIÓN GENERAL	72
Planeación Estratégica	4
CITEL	45
Cooperación Internacional y Alianzas Estratégicas	1
Gestión Atención al Usuario	3
Gestión Comunicaciones	4
Gestión Jurídica	15
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	48
Gestión Contractual	30
Gestión Administrativa	3
Gestión de Comunicaciones	1
Gestión de Tecnología e Información	1
Gestión Financiera	3
Infraestructura Nacional para Bomberos	1
Gestión Talento Humano	9
SUBDIRECCIÓN ESTRATEGICA Y DE COORDINACIÓN BOMBERIL	481
Fortalecimiento Bomberil para la Respuesta	52
Inspección, Vigilancia y Control	85
CITEL	7
Coordinación Operativa	11
Educación Nacional para Bomberos	99
FANO	225
Gestión de Asuntos Disciplinarios	1
Infraestructura Nacional para Bomberos	1
TOTAL POR ÁREAS	601

Del ejercicio de Control Interno de discriminar por áreas las solicitudes asignadas, se observan inexactitudes en la información, toda vez que se relaciona que la Dirección tuvo un total de 72 radicados, pero es que se le están sumando 45 radicados que por estructura no le corresponden ya que CITEL, no hace parte de ella.

Así mismo, Comunicaciones también aparece en la relación de la Subdirección Administrativa y Financiera y en la Dirección General; e Infraestructura Nacional de

Bomberos también se relaciona en la Subdirección Administrativa y Financiera y en la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil, con ello generando incertidumbre en la información de las estadísticas presentadas en el informe.

Situación evidenciada	Hallazgo	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
<p>Informes de solicitudes de accesos a información</p> <p>Artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015, por medio del cual se establece que los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuestas</p>	<p>Del ejercicio de Control Interno de discriminar por áreas las solicitudes asignadas, se observan inexactitudes en la información, toda vez que se relaciona que la Dirección tuvo un total de 72 radicados, pero es que se le están sumando 45 radicados que por estructura no le corresponden ya que CITEC, no hace parte de ella.</p> <p>Así mismo, Comunicaciones también aparece en la relación de la Subdirección Administrativa y Financiera y en la Dirección General; e Infraestructura Nacional de Bomberos también se relaciona en la Subdirección Administrativa y Financiera y en la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil; con ello, generando incertidumbre en la información de las estadísticas presentadas en el informe.</p>	<p>OBSERVACIÓN</p>

5.2.2 Tabla No. 4 Canales de Recepción de las PQRSD más utilizados en la DNB, en el Primer Semestre de 2022.

CANALES DE ATENCIÓN	RADICADOS	PORCENTAJE
Chat institucional	4	0.67%
Correo atención al ciudadano	522	86.86%
Correo institucional	14	2.33%
Formato PQRSD Web	30	4.99%
Radicación directa	15	2.50%

CANALES DE ATENCIÓN	RADICADOS	PORCENTAJE
Redes sociales	1	0.17%
Servicio de mensajería	15	2.50%
Total	601	100%

Se observa en seguimiento que la DNBC tiene activo medios de atención dentro de los canales oficiales como lo es el correo de atención al ciudadano atencionciudadano@dnbc.gov.co. habilitado 24 horas de los 7 días de la semana, el cual durante este primer semestre 2022 fue el canal más utilizado con un 86.86% fue el correo

5.2.3 Comunicaciones Recibidas en la DNBC, según Tipologías:

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

Tabla No.5 Radicados de PQRSD clasificados por Tipologías

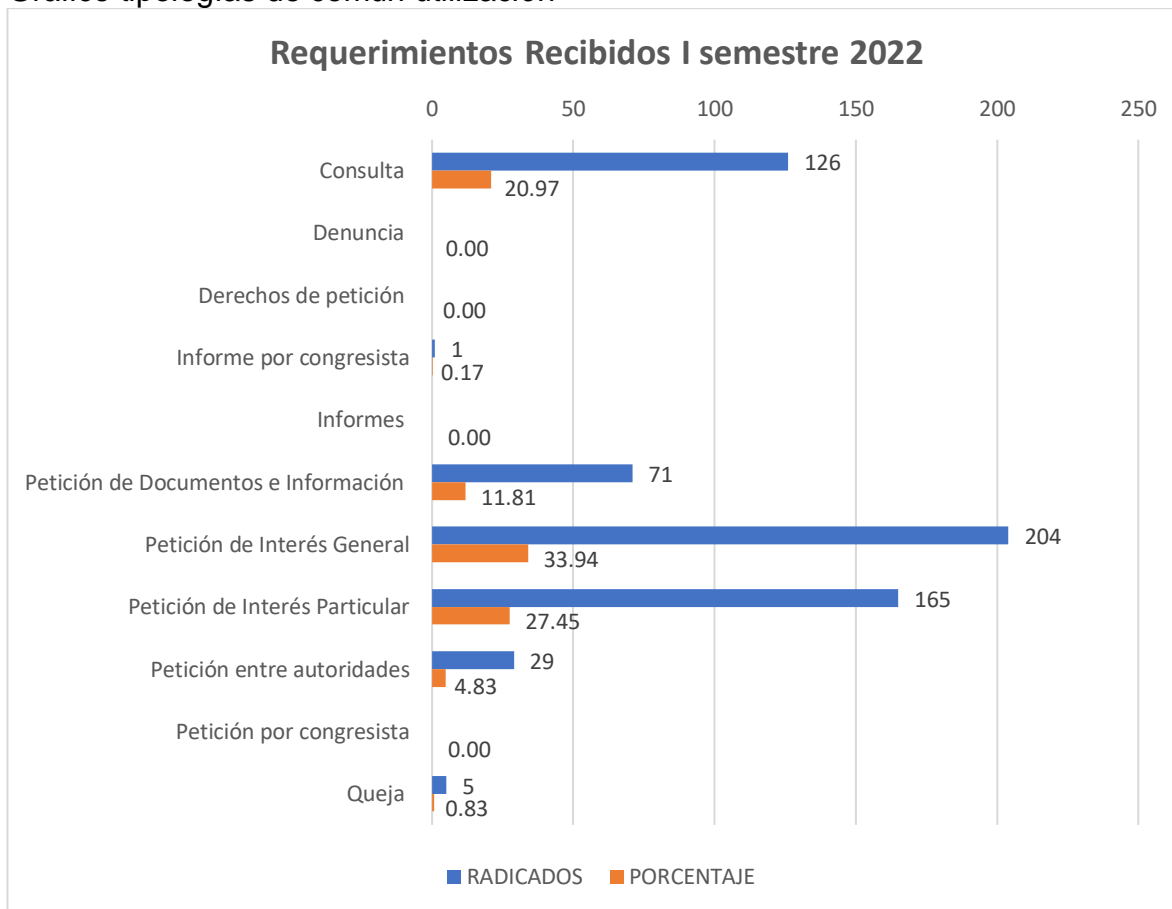
TIPOLOGIAS	RADICADOS	PORCENTAJE
Consulta	126	20,97
Denuncia		0.00
Derechos de petición		0.00
Informe por congresista	1	0.17
Informes		0.00
Petición de Documentos e Información	71	11.81
Petición de Interés General	204	33.94
Petición de Interés Particular	165	27.45
Petición entre autoridades	29	4.83
Petición por congresista		0.00
Queja	5	0.83
TOTAL GENERAL	601	100

Fuente: Información 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 continua siendo **Petición de Interés General** con 204 radicados y un porcentaje de participación del 33.94% sobre el total de radicados; seguida, de **Petición de Interés Particular** con 165 radicados y un 27.45% de participación; resaltando, por último, la **consulta** con 126 radicados y un 20.97% de participación sobre el total; no obstante, la **Petición de documentos e información** tiene un registro de 71 radicados con un porcentaje de participación con 11.81%

Gráfico tipologías de común utilización



Fuente: Información Grupo Atención al Usuario

5.2.4 Tabla No. 6 Tiempos de Respuesta PQRSD

TIPOLOGÍAS	TPROMEDIO DE DÍAS HÁBILES
Petición de consultas	25
Petición e documentos e información	21
Petición entre autoridades	30
Peticiones informes por congresista	3
Petición interés general	26
Petición interés particular	24

Del informe semestral GAU, como la base datos Excel del primer semestre, se establece la correcta asignación de tiempos de respuesta estipulados por la Ley 1755 de 2015 y del Decreto 491 de 2020 que ampliaba los términos de respuesta, y que tuvo vigencia hasta el 16 de mayo de la presente vigencia.

No obstante, las PQRSD cumplidas, tener un nivel de días de atención oportuno, es de aclarar que en el primer semestre 2022, se respondió dentro del término legal solo el 64.06% (385) de las 601 radicados, respuestas de las que más adelante en el presente seguimiento se hará la respectiva verificación

Así mismo, la OCI considera de relevancia para verificar el tratamiento de las PQRSD en la DNBC tomar la TOTALIDAD DE PETICIONES EXTEMPORÁNEAS y las VENCIDAS, exceptuando las que se encuentran en proceso en el semestre, para verificar su tratamiento, evidenciando al respecto:

5.2.5 Respuesta Extemporáneas PQRSD

Teniendo en cuenta que de la información suministrada por el GAU, establecen 130 peticiones con respuesta extemporánea, lo cual fue verificado en seguimiento en la matriz Excel; de ahí, que la OCI procedió a revisar la información de cada uno de los radicados, para determinar y como lo posibilita la ley en el parágrafo del Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que excepcionalmente cuando no fuere posible resolver una petición en los plazo que señala la ley, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, la cual no podrá exceder del doble inicialmente previsto, encontrando al respecto:

Tabla No.7 Respuesta Extemporáneas PQRSD

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Tiempo de atención	Observación
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	30	202211401 23812	14-ene-22	202211000 47091	15-mar-22	43	Sin evidencia de envío de respuesta
Canal Escrito	Petición ENTRE AUTORIDADES	10	202211401 24072	20-ene-22	202130000 22591	9-feb-22	15	
Canal Escrito	Petición DE CONSULTA	35	202211401 24322	21-ene-22	202221100 37861	4-abr-22	51	N/A
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	30	202211401 24482	24-ene-22	202221100 41771	22-mar-22	41	Responsable de petición no archiva radicado de entrada ni salida
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	30	202210001 24592	24-ene-22	N/A	16-mar-22	38	Sin evidencia de reunión virtual
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	30	202210001 24642	24-ene-22	202221100 41811	22-mar-22	41	Responsable de petición no archiva radicado de entrada ni salida
Canal Escrito	Petición Interés PARTICULAR	30	202210001 24662	24-ene-22	202221500 42841	14-mar-22	36	Enviado el 14/03/2022 no el
Canal Escrito	Petición DE CONSULTA	35	202211401 24722	24-ene-22	202221100 41871	22-mar-22	41	Orfeo sin cerrar (archivar)
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	30	202211401 24772	24-ene-22	202221100 41641	22-mar-22	41	Orfeo de entrada y salida sin archivar ni subir evidencia enviada por correo electrónico. (respuesta verificada en correo respuestas atención ciudadano)
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	30	202211401 24792	24-ene-22	202221300 51391	26-abr-22	64	
Canal Escrito	Petición DOCUMENTOS O Información	20	202211401 24802	24-ene-22	202221300 41011	6-abr-22	52	N/A
Canal Escrito	Petición Interés PARTICULAR	30	202211401 24852	24-ene-22		19-abr-22	59	Para revisar

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Tiempo de atención	Observación
Canal Escrito	Petición ENTRE AUTORIDADES	10	20221140125222	25-ene-22	20223000039491	16-feb-22	17	
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	30	20221140125272	25-ene-22	20222150045341	17-mar-22	38	Orfeo de entrada y salida sin archivar ni subir evidencia enviada por correo electrónico. (respuesta verificada en correo respuestas atención ciudadano)
Canal Escrito	Petición DOCUMENTOS O Información	20	20221140125302	25-ene-22	N/A	10-mar-22	33	petición sin número de radicado de salida, documento sin asunto al momento de envío.
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	30	20221140125392	26-ene-22	20221000042111	23-mar-22	40	Orfeo de entrada y salida sin archivar ni subir evidencia enviada por correo electrónico. (respuesta verificada en correo respuestas atención ciudadano)
Canal Escrito	Petición Interés PARTICULAR	30	20221140125472	26-ene-22		19-abr-22	57	Para revisar
Canal Escrito	Petición DE CONSULTA	35	20221140125692	26-ene-22	20222140046521	23-mar-22	40	Se tiene evidencia en correo con firma respuestas atención ciudadano del envío, responsable aun no archiva Orfeo
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	30	20221140125862	26-ene-22	20222110049551	19-abr-22	57	Para revisar
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	30	20221140125892	26-ene-22	20222150042861	14-mar-22	34	
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	30	20221140126022	27-ene-22	20222120047571	4-abr-22	47	Responsable de petición no archiva radicado de ni salida ni adjunta evidencia de respuesta
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	30	20221140126292	27-ene-22	20222110049721	21-abr-22	58	Respuesta mal gestionada, radicado de salida mal asignado

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Tiempo de atención	Observación
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	30	202211401 26482	28-ene-22	202221500 42431	22-abr-22	58	Para revisar
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	30	202210001 26602	31-ene-22	202221500 44361	14-mar-22	31	N/A
Canal Escrito	Petición ENTRE AUTORIDADES	10	202210001 26982	3-feb-22	202231300 45451	22-feb-22	14	N/A
Canal Escrito	Petición Interés PARTICULAR	30	202290001 26992	3-feb-22	202210000 47781	23-abr-22	54	
Canal Escrito	Petición ENTRE AUTORIDADES	10	202210001 27042	4-feb-22	202221500 40851	1-mar-22	18	Radicado de entrada sin archivar.
Canal Escrito	Petición DOCUMENTOS O Información	20	202210001 27062	4-feb-22		10-may-22	65	
Canal Escrito	Petición DOCUMENTOS O Información	20	202210001 27132	4-feb-22	202221100 46311	11-mar-22	26	Radicado de entrada no da número de salida 20222110046311
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	30	202211401 27422	7-feb-22	202221500 48981	4-abr-22	40	Se tiene evidencia de envió respuesta con firma, responsable debe cerrar y adjuntar evidencias de radicados de salida y entrada
Canal Escrito	Petición DE CONSULTA	35	202211401 27872	7-feb-22		8-abr-22	44	Se responde con evidencia en correo respuestasatencionciudadano@dnbc.gov.co, responsable debe adjuntar evidencia y hacer cierre de Orfeo de salida y entrada
Canal Escrito	Petición DOCUMENTOS O Información	20	202211401 27882	7-feb-22	202231300 51001	6-abr-22	42	Se necesita adjuntar nuevamente evidencia de envió de respuesta

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Tiempo de atención	Observación
Canal Escrito	Petición DE CONSULTA	35	20221140128132	8-feb-22	20222150049001	5-abr-22	40	Se tiene evidencia de envío respuesta con firma, responsable debe cerrar y adjuntar evidencias de radicados de salida y entrada
Canal Escrito	Petición Interés PARTICULAR	30	20221140128402	9-feb-22	20221000040941	8-abr-22	42	Se responde con evidencia en correo respuestasatencionciudadano@dnbc.gov.co, responsable debe adjuntar evidencia y hacer cierre de Orfeo de salida y entrada
Canal Escrito	Petición Interés PARTICULAR	30	20221140128482	9-feb-22		4-may-22	58	Se envió realmente el día 04/05/2022 por parte de la oficina FANO
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	30	20221140128562	9-feb-22	20223100049141	5-abr-22	39	N/A
Canal Escrito	Petición DE CONSULTA	35	20221140128712	9-feb-22	20222150049231	7-abr-22	41	Se responde con evidencia en correo respuestasatencionciudadano@dnbc.gov.co, responsable debe adjuntar evidencia y hacer cierre de Orfeo de salida y entrada
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	30	20221140128722	9-feb-22	20222150054311	16-may-22	66	
Canal Escrito	Petición Interés PARTICULAR	30	20221140128872	11-feb-22	20221000047711	8-abr-22	40	Se responde con evidencia en correo respuestasatencionciudadano@dnbc.gov.co, responsable debe adjuntar evidencia y hacer cierre de Orfeo de salida y entrada
Canal Escrito	Petición DOCUMENTOS O Información	20	20221140128882	11-feb-22	20222110051971	4-may-22	56	envió tardío por parte de la oficina FANO
Canal Escrito	Petición Interés PARTICULAR	30	20221140128952	11-feb-22	20222110052121	4-may-22	56	envió tardío por parte de la oficina FANO

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Tiempo de atención	Observación
Canal Escrito	Petición Interés PARTICULAR	30	20221140128982	14-feb-22	20221000042131	8-abr-22	39	Se responde con evidencia en correo respuestasatencionciudadano@dnbc.gov.co, responsable debe adjuntar evidencia y hacer cierre de Orfeo de salida y entrada
Canal Escrito	Petición Interés PARTICULAR	30	20229000129282	15-feb-22	N/A	4-may-22	54	envió tardío por parte de la oficina FANO
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	30	20221140129472	15-feb-22	20222110051501	12-may-22	60	envió tardío por parte de la oficina FANO
Canal virtual	Petición Interés GENERAL	30	20221140129632	16-feb-22	20222130050571	1-abr-22	32	N/A
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	30	20221140129802	16-feb-22		7-jun-22	76	
Canal Escrito	Petición DOCUMENTOS O Información	20	20221140129812	16-feb-22	20222130050401	22-abr-22	45	N/A
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	30	20221140129852	16-feb-22	20222110051651	17-may-22	62	envió tardío por parte de la oficina FANO
Canal Escrito	Petición DE CONSULTA	35	20221140129862	16-feb-22	20222110052131	4-may-22	53	envió tardío por parte de la oficina FANO
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	30	20221140129982	17-feb-22	20221000042131	8-abr-22	36	Se debe adjuntar evidencia de reunión
Canal Escrito	Petición Interés PARTICULAR	30	20221140130332	17-feb-22	20222140050811	4-abr-22	32	Se tiene evidencia de envió respuesta con firma, responsable debe cerrar y adjuntar evidencias de radicados de salida y entrada
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	30	20221140130342	17-feb-22	20222110051961	4-may-22	52	envió tardío por parte de la oficina FANO
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	30	20221140130392	17-feb-22	20222150050321	26-abr-22	46	envió tardío por parte de la oficina FANO

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Tiempo de atención	Observación
Canal Escrito	Petición Interés PARTICULAR	30	20221140130582	18-feb-22	N/A	27-abr-22	46	informativo pero revisado 48 días hábiles después
Canal Escrito	Petición Interés PARTICULAR	30	20221140130822	21-feb-22	20222110051951	10-may-22	54	envió tardío por parte de la oficina FANO
Canal Escrito	Petición DOCUMENTOS O Información	20	20221140130842	21-feb-22	20221000041521	26-abr-22	44	N/A
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	30	20221140130902	21-feb-22	N/A	19-abr-22	39	Sin evidencia de comunicación con comandante
Canal Escrito	Petición DE CONSULTA	35	20221140131432	23-feb-22	20222110050371	26-abr-22	42	
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	30	20221000132202	24-feb-22	20222110050381	26-abr-22	41	
Canal Escrito	Petición DE CONSULTA	35	20221140132622	25-feb-22	20222110050391	26-abr-22	40	
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	30	20221140133002	28-feb-22		29-abr-22	42	
Canal escrito	Petición DE CONSULTA	35	20229000133042	1-mar-22	20222140051611	26-abr-22	38	N/A
Canal escrito	Petición Interés GENERAL	30	20221140133162	1-mar-22	20222150049591	21-abr-22	35	Radicado de entrada y salida sin archivar, respuesta enviada por respuestasatencionciudadano@dnbc.gov.co
Canal escrito	Petición Interés GENERAL	30	20221140133172	1-mar-22	20222150049591	21-abr-22	35	Radicado de entrada y salida sin archivar, respuesta enviada por respuestasatencionciudadano@dnbc.gov.co
Canal escrito	Petición DOCUMENTOS O Información	20	20221140133242	1-mar-22	20222110046861	27-abr-22	39	Sin evidencia de respuesta

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Tiempo de atención	Observación
Canal escrito	Petición Interés GENERAL	30	20221140133452	2-mar-22	20222110050251	26-abr-22	37	Radicado de salida sin archivar, respuesta enviada por respuestasatencionciudadano@dnbc.gov.co
Canal escrito	Petición DE CONSULTA	35	20229000133792	3-mar-22	20222110051321	27-abr-22	37	Se tiene evidencia de envío correo respuestasatencionciudadano@dnbc.gov.co pero no se ha subido esa evidencia a Orfeo de entrada y salida (sin archivar)
Canal escrito	Petición DE CONSULTA	35	20229000133802	3-mar-22	20222110051321	27-abr-22	37	Se tiene evidencia de envío correo respuestasatencionciudadano@dnbc.gov.co pero no se ha subido esa evidencia a Orfeo de entrada y salida (sin archivar)
Canal escrito	Petición Interés GENERAL	30	20221140134032	4-mar-22	20222150053041	10-may-22	45	Orfeo sin cerrar
Canal escrito	Petición Interés GENERAL	30	20221140134102	4-mar-22	20222150049591	21-abr-22	32	Para revisar
Canal escrito	Petición Interés GENERAL	30	20221140134222	7-mar-22	20222110050281	10-may-22	44	Para revisar
Canal escrito	Petición Interés PARTICULAR	30	20221140134292	7-mar-22		26-abr-22	34	Para revisar
Canal escrito	Petición Interés GENERAL	30	20221140134422	9-mar-22	20222110050841	26-abr-22	32	Orfeo de salida sin archivar
Canal escrito	Petición Interés GENERAL	30	20221140134782	9-mar-22	20222150057531	21-jun-22	70	
Canal escrito	Petición DE CONSULTA	35	20229000135262	11-mar-22	20222130053961	6-may-22	38	N/A
Canal escrito	Petición Interés GENERAL	30	20221140135562	15-mar-22	20222110052261	9-may-22	37	N/A

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Tiempo de atención	Observación
Canal escrito	Petición Interés GENERAL	30	202211401 35712	16-mar-22		10-may-22	37	N/A
Canal escrito	Petición Interés PARTICULAR	30	202211401 36012	16-mar-22		7-jun-22	56	
Canal escrito	Petición DE CONSULTA	35	202211401 36262	17-mar-22	202221400 53941	11-may-22	37	N/A
Canal escrito	Petición Interés GENERAL	30	202211401 36352	17-mar-22	202221100 50241	8-jun-22	56	envió real 08/06/2022
Canal escrito	Petición DE CONSULTA	35	202211401 36492	17-mar-22	202221400 53441	11-may-22	37	Se verifica en vivo el 11/05/2022 no el 03/05/2022
Canal escrito	Petición DE CONSULTA	35	202290001 36742	17-mar-22	202221100 52181	23-may-22	45	N/A
Canal escrito	Petición DE CONSULTA	35	202211401 36852	18-mar-22	202221100 56941	15-jun-22	60	Se hace en vivo real el día 15/06/2022 por el correo respuestasatencionciudadano@dnbc.gov.co
Canal escrito	Petición Interés GENERAL	30	202211401 37532	22-mar-22	202221300 54071	17-may-22	39	Radicado de entrada sin archivar
Canal escrito	Petición Interés GENERAL	30	202211401 38402	24-mar-22	202221100 52171	23-may-22	41	Envío tardío por parte del responsable del correo respuestasatencionciudadano@dnbc.gov.co
Canal escrito	Petición Interés PARTICULAR	30	202211401 38582	24-mar-22	202231000 53981	18-may-22	38	N/A
Canal escrito	Petición DE CONSULTA	35	202211401 38672	24-mar-22	202221400 50631	26-may-22	44	N/A
Canal escrito	Petición Interés GENERAL	30	202211401 38902	28-mar-22	202221500 54661	23-may-22	39	Radicado de entrada y salida sin archivar
Canal escrito	Petición DE CONSULTA	35	202211401 39882	30-mar-22	202221100 54811	23-may-22	37	N/A
Canal escrito	Petición DE CONSULTA	35	202211401 39942	30-mar-22	202221400 55531	15-jun-22	53	Se hace envió real el día 15/06/2022 por el correo respuestasatencionciudadano@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 Escrito	Petición ENTRE AUTORIDADES	10	20221140140572	4-abr-22	20223130053951	9-may-22	24	No se adjunta a radicado de salida respuesta confirma enviada desde correo de Director general
Canal Escrito	Petición DE CONSULTA	35	20221140141112	7-abr-22	20222110055581	6-jun-22	40	
Canal Escrito	Petición Interés PARTICULAR	30	20221140141132	7-abr-22		29-jun-22	55	No se generó radicado de salida, se responde vía correo electrónico institucional
Canal Escrito	Petición DOCUMENTOS O Información	20	20221140141272	8-abr-22		11-may-22	22	Se tiene evidencia de respuesta correo respuestaatencionciudadano@dnbc.gov.co pero no se ha adjuntado evidencia en radicados ni archivado
Canal Escrito	Petición ENTRE AUTORIDADES	10	20221140141562	11-abr-22	20223130053061	6-may-22	18	Sea adjunta evidencia de envío vía correo electrónico pero no se adjunta en radicado de salida respuesta con firma.
Canal Escrito	Petición Interés PARTICULAR	30	20221140142692	18-abr-22		15-jun-22	42	
Canal Escrito	Petición Interés PARTICULAR	30	20221140145172	26-abr-22		14-jun-22	35	
Canal Escrito	Petición DE CONSULTA	35	20221140145372	26-abr-22	20222150058031	23-jun-22	41	N/A
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	30	20221140145392	26-abr-22	20222150057551	21-jun-22	39	N/A
Canal Escrito	Petición DOCUMENTOS O Información	20	20229000146162	29-abr-22		1-jun-22	23	
Canal escrito	Petición ENTRE AUTORIDADES	10	20221140147092	4-may-22	20223000055281	19-may-22	12	Se envía evidencia de respuesta vía correo institucional oficina jurídica de Dirección DNBC, se debe archivar radicado de entrada
Canal escrito	Petición Interés	30	20221140147242	4-may-22		21-jun-22	33	Radicado de entrada sin archivar

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Tiempo de atención	Observación
	PARTICULAR							
Canal escrito	Petición Interés PARTICULAR	30	20221140147912	6-may-22	20222110059061	11-jul-22	43	Se realiza traslado de petición en el día 42, radicado de entrada sin archivar
Canal escrito	QUEJA	15	20229000149382	11-may-22	20222130055431	6-jun-22	18	Problema interno Orfeo radicado de salida no encontrado, respuesta enviada vía respuestasatencionciudadano@dnbc.gov.co
Canal escrito	Petición Interés PARTICULAR	15	20221140151132	18-may-22	20222110058101	24-jun-22	26	No se ha subido documento firmado a radicado de salida (evidencia en respuestasatencionciudadano@dnbc.gov.co)
Canal escrito	Petición Interés GENERAL	15	20221140151162	18-may-22		14-jun-22	19	Se necesita adjuntar evidencia de respuesta, reunión con alcalde
Canal escrito	Petición DE CONSULTA	30	20221140151622	19-may-22	20222140059091	8-jul-22	33	N/A
Canal escrito	Petición Interés GENERAL	15	20221140151782	20-may-22	20222110056651	15-jun-22	18	Se envía vía correo electrónico respuestasatencionciudadano@dnbc.gov.co Orfeo de entrada y salida sin evidencia
Canal escrito	Petición Interés GENERAL	15	20221140152182	22-may-22	20222140058681	28-jun-22	24	No se ha subido documento firmado a radicado de salida (evidencia en respuestasatencionciudadano@dnbc.gov.co)
Canal escrito	Petición DOCUMENTOS O Información	10	20221140152642	24-may-22		13-jun-22	14	Envío de documentos solicitados, se adjunta evidencia en Orfeo
Canal escrito	Petición Interés PARTICULAR	15	20221140152912	24-may-22	20222140057871	29-jul-22	44	Se realiza envío de respuesta vía correo electrónico institucional de área
Canal escrito	Petición Interés PARTICULAR	15	20221140152922	24-may-22	20222140057851	22-jun-22	20	N/A

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Tiempo de atención	Observación
Canal escrito	Petición Interés GENERAL	15	202211401 53252	25-may-22	202220000 57001	17-jun-22	17	N/A
Canal escrito	Petición Interés PARTICULAR	15	202211401 54032	31-may-22	202221400 59111	5-jul-22	23	N/A
Canal escrito	Petición Interés GENERAL	15	202211401 54452	2-jun-22	202221100 58111-202221100 58121	14-jul-22	28	N/A
Canal escrito	Petición Interés GENERAL	15	202211401 54462	2-jun-22	202221100 58111-202221100 58121	14-jul-22	28	Radicado de entrada sin archivar
Canal escrito	Petición Interés GENERAL	15	202211401 54682	3-jun-22	N/A	30-jun-22	18	No se genera respuesta, se archiva como informativa
Canal escrito	Petición DE CONSULTA	30	202290001 54772	3-jun-22	202221400 59881	28-jul-22	36	N/A
Canal escrito	Petición DOCUMENTOS O Información	10	202211401 55292	7-jun-22	202231300 58311	24-jun-22	13	Radicado de salida sin documento con firma, se envía respuesta vía correo electrónico gestión contractual
Canal escrito	Petición Interés GENERAL	15	202211401 55302	7-jun-22	202221100 58961, 202221100 58951, 202221100 58941, 202221100 58931.	11-jul-22	22	Se tiene evidencia de envío de respuesta vía correo electrónico (respuestasatencionciudadano@dnbc.gov.co) no se sube documento firmado a radicado de salida.
Canal escrito	Petición DOCUMENTOS O Información	10	202211401 55322	7-jun-22	202231200 58621	24-jun-22	13	N/A
Canal escrito	Petición DOCUMENTOS O Información	10	202211401 55482	7-jun-22	202221100 57511	8-jul-22	21	Se archiva, no se adjunta documento con firma (evidencia de respuesta en correo electrónico respuestasatencionciudadano@dnbc.gov.co)
Canal escrito	QUEJA	15	202211401 55842	9-jun-22	202221400 58071	15-jul-22	24	N/A
Canal escrito	Petición DOCUMENTOS O	10	202211401 55862	9-jun-22	202221100 58151	24-jun-22	11	N/A

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Tiempo de atención	Observación
	Información							
Canal escrito	Petición Interés PARTICULAR	15	20221140156212	13-jun-22	20221000058371	18-jul-22	23	N/A
Canal escrito	Petición Interés PARTICULAR	15	20221140156222	13-jun-22	20222110058901 y 20222110057521	6-jul-22	15	Se realizo envío de respuesta (respuestasatencionciudadano@dnbc.gov.co) pero no se cargó documento con firma a radicado de salida
Canal escrito	Petición ENTRE AUTORIDADES	10	20221140156692	14-jun-22	20223130059121	5-jul-22	13	No se adjunta documento con firma en radicado de salida, se adjunta evidencia de respuesta vía correo electrónico de oficina de contratación
Canal escrito	Petición DOCUMENTOS O Información	10	20221140156762	14-jun-22	N/A	12-jul-22	18	No se adjunta documento con firma en radicado de salida, se adjunta evidencia de respuesta vía correo electrónico de oficina de contratación
Canal escrito	Petición DOCUMENTOS O Información	10	20221140157842	21-jun-22	20221000059761	27-jul-22	24	No se adjunta documento confirma en radicado de salida, evidencia de envío en correo respuestasatencionciudadano@dnbc.gov.co
Canal escrito	Petición Interés GENERAL	15	20221140159542	28-jun-22	N/A	28-jul-22	21	No se genera radicado de salida

De la relación de PQRSD con respuesta extemporánea, hay que resaltar que ninguno de los radicados informa que se haya notificado al interesado la imposibilidad de resolver la petición y en consecuencia establecerle un plazo razonable de respuesta; así mismo, se observa del seguimiento del GAU incumplimiento del contratista o funcionario encargado de su deber de archivar físicamente, archivar en Orfeo y digitalizar la respuesta; igualmente, es de observar el comentario del seguimiento respecto a “revisar”, lo cual denota que el proceso responsable del seguimiento a las PQRSD, no finalizó el seguimiento de la respuesta a la solicitud.

Situación evidenciada	Hallazgo	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
<p>Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Parágrafo Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015</p> <p><i>“Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”</i></p>	<p>De la matriz consolidada de PQRSD del primer semestre de 2022, se observa que de los 130 radicados diligenciados de forma Extemporánea, en ninguno de ellos la Entidad notificó al interesado las circunstancias por las cuales no se le dio trámite oportuno y le señaló el plazo razonable en que se resolverá o daría respuesta, el cual no puede exceder del doble inicialmente previsto. Con ello inobservando el precepto citado.</p>	<p>NO CONFORMIDAD No.4</p>

5.2.6 Respuesta Vencidas PQRSD

Atendiendo a la matriz de seguimiento que emplea el GAU, se verificó que efectivamente dentro del semestre se reportan 78 radicados vencidos, de ahí que la OCI revisó la base 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 cumplieron con ello vulnerando el derecho de petición, y al respecto, se observa que:

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 Escrito	Petición Interés PARTICULAR	30	20221140124302	21/01/2022		29/07/2022	128	
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	30	20221140124822	24/01/2022		29/07/2022	127	

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 Escrito	Petición Interés GENERAL	30	20221140127572	7/02/2022		29/07/2022	117	
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	30	20221140127942	7/02/2022		29/07/2022	117	
Canal Escrito	Petición ENTRE AUTORIDADES	10	20221140128702	9/02/2022		29/07/2022	115	
Canal Escrito	Petición ENTRE AUTORIDADES	10	20221140130142	17/02/2022		29/07/2022	109	
Canal Escrito	Petición Interés PARTICULAR	30	20221140130382	17/02/2022		29/07/2022	109	
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	30	20221140130522	18/02/2022		29/07/2022	108	
Canal Escrito	Petición ENTRE AUTORIDADES	10	20221140130572	18/02/2022		29/07/2022	108	
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	30	20221140133322	2/03/2022		29/07/2022	100	
Canal Escrito	Petición ENTRE AUTORIDADES	10	20221140133722	3/03/2022	20223130054361,00	29/07/2022	99	Sin evidencia de respuesta

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta legal	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Tiempo de atención	Observación
Canal Escrito	Petición DOCUMENTOS O Información	20	20221140134152	7/03/2022		29/07/2022	97	
Canal Escrito	Petición ENTRE AUTORIDADES	10	20221140134722	9/03/2022		29/07/2022	95	
Canal Escrito	Petición ENTRE AUTORIDADES	10	20221140135742	16/03/2022		29/07/2022	90	
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	30	20221140135862	16/03/2022		29/07/2022	90	
Canal Escrito	Petición DE CONSULTA	35	20221140136202	17/03/2022		29/07/2022	89	
Canal Escrito	Petición documentos o Información	20	20221140136642	17/03/2022		29/06/2022	69	
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	30	20221140138502	24/03/2022		29/07/2022	85	
Canal Escrito	Petición DOCUMENTOS O Información	20	20221140140592	4/04/2022		29/07/2022	78	

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 Escrito	Petición Interés PARTICULAR	30	20221140141792	11/04/2022		29/07/2022	73	
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	30	20221140141812	11/04/2022		29/07/2022	73	
Canal Escrito	Petición Interés PARTICULAR	30	20221140142182	12/04/2022		29/07/2022	72	
Canal Escrito	Petición Interés PARTICULAR	30	20221140142842	19/04/2022		29/07/2022	69	
Canal Escrito	Petición Interés PARTICULAR	30	20221140143042	19/04/2022		29/07/2022	69	No se tiene evidencia de respuesta
Canal Escrito	Petición documentos O Información	20	20221140144342	21/04/2022		29/07/2022	67	
Canal Escrito	Petición documentos O Información	20	20221140144472	22/04/2022		29/07/2022	66	
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	30	20221140146042	28/04/2022		29/07/2022	62	Reasignación al día 15 hábil por parte de Fortalecimiento bomberil a FANO

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 Escrito	Petición Interés PARTICULAR	30	2022114014 6592	4/05/2022		29/07/2022	58	
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	30	2022114014 7522	5/05/2022		29/07/2022	57	
Canal Escrito	Petición DOCUMENTOS O Información	20	2022114014 8092	6/05/2022		29/07/2022	56	
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	30	2022114014 9112	10/05/2022		29/07/2022	54	
Canal Escrito	Petición Interés PARTICULAR	30	2022114014 9352	10/05/2022		29/07/2022	54	
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	30	2022114014 9512	12/05/2022		29/07/2022	52	
Canal Escrito	Petición DE CONSULTA	35	2022114015 0102	13/05/2022		29/07/2022	51	
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	30	2022114015 0672	17/05/2022		29/07/2022	49	
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	15	2022114015 0892	18/05/2022		29/07/2022	48	
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	15	2022114015 2122	22/05/2022		29/07/2022	45	

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 Escrito	Petición Interés GENERAL	15	20221140152782	24/05/2022		29/07/2022	44	
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	15	20221140153272	25/05/2022		29/07/2022	43	
Canal Escrito	Petición DE CONSULTA	30	20221140154842	6/06/2022		29/07/2022	36	
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	15	20221140154992	6/06/2022	20222140058801,00	29/07/2022	36	No se tiene evidencia de envío de respuesta ni documento con firma adjunto a radicado de salida.
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	15	20221140155022	6/06/2022		29/07/2022	36	
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	15	20221140155092	6/06/2022	20222140060621,00	29/07/2022	36	No se tiene evidencia de respuesta a peticionario, no se adjunta documento confirma.
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	15	20221140155212	7/06/2022		29/07/2022	35	

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 Escrito	Petición DE CONSULTA	30	20221140155242	7/06/2022		29/07/2022	35	
Canal Escrito	Petición ENTRE AUTORIDADES	10	20221140155442	7/06/2022		29/07/2022	35	No se ha adjuntado respuesta
Canal Escrito	Petición Interés PARTICULAR	15	20221140155712	8/06/2022	20222110058641,00	29/07/2022	34	Archivado sin evidencia de respuesta
Canal Escrito	Petición DE CONSULTA	30	20221140155722	8/06/2022		29/07/2022	34	
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	15	20221140156272	13/06/2022	20222110058731,00	29/07/2022	31	Se archiva sin evidencia de envío de respuesta, no se tiene documento con firma en radicado de salida
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	15	20221140156332	13/06/2022		29/07/2022	31	
Canal Escrito	Petición Interés PARTICULAR	15	20221140156412	13/06/2022		29/07/2022	31	
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	15	20221140156432	13/06/2022		29/07/2022	31	

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 Escrito	Petición Interés GENERAL	15	20221140156532	14/06/2022		29/07/2022	30	
Canal Escrito	Petición Interés PARTICULAR	15	20221140156712	14/06/2022	20222110058171	29/07/2022	30	
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	15	20221140156842	15/06/2022		29/07/2022	29	
Canal Escrito	Petición Interés PARTICULAR	15	20221140156962	15/06/2022		29/07/2022	29	
Canal Escrito	Petición DOCUMENTOS O Información	10	20221140156972	15/06/2022		29/07/2022	29	
Canal Escrito	Petición Interés PARTICULAR	15	20229000157152	15/06/2022		29/07/2022	29	
Canal Escrito	Petición Interés PARTICULAR	15	20221140157242	16/06/2022	20222110058851,00	29/07/2022	28	No se tiene evidencia de envió de respuesta mi se adjunta documento con firma
Canal Escrito	Petición Interés PARTICULAR	15	20221140157372	16/06/2022	20222110059811,00	29/07/2022	28	
Canal Virtual	Petición Interés	15	20221140157432	17/06/2022		29/07/2022	27	

Canal Oficial de Entrada	Tipo de petición	Tiempo de respuesta legal	RADICADO	Fecha Radicación	Número de salida	Fecha de salida	Tiempo de atención	Observación
	GENERAL							
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	15	20221140157642	17/06/2022	20222140060041,00	29/07/2022	27	Archivado sin evidencia de respuesta ni documento con firma adjunto
Canal Escrito	Petición Interés PARTICULAR	15	20221140157742	17/06/2022		29/07/2022	27	
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	15	20221140158142	22/06/2022		29/07/2022	25	
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	15	20221140158232	22/06/2022	20222110058871,00	29/07/2022	25	Se archiva sin evidencia de respuesta ni documento adjunto con firma
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	15	20221140158632	23/06/2022		29/07/2022	24	
Canal Escrito	Petición documentos o Información	10	20221140158812	23/06/2022	20222110060121,00	29/07/2022	24	
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	15	20221140159202	24/06/2022		29/07/2022	23	

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 Escrito	Petición Interés GENERAL	15	20221140159402	28/06/2022		29/07/2022	22	
Canal Escrito	Petición documentos o Información	10	20221140159432	28/06/2022		29/07/2022	22	
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	15	20221140159462	28/06/2022	20222110059361,00	29/07/2022	22	Se archiva sin evidencia de respuesta ni documento adjunto con firma
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	15	20221140159652	28/06/2022		29/07/2022	22	
Canal Escrito	Petición Interés PARTICULAR	15	20221140159742	28/06/2022		29/07/2022	22	
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	15	20221140159752	28/06/2022		29/07/2022	22	
Canal Escrito	Petición Interés GENERAL	15	20221140159942	30/06/2022		29/07/2022	20	
Canal Escrito	Petición Interés PARTICULAR	15	20221140160022	30/06/2022		29/07/2022	20	
Canal Escrito	Petición Interés PARTICULAR	15	20221140160382	30/06/2022		29/07/2022	20	

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 Escrito	Petición Interés PARTICULAR	15	20221140160392	30/06/2022		29/07/2022	20	

Tabla No.8 Respuesta Vencidas PQRSD

	Situación evidenciada	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
PQRSD vencidas	Se encontró que 78 PQRSD de las 601 radicadas en la DNBC, al revisar la base de datos del GAU y ORFEO, se vencieron sin que se les haya dado el correspondiente trámite, dentro del término legal ni por fuera de él, lo que evidencia debilidades en los controles de los servidores y/o contratistas responsables de dar respuesta; siendo el monitoreo de GAU, para determinar el número de días, pasados del plazo legal 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	NO CONFORMIDAD No.5

5.2.7 Controles Para La Atención de PQRSD

De la información relacionada en las tablas de radicados con respuesta extemporáneas y vencidas, y el análisis del nivel de respuesta de la Entidad, se hace necesario recordar lo establecido en La Guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano *“LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS”* en el ítem Controles que establece: • “Oficina de Control Disciplinario Interno: Las entidades deben organizar una oficina, que se encargue de adelantar los procesos disciplinarios en contra de sus servidores públicos.

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

	Situación evidenciada	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
<p>“LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS” en el ítem Controles que establece: • “Oficina de Control Interno: Las entidades deben organizar una oficina, que se encargue de adelantar los procesos disciplinarios en contra de sus servidores públicos.</p>	<p>Se evidenció que la Oficina de Control Interno Disciplinario no ha dado cumplimiento a lo establecido en la <i>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.”</i> Generadas durante el I semestre de 2022</p>	<p>NO CONFORMIDAD No.6</p>

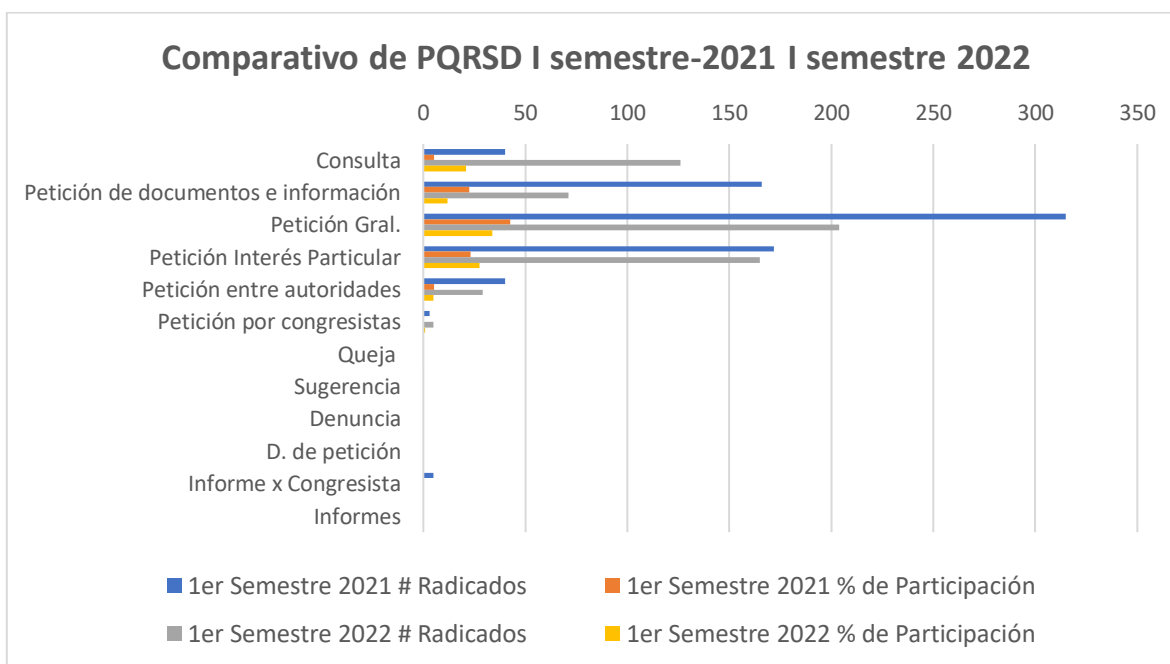
6. Comparativo por tipologías primer semestre 2021 primer semestre 2022

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 2021 versus primer semestre 2022, resultado que se observa a continuación, porcentual y gráficamente, así:

Tabla No.8 Comparativo PQSRSD I Semestre 2021 y I Semestre 2022

PERIODO	1er Semestre 2021		1er Semestre 2022	
	# Radicados	% de Participación	# Radicados	% de Participación
Consulta	40	5,42	126	20,97
Petición de documentos e información	166	22,49	71	11,81
Petición Gral.	315	42,68	204	33,94
Petición Interés Particular	172	23,31	165	27,45
Petición entre autoridades	40	5,42	29	4,83
Petición por congresistas	3	0,41	5	0,83
Queja	0	0,00		0,00
Sugerencia	0	0,00		0,00
Denuncia	0	0,00		0,00
D. de petición	0	0,00		0,00
Informe x Congresista	5			0,00
Informes				0,00
Total	738	100	601	100

Fuente: Base datos suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano-PQRS D I semestre 2022



Del consolidado del I semestre de 2021 frente al consolidado de PQRSD del I semestre de 2022; es de resaltar, que las radicaciones de peticiones en interés general representan la tipología con mayor número de radicados, toda vez que en ambas vigencias estas representaron un 42.68% y un 33.94%, sobre el total de PQRSD; seguida de las peticiones de interés particular, con un 23.31% y un 27.45% ; no obstante, las consultas y petición de documentos e información también fueron de gran utilización por los ciudadanos; y por último, es igualmente importante resaltar que en ninguno de los semestres se radicaron denuncias, sugerencias o quejas

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

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

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

Teniendo en cuenta lo establecido en la normatividad citada, y por ser uno de los objetivos del presente seguimiento la Oficina de Control Interno-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 2022, teniendo como base la información suministrada por la Oficina de Atención al Usuario y la verificación de la información que se reporta en el aplicativo ORFEO.

Así las cosas y en aras de evidenciar la gestión y atención brindada por las diferentes dependencias de la Entidad a las 601 PQRSD que fueron radicadas en el semestre, la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento y verificación a 60 PQRSD que fueron incluidos en la muestra seleccionada aleatoriamente; no obstante, tener solo 385 radicados con respuesta en oportunidad, según lo informado por GAU, muestra que corresponde a los radicados:

20221140123872*20221140125432*20221000126742*20221140127522*20221140128212
 20221140128372*20221140128602*20229000128932*20221140129192*20221140129912
 20221140129962*20221140130592*20229000130612*20221140130752*20221140130892
 20221000131532*20221000132232*20221140132972*20221140133662*20221140134732
 20221140137652*20221140139462*20221140140342*20221140140502*20221140142212
 20221140143112*20221140148072*20221140150132*20221140150832*20221140151382
 20221140151692*20221140151722*20221140152712*20221140154142*20221140154402
 20221140154652*20221140154662*20221140155682*20221140157302*20221140159032
 20221140159522*20221140123852*20221140126582*20221140148462*20221140150942
 20221140125232*20221140134572*20221140146582*20229000127002*20221000127022
 20221140127952*20221140128092*20221140133992*20221140134872*20221140135402
 20221140135542*20221140140472*20221140152092*20221140156252*20221140151812

Encontrando al respecto, que en los radicados:

20221140123872	20221140125432	20221000126742	20221140127522	20221140128372
20221140128372	20221140128602	20229000128932	20221140129192	20221140129912
20221140129962	20221140130592	20229000130612	20221140130752	20221140130892
20221000131532	20221000132232	20221140132972	20221140132972	20221140133662
20221140134732	20221140137652	20221140139462	20221140140342	20221140140502
2022114014221	20221140143112	20221140148072	20221140150132	20221140150832
20221140151382	20221140151692	20221140151722	20221140152712	20221140154142
20221140154402	20221140154652	20221140154662	20221140155682	20221140157302

no se dejó evidencia de imagen de respuesta para determinar si hubo una pronta resolución, y si esta fue completa y de fondo, ya que en algunos casos se pudo determinar que los funcionarios encargados remiten la respuesta desde su correo, en otros sacan un radicado de salida, pero no se deja evidencia de imagen de respuesta, ni constancia de entrega al interesado, no se cierra la PQRSD y ni se procede a su archivo físico y digital.

Procedimiento de recepción, distribución, seguimiento y salida de PQRSD	Situación evidenciada	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
Radicación respuesta en el aplicativo ORFEO, Numeral 8 del Procedimiento de recepción, distribución,	En los radicados: 20221140123872*20221140125432*20221000126742*20221140127522*20221140128212*20221140128372*20221140128602*20229000128932*20221140129192*20221140129912*20221140129962*20221140130592*20229000130612*20221140130752*20221140130892*20221000131532*20221000132232*20221140132972*20221140133662*20221140134732*20221140137652*20221140139462*20221140140342*20221140140502*2022114014221*20221140143112*20221140148072*20221140150132*20221140150832*20221140151382*20221140151692*20221140151722*20221140152712*20221140154142*20221140154402*20221140154652*20221140154662*20221140155682*20221140157302*20221140159032*20221140159522*20221140123852*20221140126582*20221140148462*20221140150942*20221140125232*20221140134572*20221140146582*20229000127002*20221000127022*20221140127952*20221140128092*20221140133992*20221140134872*20221140135402*20221140135542*20221140140472*20221140152092*20221140156252*20221140151812	NO CONFORMIDAD No.7

Procedimiento de recepción, distribución, seguimiento y salida de PQRSD	Situación evidenciada	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
seguimiento y salida de PQRSD	<p>0130892*20221000131532*20221000 132232*20221140132972*202211401 33662*20221140134732*2022114013 7652*20221140139462*20221140140 342*20221140140502*202211401422 12*20221140143112*2022114014807 2*20221140150132*20221140150832 *20221140151382*20221140151692* 20221140151722*20221140152712*2 0221140154142*20221140154402 20221140154652*20221140154662*2 0221140155682*20221140157302*20 221140159032 20221140159522; no se dejó evidencia de imagen de respuesta para determinar si hubo una pronta resolución, y si esta fue completa y de fondo, ya que en algunos casos se pudo determinar que los funcionarios encargados remiten la respuesta desde su correo, en otros sacan un radicado de salida, pero no se deja evidencia de imagen de respuesta, ni constancia de entrega al interesado, no se cierra la PQRSD y ni se procede a su archivo físico y digital.</p>	

Asi mismo, en los radicados 20221140123852* 20221140126582* 20221140148462* y 20221140150942, se dejó evidencia que la Entidad dio trámite a la solicitud, a través de comunicación telefónica de la cual no se dejó registro.

Ley 1712 de 2014	Situación evidenciada	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
<p><i>Artículo 26. Respuesta a solicitud de acceso a información. Es aquel acto escrito mediante el cual, de forma oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada, todo sujeto obligado responde materialmente a cualquier persona que presente una solicitud de acceso a información pública. Su respuesta se dará en los términos establecidos.</i></p> <p><i>La respuesta a la solicitud deberá ser gratuita o sujeta a un costo que no supere el valor de la reproducción y envío de la misma al solicitante. Se preferirá, cuando sea posible, según los sujetos pasivo y activo, la respuesta por vía electrónica, con el consentimiento del solicitante.</i></p>	<p>En los radicados: 20221140123852* 20221140126582* 20221140148462* y 20221140150942, la Entidad deja constancia que el trámite a la solicitud fue a través de comunicación telefónica, de la cual además no se dejó constancia, siendo este incumplimiento otro motivo por el cual en el presente seguimiento no se pueda hacer seguimiento a la respuesta</p>	<p>No Conformidad No.8</p>

En los radicados:

221140125232*20221140134572*20221140146582*20229000127002*20221000127022
20221140127952*20221140128092*20221140133992*20221140134872*202211401354
0220221140135542*20221140140472*20221140152092*20221140156252*2022114015
1812, se encontraron documentos de respuesta sin firma y sin evidencia de envío, lo cual genera incertidumbre de si efectivamente el peticionario recibió pronta respuesta.

<p>Resolución 245 de 2021 Por la cual se modifica la resolución 218 de 2019 que reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias en la DNBC y Procedimiento de recepción, distribución, seguimiento y salida de PQRSD</p>	<p>Situación evidenciada</p>	<p>Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora</p>
<p><i>Una vez radicada la respuesta en el aplicativo ORFEO, la misma, debe ser firmada por el responsable del proceso según corresponda, en esa medida el responsable de firmar la respuesta deberá revisar la consistencia de la información que se entrega al usuario. El responsable de firmar deberá percatarse que el documento cuenta con el visto bueno de quien proyecta y de quien revisa; para esto, el documento deberá contener en letra legible al finalizar el documento el nombre de quien proyectó, de quien revisó y de quien finalmente aprobó.</i></p>	<p>En los radicados: 20221140123852* En los radicados: 221140125232*20221140134572*20221140146582* 20229000127002*202210012702220221140127952*20221140128092*20221140133992*20221140134872*2022114013540220221140135542*20221140140472*20221140152092*20221140156252*20221140151812, se encontraron documentos de respuesta sin firma y sin evidencia de envío, lo cual genera incertidumbre de si efectivamente el peticionario recibió pronta respuesta.</p>	<p>No Conformidad No.9</p>

7.2. Denuncias por actos de corrupción

Teniendo en cuenta la información suministrada en la matriz de consolidación de PQRSD durante el primer semestre del 2022, no se reportaron quejas o denuncias por actos de corrupción

7.3 Acciones de tutela interpuestas por presunta vulneración al derecho de petición

Teniendo en cuenta la información que se reporta en ORFEO, y lo informado desde el Despacho de la Dirección, se notificaron y radicaron catorce (14) acciones de orden

constitucional dentro del primer semestre del 2022 en donde se vinculó a la DNBC en 9 de ellas por vulneración al Derecho de petición, así:

No	FECHA DE RADICACIÓN	ACCIONADO	DEPARTAMENTO	ETAPA DEL PROCESO	CALIDAD EN QUE ACTUA LA DNBC	FUNDAMENTO FACTIVO Y JURIDICO
1	20/01/2022	CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE DISTRACCIÓN	LA GUAJIRA	PRIMERA INSTANCIA	VINCULACION A LA ACCION DE TUTELA	FALTA DE RESPUESTA A REQUERIMIENTO HECHO POR LA DNBC SOBRE UN PROCESO DISCIPLINARIO PRESUNTAMENTE CON DESCONOCIMIENTO DEL DEBIDO PROCESO DEL ACCIONANTE.
2	21/01/2022	MINISTERIO DEL INTERIOR/ALCALDÍA MUNICIPAL DE REMOLINO MAGDALENA TRÁNSITO Y TRANSPORTE//	CUNDINAMARCA	PRIMERA INSTANCIA	VINCULACION A LA ACCION DE TUTELA	PRESUNTA VULNERACIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN RADICADO ANTE EL MINISTERIO DEL INTERIOR QUIEN, Y SE VINCULA A LA DNBC, SE PROCEDE A DAR CUMPLIMIENTO AL FALLO
3	9/03/2022	MINISTERIO DEL INTERIOR	CUNDINAMARCA	PRIMERA INSTANCIA	VINCULACION A LA ACCION DE TUTELA	PRESUNTA VULNERACIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN RADICADO ANTE EL MINISTERIO DEL INTERIOR QUIEN NOS DIO TRASLADO Y ESTABAMOS EN TÉRMINOS PARA ATENDERLO, EN CONSECUENCIA, SE ARGUMENTÓ LA FALTA DE LEGITIMACIÓN POR PASIVA.
4	16/03/2022	MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO.	CUNDINAMARCA	PRIMERA INSTANCIA	VINCULACION A LA ACCION DE TUTELA	PRESUNTA VULNERACIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN RADICADO ANTE EL MINISTERIO DEL HACIENDA Y CREDITO PUBLICO, DONDE SE VINCULA A LA DNBC
5	22/03/2022	CBV ZARZAL/VALLE DEL CAUCA	VALLE DEL CAUCA	PRIMERA INSTANCIA	VINCULACION A LA ACCION DE TUTELA	PRESUNTA VIOLACIÓN AL DERECHO A LA DEFENSA POR PROCESO DISCIPLINARIO ADELANTADO CONTRA EL TUTELANTE POR EL CBV
6	2/05/2022	CBV COLOMBIA/HUILA	HUILA	PRIMERA INSTANCIA	VINCACION A LA ACCION DE TUTELA	PRESUNTA VIOLACIÓN AL DERECHO A LA DEFENSA POR PROCESO DISCIPLINARIO ADELANTADO CONTRA EL TUTELANTE POR EL CBV. UNIDADES DADAS DE BAJA POR NO CUMPLIR CON LAS 300H
7	9/05/2022	DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS	QUINDIO	PRIMERA INSTANCIA	ACCIONADO	PRESUNTA VIOLACIÓN AL DERECHO DE PETICIÓN
8	11/05/2022	CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE MONIQUIRA	CUNDINAMARCA	PRIMERA INSTANCIA	VINCULACION A LA ACCION DE TUTELA	AMPARO DE LOS DERECHOS CONSTITUCIONALES FUNDAMENTALES DEL DERECHO A LA DEFENSA Y AL DEBIDO PROCESO

No	FECHA DE RADICACIÓN	ACCIONADO	DEPARTAMENTO	ETAPA DEL PROCESO	CALIDAD EN QUE ACTUA LA DNBC	FUNDAMENTO FACTIVO Y JURIDICO
9	16/05/2022	CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE AGUA DE DIOS	CUNDINAMARCA	PRIMERA INSTANCIA	VINCULACION A LA ACCION DE TUTELA	LOS FINES ESENCIALES DEL ESTADO (ART. 2º), EL DERECHO A LA VIDA E INTEGRIDAD PERSONAL DE LOS HABITANTES DEL MUNICIPIO DE AGUA DE DIOS (ART. 11), EL DERECHO DE PETICIÓN (ART. 23), EN CONEXIDAD CON LA PROTECCIÓN A LOS BIENES DE USO PÚBLICO (ART. 63), T
10	18/05/2022	B.C.B.V DE ZARZAL VALLE DEL CAUCA	VALLE DEL CAUCA	PRIMERA INSTANCIA	VINCULACION A LA ACCION DE TUTELA	VULNERACIÓN AL DERECHO DE PETICIÓN
11	19/05/2022	CONSEJO DE OFICIALES CBV MONIQUIRA	BOYACÁ	PRIMERA INSTANCIA	VINCULACION A LA ACCION DE TUTELA	VULNERACIÓN AL DEBIDO PROCESO
12	10/06/2022	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTAL DE VALLE DEL CAUCA – SECRETARÍA DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	VALLE DEL CAUCA	PRIMERA INSTANCIA	VINCULACION A LA ACCION DE TUTELA	PRESUNTA VIOLACIÓN AL DERECHO DE PETICIÓN, NO SE ESTABLECIÓ QUIÉN ERA EL COMPETENTE PARA ENTREGAR LA INFORMACIÓN QUE ESTABA SOLICITANDO ANTE LA GOBERNACIÓN
13	10/06/2022	CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE CIRCASIA	QUINDIO	PRIMERA INSTANCIA	VINCULACION A LA ACCION DE TUTELA	PRESUNTA VIOLACION AL DERECHO A LA SALUD
14	13/06/2022	COMANDANTE C.B.V. DE MONIQUIRA	BOYACÁ	PRIMERA INSTANCIA	VINCULACION A LA ACCION DE TUTELA	PRESUNTA VIOLACIÓN AL DERECHOS DE PETIION POR PARTE DEL COMANDANTE DEL CUERPO DE BOMBEROS MONIQUIRA

CONCLUSIONES

Se concluye a partir del seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del primer semestre de 2022, que el Sistema de Control Interno es susceptible de mejora teniendo en cuenta, que:

- La dependencia de que trata el art 76 de la Ley 1474 de 2011 en concordancia con el art 53 de la Ley 190 de 1995 y el artículo 7 del Decreto del 2232 de 1995, no está claramente definida su dirección o coordinación; no obstante, lo establecido en la ley, la cual no guarda coherencia con lo establecido en la caracterización del proceso y firma de los informes.
- El formulario de PQRSD, publicado en la página web no se ajusta a lo establecido Anexo 2 de la Resolución MinTIC 1519 del 2020 Estándares de publicación y

divulgación información. 2.4.3 Atención y Servicios a la Ciudadanía

- Los informes de solicitudes de accesos a información, que los sujetos obligados deberán publicar relacionando todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuestas, se observó debilidades en cuanto a las estadísticas, ya que se relacionan áreas en dos subdirecciones diferentes, no se discriminan las peticiones reiterativas, de forma que permita tomar decisiones al respecto por la alta dirección.
- Durante el I semestre de 2022 la DNBC recibió 601 PQRSD, de las cuales se respondió oportunamente 385 equivalentes al 64.06%; extemporáneas 130 equivalente al 21.63% y vencidas 78, equivalentes al 12.98%
- Persiste la práctica de dejar radicados sin observación en la matriz de seguimiento del GAU, respecto a las circunstancias de ellos evidenciadas ante PQRSD extemporáneas y vencidas
- Se encontró que a la fecha del seguimiento hay 78 PQRSD que se encuentran vencidas sin que se evidencie que se le haya informado al peticionario la fecha en que será resuelta la petición, o si se tiene un mecanismo para subsanar la falencia
- 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 2022
- 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 plasmado 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 establecer claramente definida la dirección y coordinación; de la dependencia encargada de las PQRSD de la DNBC
- El formulario de PQRSD, se debe ajustar a lo establecido Anexo 2 de la Resolución MinTIC 1519 del 2020 Estándares de publicación y divulgación información. 2.4.3 Atención y Servicios a la Ciudadanía
- Los informes de solicitudes de accesos a información, mensual y semestral se debe ajustar a lo solicitado en la ley

- Se debe dejar constancia en la matriz de la GAU en todos los radicados vencidos la razón por la cual no se dio trámite
- Se deben adelantar 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 2022

Cordialmente,

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