

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DEL INTERIOR
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA "DNBC"

RESOLUCIÓN NÚMERO N° 245 DEL 28 DE JUNIO DE 2021

"Por la cual se modifica la resolución 218 de 2019 que reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia"

EL DIRECTOR NACIONAL DE BOMBEROS

En ejercicio de sus facultades constitucionales, legales y reglamentarias, en especial las que le confiere la Ley 1575 de 2012, en especial el Decreto 350 de 2013, y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política establece en el artículo 23 y 74, el primero que establece el Derecho Fundamental de Petición, según el cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la Ley y el segundo el derecho de acceso a los documentos públicos que establezca la Ley.

Que la Ley 1575 de 2012, Ley General de Bomberos de Colombia, establece que la gestión integral del riesgo contra incendio, los preparativos y atención de rescate en todas sus modalidades y la atención de incidentes con materiales peligrosos constituyen un servicio público esencial a cargo del Estado.

Que la Dirección Nacional de Bomberos es una Unidad Administrativa Especial, del orden nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y patrimonio propio, adscrita al Ministerio del interior.

Que el Congreso de la República expidió 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"*. Ley que regula las actuaciones administrativas relacionadas con el derecho de petición de interés general y particular, el derecho de petición de informaciones, el derecho de petición de documentación, el derecho de formulación de consultas, así como las reglas generales de presentación, requisitos, términos y forma de resolverlos.

Que de conformidad con el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015 *"Las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo."*

Que el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, derogado a partir del 4 julio de 2021, por el artículo 265 de la Ley 1952 de 2019 señala que es deber de todo servidor público dictar reglamentos o manuales de funciones de la Entidad, así como los internos sobre el trámite de derecho de petición.

Que el Decreto 1166 de 2016, reglamenta la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver a los funcionarios y contratistas de la Entidad.

Que la Ley 1712 de 2014 establece directrices sobre el acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Que el Decreto 2573 de 2014 establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea y así contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos, en concordancia con lo dispuesto por el inciso 3 del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el inciso primero del artículo 1 del Decreto 019 de 2012.

Que la Resolución 384 de 2018 reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia.

Que la Resolución 218 de 2019 modifica la reglamentación el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia.



RESOLUCIÓN NÚMERO N° 245 DEL 28 DE JUNIO DE 2021

"Por la cual se modifica la resolución 218 de 2019 que reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia"

Que se hace necesario que los funcionarios y contratistas de la Dirección Nacional de Bomberos se sometan a la reglamentación y términos establecidos en la presente resolución para garantizar la atención de las peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias de manera eficaz y eficiente, en armonía con las disposiciones del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las disposiciones internas de la DNBC.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. OBJETO. Adoptar la modificación de la reglamentación interna de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias el cual se suscribe en la presente resolución para la correcta gestión en la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, dentro del marco de su competencia constitucional y legal.

ARTÍCULO 2. OBLIGATORIEDAD. Lo establecido en la presente resolución, los protocolos y procedimientos son de obligatorio cumplimiento por todos los procesos, funcionarios y contratistas que reciben y tramitan las PQRSD de la entidad.

ARTÍCULO 3. CANALES OFICIALES. Los canales oficiales definidos por la Entidad para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSD- presentadas por la ciudadanía son los siguientes:

- Canal Presencial: Atención directa y personalizada de los usuarios con los servidores públicos de la Entidad.
- Canal Telefónico: Atención que presta la Dirección Nacional de Bomberos a los usuarios a través de las líneas telefónicas y móviles de las cuales disponga esta Entidad, donde se puede formular verbalmente peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Canal Virtual: Atención que se presta a través de tecnologías de la información y comunicación como chat en línea, en la aplicación WhatsApp o a través de las diferentes redes sociales YouTube, Twitter e Instagram.
- Canal Escrito: Canal compuesto por el correo electrónico institucional, correo postal, radicación personal, formulario PQRSD, formulario electrónico disponible en la página web de la Entidad y buzón de sugerencias.

CAPITULO II

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

ARTÍCULO 4. DERECHOS DE LOS USUARIO ANTE LA DIRECCIÓN. Todo usuario tiene derecho a:

1. Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades, verbalmente dejando constancia del mismo o por escrito y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos sin necesidad de apoderado.
2. Obtener información y orientación acerca de los requisitos del Derecho de Petición que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
3. Conocer la información de la entidad que repose en sus registros y archivo, salvo reserva legal, y a obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.



RESOLUCIÓN NÚMERO N° 245 DEL 28 DE JUNIO DE 2021

"Por la cual se modifica la resolución 218 de 2019 que reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia"

4. Conocer el estado del trámite de los Derechos de Petición presentados ante la Dirección Nacional de Bomberos.
5. Obtener respuesta oportuna, completa y de fondo a sus Derechos de Petición en los plazos establecidos para el efecto.
6. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana y a exigir de los servidores públicos de la Dirección el cumplimiento de sus responsabilidades.
7. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por la Dirección al momento de decidir y que esta le informe al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
8. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y la Ley vigente.

ARTÍCULO 5. ATENCIÓN PREFERENTE. La Dirección Nacional de Bomberos brindará atención especial y preferente que requieran las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general a personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

ARTÍCULO 6. DEBERES DE LOS USUARIOS ANTE LA DIRECCIÓN. Los usuarios que presenten derechos de petición ante la Dirección tienen los siguientes deberes:

1. Cumplir con la Constitución y la Ley, y obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
2. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
3. Observar un trato respetuoso con los funcionarios y colaboradores de la Dirección.

Parágrafo. El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la Dirección Nacional de Bomberos como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el usuario. Sin embargo, podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la Ley.

ARTÍCULO 7. DEBERES DE LA DIRECCIÓN EN LA ATENCIÓN AL USUARIO. La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia tiene frente a los usuarios los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todos los usuarios sin distinción.
2. Atender al público de lunes a viernes en el horario establecido en la Entidad, en días hábiles y a los usuarios que hayan ingresado a sus oficinas dentro del horario indicado.
3. Atender los Derechos de Petición, dentro de los términos señalados por la Ley, de manera ordenada, para lo cual mantendrá un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, sin perjuicio de lo señalado en el Artículo Cuarto de la presente Resolución.
4. Hacer visible y actualizar anualmente la carta de trato digno al usuario expedida por la Dirección donde se han especificado todos los derechos de los mismos y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente. La carta de trato digno deberá estar a disposición de los usuarios en la página web de la Dirección.
5. Tramitar los Derechos de Petición que lleguen por cualquier canal de comunicación habilitado por la Dirección.
6. Mantener a disposición de los usuarios y permitir el uso de los canales de comunicación dispuestos por Dirección, tales como: Líneas telefónicas, correo electrónico, página web, entre otros.



RESOLUCIÓN NÚMERO N° 245 DEL 28 DE JUNIO DE 2021

"Por la cual se modifica la resolución 218 de 2019 que reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia"

7. Adoptar los nuevos medios tecnológicos para el trámite y resolución de los Derechos de Petición, de acuerdo con las nuevas tecnologías.
8. Mantener permanentemente habilitado un espacio físico en las instalaciones de la Dirección para la atención cómoda y ordenada del público, así como para la consulta de los documentos.
9. Todos los demás que señalen la Constitución, la Ley y la presente Resolución

ARTÍCULO 8. DEBER DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO. La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia mantendrá a disposición de todos los usuarios información completa y actualizada en su página web y en sus instalaciones, además de suministrar a través de los medios impresos, telefónicos y tecnológicos de que disponga, los siguientes aspectos:

1. Las normas básicas que determinan su competencia.
2. Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente a la Dirección.
4. Los actos administrativos de carácter general que expida y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
5. Información sobre los documentos que deban ser suministrados por los usuarios, según la actuación de que se trate.
6. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias, para que todo usuario pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos. Así como, el proceso, y el cargo del servidor público de la Dirección a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.
7. Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, La Dirección señalará el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la Dirección adoptará autónomamente la decisión que a su juicio proteja el interés general.

CAPITULO III

DERECHO DE PETICIÓN

ARTÍCULO 9. DERECHO DE PETICIÓN. Toda actuación que inicie cualquier usuario ante la Dirección Nacional de Bomberos, por motivos de interés general o particular, implica el ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. En ejercicio del Derecho de Petición, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, que se resuelva una situación jurídica, que se preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer los recursos que resulten procedentes.

ARTÍCULO 10. DEFINICIONES. Para efectos de la recepción y trámite oportuno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se presenten ante la Dirección Nacional de Bomberos, entiéndase por:

Petición: es la petición respetuosa elevada por cualquier usuario a la DNBC, por motivos de interés general o particular, solicitando el reconocimiento de un derecho, intervención de la entidad, resolución de una situación jurídica o prestación de un servicio.



RESOLUCIÓN NÚMERO N° 245 DEL 28 DE JUNIO DE 2021

"Por la cual se modifica la resolución 218 de 2019 que reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia"

Petición de interés general: Solicitud que involucra o atañe a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados, el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al peticionario, sino que hace referencia a motivos de conveniencia general.

Petición de interés particular: Es la solicitud en la cual el asunto objeto de la petición afecta, interesa o guarda relación con el peticionario y de acuerdo con su finalidad, puede tratarse de una queja, reclamo, solicitud o denuncia.

Queja: Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios funcionarios o contratistas de la DNBC, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.

Reclamo: Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

Denuncia: Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades, denuncia que deberá soportarse con el material probatorio correspondiente.

Petición de documentos e información: Solicitud de acceso a la información pública o expedición de copias que la DNBC genere, obtenga, custodie, adquiera o controle en el ejercicio de sus funciones.

Consulta: Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.

Informe a Congresistas: Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República.

Petición entre autoridades: Son aquellas que se formulan entre las autoridades, mediante las cuales se solicita información o documentos.

ARTÍCULO 11. CONTENIDO DE LAS PETICIONES. De acuerdo con lo establecido por el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015, las peticiones deberán contener por lo menos los siguientes requisitos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

Parágrafo 1°. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta. En este sentido, cuando la petición no acompañe los documentos necesarios para resolverla, al momento de la recepción y radicación, el servidor público deberá informar al peticionario los documentos faltantes. En caso de que el peticionario indique que aun así se pueda radicar, se hará la respectiva radicación dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.



RESOLUCIÓN NÚMERO N° 245 DEL 28 DE JUNIO DE 2021

"Por la cual se modifica la resolución 218 de 2019 que reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia"

Parágrafo 2°. La dependencia responsable de dar respuesta a la petición, queja, reclamo sugerencia, solicitud o denuncia, deberá examinar integralmente la petición y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

Parágrafo 3°. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas a través de medios electrónicos, fuera del horario establecido para la atención al público, se entenderán recibidas al día hábil siguiente.

Parágrafo 4°. Las comunicaciones mediante las cuales se dé respuesta escrita a los Derechos de Petición deberán ser firmadas por el Director, el Subdirector Administrativo y Financiero y/o el Subdirector Estratégico y de Coordinación Bomberil en correspondencia a las competencias de cada uno. Además, serán los responsables de revisar la consistencia de la información que se entrega a los usuarios.

Parágrafo 5°. Para la radicación de peticiones verbales, además de los anteriores requisitos expuestos en el presente artículo, la constancia deberá contener los siguientes datos:

1. Numero de radicado asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido.
3. Identificación del servidor público responsable de la recepción de la petición.
4. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

ARTÍCULO 12. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO. Cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

ARTÍCULO 13. PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

ARTÍCULO 14. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, La Dirección deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

ARTICULO 15. DERECHOS DE PETICIÓN ANÁLOGOS. Se consideran Derechos de Petición análogos aquellos presentados por más de diez (10) ciudadanos, cuyo objeto sea idéntico. Los Derechos de Petición análogos, podrán ser atendidos por La Dirección mediante una única respuesta publicada en la página Web de la Entidad.



RESOLUCIÓN NÚMERO N° 245 DEL 28 DE JUNIO DE 2021

"Por la cual se modifica la resolución 218 de 2019 que reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia"

ARTÍCULO 16. DESISTIMIENTO O RETIRO DE LA PETICIÓN. Los interesados podrán desistir expresamente en cualquier tiempo de sus peticiones, antes de que se adopte la decisión definitiva, pero la Dirección Nacional de Bomberos podrá continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria para el interés público. En tal caso se expedirá resolución motivada según lo establecido en el artículo 18 de la Ley 1755 de 2015.

ARTÍCULO 17. PETICIONES ANÓNIMAS. Se entiende por peticiones anónimas aquellas que se caracterizan por no tener autor definido o que no tienen firma que la respalde y ni un medio idóneo para surtir la notificación, pero que formulan una petición expresa ante la Dirección. Estas peticiones serán atendidas y tramitadas de acuerdo con la fundamentación que las sustente dentro del término legal y se publicará en la página web de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia, por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso.

CAPITULO IV

TRÁMITE DE LAS PETICIONES

ARTICULO 18. CENTRALIZACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS. El ingreso de todas las PQRSD a través de los diferentes canales de atención en la Dirección Nacional de Bomberos, se centralizarán en Gestión Atención al Usuario, quien realizará la debida distribución de las mismas a las diferentes áreas y servidores competentes de brindar su respectiva resolución dentro de los términos legales establecidos en la ley 1755 de 2015.

ARTICULO 19. MEDIO DE PRESENTACIÓN. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, se presentarán verbalmente o por escrito por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación de los canales institucionales contenidos en la presente resolución.

ARTÍCULO 20. RADICACIÓN Y TRAMITE DE PETICIONES. Los servidores públicos que presten sus servicios en la Dirección Nacional de Bomberos que reciban directamente peticiones a través de su correo electrónico o por cualquier otro medio de atención, deberán remitir la misma al Proceso de Gestión Atención al Usuario, para que esta dependencia proceda a realizar la verificación de la petición y su respectiva radicación en el sistema de gestión documental.

ARTÍCULO 21. TÉRMINO GENERAL PARA RESOLVER LAS PETICIONES. Las peticiones de que trata la presente Resolución, se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción, según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, sin perjuicio de los términos especiales contemplados en la Ley.

Cuando se trate de una PQRSD que no sea competencia de la DNBC, el servidor debe informar de inmediato al interesado si éste actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción, si obró por escrito. Dentro del mismo término deberá remitirse la petición al competente y enviar copia del remisorio al peticionario sobre este actuar.

Si la competencia para resolver las PQRSD recae en la Dirección Nacional de Bomberos, pero en otra dependencia, debe dar traslado motivado al competente dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la asignación del trámite, lo cual deberá ser registrado en el sistema de gestión documental dispuesto por la entidad. En todo caso, deberá tenerse en cuenta que el plazo con que cuenta la Dirección Nacional de Bomberos para responder la PQRSD se contabiliza a partir del día siguiente a la radicación en la entidad.

En caso de no existir dependencia o servidor competente para dar respuesta, dentro del mismo término legal señalado, se deberán comunicar por escrito al peticionario las razones por las cuales se considera que no hay autoridad competente.

ARTÍCULO 22. TÉRMINOS ESPECIALES PARA TRAMITAR LAS PETICIONES. La resolución de las siguientes peticiones será así:

1. Las peticiones mediante los cuales se eleva una consulta a la Dirección Nacional de Bomberos en relación de materias a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.



RESOLUCIÓN NÚMERO N° 245 DEL 28 DE JUNIO DE 2021

"Por la cual se modifica la resolución 218 de 2019 que reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia"

2. Las peticiones de interés general y particular, deberán resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
3. Las peticiones de documentos y de información provenientes de otras entidades o autoridades públicas, deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
4. Las peticiones de información y copias o fotocopias de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en este lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la Administración ya no podrá negar la entrega de la información o de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia, las copias o fotocopias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
5. En cuanto a la solicitud de documentos por parte de las Cámaras Legislativas, éstas se atenderán dentro de los diez (10) días siguientes a su radicado. (Ley 5 de 1992, art. 260).
6. Aquellas solicitudes de informes que se reciban de los Honorables Congresistas de la República de Colombia en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso, deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes al radicado de las mismas. (Ley 5 de 1992, art. 258).
7. Para las peticiones de expedición de copias o fotocopias de los expedientes que reposan en las dependencias de la Dirección Nacional de Bomberos, se atenderán dentro de los diez (10) días siguientes contados a partir del radicado de la solicitud, a menos que por el número de las fotocopias, se requiera un plazo mayor en cuyo caso, el servidor encargado informará dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, el término en el cual va a ser atendida la petición y el monto que se deberá cancelar para la expedición en cada caso.
8. Respecto de los reclamos y sugerencias formuladas a la Dirección Nacional de Bomberos, el Proceso de Atención al Usuario Institucional contará con un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento, para dar respuesta a los mismos.

Parágrafo 1. La DNBC acogerá las normas que se expidan en materia de los tiempos de respuesta de: peticiones generales, documentos, información y las de consulta en relación con materias a cargo de la entidad.

Parágrafo 2. El proceso de Gestión Atención al Usuario remitirá reporte escrito al proceso de Gestión de Asuntos Disciplinarios sobre las respuestas a las PQRSD vencidas y extemporáneas, con el fin de que se tomen las medidas a que allá lugar.

ARTÍCULO 23. TRÁMITE PARA LAS CONSULTAS. Para efectos del trámite de las consultas, estas deberán responderse dentro del término de treinta (30) días hábiles siguientes a su presentación. La respuesta se enviará por el mismo medio por el que se recibe, salvo cuando el peticionario sugiera un medio específico de notificación o cuando una norma especial exija enviarla por otra fuente o formalidad.

ARTÍCULO 24. TRÁMITE PARA LAS PETICIONES. Para efectos del trámite de las peticiones de por motivos de interés general o particular, estas deberán responderse dentro del término de quince (15) días hábiles siguientes a su presentación. La respuesta se enviará por el mismo medio por el que se recibe, salvo cuando el peticionario sugiera un medio específico de notificación o cuando una norma especial exija enviarla por otra fuente o formalidad.

ARTÍCULO 25. TRÁMITE PARA LAS SOLICITUDES DE DOCUMENTOS E INFORMACION. Para efectos del trámite de las solicitudes de documentos, estas deberán responderse dentro del término de quince (10) días hábiles siguientes a su presentación. La respuesta se enviará por el mismo medio por el que se recibe, salvo cuando el peticionario sugiera un medio específico de notificación o cuando una norma especial exija enviarla por otra fuente o formalidad.

ARTÍCULO 26. TRÁMITE PARA LAS QUEJAS. Las quejas que se presenten contra los servidores públicos de la Entidad, estas deberán responderse dentro del término de quince (15) días hábiles siguientes a su presentación, las cuales deberán tramitarse por el proceso de Gestión de Asuntos Disciplinarios, quien las deberá informar de manera inmediata al peticionario sobre su recibo e informarle sobre el trámite aplicable a la petición. La respuesta se enviará por el mismo



RESOLUCIÓN NÚMERO N° 245 DEL 28 DE JUNIO DE 2021

"Por la cual se modifica la resolución 218 de 2019 que reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia"

medio por el que se recibe, salvo cuando el peticionario sugiera un medio específico de notificación o cuando una norma especial exija enviarla por otra fuente o formalidad.

ARTÍCULO 27. TRÁMITE PARA LAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS. Para efectos del trámite de las sugerencias y reclamos, estas deberán responderse dentro del término de quince (15) días hábiles siguientes a su presentación. La respuesta se enviará por el mismo medio por el que se recibe, salvo cuando el peticionario sugiera un medio específico de notificación o cuando una norma especial exija enviarla por otra fuente o formalidad.

ARTÍCULO 28. TRÁMITE PARA DENUNCIAS. Las denuncias que los usuarios formulen contra funcionarios de La Dirección Nacional de Bomberos, estas deberán responderse dentro del término de quince (15) días hábiles siguientes a su presentación, serán tramitadas por el Proceso de Gestión de Asuntos Disciplinarios, quien las dará a conocer al órgano interno que corresponda o a las autoridades competentes.

ARTÍCULO 29. BUZÓN DE SUGERENCIAS. Además de los otros medios habilitados por la Entidad para la recepción de derechos de petición, los usuarios tanto externos como internos de la Dirección Nacional de Bomberos cuentan con la posibilidad de expresar sus comentarios o sugerencias a través del Buzón de Sugerencias, el cual estará habilitado en el primer piso de la Entidad.

ARTÍCULO 30. EXCEPCIÓN A LOS TÉRMINOS. Cuando no fuere posible contestar al interesado dentro del término legal, la autoridad deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez una fecha razonable en que se resolverá o dará respuesta, plazo que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, de acuerdo con el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

ARTÍCULO 31. ATENCIÓN PRIORITARIA A PETICIONES. La Dirección Nacional de Bomberos dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.

ARTÍCULO 32. RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES VERBALES O PRESENCIALES TELEFÓNICAS. Para la atención presencial o vía telefónica de los peticionarios, el funcionario o contratista competente de cada dependencia o el Grupo de Gestión Atención al Usuario, serán los encargados de recibir las peticiones por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz, sugerencias, quejas y reclamos verbales, en el horario de atención al público fijado por la Entidad.

Para las peticiones presentadas en forma verbal telefónica o presencial si el servidor público encargado de atender la petición lo considera pertinente, podrá exigir su presentación por escrito y se seguirá el procedimiento señalado en el inciso 4 del artículo 15 de la Ley 1755 de 2015. En caso de que el peticionario, no decida formular la petición por escrito, se deberá llenar y dejar constancia en el Formato PQRSD. Así mismo, el usuario afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de la presentación de su Derecho de Petición, el funcionario designado diligenciará el formato, antes mencionado, para su respectiva radicación. La copia del formato radicado, se entregará al usuario con anotación de la fecha, hora de su presentación, número de radicación y del número de anexos presentados.

Parágrafo 1°. No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al usuario consista en una simple orientación del servidor público.

Parágrafo 2°. El grupo de Gestión Atención al Usuario deberá remitir la constancia del radicado al correo del peticionario en un término máximo de 3 días a partir de su radicado.

ARTICULO 33. PETICIONES VERBALES DE PERSONAS CON DIFERENTE LENGUA AL ESPAÑOL. Cuando se reciba una petición por parte de una persona que su lengua no corresponda al español, el funcionario y/o contratista que recepcione esta solicitud deberán dejar constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción, radicación y respuesta.



RESOLUCIÓN NÚMERO N° 245 DEL 28 DE JUNIO DE 2021

"Por la cual se modifica la resolución 218 de 2019 que reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia"

ARTÍCULO 34. RESPUESTA DE PETICIONES VERBALES. La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, deberá darse por escrito.

ARTÍCULO 35. ENTREGA O NOTIFICACIÓN DE RESPUESTA A PETICIONES. Dentro de los términos legales establecidos para dar respuesta a las peticiones recibidas en la entidad, las dependencias competentes de responder las mismas deberán hacer entrega al peticionario o notificar a través de los mecanismos dispuestos para ello la contestación dada por la Dirección Nacional de Bomberos.

ARTÍCULO 36. SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES. La Dirección Nacional de bomberos, facilitará el seguimiento de las peticiones formuladas por los peticionarios ante la entidad, en la sección de Atención al Usuario del portal web institucional.

ARTÍCULO 37. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. El tratamiento de los datos personales contenidos en las peticiones recibidas en la Dirección Nacional de Bomberos, se surtirá conforme a las políticas establecidas por la entidad y de acuerdo con las normas vigentes en la materia.

ARTÍCULO 38. COSTO DE REPRODUCCIÓN DE LA INFORMACIÓN. Cuando en ejercicio del Derecho de Petición se solicite la expedición de copias, impresiones o reproducción de la información a través de medios ópticos, la Dirección Nacional de Bomberos podrá cobrar por su expedición si lo considera pertinente de conformidad con la presupuestada por la DNBC.

Para tal efecto, la Dirección le informará al usuario por escrito sobre la viabilidad de la expedición de las copias, impresiones o la reproducción óptica de la información y el valor total, dentro de un plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo del Derecho de Petición. El usuario deberá efectuar el pago en la cuenta bancaria indicada por la Dirección, para lo cual tendrá un término de un (1) mes contado a partir de la fecha en que reciba la comunicación. Una vez efectuado el pago y acreditado ante la Dirección, mediante el comprobante de consignación, se expedirá y hará entrega de la información solicitada.

Si el usuario no cancela el valor por la expedición de las copias en el plazo indicado, se entenderá que ha desistido de su Derecho de Petición.

ARTÍCULO 39. TRAMITES POR COMPETENCIA DEL ASESOR DEL DESPACHO: Serán tramitadas por el Asesor del Despacho todas las peticiones recibidas por parte de:

1. Entes de Control,
2. Entidades pertenecientes al Sistema Nacional Para la Gestión del Riesgo de Desastres,
3. Congreso de la República,
4. Entidades pertenecientes a la Rama Ejecutiva del nivel central o descentralizado por servicios o territorialmente en los órdenes nacional, departamental, municipal y distrital,
5. Ministerio Público,
6. Las actuaciones judiciales, solicitudes de conciliación y demás requerimientos de autoridades judiciales,
7. Y todas aquellas relativas a la gestión del despacho.

Parágrafo 1°. En caso de no ser competencia del Asesor del Despacho, el mismo dará traslado de manera inmediata a la autoridad o área de la Dirección competente en los términos establecidos en la ley e informará de lo actuado al grupo de Gestión Atención al Usuario.

CAPITULO V

DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

ARTÍCULO 40. SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. Las peticiones de información pública se registrarán por lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 o la que la modifique, adicione o sustituya, así como por sus decretos reglamentarios.



RESOLUCIÓN NÚMERO N° 245 DEL 28 DE JUNIO DE 2021

"Por la cual se modifica la resolución 218 de 2019 que reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia"

ARTÍCULO 41. INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS. Tendrán el carácter de reservado los documentos señalados por la Constitución Política y la Ley, tales como los relacionados con la defensa y seguridad nacional, los que involucren los derechos a la privacidad e intimidad de las personas incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de la Entidad.

Cuando la dependencia que tenga bajo su responsabilidad los documentos reservados niegue la solicitud de información, así lo señalará al interesado, citando las disposiciones legales pertinentes.

Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la Dirección, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, quien decidirá en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada, en los términos establecidos en el artículo 21 de la Ley 57 de 1985 y de conformidad al artículo 26 de la Ley 1755 de 2015.

Parágrafo 1°. El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

ARTÍCULO 42. EXAMEN DE DOCUMENTOS. El examen de documentos se hará en el horario de atención al público y previa la autorización del Jefe de la respectiva dependencia, o del servidor público en quien éste haya delegado dicha facultad. El servidor público que autorice el examen de documentos, deberá verificar que éstos no tengan el carácter de reservado.

ARTÍCULO 43. RECHAZO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA LEGAL. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechaza la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.

CAPITULO VI

DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 44. SILENCIO NEGATIVO. Transcurridos tres (3) meses contados a partir del día siguiente de la recepción de una petición sin que se haya notificado decisión que la resuelva, se entenderá que esta es negativa.

En los casos en que la ley señale un plazo superior a los tres (3) meses para resolver la petición sin que ésta se hubiere decidido, el silencio administrativo se producirá al cabo de un (1) mes contado a partir de la fecha en que debió adoptarse la decisión.

La ocurrencia del silencio administrativo negativo no eximirá de responsabilidad a los servidores de la Dirección Nacional de Bomberos encargados de emitir la respuesta.

ARTÍCULO 45. CONFLICTOS DE INTERÉS. Todo servidor que deba tramitar, sustanciar y dar respuesta a una petición y si considera que existe conflicto o se encuentra impedido por alguna de las causales establecidas en el artículo 11 de la Ley 1437 de 2011, deberá declararlo dentro de los tres (3) días siguientes al recibo de la misma, mediante escrito motivado que debe dirigir a su superior, en caso de no manifestarlo, podrá ser recusado por cualquier persona.

ARTÍCULO 46. PROCEDIMIENTOS REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES. Los procedimientos administrativos regulados por normas especiales se regirán por ellas y en lo no previsto, se aplicarán las disposiciones de la Ley 1755 de 2015, y en su defecto, siempre que no exista regulación respecto del tema, se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en las normas que lo sustituyan o modifiquen y en la presente resolución, en cuanto resulten compatibles.

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DEL INTERIOR
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA "DNBC"

RESOLUCIÓN NÚMERO N° 245 DEL 28 DE JUNIO DE 2021

"Por la cual se modifica la resolución 218 de 2019 que reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia"

ARTÍCULO 47. RECURSOS. El afectado con una decisión con la cual no está de acuerdo, puede acudir dentro de los plazos informados ante La Dirección Nacional de Bomberos solicitando modificar, adicionar, aclarar e inclusive revocar el acto administrativo con el cual se decidió la petición, teniendo en cuenta lo establecido en el Título III Capítulo VI de la Ley 1437 de 2011.

La Dirección Nacional de Bomberos podrá rechazar el recurso por presentarse fuera de los términos legalmente establecidos o por no cumplir con los requisitos para su presentación. El rechazo se hará mediante acto motivado y se concederá el recurso de queja.


El recurrente podrá desistir del recurso en cualquier tiempo.

ARTÍCULO 48. ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES. El Grupo de Gestión Atención al Usuario Institucional deberá elaborar y presentar a la Subdirección Administrativa y Financiera, informes mensuales y semestrales de las PQRSD recibidas por Dirección Nacional de Bomberos y el trámite surtido frente a las mismas, los cuales deberán ser publicados por la Oficina de comunicaciones en el portal Web de la Entidad.

ARTÍCULO 49. VIGENCIA. - La presente resolución regirá a partir de la fecha de su expedición y deroga expresamente la Resolución n° 218 del 18 de noviembre de 2019 y demás disposiciones anteriores que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los veintiocho (28) días del mes de junio de 2021



Capitán en jefe CHARLES BENAVIDES CASTILLO
Director Nacional de Bomberos

Proyectó: Faubricio Sánchez
Revisó: Carlos López Barrera
Aprobó: Charles Benavides Castillo

