

	<b>PROCESO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Código: FO-ES-04-01</b>
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Vigente Desde: 30/06/2023</b>

**INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION AL TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE  
ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2024**

Fecha: 20/09/2024

## 1. INTRODUCCION

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: “*En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...*”, el Decreto Reglamentario No. 2641 de 2012, 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 2024, la Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2024.

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

Por lo anterior, y de acuerdo con al Plan Anual de Auditorías vigencia 2024 la Oficina de Control Interno, se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, del periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2024.

## 2. OBJETIVO

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

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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

## 3. ALCANCE

---

### Dirección Nacional de Bomberos Colombia

Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)

Celular: 310 241 4387

	<b>PROCESO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Código: FO-ES-04-01</b>
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Vigente Desde: 30/06/2023</b>

Evaluación a la recepción, radicación, direccionamiento y respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias interpuestas por los ciudadanos y partes interesadas recibidas a través de los diferentes canales dispuestos por la Entidad, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2024 y el cumplimiento de los términos establecidos para su trámite por parte de las dependencias de la Entidad involucradas en su atención.

#### 4. LIMITACIONES:

No se presentaron limitaciones para el presente informe.

#### 5. METODOLOGÍA

La Oficina de Control Interno, mediante correo electrónico de fecha agosto 20 de 2024, solicitó a la Subdirección Administrativa y Financiera: Los informes mensuales consolidados de PQRSD (enero-junio), así como el consolidado de las PQRSD recibidas y tramitadas por la Dirección Nacional de Bomberos en el I semestre de 2024; el consolidado en Excel de las tablas dinámicas de las PQRSD del periodo enero a junio de 2024; y las encuestas de satisfacción de usuarios del periodo relacionado a verificar.

De la Información reportada, se establece un total de 1.556 radicados recibidos dentro del periodo objeto de seguimiento;

#### 6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

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

De los aspectos relacionados se resaltan los siguientes resultados:

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

Se verifica la atención oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, teniendo en cuenta que es uno de los elementos del cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano que hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, siendo un elemento que permite consolidar la cultura de servicio al ciudadano por parte de los servidores de la entidad, evidenciando la Oficina de Control Interno al respecto:

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

Requisito	Hallazgo	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
Ley 1474 de 2011 artículo 76 "Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos".	La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia (DNBC), cuenta con el proceso de apoyo Gestión de	Conformidad 1

#### Dirección Nacional de Bomberos Colombia

Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)

Celular: 310 241 4387

	<b>PROCESO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: FO-ES-04-01
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	Versión: 1
		Vigente Desde: 30/06/2023

Requisito	Hallazgo	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad."	Atención al Usuario, encargado de gestionar dentro de los términos de ley, los requerimientos formulados por la ciudadanía y grupos de interés, para satisfacer las necesidades, mediante la orientación y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, así como evaluar la percepción de los servicios y tramites ofrecidos por la DNBC. Al 30 de junio de 2024 disponía de un (1) funcionario de planta y cuatro (4) contratistas., dando cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011	
<b>Dirección y coordinación de la Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos</b> De conformidad con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 en concordancia con el artículo 7 del Decreto del 2232 de 1995, la dependencia encargada deberá estar dirigida o coordinada por la secretaria general u otra dependencia de alto nivel.	La Oficina de Atención al Usuario, está bajo la coordinación de la Subdirección Administrativa y Financiera, conforme lo indica el Decreto 350 de 2013 <i>"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"</i> artículo 10 numeral 20 que dice: <i>"Atender las peticiones y consultas relacionadas con asuntos de su competencia y de la unidad."</i> , conforme lo señala el artículo 7 del decreto 2232 de 1995.	Conformidad 2
<b>Informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995</b> Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir:  1.Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 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.	En revisión del informe semestral de las PQRSD, se evidenció en el numeral 12. <i>Temas de consulta reiterativos</i> , dando cumplimiento a lo establecido en Ley 190 de 1995 artículo 4.	Conformidad 3
<b>Actividades del Jefe</b> Funciones del jefe de la dependencia encargada de las PQRSD, determinadas en el Artículo 9 del Decreto 2232 de 1995 - Coordinar actividades con el jefe de la unidad de control interno y con el jefe de	Al realizar la revisión de las funciones del jefe de la dependencia, se evidenció que las siguientes actividades no se están ejecutando así: •Coordinar actividades con el jefe de la unidad de control interno y con el jefe de la unidad de	No conformidad 1

**Dirección Nacional de Bomberos Colombia**

Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)

Celular: 310 241 4387

	<b>PROCESO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: FO-ES-04-01
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	Versión: 1
		Vigente Desde: 30/06/2023

Requisito	Hallazgo	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
la unidad de planeación, para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad. - Coordinar actividades con los jefes de unidad de quejas y reclamos de la entidad superior y de las demás entidades del área a que pertenece la entidad para lograr eficiencia y eficacia del sistema	planeación, para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad. <ul style="list-style-type: none"> <li>•Coordinar actividades con los jefes de unidad de quejas y reclamos de la entidad superior y de las entidades del área a que pertenece la entidad para lograr eficiencia y eficacia del sistema.</li> </ul> Lo anterior incumple lo establecido en el Decreto 2232 de 1995, artículo 9.	
<b>Documentación del proceso</b> Manual Operativo MIPG numeral 3.2.1. Política de Fortalecimiento Organizacional y simplificación de Procesos, que señala los aspectos mínimos que una entidad debe tener en cuenta para trabajar por procesos, entre los cuales se encuentran: “(...) <i>Identificar los procesos necesarios para la prestación del servicio y la adecuada gestión, a partir de las necesidades y expectativas de los grupos de valor identificadas en la dimensión de Direccionamiento Estratégico y de Planeación (es posible agrupar procesos afines en macro procesos) (...) Definir la secuencia de cada una de las diferentes actividades del proceso, desagregándolo en procedimientos o tareas.</i> ”	En la Resolución No 398 del 30 de junio de 2022 se reglamentó la Política de tratamiento de datos personales de la entidad, sin embargo, no se realizó la actualización de la Política de Protección Datos Personales la cual esta en versión 1.0 del 21 de diciembre de 2018. Incumpliendo lo establecido en el MIPG numeral 3.2.1 Política de Fortalecimiento Organizacional y simplificación de Procesos.	No conformidad 2

## 6.2 ANÁLISIS PQRSD DEL PERIODO EVALUADO

### 6.2.1 Total de PQRSD Recibidas y distribuidas en el Primer Semestre de 2024.

Durante el periodo de seguimiento la DNBC recibió un total de 1.556 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.1 PQRSD RECIBIDAS según “GAU” Primer Semestre 2024**

#### **Dirección Nacional de Bomberos Colombia**

Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)

Celular: 310 241 4387



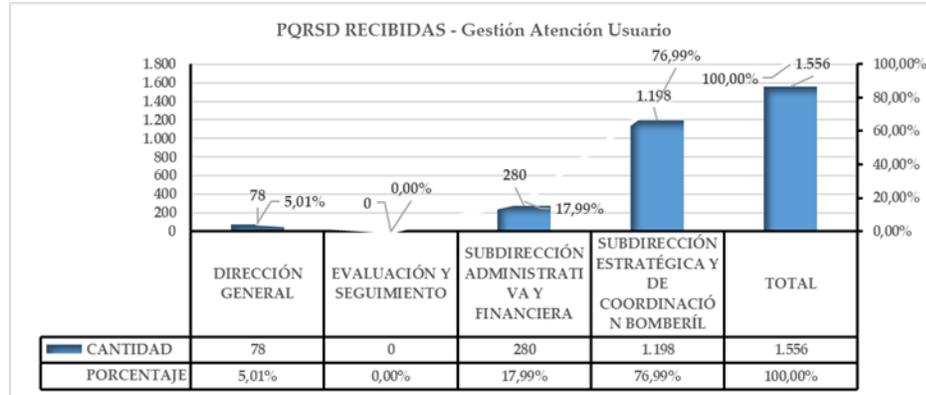
**PROCESO  
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

Código: FO-ES-04-01

**Informe de Evaluación o  
Seguimiento**

Versión: 1

Vigente Desde:  
30/06/2023



Sin embargo, la clasificación realizada por el proceso Gestión de Atención al Usuario no consulta con lo establecido por la DNBC en el “Mapa de Procesos”, por cuanto incluyó en las diferentes áreas procesos que no le corresponden. Por consiguiente, las cantidades y los porcentajes de participación no son los señalados en la Tabla N° 1. A continuación se detalla los registros tenidos en cuenta por el proceso en referencia, resaltando los que no son propios del área respectiva.

**Tabla No.2 PQRSD Registradas en el “Informe” Primer Semestre 2024**

PROCESOS	TOTAL	CUMPLIDA	CUMPLIDA POR SER INFORMATIVA	EXTEMPORÁNEA	VENCIDA
<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>					
COORDINACIÓN OPERATIVA	7	4			3
DIRECCIÓN GENERAL	54	2	6	6	40
GESTIÓN CONTRACTUAL	4			2	2
GESTIÓN JURÍDICA	11				11
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	2				2
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>58</b>
<b>SUBDIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y DE COORDINACIÓN BOMBERIL</b>					
COORDINACIÓN OPERATIVA	89	4	2	17	66
EDUCACIÓN NACIONAL PARA BOMBEROS	171	31	9	70	61
EQUIDAD DE GÉNERO	1				1
FORMULACIÓN, ACTUALIZACIÓN, ACOMPAÑAMINETO NORMATIVO Y OPERATIVO	404	12	58	81	253
FORTALECIMIENTO BOMBERIL PARA LA RESPUESTA	386	9	44	72	261
GESTIÓN DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS	1	1			
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	2				2
GESTIÓN JURÍDICA	15				15
INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	128		7	6	115
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	1	1			
<b>TOTAL</b>	<b>1198</b>	<b>58</b>	<b>120</b>	<b>246</b>	<b>774</b>
<b>SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>					
FORMULACIÓN, ACTUALIZACIÓN, ACOMPAÑAMINETO NORMATIVO Y OPERATIVO	1				1
FORTALECIMIENTO BOMBERIL PARA LA RESPUESTA	4				4
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	8	2		1	5
GESTIÓN ASUNTOS DISCIPLINARIOS	7	3	1		3
GESTIÓN ATENCIÓN CIUDADANO	2	1		1	
GESTIÓN CONTRACTUAL	74		3	13	58
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	53	1	1	2	49
GESTIÓN FINANCIERA	22	2	4	5	11
GESTIÓN JURÍDICA	27		1		26
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	72	5	10	4	53
INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	1				1
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	2	2			
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	7	5		2	
<b>TOTAL</b>	<b>280</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>28</b>	<b>211</b>

**Dirección Nacional de Bomberos Colombia**

Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)

Celular: 310 241 4387

	<b>PROCESO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Código: FO-ES-04-01</b>
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Vigente Desde: 30/06/2023</b>

A la Dirección General se le registraron las siguientes PQRSD que no corresponde a dicha área, así: “Coordinación Operativa, siete (7), “Gestión Contractual”, cuatro (4), y a su vez le dejaron de contabilizar las siguientes: “Planeación Estratégica”, tres (3), una PQRSD que fue registrada en la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil y dos (2) a la Subdirección Administrativa y Financiera.

Igualmente, a la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil se le cargaron las siguientes PQRSD: Una (1) por “Gestión de Cooperación Internacional y Alianzas Estratégicas”, dos (2) por “Gestión de Tecnología e Informática”, quince (15) por “Gestión Jurídica”, una (1) por “Planeación Estratégica”, y por último una (1) por “Equidad de Género”.

De la misma manera, a la Subdirección Administrativa y Financiera le fueron atribuidas las siguientes PQRSD: Una (1) por “Formulación. Actualización, Acompañamiento Normativo y Operativo”, cuatro (4) por “Fortalecimiento Bomberil para la Respuesta”, siete (7) por “Gestión Asuntos Disciplinarios”, veintisiete (27) por “Gestión Jurídica”, una (1) por “Inspección, Vigilancia y Control”, y dos (2) por “Planeación Estratégica”.

Con base en las anotaciones anteriores, la distribución de las PQRSD recibidas en el primer semestre de 2024, se definen así:

**Tabla No.3 PQRSD CORRESPONDIENTES POR ÁREA PRIMER SEMESTRE 2024**

DIRECCIÓN GENERAL		PORCENTAJES	
PROCESOS	TOTAL	DEL ÁREA	DEL TOTAL
DIRECCIÓN GENERAL	54	45,00	3,47
GESTIÓN ASUNTOS DISCIPLINARIOS	7	5,83	0,45
GESTIÓN DE ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA	0	0,00	0,00
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	0	0,00	0,00
GESTIÓN DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL Y ALIANZAS ESTRATEGICAS	1	0,83	0,06
GESTIÓN JURÍDICA	53	44,17	3,41
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	5	4,17	0,32
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100,00</b>	<b>7,71</b>
SUBDIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y DE COORDINACIÓN BOMBERIL		PORCENTAJES	
PROCESOS	TOTAL	DEL ÁREA	DEL TOTAL
COORDINACIÓN OPERATIVA	96	8,05	6,17
EDUCACIÓN NACIONAL PARA BOMBEROS	171	14,35	10,99
EQUIDAD DE GENERO	1	0,08	0,06
FORMULACIÓN, ACTUALIZACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO NORMATIVO Y OPERATIVO	405	33,98	26,03
FORTALECIMIENTO BOMBERIL PARA LA RESPUESTA	390	32,72	25,06
INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	129	10,82	8,29
<b>TOTAL</b>	<b>1192</b>	<b>100,00</b>	<b>76,61</b>
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		PORCENTAJES	
PROCESOS	TOTAL	DEL ÁREA	DEL TOTAL
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	8	3,28	0,51
GESTIÓN CONTRACTUAL	78	31,97	5,01
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	0,82	0,13
GESTIÓN DE TECNOLOGIA E INFORMATICA	55	22,54	3,53
GESTIÓN FINANCIERA	22	9,02	1,41
GESTIÓN TALENTO HUMANO	72	29,51	4,63
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	7	2,87	0,45
<b>TOTAL</b>	<b>244</b>	<b>100,00</b>	<b>15,68</b>
<b>TOTAL PQRSD RECIBIDAS DNBC</b>	<b>1.556</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

**Dirección Nacional de Bomberos Colombia**

Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)

Celular: 310 241 4387

	<b>PROCESO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: FO-ES-04-01
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	Versión: 1
		Vigente Desde: 30/06/2023

Con base en la Tabla No. 3, la redistribución, con base en el mapa de procesos, es la siguiente.

**Tabla No.4 PQRSD CORRESPONDIENTES POR ÁREA PRIMER SEMESTRE 2024 – REDISTRIBUÍDA – MAPA DE PROCESOS - CONTROL INTERNO**

DEPENDENCIA	G A U		CONTROL INTERNO	
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
DIRECCIÓN GENERAL	78	5,01%	120	7,71%
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	0	0,00%	0	0,00%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	280	17,99%	244	15,68%
SUBDIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y DE COORDINACIÓN BOMBERIL	1.198	76,99%	1.192	76,61%
<b>TOTAL</b>	<b>1.556</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.556</b>	<b>100,00%</b>

Se desprende del Tabla #4: La Dirección General recibió 120 PQRSD, que corresponde al 7,71% del total recibido, Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil recibió 1.192, el 76,61% de las PQRSD, y Subdirección Administrativa y Financiera 244 para un peso del 15,68%.

REQUISITO	HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO Y/O OPORTUNIDAD DE MEJORA
<p>De las 1556 PQRSD registradas en el informe se encontraron las siguientes inconsistencias:</p> <p>A la Dirección General se le registraron las siguientes PQRSD que no corresponde a dicha área, así: “Coordinación Operativa, siete (7), “Gestión Contractual”, cuatro (4), y a su vez le dejaron de contabilizar las siguientes: “Planeación Estratégica”, tres (3), una PQRSD que fue registrada en la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil y dos (2) a la Subdirección Administrativa y Financiera.</p> <p>Igualmente, a la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil se le cargaron las siguientes PQRSD: Una (1) por “Gestión de Cooperación Internacional y Alianzas Estratégicas”, dos (2) por “Gestión de Tecnología e Informática”, quince (15) por “Gestión Jurídica”, una (1) por “Planeación Estratégica”, y por último una (1) por “Equidad de Género”.</p>	<p>La clasificación realizada por el proceso Gestión de Atención al Usuario no consulta con lo establecido por la DNBC en el “Mapa de Procesos”, por cuanto incluyó en las diferentes áreas procesos que no le corresponden. Por consiguiente, las cantidades y los porcentajes de participación no son los señalados en la Tabla N° 1. A continuación se detalla los registros tenidos en cuenta por el proceso en referencia, resaltando los que no son propios del área respectiva: Dirección General 78, Subdirección Administrativa y Financiera 280 y Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil 1.198, siendo las cantidades Correctas: La Dirección General recibió 120 PQRSD, que corresponde al 7,71% del total recibido, Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil recibió 1.192, el 76,61% de las PQRSD, y Subdirección Administrativa y Financiera 244 para un peso del 15,68%.</p> <p>Lo anterior incumple con la veracidad y confiabilidad de la información como lo señala el Decreto 403 de 2020, Artículo 151 que dice “ <i>Deber de entrega de información para el ejercicio de las funciones de la unidad u oficina de control interno. Los servidores responsables de la información requerida por</i></p>	No Conformidad 3

**Dirección Nacional de Bomberos Colombia**

Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)

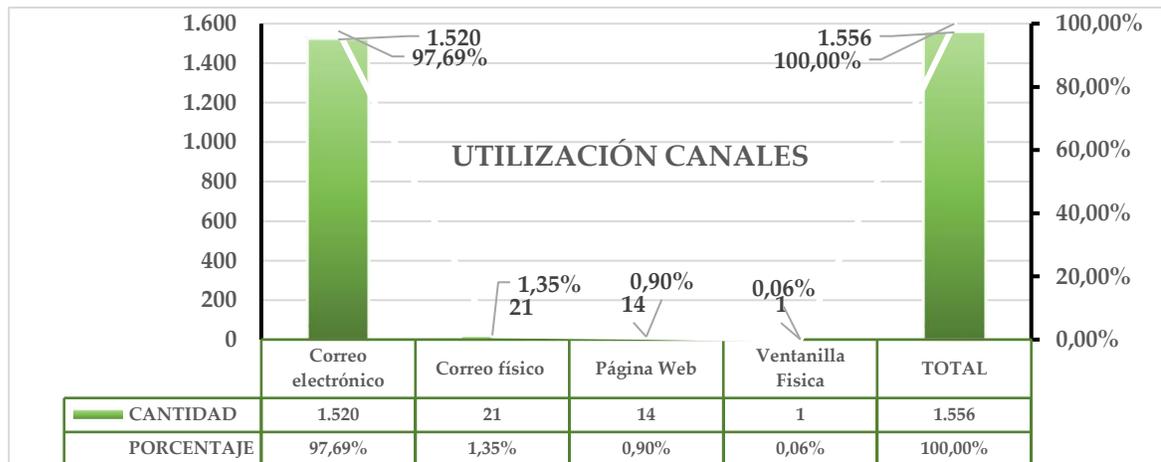
Celular: 310 241 4387

	<b>PROCESO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: FO-ES-04-01
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	Versión: 1
		Vigente Desde: 30/06/2023

<p>De la misma manera, a la Subdirección Administrativa y Financiera le fueron atribuidas las siguientes PQRSD: Una (1) por “Formulación. Actualización, Acompañamiento Normativo y Operativo”, cuatro (4) por “Fortalecimiento Bomberil para la Respuesta”, siete (7) por “Gestión Asuntos Disciplinarios”, veintisiete (27) por “Gestión Jurídica”, una (1) por “Inspección, Vigilancia y Control”, y dos (2) por “Planeación Estratégica”.</p>	<p><i>la unidad u oficina de control interno deberán facilitar el acceso y el suministro de información confiable y oportuna para el debido ejercicio de sus funciones, salvo las excepciones establecidas en la ley (...)</i></p>	
---	--	--

### 6.2.2 Canales de Recepción de las PQRSD

Tabla No. 5 (Gráfica) Canales de Recepción de las PQRSD utilizados, Primer Semestre de 2024.



Durante el primer semestre de 2024 el correo electrónico, [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co), fue el canal más utilizado por parte de la ciudadanía en general para realizar las solicitudes, con un 97,69%. Los otros tres (3) canales con una participación total que representa el 2,31%, conformado por correo físico 1,35% (21 pqrds), página web 0,90% (14 pqrds) y ventanilla física 0,06% (una pqrds).

### 6.2.3 Comunicaciones Recibidas en la DNBC, clasificadas por tipo de documento

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

Tabla No.6 (Gráfico) RECIBIDAS POR TIPO DE DOCUMENTO PRIMER SEMESTRE DE 2024

#### Dirección Nacional de Bomberos Colombia

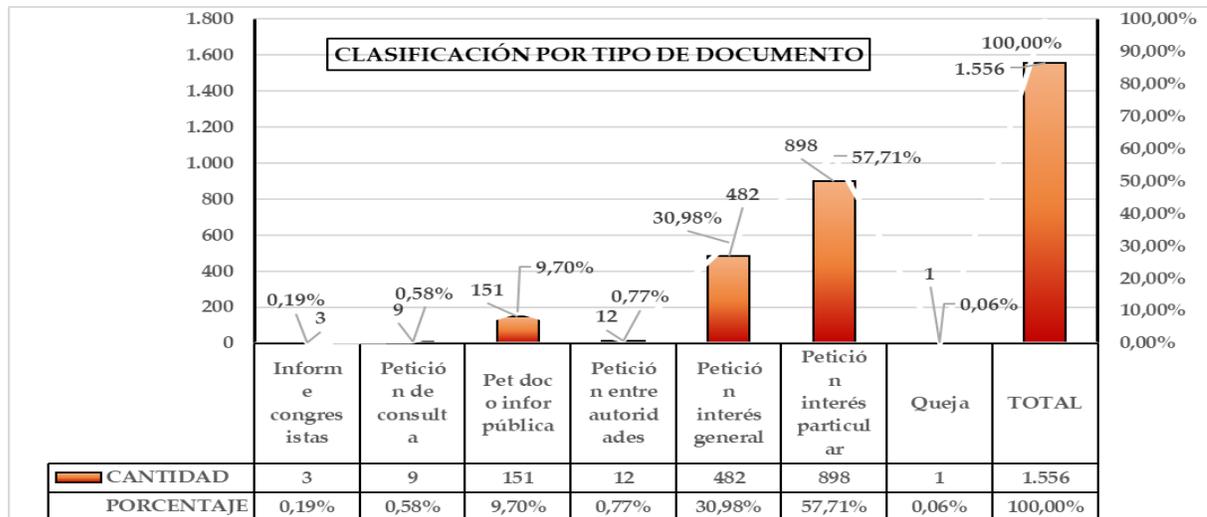
Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)

Celular: 310 241 4387

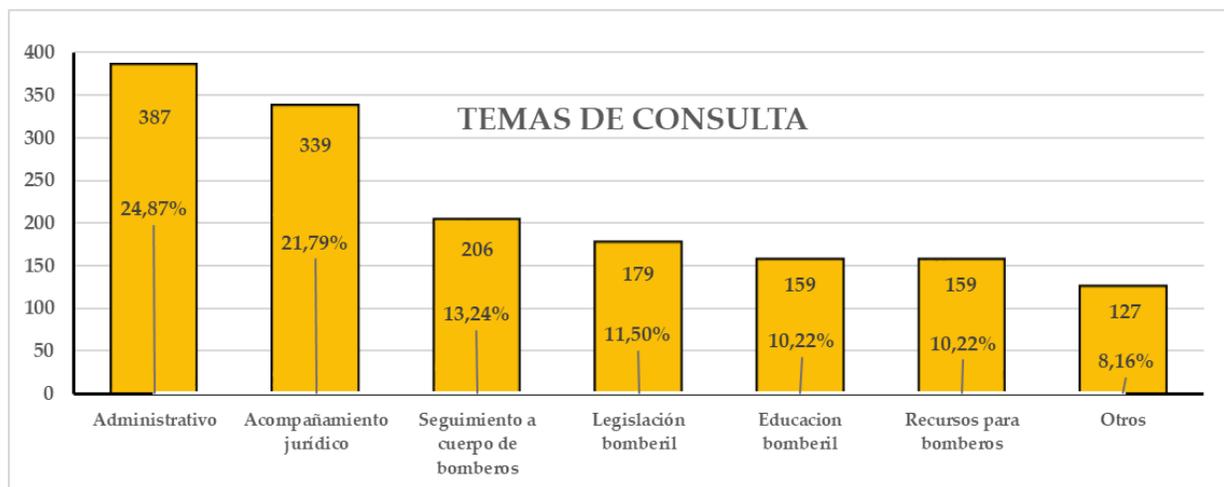
	<b>PROCESO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Código: FO-ES-04-01</b>
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Vigente Desde: 30/06/2023</b>



Se desprende del gráfico anterior que el mayor número de peticiones se presentó en “Peticiones de interés particular”, con un 57,71% (898) del total recibido (1.556), seguida de las “Peticiones de interés general”, con el 30,98% (482), y en tercer lugar las “Peticiones de documentos o información pública”, con un 9,70% (151). Siguen en su orden “Peticiones entre autoridades”, con 0,77% (12), “Peticiones de consulta”, con un 0,58% (9), “informe congresistas”, con un 0,19%, y por último una sola queja, 0,06%.

#### 6.2.4 RECIBIDAS POR TEMA DE CONSULTA PRIMER SEMESTRE 2024

Tabla No.7 (Gráfico) RECIBIDAS POR TEMA DE CONSULTA PRIMER SEMESTRE DE 2024



- El 24,87% representa a 387 peticiones con temas que versan sobre asuntos administrativos; los cuales anteriormente eran catalogados como tema contractual de la DNBC.

#### **Dirección Nacional de Bomberos Colombia**

Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

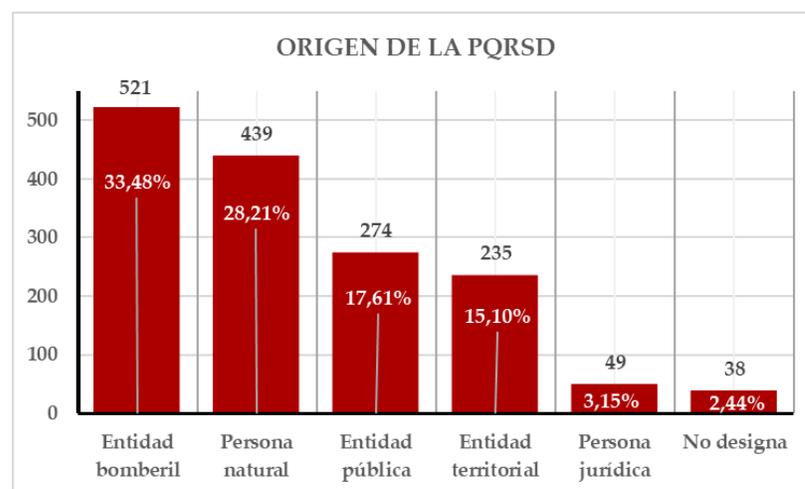
E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)

Celular: 310 241 4387

	<b>PROCESO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Código: FO-ES-04-01</b>
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Vigente Desde: 30/06/2023</b>

- El 21,79% representa a 339 peticiones relacionadas con solicitudes de acompañamiento jurídico, a los diferentes cuerpos de bomberos del país, por parte de los profesionales abogados y técnicos de la DNBC, sobre temas orientados a officiar a las administraciones municipales por el incumplimiento en el giro de los recursos de sobretasa bomberil o por otros temas de carácter legal y/o técnico que sea requerido.
- El 13,24% representa a 206 peticiones que están relacionadas con el seguimiento a los cuerpos de bomberos que incluyen temas como quejas presentadas por los diferentes cuerpos de bomberos por el incumplimiento de las administraciones municipales en el giro de los recursos de sobretasa bomberil y seguimiento a los cuerpos de bomberos en donde se indica a los peticionarios interesados que 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.
- El 11,50% representa a 179 PQRSD, solicitudes relacionadas con legislación bomberil, en donde se solicita a la DNBC profundizar explicación en todo lo concerniente a la Ley general de bomberos de Colombia 1575 de 2012 y sus decretos reglamentarios, en conjunto con la resolución 0661 de 2014, modificada por la resolución 1127 de 2018 la cual adopta el Reglamento Administrativo, Operativo, Técnico y Académico de los Bomberos de Colombia.
- El 10,22% representa a 159 peticiones sobre temas de consulta de avales, incumplimiento de OPAS -Otros Procedimientos Administrativos- y generalmente por circunstancias atípicas al proceso nacional de bomberos, las cuales fueron dirigidas a la Oficina de Educación Bomberil.
- El 10,22o/o, corresponde a 159 peticiones con temas relacionados a recursos que necesitan los cuerpos de bomberos del país para su correcto funcionamiento, que generalmente concluyen en proyectos futuros.
- Finalmente, 127 PQRSD fueron recibidas con temas diferentes a los anteriormente mencionados.

#### 6.2.5 Naturaleza jurídica del peticionario, Primer Semestre 2024



#### **Dirección Nacional de Bomberos Colombia**

Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)

Celular: 310 241 4387

	<b>PROCESO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Código: FO-ES-04-01</b>
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Vigente Desde: 30/06/2023</b>

Es claro que las entidades bomberiles fueron quienes presentaron el mayor número de PQRS, 521, representando el 33,48% del total de las 1.556. Le sigue en número "Persona natural" con 439 (28,21%). Entidad pública y Entidad territorial, registran respectivamente 274 (17,61%) y 235 (15,10%) respectivamente. Por último, "Persona jurídica" y "Persona anónima (no registra), con 49 (3,15%) y 38 (2,44%).

#### 6.2.6 Tiempo promedio de respuesta por tipología.

**Tabla N° 8 PROMEDIO RESPUESTA POR TIPOLOGÍA PRIMER SEMESTRE 2024**

TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA LEGAL	PROMEDIO DE ATENCIÓN EN DÍAS HÁBILES	CANTIDAD DE PQRS
Informe por congresistas	5	102	3
Petición de consulta	30	113	9
Petición de documentos o información pública	10	89	151
Petición entre autoridades	10	106	12
Petición interés general	15	60	482
Petición interés particular	15	64	898
Queja	15	117	1

Como se observa en el cuadro anterior, ningún tipo de petición muestra un promedio que se encuentre dentro de los tiempos legales establecido para dar respuesta.

REQUISITO	HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO Y/O OPORTUNIDAD DE MEJORA																																
<p>Los tiempos de respuesta por tipología establecidos son:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>TIPO DE PETICIÓN</th> <th>TIEMPO DE RESPUESTA LEGAL</th> <th>PROMEDIO DE ATENCIÓN EN DÍAS HÁBILES</th> <th>CANTIDAD DE PQRS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Informe por congresistas</td> <td>5</td> <td>102</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Petición de consulta</td> <td>30</td> <td>113</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Petición de documentos o información pública</td> <td>10</td> <td>89</td> <td>151</td> </tr> <tr> <td>Petición entre autoridades</td> <td>10</td> <td>106</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Petición interés general</td> <td>15</td> <td>60</td> <td>482</td> </tr> <tr> <td>Petición interés particular</td> <td>15</td> <td>64</td> <td>898</td> </tr> <tr> <td>Queja</td> <td>15</td> <td>117</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA LEGAL	PROMEDIO DE ATENCIÓN EN DÍAS HÁBILES	CANTIDAD DE PQRS	Informe por congresistas	5	102	3	Petición de consulta	30	113	9	Petición de documentos o información pública	10	89	151	Petición entre autoridades	10	106	12	Petición interés general	15	60	482	Petición interés particular	15	64	898	Queja	15	117	1	Se evidenció que ningún tipo de petición muestra un promedio que se encuentre dentro de los tiempos legales establecido para dar respuesta, incumpliendo los tiempos establecidos en el art. 14 de la ley 1755 de 2015 y el Procedimiento de Recepción, Distribución, Seguimiento y Salida de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PC-AU-PQRS-01V5.	No Conformidad 4
TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA LEGAL	PROMEDIO DE ATENCIÓN EN DÍAS HÁBILES	CANTIDAD DE PQRS																															
Informe por congresistas	5	102	3																															
Petición de consulta	30	113	9																															
Petición de documentos o información pública	10	89	151																															
Petición entre autoridades	10	106	12																															
Petición interés general	15	60	482																															
Petición interés particular	15	64	898																															
Queja	15	117	1																															

#### 6.2.7 Comportamiento de respuestas a las PQRS, primer semestre 2024.

**Tabla No.9 COMPORTAMIENTO RESPUESTAS**

#### **Dirección Nacional de Bomberos Colombia**

Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)

Celular: 310 241 4387

	<b>PROCESO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Código: FO-ES-04-01</b>
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Vigente Desde: 30/06/2023</b>

ESTADO DE RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Vencida	1.043	67,03
Extemporánea	282	18,12
Cumplida Informativa	146	9,38
Cumplida	85	5,46
<b>TOTAL</b>	<b>1.556</b>	<b>100,00</b>

De las 1.556 PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2024, el 67,03% (1.043) se encuentran vencidas, 282 (18,12%) se dio respuesta en forma extemporánea. Así mismo, se presenta un grupo de PQRSD como cumplidas, 146 (9,38%), por considerarse como informativas y que no se sujetan a los términos de tiempo establecidos. Solamente, el 5,46% (85) se cumplieron en termino.

Sin embargo, se evidenció que no se establecieron con corte a junio 30 las PQRSD en “Estado en Proceso”, puesto que los estados contemplados en el Informe de Atención al Usuario son solamente “Cumplidas, Cumplidas por ser informativa, Extemporaneas y Vencidas.

REQUISITO	HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO Y/O OPORTUNIDAD DE MEJORA
<p>De los 102 radicados con estado de “Vencida o Extemporánea”, ingresados a partir del 11 de junio de 2024, no se estableció su estado real a Junio 30 de 2024.</p> <p>A manera de ejemplo, se observa tal situación en los radicados siguientes:  2024-114000855-2  2024-114001758-5  2024-114000880-2  2024-114001090-2  2024-114001096-2  2024-114001102-2  2024-114001825-5  2024-114001829-5  2024-114001832-5  2024-114001779-5</p>	<p>Se evidenció que con corte a Junio 30 de 2024 no se identificaron las PQRSD con estado “<b>En proceso</b>”, en consideración a que de los 102 radicados con estado de “Vencida”(89) y Extemporanea(13),ingresados a partir del 11 de junio, no se contempló su “Estado a Junio 30”,de acuerdo a los tiempos establecidos para su respuesta,sino que se estableció el “Estado” de Vencida o Extemporanea”de acuerdo con la “fecha de salida y seguimiento” por parte del proceso Atención al Usuario, sobrestimando el número de PQRSD vencidas y Extemporáneas a junio 30 de 2024.</p> <p>Lo anterior desatiende lo establecido en la clasificación de estados de las PQRSD, establecidos en el numeral 5.55 de las Políticas de Operación del Procedimiento de Recepción, Distribución, Seguimiento y Salida de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PC-AU-PQRS-01V5, que establece que el Estado En proceso corresponde a: “Son aquellas que se encuentran en proceso de respuesta y que no han cumplido aún los términos de Ley”</p>	No conformidad 5

Adicionalmente,, cotejando la información suministrada en la matriz, se evidencia que de los 1,556 radicados de PQRSD, 146 están clasificados con un “Estado de Cumplida por ser Informativa”, aunque se les haya establecido tiempo de respuesta, pero que según información suministrada por el Proceso de Atención al Usuario, no requerian respuesta, es decir, que no corresponden a los criterios de Petición, Queja o Reclamo tal como la establece el Procedimiento Interno

**Dirección Nacional de Bomberos Colombia**

Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)

Celular: 310 241 4387

	<b>PROCESO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Código: FO-ES-04-01</b>
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Vigente Desde: 30/06/2023</b>

Procedimiento de Recepción, Distribución, Seguimiento y Salida de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PC-AU-PQRS-01V5 , sobrestimando el total de PQRSD radicados, cuyo total debió ser 1.410 radicados objeto de análisis, afectando los resultados de todos los items que hacen parte del Informe suministrado.

Es de aclarar que en una verificación aleatoria del Objeto de consulta, se observan algunos que si requerian respuesta.

**Tabla No.10 Peticiones y /o quejas clasificadas como Cumplida por ser Informativa**

Asunto	Dependencia	RADICADO	Fecha	Radicado de Salida	Estado
CAC: Remite derecho de petición referente a los cargos de planta de la DNBC	DIRECCIÓN GENERAL	20241140273802	10/01/2024	N/A	Cumplida por ser Informativa
CAC: Derecho de petición con el propósito de efectuar seguimiento al uso de lista de elegibles que ha emitido la Comisión Nacional del Servicio Civil ...	GESTIÓN TALENTO HUMANO	20241140273862	10/01/2024	N/A	Cumplida por ser Informativa
Copia Queja formal. Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá D.C.	FORMULACIÓN, ACTUALIZACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO NORMATIVO Y OPERATIVO	2024-114-000619-5	26-02-24	N/A	Cumplida por ser Informativa
Respuesta derecho de petición calendaro el 13 diciembre del 2023, Radicado DNBC20231000100501	FORMULACIÓN, ACTUALIZACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO NORMATIVO Y OPERATIVO	2024-114-000439-5	14-02-24	N/A	Cumplida por ser Informativa
Envío derecho de petición	FORMULACIÓN, ACTUALIZACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO NORMATIVO Y OPERATIVO	2024-114-000328-5	08-02-24	N/A	Cumplida por ser Informativa
Derecho de petición	FORMULACIÓN, ACTUALIZACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO NORMATIVO Y OPERATIVO	2024-114-000361-5	12-02-24	N/A	Cumplida por ser Informativa
derecho de petición de documentos	FORMULACIÓN, ACTUALIZACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO NORMATIVO Y OPERATIVO	2024-114-000359-5	12-02-24	N/A	Cumplida por ser Informativa
Derecho de Petición art 23 CPC, en rechazo rotundo y solicitud de medidas disciplinarias hacia un funcionario de la entidad por conductas inapropiadas ...	FORMULACIÓN, ACTUALIZACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO NORMATIVO Y OPERATIVO	2024-114-000302-5	08-02-24	N/A	Cumplida por ser Informativa
DERECHO DE PETICION - Asunto: Solicitud de Información sobre la Vacante del Cargo de Subdirector Técnico y Documentación Relacionada	GESTIÓN TALENTO HUMANO	2024-114-000356-2	07-05-24	N/A	Cumplida por ser Informativa
Derecho de petición	FORMULACIÓN, ACTUALIZACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO NORMATIVO Y OPERATIVO	2024-114-001685-5	28-05-24	N/A	Cumplida por ser Informativa
aclaracion radicado 2024-211-000290-1 : Traslado queja formal contra Bomberos oficiales	FORMULACIÓN, ACTUALIZACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO NORMATIVO Y OPERATIVO	2024-114-000240-2	02-05-24	N/A	Cumplida por ser Informativa

REQUISITO	HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO Y/O OPORTUNIDAD DE MEJORA
De los 1556 registros de PQRSD ,146 corresponden a documentos informativos, es decir que no corresponden a:  PETICION: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. QUEJA: Es la manifestación de protesta, censura,	Cotejando la información suministrada en la matriz en excel, se evidencia inconsistencia en la información ya que de los 1,556 radicados de PQRSD, 146 están clasificados con un “Estado de Cumplida por ser Informativa”, estado que no está contemplado en el Procedimiento de Recepción, Distribución, Seguimiento y Salida de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PC-AU-PQRS-01V5, y que según información suministrada por el Proceso de	No conformidad 6

**Dirección Nacional de Bomberos Colombia**

Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)

Celular: 310 241 4387

	<b>PROCESO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: FO-ES-04-01
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	Versión: 1
		Vigente Desde: 30/06/2023

REQUISITO	HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO Y/O OPORTUNIDAD DE MEJORA
<p>descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. RECLAMO: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención a una solicitud.</p> <p>SOLICITUD: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. DENUNCIA: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.</p> <p>Radicados que en el tema establece que es Petición y/o Queja sin embargo en el estado aparece como Cumplida por ser Informativa:</p> <p>2024-114-027380-2 2024-114-027386-2 2024-114-000619-5 2024-114-000439-5 2024-114-000328-5 2024-114-000361-5 2024-114-000359-5 2024-114-000302-5 2024-114-000356-2 2024-114-001685-5 2024-114-000240-2</p>	<p>Atención al Usuario, no requerían respuesta, es decir que no corresponden a los criterios de Petición, Queja o Reclamo tal como la establece el Procedimiento Interno, sobrestimando el total de PQRSD atendidas, cuyo total debió ser 1.410 radicados objeto de análisis, afectando los resultados de todos los ítems que hacen parte del Informe suministrado por el proceso de Atención al Usuario.</p> <p>Es de aclarar que en una verificación aleatoria del "asunto" de los 146 radicados en estado "cumplida por ser Informativa", se observan algunos que si requerían respuesta y que no fueron atendidos y por el contrario fueron archivados.</p> <p>Lo anterior desatiende lo establecido en la clasificación de estados de las PQRSD, establecidos en el numeral 5.55 de las Políticas de Operación del Procedimiento de Recepción, Distribución, Seguimiento y Salida de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PC-AU-PQRS-01V5, así como la veracidad y confiabilidad de la información como lo señala el Decreto 403 de 2020, Artículo 151 que dice "<i>Deber de entrega de información para el ejercicio de las funciones de la unidad u oficina de control interno. Los servidores responsables de la información requerida por la unidad u oficina de control interno deberán facilitar el acceso y el suministro de información confiable y oportuna para el debido ejercicio de sus funciones, salvo las excepciones establecidas en la ley (...)</i>"</p>	

### 6.2.8 RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE PQRSD

Con base en la información suministrada por el proceso Gestión de Atención al Usuario, se identificaron 282 peticiones con respuesta extemporánea, equivalentes al 18,12% de las PQRSD recibidas.. La Oficina Asesora de Control Interno, tomó una muestra de 11 peticiones y revisó la información de cada uno de los radicados, para determinar, y como lo establece la ley en el parágrafo del Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que excepcionalmente cuando no fuere posible

#### **Dirección Nacional de Bomberos Colombia**

Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)

Celular: 310 241 4387

	<b>PROCESO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Código: FO-ES-04-01</b>
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Vigente Desde: 30/06/2023</b>

resolver una petición en los plazos que señala la ley, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, la cual no podrá exceder del doble inicialmente previsto; de la muestra tomada es decir de los 11 radicados a ninguno se les notificó al peticionario la imposibilidad de resolver la PETICIÓN y en consecuencia establecerle un plazo razonable de respuesta.

**Tabla No.11 MUESTRA DE RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS QUE NO SE LES INFORMÓ ANTES DEL VENCIMIENTO LOS MOTIVOS DEL RETRASO EN LA RESPUESTA**

Dependencia	Tipo de petición	Tiempo de respuesta legal	RADICADO	Fecha	Radicado de Salida	Fecha de salida y seguimiento	Tiempo de atención	Días hábiles	Estado
FORMULACIÓN, ACTUALIZACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO NORMATIVO Y OPERATIVO	Petición interés general	15	2024-114-000129-5	29/01/2024	2024-211-000218-1	22/05/2024	79	78	Extemporánea
FORMULACIÓN, ACTUALIZACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO NORMATIVO Y OPERATIVO	Petición interés general	15	2024-114-000193-5	31/01/2024	2024-211-000254-1	22/05/2024	77	76	Extemporánea
FORMULACIÓN, ACTUALIZACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO NORMATIVO Y OPERATIVO	Petición interés general	15	2024-114-000686-5	29-02-24	2024-211-000460-1	24/05/2024	63	62	Extemporánea
FORMULACIÓN, ACTUALIZACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO NORMATIVO Y OPERATIVO	Petición interés general	15	2024-114-000966-5	19/03/2024	2024-300-000326-1	22/05/2024	48	47	Extemporánea
GESTIÓN CONTRACTUAL	Petición interés general	15	2024-114-001459-5	23-04-24	2024-313-000657-1	14/06/2024	40	39	Extemporánea
FORTALECIMIENTO BOMBERIL PARA LA RESPUESTA	Petición interés general	15	2024-114-001263-5	05-04-24	2024-113-000966-1	8/07/2024	68	67	Extemporánea
FORTALECIMIENTO BOMBERIL PARA LA RESPUESTA	Petición interés general	15	2024-114-001382-5	12-04-24	2024-213-000971-1	9/07/2024	64	63	Extemporánea
GESTIÓN TALENTO HUMANO	Petición interés particular	15	2024-114-000679-2	31-05-24	N/A	27/06/2024	21	20	Extemporánea
GESTIÓN CONTRACTUAL	Petición interés particular	15	<b>2024-114-001733-5</b>	2024-06-05 16:49:52	2024-313-000888-1	27-6-2024	18	17	Extemporánea
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Petición interés general	15	<b>2024-114-000903-2</b>	2024-06-13 12:07:35	N/A	12/07/2024	23	22	Extemporánea
FORTALECIMIENTO BOMBERIL PARA LA RESPUESTA	Petición interés general	15	<b>2024-114-001788-5</b>	19/06/2024	2024-213-000851-1	11/07/2024	18	17	Extemporánea

**Tabla No.12 RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS PRIMER SEMESTRE DE 2024**

PQRSD CON RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS					
CONCEPTO	DIRECCIÓN GENERAL	SUBDIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y DE COORDINACIÓN BOMBERIL	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	TOTAL
CANTIDAD	6	246	30	0	282
PORCENTAJE POR ÁREA	2,13	87,23	10,64	0,00	100,00
PORCENTAJE SOBRE TOTAL PQRSD RECIBIDAS	0,39	15,81	1,93	0,00	18,12

El 18,12% de las PQRSD recibidas se contestaron extemporáneamente. La proporción mayor recae en la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil, 15,81% o 246 PQRSD de las 1.556 recibidas.

**Dirección Nacional de Bomberos Colombia**

Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)

Celular: 310 241 4387

	<b>PROCESO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Código: FO-ES-04-01</b>
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Vigente Desde: 30/06/2023</b>

Tabla 13. Relación de PQSRD respondidas de forma extemporanea.

<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>6</b>
Dirección general	6
<b>SUBDIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y DE COORDINACIÓN BOMBERIL</b>	<b>246</b>
Coordinación Operativa	17
Educación Nacional para Bomberos	70
Formulación, Actualización, Acompañamiento Normativo y Operativo	81
Fortalecimiento Bomberil para la Respuesta	72
Inspección, Vigilancia y Control	6
<b>SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	<b>30</b>
Atención Ciudadano	1
Gestión Contractual	16
Gestión de Tecnología e Informática	2
Gestión Financiera	5
Gestión del Talento Humano	4
Subdirección Administrativa y Financiera	2

Como se logra evidenciar en la tabla No. 13, los procesos de Formulación, Actualización, Acompañamiento Normativo y Operativo, Fortalecimiento Bomberil para la Respuesta y Educación Nacional para Bomberos, son los que más peticiones respondieron extemporáneamente.

REQUISITO	HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO Y/O OPORTUNIDAD DE MEJORA
Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Parágrafo Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 "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.	En el primer semestre de 2024 de la matriz consolidada de PQSRD, se dio respuesta extemporanea a 282 radicados, de los cuales se evidenció que a ninguno de ellos la Entidad notificó al interesado las circunstancias por las cuales no se le dio trámite oportuno y le señaló el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no puede exceder del doble inicialmente previsto, incumpliendo lo establecido en la Ley 1755 de 2015, artículo 14, así como el numeral 5.40 de las Políticas de Operación del Procedimiento de Recepción, Distribución, Seguimiento y Salida de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PC-AU-PQRS-01V5.	No conformidad 7

**Dirección Nacional de Bomberos Colombia**

Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)

Celular: 310 241 4387

	<b>PROCESO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Código: FO-ES-04-01</b>
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Vigente Desde: 30/06/2023</b>

### 6.2.6 Respuestas vencidas de PQRS

De acuerdo a lo señalado en el numeral 5.55 del procedimiento de Recepción, Distribución, Seguimiento y Salida de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PC-AU-PQRS—V5 Versión 5, las PQRS Vencidas son aquellas “a las que no se les brindó respuesta y que adicional a esto, dentro del sistema Orfeo, el radicado no tiene cargada la imagen del documento final en PDF con las respectivas firmas, no tiene evidencia que permita verificar la fecha de envío de la respuesta y no cuenta con la observación del medio por el cual se hizo el envío la respuesta de esta”. De igual forma, no se logró evidenciar el cumplimiento del Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que establece “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.”

Se encontró que en el segundo semestre de 2023 y de acuerdo con la información suministrada por el proceso Gestión de Atención al Usuario, se tienen 1.043 radicados vencidos.

**Tabla No 14 Relación de PQSRD Vencidas**

<b>PQRS D VENCIDAS PRIMER SEMESTRE 2024</b>		
<b>ÁREA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>58</b>	<b>5,56</b>
<b>SUBDIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y DE COORDINACIÓN BOMBERIL</b>	<b>774</b>	<b>74,21</b>
<b>SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	<b>211</b>	<b>20,23</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.043</b>	<b>100,00</b>

<b>REQUISITO</b>	<b>HALLAZGO</b>	<b>TIPO DE HALLAZGO Y/O OPORTUNIDAD DE MEJORA</b>
<p>Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Parágrafo Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015</p> <p>“Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la PETICIÓN en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará</p>	<p>En el primer semestre de 2024, según la matriz consolidada de PQRS D, se tienen 1.043 peticiones vencidas, es decir el 67.16% de los 1.556 radicados.</p> <p>De igual forma, no se logró evidenciar el cumplimiento del Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que establece que “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</p>	No conformidad 8

**Dirección Nacional de Bomberos Colombia**

Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)

Celular: 310 241 4387

	<b>PROCESO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Código: FO-ES-04-01</b>
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Vigente Desde: 30/06/2023</b>

REQUISITO	HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO Y/O OPORTUNIDAD DE MEJORA
<p>respuesta, que no podrá exceder del doble.</p> <p>Numeral 5.55 del procedimiento de Recepción, Distribución, Seguimiento y Salida de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PC-AU-PQRS-V5 Versión 5, las PQRSD Vencidas son aquellas “a las que no se les brindó respuesta.</p>	<p>dará respuesta, que no podrá exceder del doble.”; por cuanto, en el ORFEO no se encuentra soporte que sustente el envío de la respuesta. Así mismo, se incumplió lo establecido en el numeral 5.40 de las Políticas de Operación del Procedimiento de Recepción, Distribución, Seguimiento y Salida de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PC-AU-PQRS-01V5,</p>	

#### 6.2.7 Controles para la atención de PQRSD

Conforme a lo encontrado en los numerales 6.2.5 y 6.2.6 del presente seguimiento, se evidenció que la DNBC no está dando cumplimiento a lo señalado 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 cuanto, en el segundo semestre de 2023 no se iniciaron procesos disciplinarios relacionados con la inoportunidad y vencimiento de los términos de las PQRSD.

Requisito	Hallazgo	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
<p>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” 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)</p>	<p>Se evidenció que la entidad mediante comunicación 2024-314-000092-3 del 26 de agosto de 2024 generó Acción de Función Preventiva sobre las PQRSD de 2023 y I Semestre 2024 tanto a funcionarios como contratistas, que busca recordar y precisar las reglas jurídicas aplicables a la atención y respuesta a las peticiones interpuestas ante la Dirección Nacional de Bomberos y la incidencia disciplinaria que conlleva su incumplimiento, dando cumplimiento a lo establecido en la Guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano literales i) y ii) del Ítem Controles, así como al Procedimiento Interno”.</p>	<p>Conformidad 4</p>

#### **Dirección Nacional de Bomberos Colombia**

Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)

Celular: 310 241 4387

	<b>PROCESO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Código: FO-ES-04-01</b>
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Vigente Desde: 30/06/2023</b>

Requisito	Hallazgo	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
quejas contra los servidores públicos de la entidad"		

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

El proceso de Gestión de Atención al Usuario reportó en la Matriz denominada "Registro público Semestral II 2023", un total de 85 respuestas cumplidas, equivalente al 5,46% de las 1.556 recibidas.

ESTADO	CANTIDAD
CUMPLIDA	85

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)

### 6.4 Denuncias por actos de corrupción

Conforme a lo verificado en las muestras realizadas por la OCI y conforme a la información entregada evaluada por parte del Proceso de Gestión de atención al Usuario, durante el primer semestre de 2024 no hubo denuncias por actos de corrupción.

### 6.5 Acciones de tutela interpuestas

Teniendo en cuenta la información que reporta el Orfeo y lo relacionado por el proceso de Gestión de Atención al Usuario, durante el primer semestre de 2024, se notificaron y radicaron ciento treinta y ocho (138) acciones de orden constitucional, vinculando a la DNBC por vulneración a derechos fundamentales.

**Tabla No.15 Acciones de Tutela**

TRIMESTRE	TUTELAS
<b>PRIMER</b>	<b>34</b>
<b>SEGUNDO</b>	<b>104</b>
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>

---

#### **Dirección Nacional de Bomberos Colombia**

Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)

Celular: 310 241 4387

	<b>PROCESO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Código: FO-ES-04-01</b>
	<b>Informe de Evaluación o Seguimiento</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Vigente Desde: 30/06/2023</b>

## 7. CONCLUSIÓN

Durante el primer semestre de 2024 se presentaron 1.556 PQRSD, de las cuales 85 (5,46%), se contestaron en el término legal establecido, 282 (18,12%) se respondieron fuera del término legal, es decir extemporáneas, 1.043 (67,03%) se encuentran vencidas y 146 (9,38%) como “Cumplida Informativa”, considerada sin términos para las repuestas, no obstante, que en la matriz de soporte se define 15 días.

En el presente seguimiento se identificaron ocho (8) No Conformidades que evidencian la debilidad en la aplicación de los controles en el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que permiten asegurar la pertinencia, es decir, suministrar una respuesta de fondo, clara, precisa y congruente con lo solicitado; y la oportunidad en cuanto a la notificación de la misma al peticionario, así como incumplimientos con relación a:

- Inconsistencias en la información suministrada en el Informe Semestral de PQRSD elaborado por el proceso de Atención al usuario.
- No se tuvo en cuenta la clasificación de los estados de las PQRSD, ni la tipología de las mismas
- Funciones y/o responsabilidades del jefe del Proceso de Gestión de Atención al Usuario
- Documentación del Proceso desactualizada (Política de protección de Datos Personales)
- Respuesta extemporánea a 282 radicados.
- Mil cuarenta y tres (1.043) radicados vencidos, sin que se les haya dado el correspondiente trámite, dentro del término legal ni por fuera de él.

## 8. RECOMENDACIONES

- Establecer los controles necesarios que permitan asegurar la pertinencia de las respuestas de fondo, claras, precisas y congruentes con lo solicitado y la oportunidad en la notificación al respectivo peticionario, con el fin de entre otros, de prestar un servicio eficiente, oportuno y de calidad, y así evitar la posible materialización de acciones de tutela en contra de la DNBC.
- Iniciar las investigaciones disciplinarias correspondientes, por incumplimiento a las respuestas de PQRSD en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
- Adoptar las medidas pertinentes que permitan dar cumplimiento a los tiempos establecidos en las respuestas de las peticiones que se encuentran vencidas.

Cordialmente,



**MARIA DEL CONSUELO ARIAS PRIETO**  
Asesora de Control Interno.

### Anexos:

- Anexo 1. Relación de PQSRD-respondidas dentro de términos-Cumplidas (correo electrónico)
- Anexo 2. Relación de PQSRD-extemporaneas (correo electrónico)
- Anexo 3. Relación de PQSRD-vencidas (correo electrónico)

---

### Dirección Nacional de Bomberos Colombia

Dirección: Av. Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá  
Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205  
E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)  
Celular: 310 241 4387