INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION AL TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024

Fecha: 25/04/2025

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 Auditorias 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 Julio al 31 de diciembre de 2024.

Informe de Control Interno 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.

Dadas las anteriores apreciaciones, y de acuerdo con al Plan Anual de Auditorias vigencia 2025, la Oficina de Control Interno, se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, del periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre 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

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 julio y el 31 de

diciembre 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 21 de febrero de 2025, solicitó a la Subdirección Administrativa y Financiera: Los informes mensuales consolidados de PQRSD (julio-diciembre), así como el consolidado de las PQRSD recibidas y tramitadas por la Dirección Nacional de Bomberos en el II semestre de 2024; el consolidado en Excel de las tablas dinámicas de las PQRSD del periodo julio a diciembre de 2024; y las encuestas de satisfacción de usuarios del periodo relacionado a verificar.

De la Información reportada, se establece un total de 1871 recibidos dentro del periodo objeto de seguimiento de las cuales; se tomó una muestra de 50 PQRSD para efectos de la verificación respectiva.

2024-114-002783-5	2024-114-003133-5	2024-114-002824-5	2024-114-003123-5	2024-114-003122-5
2024-114-001972-5	2024-114-003129-5	2024-114-002895-5	2024-114-001547-2	2024-114-003558-2
2024-114-001873-5	2024-114-001395-2	2024-114-002898-5	2024-310-001355-1	2024-114-003106-5
2024-114-002624-5	2024-114-001896-5	2024-114-003031-5	2024-114-001939-5	2024-114-003152-5
2024-114-003148-5	2024-114-001889-5	2024-114-002631-2	2024-114-002814-5	2024-114-003151-5
2024-114-003146-5	2024-114-002172-5	2024-114-002640-2	2024-114-003212-2	2024-114-003163-5
2024-114-003145-5	2024-114-003172-2	2024-114-002568-5	2024-114-002820-5	2024-114-003165-5
2024-114-003141-5	2024-114-003125-5	2024-114-002936-2	2024-114-002442-5	2024-114-003171-5
2024-114-003136-5	2024-114-003568-2	2024-114-002676-5	2024-114-002579-5	2024-114-003172-5
2024-114-003583-2	2024-114-003124-5	2024-114-002615-5	2024-114-003033-2	2024-114-003182-5

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 LAS 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:

Requisito	Hallazgo	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
Ley 1474 de 2011 artículo 76 "Oficina de Quejas, **Sugerencias y Reclamos"**. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad."	La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia (DNBC), cuenta con el proceso de apoyo, Gestión de 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 31 de diciembre de 2024 disponía de un (1) funcionario de planta y cinco (5) contratistas, dando cumplimiento al articulo 76 de la ley 1474 de 2011.	Conformidad 1
Dirección y coordinación de la Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos 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 *"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"* articulo 10 numeral 20 que dice: "*Atender las peticiones y consultas relacionadas con asuntos de su competencia y de la unidad."*, conforme lo señala el articulo 7 del decreto 2232 de 1995.	Conformidad 2
Informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1.Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2. Principales Recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el	En revisión del informe semestral de las PQRSD, se evidenció en el numeral *11. Temas de consulta reiterativos,* dando cumplimiento a lo establecido en Ley 190 de 1995 artículo 4. El informe presenta las acciones de mejora para el procedimiento interno de los PQRSD, las cuales se encuentran relacionadas en el punto N°16.	Conformidad 3

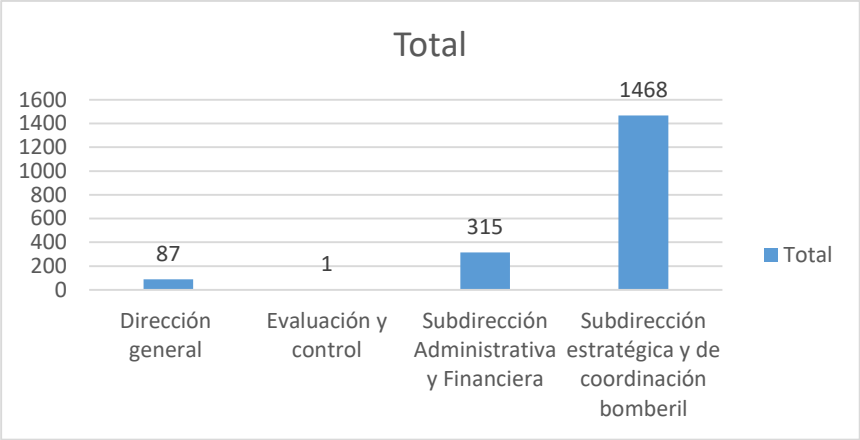
Requisito	Hallazgo	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.		
Actividades del Jefe Funciones del jefe de la dependencia encargada de las PQRSD, determinadas en el Artículo 9 del Decreto 2232 de 1995 - Coordinar actividades con el jefe de la unidad de control interno y con el jefe de la unidad de planeación, para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad. - Coordinar actividades con los jefes de unidad de quejas y reclamos de la entidad superior y de las demás entidades del área a que pertenece la entidad para lograr eficiencia y eficacia del sistema.	Al 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 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 entidades del área a que pertenece la entidad para lograr eficiencia y eficacia del sistema. Lo anterior incumple lo establecido en el Decreto 2232 de 1995, articulo 9.	No conformidad 1

6.2 ANÁLISIS PQRSD DEL PERIODO EVALUADO

6.2.1 Total de PQRSD Recibidas en la DNBC en el segundo Semestre de 2024.

Durante el periodo de seguimiento la DNBC recibió un total de 1871 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:

Gráfico N°1 Total de PQRSD recibidas segundo semestre 2024



Para el segundo semestre de 2024, se observa que la dependenia con más radicados de PQRSD corresponde a la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil con un total de 1468 solicitudes que corresponde a un 78% sobre el total de 1871 PQRSD, seguida de la Subdirección Administrativa y Financiera con 315 radicados que representan un 17%, la Dirección General con 87 con un porcentaje de participación del total de un 5% y por ultimo el Proceso de Evaluación y Seguimiento con el 0.1% respecto del total de PQRSD recibidas por la DNBC.

Tabla N° 1 PQRSD CORRESPONDIENTES POR ÁREA SEGUNDO SEMESTRE 2024

PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2024			
ÁREA	No	% ÁREA	% TOTAL
DIRECIÓN GENERAL			
Dirección General	42	48,28	2,24
Cooperación Internacional y Alianzas Estratégicas	5	5,75	0,27
Gestión Asuntos Disciplinarios	2	2,30	0,11
Gestión de Comunicaciones	6	6,90	0,32
Gestión Jurídica	24	27,59	1,28
Planeación Estratégica	8	9,20	0,43
TOTAL DIRECCIÓN GENERAL	**87**	**100**	**4,65**
SUBDIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y DE COORDINACIÓN BOMBERIL			
Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil	35	2,38	1,87
Coordinación Operativa	105	7,15	5,61
Educación Nacional Para Bomberos	352	23,98	18,81
Formulación, Actualización, Acompañamiento Normativo y Operativo	475	32,36	25,39
Fortalecimiento Bomberil para la Respuesta	343	23,37	18,33
Inspección, Vigilancia y Control	158	10,76	8,44
TOTAL SUBDIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y DE COORDINACIÓN BOMBERIL	**1468**	**100**	**78,46**

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			
Subdirección Administrativa y Financiera	24	7,62	1,28
Gestión Administrativa	10	3,17	0,53
Gestión Atención al Usuario	42	13,33	2,24
Gestión Contractual	76	24,13	4,06
Gestión de Tecnología e Informática	83	26,35	4,44
Gestión Financiera	15	4,76	0,80
Gestión Talento Humano	65	20,63	3,47
TOTAL SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	**315**	**100**	**16,84**
OFICINA DE CONTROL INTERNO			
Evaluación y Seguimiento	1	100	0,05
TOTAL OFICINA DE CONTROL INTERNO	**1**	**100**	**0,05**
TOTAL GENERAL	**1871**		**100,00**

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

Tabla No.2 PQRSD CORRESPONDIENTES POR ÁREA SEGUNDO SEMESTRE 2024 – REDISTRIBUÍDA – MAPA DE PROCESOS - CONTROL INTERNO

Etiquetas de fila	Cuenta de Área	%
Dirección general	87	**5%**
Evaluación y control	1	**0,1%**
Subdirección Administrativa y Financiera	315	**17%**
Subdirección estratégica y de coordinación bomberil	1468	**78%**
Total general	**1871**	**100%**

Se desprende de la Tabla # 2: La Dirección General recibió 87 PQRSD, que corresponde al 5% del total recibido, Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil recibió 1.468, el 78% de las PQRSD, y Subdirección Administrativa y Financiera 315 para un peso del 17%; por último, Evaluación y control recibió 1 equivalente al 0.1%.

6.2.2 Canales de Recepción de las PQRSD

Tabla No. 3 Canales de Recepción de las PQRSD más utilizados en la DNBC, en el Segundo Semestre de 2024.

Canales de Atención	N° de Radicados	%
Correo Electrónico	1815	97%
Correspondencia	26	1%
Página Web	22	1%
Ventanilla Física	8	0,4%
Total General	1871	100%

Durante el segundo semestre de 2024 el correo atencionciudadano@dnbc.gov.co, fue el canal más utilizado por parte de la ciudadanía en general para realizar las solicitudes, con un 97%, debido a que se encuentra habilitado 24 horas de los 7 días de la semana. Los otros tres (3) canales con una participación total que representa el 3%, conformado por correo físico 1% (26 pqrsd), página web 1 % (22 pqrsd) y ventanilla física 0,4% (8 pqrsd).

6.2.3 Comunicaciones Recibidas en la DNBC, clasificadas por tiplogía

Tabla N°4 Radicados de PQRSD clasificados por Tipologías

Tipología	N°Radicados	Promedio
Informe por Congresistas	11	0,57%
Petición de Consulta	8	0,43%
Petición de Documentos o Información Pública	186	10%
Petición de Interés Particular	783	42%
Petición Entre Autoridades	19	1%
Petición Interés General	864	46%
Total	1871	100%

Durante el segundo semestre de 2024 de los 1871 radicados, 864 (46%) corresponden a peticiones de interés general, seguido de las peticiones de interés particular correspondiendoles un total de 783 (42%). Asimismo, se presentaron 186 (10%) peticiones con solicitudes de documentos o informacion pública, 19 (1%) peticiones fueron realizadas por autoridades públicas, se recibieron 11 (0,57%) informer realizados por congresistas y finalmente se recibieron 8 (0,43%) peticiones de consulta.

6.2.4 Comunicaciones recibidas por tema de consulta segundo semestre 2024

Tabla N°5 Recibidas por tema de consulta segundo semestre 2024

Etiquetas de fila	Cuenta de Tema de Consulta	%
Acompañamiento jurídico	143	**8%**
Administrativo	303	**16%**
Educación Bomberil	336	**18%**
Legislación bomberil	103	**6%**
Otros	265	**14%**
Recursos para bomberos	374	**20%**
Seguimiento cuerpo de bomberos	347	**19%**
Total general	**1871**	**100%**

- El 20% representa 374 peticiones con temas relacionados a recursos que necesitan los cuerpos de bomberos del país para su correcto funcionamiento, que generalmente concluyen en proyectos futuros.

- El 19%representa a 347 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 18% representa a 336 peticiones que fueron dirigidas a la Oficina de Educación Bomberil, dado que abarcan temas de consulta de avales, incumplimiento de OPAS -Otros Procedimientos Administrativos- y generalmente por circunstancias atípicas al proceso nacional de bomberos.

- El 16% representa a 303 peticiones sobre asuntos administrativos; los cuales anteriormente eran catalogados como tema contractual de la DNBC.

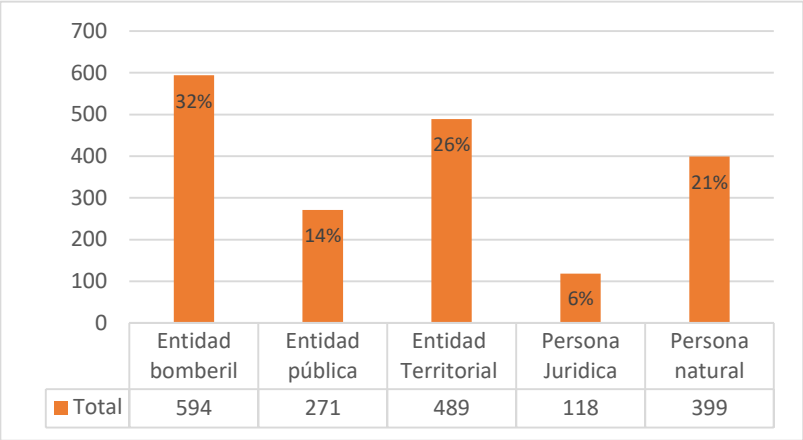
- El 14% hace referencia a 265 solicitudes recibidas con relacion a diferentes temas.

- El 8% representa a 143 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.

- Finalmente, el 6% representa a 103 solicitudes relacionadas con legislación bomberil, en donde se solicita a la DNBC profundizar explicación en todo lo concerniente a la Iey 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.

6.2.5. Naturaleza Jurídica del peticionario, Segundo Semestre 2024

Gráfico N°2 Naturaleza Jurídica del peticionario



En lo expuesto en el gráfico anterior, es claro que las entidades bomberiles fueron quienes presentaron el mayor número de PQRSD, 594, representando el 32% del total de las 1.871. Le sigue en número las Entidades Territoriales con 489 (26%). Persona Natural y Entidad Pública, registran 399 (21%) y 271 (14%) respectivamente. Por último, “Persona Jurídica” con 118 (6%).

6.2.6 Tiempo promedio de respuesta por Tipología

Tabla No.6 tiempo promedio de respuesta por Tipologías

Tipología	Tiempo Respuesta Legal (días)	Tiempo Promedio de Respuesta (días)	Cantidad de PQRSD (q)
Petición interés particular	15	34	783
Petición interés general	15	36	864
Petición de documentos e información pública	10	33	186
Petición de consulta	30	37	8
Informe por congresistas	5	18	11
Petición entre autoridades	10	20	19

De acuerdo con la base de datos aportada por GAU denominada “*Registro público Semestral II 2024*” del segundo semestre de 2024, se evidencia que de las seis (6) tipologías ninguna ha cumplido con los tiempos establecidos para ello, 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.

REQUISITO	HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO Y/O OPORTUNIDAD DE MEJORA
Los tiempos de respuesta por tipología son: Petición interés particular: 15 Petición interés general: 15 Petición de documentos e información pública: 10 Petición de consulta: 30 Informe por congresistas: 5 Petición entre autoridades: 10	Se observa que ningún tipo de petición muestra un promedio que se encuentre dentro de los términos legales establecidos para dar respuesta, incumpliendo los tiempos legales estipulados 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.	No. Conformidad 2

6.2.7. Estado de respuestas a las PQRSD segundo semestre 2024

Tabla N°7 Estado de Respuestas

Estado	Cuenta de Estado	%
Cumplida	412	15%
En proceso	4	12%
Extemporánea	434	23%
Vencida	1021	50%
Total general	**1871**	**100%**

Revisada la plataforma ORFEO el estado de los PQRSD, se estableció que se encuentran cumplidas 412 (15 %), en proceso 4 (12%), extemporánea 434 (23%) y vencidas 1021 (50%)

Sin embargo, en el informe presentado expresaba que de las 1871 PQRSD recibidas durante el segundo semestre de 2024, el 50% (937) se encuentran vencidas, 432 (23%) se dio respuesta en forma extemporánea. Asi mismo, se presenta un grupo de PQRSD como cumplidas, 272 (15%), Solamente, el 12 % (230) se encuentran en proceso.

Por lo anterior, se logra observar que verificada la información suministrada se encontró una diferencia considerable en el estado de los PQRSD, puesto que al revisar el estado de las que se encontraban en proceso se logró determinar que de ellas 84 estaban vencidas, 140 cumplidas, 2 extemporáneas y solo 4 estaban en proceso.

REQUISITO	HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO Y/O OPORTUNIDAD DE MEJORA
Según lo establecido en la Resolución 240 del 5 de noviembre de 2024 establece el tramite interno de peticiones, quejas,	Comparando la información suministrada en la matriz en Excel, se evidencia inconsistencia en la	

reclamos, sugerencias y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia. Por lo anterior, de los 1871 registros de PQRSD, 80 corresponden a documentos informativos, es decir que no corresponden a: PETICIÓN: 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, 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. 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. Radicados que en el tema establece que es Petición y/o Queja sin embargo en el estado aparece como Cumplida por ser Informativa: • 2024-114-003115-5 • 2024-114-003112-5 • 2024-114-003559-2 • 2024-114-003104-5 • 2024-114-003548-2 • 2024-114-003544-2 • 2024-114-003543-2 • 2024-114-003542-2 • 2024-114-003535-2 • 2024-114-003083-5	información ya que de los 1871 radicados de PQRSD, 412 se encuentran en “Estado de Cumplida, de las cuales 80 por ser Informativa” es decir, que se archivan o no requieren respuesta por anexar una información, estado que no está contemplado en el Resolución 240 del 5 de noviembre de 2024 establece el tramite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia, y que según información suministrada por el Proceso de 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 1791 radicados objeto de análisis, afectando los resultados de todos los ítems que hacen parte del Informe suministrado por el proceso de Atención al Usuario. Es de aclarar que en una verificación aleatoria del “asunto” de los 80 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. Lo anterior desatiende lo establecido en la clasificación de estados de las PQRSD, establecidos en la Resolución 240 del 5 de noviembre de 2024 establece el tramite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia, así como la veracidad y confiabilidad de la información como lo señala el Decreto 403 de 2020, Artículo 151 que dice “ Deber de entrega de información para el ejercicio de las	No. Conformidad 3

	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." De las 1871 PQRSD recibidas durante el segundo semestre de 2024, se encuentran cumplidas 412 (15 %), en proceso 4 (12%), extemporánea 434 (23%) y vencidas 1021 (50%). Por lo anterior, es claro el incremento de PQRSD y la negativa por parte de la entidad en dar una respuesta oportuna.	

6.2.8 Respuestas vencidas de PQRSD

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, se entiende que las PQRSD 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 evidenció en el informe presentado que en el segundo semestre de 2024 y de acuerdo con la información suministrada por el proceso Gestión de Atención al Usuario, que se tienen 1021 radicados vencidos, donde las dependencias y/o Procesos de Educación Nacional, FANO, Fortalecimiento Bomberil para la Respuesta e Inspección Vigilancia y Control son los que mayor número; sin embargo, revisadas las PQRSD en proceso se logró evidenciar que algunas se encontraban vencidas por lo que quedó asi:

Tabla No 8 Relación de PQSRD Vencidas

Dependencia	Cantidad
Dirección general	**70**
Cooperación Internacional y Alianzas Estratégicas	5
Dirección General	38
Gestión de Comunicaciones	3
Gestión Jurídica	17
Planeación Estratégica	7
Subdirección Administrativa y Financiera	**124**
Gestión Administrativa	9
Gestión Atención al Usuario	4
Gestión Contractual	48
Gestión de Tecnología e Informática	23
Gestión Financiera	7
Gestión Talento Humano	29
Subdirección Administrativa y Financiera	4
Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil	**827**
Coordinación Operativa	35
Educación nacional para bomberos	130
Formulación, Actualización, Acompañamiento Normativo y Operativo	328
Fortalecimiento Bomberil Para la Respuesta	218
Inspección, vigilancia y control	91
Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil	25
Total general	**1021**

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	En el segundo semestre de 2024 de la matriz consolidada de PQRSD, se tienen 1021 peticiones vencidas de los 1871 radicados, mostrando así el incumplimiento del Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 el cual establece: *"Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*	No conformidad 4

Requisito	Hallazgo	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble.	*1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese 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 dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.* *2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.* ***PARÁGRAFO.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto".* Lo anterior, quedó demostrado en el sistema ORFEO donde no se encuentra soporte que sustente él envió de las respuestas de las peticiones en el término legal establecido.	
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	Revisadas PQRSD de la muestra tomada, se observó que algunas fueron resueltas por vía telefonica o en el caso que requerían alguna visita especial, se dejaba la observación que no ameritaba respuesta porque se había realizado la misma sin dejar trazabilidad de la actuación realizada. Como por ejemplo las siguientes: • 2024-114-003071-5 • 2024-114-003063-5 • 2024-114-003228-5	No Conformidad 5

Requisito	Hallazgo	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
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.	• 2024-114-003135-5 Lo anterior, incumpliendo lo establecido en la Resolución 240 del 05 de noviembre de 2024 en el Artículo 13 parágrafo 5. "*Para ala radicación de peticiones verbales, además de los anteriores requisitos en el presente artículo, la constancia deberá contener los siguientes datos:* 1. *Número 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."*	

6.2.9. Respuestas Extemporáneas de PQRSD

Con base en la información suministrada por el proceso Gestión de Atención al Usuario, se identificaron 434 peticiones con respuesta extemporánea, equivalentes al 23% de las PQRSD recibidas. La Oficina Asesora de Control Interno, tomó una muestra de 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 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 losradicados a ninguno se les notificó al peticionario la imposibilidad de resolver la PETICIÓN y en consecuencia establecerle un plazo razonable de respuesta.

Tabla N°9 Respuestas Extemporanéas segundo semestre 2024

Dependencia	Cantidad
Dirección general	**4**
Dirección General	1
Gestión de Comunicaciones	1
Gestión Jurídica	2
Subdirección Administrativa y Financiera	**96**
Gestión Atención al Usuario	4
Gestión Contractual	13
Gestión de Tecnología e Informática	53

Gestión Talento Humano	20
Subdirección Administrativa y Financiera	6
Subdirección estratégica y de coordinación bomberil	**334**
Coordinación Operativa	14
Educación nacional para bomberos	68
Formulación, Actualización ,Acompañamiento Normativo y Operativo	110
Fortalecimiento Bomberil Para la Respuesta	85
Inspección, vigilancia y control	56
Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil	1
Total general	**434**

Tabla N°10 Muestra tomada por la OCI, para realizar la verificación

N° Radicado	Fecha
2024-114-001972-5	25/07/2024
2024-114-001873-5	08/07/2024
2024-114-002007-5	29/07/2024
2024-114-001547-2	25/07/2024
2024-310-001355-1	23/08/2024
2024-114-001939-5	19/07/2024
2024-114-001395-2	12/07/2024
2024-114-001896-5	11/07/2024
2024-114-001889-5	10/07/2024
2024-114-001882-5	09/07/2024
2024-114-002172-5	22/08/2024
2024-114-003033-2	28/10/2024
2024-114-002676-5	25/10/2024
2024-114-002615-5	21/10/2024
2024-114-002936-2	18/10/2024
2024-114-002579-5	17/10/2024
2024-114-002568-5	16/10/2024
2024-114-002640-2	01/10/2024
2024-114-002631-2	01/10/2024
2024-114-002442-5	01/10/2024
2024-114-002780-5	31/10/2025
2024-114-003031-5	21/11/2024
2024-114-002898-5	12/11/2024
2024-114-002895-5	12/11/2024
2024-114-002824-5	05/11/2024
2024-114-002820-5	05/11/2024
2024-114-003212-2	05/11/2024
2024-114-002814-5	05/11/2024
2024-114-003172-2	30/10/2024
2024-114-002783-5	01/11/2024

Requisito	Hallazgo	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. La Resolución N°240 del 05 de noviembre de 2024 "Por la cual se modifica la resolución 245 de 2021 que reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia" en su artículo 19 establece: "*AMPLIACIÓN DE TÉRMINOS: Cuando no fuere posible contestar al interesado dentro del término legal, el responsable de brindar respuesta 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 con un plazo que no podrá exceder del doble de inicialmente previsto, de acuerdo con el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Esta acción podrá realizarse sin que haya sido vencido el término inicial de PQRSD asignada.*" 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	En el segundo semestre de 2024 de la matriz consolidada de PQRSD, se dio respuesta extemporánea a 432 radicados, de los cuales se tomó una muestra donde 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 resolvería o daría respuesta, el cual no puede exceder el doble de tiempo inicialmente previsto, incumpliendo lo establecido en la Ley 1755 de 2015, artículo 14.	No conformidad 6

Requisito	Hallazgo	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble".		
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".	Se observa inadecuado uso de la plataforma ORFEO por cuanto se encuentran las siguientes falencias: • No suben las respuestas en debida forma en la plataforma. • Crean un nuevo radicado para dar respuesta a la solicitud y darle salida. • Hacen anotaciones expresando "se dio respuesta" y no adjuntan soporte de la misma. • Redirigen las solicitudes y no le dan su total tramite, ni la finalizan. Lo anterior, dificulta el poder llevar seguimiento de los PQRSD dado que no se suministra toda la información en ciertos radicados. A continuación se relacionan algunos radicados con las observaciones antes mencionadas: • **2024-114-002007-5:** No se adjunta respuesta, en trazabilidad del radicado dice el 10 de septiembre que se dio respuesta bajo el radicado 2024-215-001316-1; con dicho radicado la respuesta tiene fecha del 1 de agosto de 2024 • **2024-114-001972-5:** En observaciones radica que dan respuesta el 24 de diciembre de 2024, a la solicitud presentada el 25 de julio de 2024. No anexan la respuesta en el sistema. • **2024-114-001873-5:** Se sube respuesta el 19 de diciembre de 2024 según el sistema Orfeo, no se radica en debida forma; pero	No conformidad 7

Requisito	Hallazgo	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
	se adjunta formato con visita realizada el 9 de julio la cual fue el motivo de la solicitud. • **2024-310-001355-1:** No se adjunta solicitud, ni respuesta. • **2024-114-001882-5: Se deja la observación** que emitieron respuesta bajo el radicado No. 2024-215-001071-1. • **2024-114-002814-5:** Se reasigna radicado y no se adjunta respuesta • **2024-114-002820-5:** Se reasigna el 23 de diciembre a otro funcionario y no sigue la trazabilidad de la solicitud. • **2024-114-002780-5:** Se dio respuesta de fondo de manera extemporánea y no se usó adecuadamente la plataforma • **2024-114-002579-5:** Se da respuesta extemporánea pero no se anexa la misma. • **2024-114-002615-5:** Se dio respuesta de fondo de manera extemporánea, NO se subió adecuadamente el formato.	

6.3. Lineamientos para la atención de PQRSD

Conforme a lo encontrado anteriormente, 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 2024 se iniciaron procesos disciplinarios relacionados con la inoportunidad y vencimiento de los términos de las PQRSD.

- III Trimestre 2024

Radicado	Fecha de ingreso	Fecha de salida	Estado
2014-114-001908-5	16/07/2024	02/09/2024	Cumplida
2024-114-002175-5	22/08/2024	09/09/2024	Cumplida
2024-114-002134-5	14/08/2024	15/08/2024	Cumplida

- IV Trimestre 2024

  Durante este trimestre fueron ingresadas tres quejas en contra de lso servidores, funcionario y contratistas, las cuales fueron enviadas al proceso de gestión de asuntos disciplinarios en concordancia con la ley 1952 de 2019.

Requisito	Hallazgo	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
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) quejas contra los servidores públicos de la entidad"	Durante el segundo semestre de 2024, la Oficina de Asuntos Disciplinarios, inició procesos disciplinarios por la inoportunidad y vencimiento en la respuesta de las PQRSD, conforme a lo enunciado en los numerales 6.2.5 y 6.2.6 del Presente seguimiento, incumplimiento lo señalado en la Guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano literales i) y ii) del Ítem Controles.	Conformidad 4

6.4. 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 2024"*, un total de 272 respuestas dentro del término legal. Sin embargo, después de analizar las PQRSD que se encontraban en proceso, se logró establecer lo siguiente:

Tabla N°10 PQRSD Cumplidas

Estado	Cantidad
Cumplida	412

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).

6.5 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 segundo semestre de 2024, no hubo denuncias por actos de corrupción.

6.6. 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 segundo semestre de 2024, se notificaron y radicaron 143 acciones de orden constitucional, vinculando a la DNBC por vulneración a derechos fundamentales, así:

Tabla No. 11 Acciones de Tutela

MES	N° DE TUTELAS PRESENTADAS
JULIO	27
AGOSTO	28
SEPTIEMBRE	20
OCTUBRE	43
NOVIEMBRE	11
DICIEMBRE	14
TOTAL	**143**

Por lo anterior, se hace una relación de las acciones de tutelas presentadas, de las cuales se encontraron dos incidentes de desacato:

Tabla N°12 Relación de algunas Acciones de tutela e incidentes de desacato trámitados en el segundo semestre de 2024

RADICADO	FECHA DE INGRESO	FECHA DE SALIDA	ASUNTO	PETICIONARIO	PROCESO RESPONSABLE
2024-114-003234-5	2024-12-10	2024-12-18	RV: 2024-00057 - NOTIFICACIÓN SENTENCIA TUTELA -	JUZGADO 1° PENAL DEL CIRCUITO DE GARZÓN, HUILA --	GESTIÓN JURÍDICA

RADICADO	FECHA DE INGRESO	FECHA DE SALIDA	ASUNTO	PETICIONARIO	PROCESO RESPONSABLE
			JAIME ALBERTO CALDERÓN BERMEO		
2024-114-002848-5	2024-11-06	2024-12-03	SENTENCIA TUTELA SEGUNDA INSTANCIA. Accionante: JUAN ERNESTO ANGULO ZUÑIGA. Accionado: CUERPO BOMBEROS VOLUNTARIOS DE	JUZGADO TERCERO PENAL DEL CIRCUITO DE POPAYAN CON FUNCIONES DE CONOCIMIENTO	GESTIÓN JURÍDICA
2024-114-002845-5	2024-11-06	2024-12-18	Notificación SENTENCIA TUTELA SEGUNDA INSTANCIA. Accionante: MARCO AURELIO MOSQUERA. Accionado: CUERPO BOMBEROS VOLUNTARIOS DE POPAYAN. Radicado: 19001-40-09-006-2024-00243-01	JUZGADO TERCERO PENAL DEL CIRCUITO DE POPAYAN CON FUNCIONES DE CONOCIMIENTO	GESTIÓN JURÍDICA
2024-114-002822-5	2024-11-05	2024-12-04	SE NOTIFICA SENTENCIA DE 2DA INSTANCIA-ACCIÓN DE TUTELA 19001-40-03-003-2024-00857-01 y 19001-40-09-009-2024-0254-01-ACCIÓN DE TUTELA 2ªINST. ACUMULADA	JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE POPAYÁN --	GESTIÓN JURÍDICA
2024-114-002748-5	2024-10-29	2024-12-18	SENTENCIA 043 TUTELA 2024-00074	JUZGADO PROMICUO MUNICIPAL DE ANSERMANUEVO VALLE --	GESTIÓN JURÍDICA
2024-114-002635-5	2024-10-24	2024-12-04	NOTIFICACIÓN SENTENCIA DE TUTELA	JUZGADO SEGUNDO PENAL DEL CIRCUITO DE RIOHACHA	GESTIÓN JURÍDICA
2024-114-002542-5	2024-10-16	2024-12-18	NOTIFICACIÓN SENTENCIA TUTELA 2024-515	JUZGADO SEXTO DE FAMILIA BUCARAMANGA	GESTIÓN JURÍDICA
2024-114-002458-5	2024-10-02	2024-12-18	NOTIFICACION SENTENCIA TUTELA RADICADO 2024 00503	JUZGADO SEGUNDO PROMISCUO DE FAMILIA DE ORALIDAD --	GESTIÓN JURÍDICA
2024-114-002456-5	2024-10-02	2024-12-04	TUTELA 2024-00118 NOTIFICACION SENTENCIA	Juzgado Segundo de Familia del Circuito de Dosquebradas --	GESTIÓN JURÍDICA
2024-114-002408-5	2024-09-24	2024-12-19	SENTENCIA TUTELA. RADICADO: 005 - 2024 -00070 NI 10728 ACCIONANTE: JOSE MAURICIO CONTRERAS DIAZ	JUZGADO DE EJECUCIÓN DE PENAS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD DE BUCARAMNANGA	GESTIÓN JURÍDICA
2024-114-002366-5	2024-09-18	2024-12-19	NOTIFICACIÓN SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA TUTELA RAD 2024-0111-00	Juzgado Segundo Civil del Circuito de Chiquinquirá --	GESTIÓN JURÍDICA
2024-114-002212-5	2024-08-28	2024-12-18	NOTIFICA SENTENCIA TUTELA 2024-00259-00 instaurada por la ALCALDIA MUNICIPAL DE PALMIRA en contra de la DIRECCION NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA, la DIRECCION EJECUTIVA SECCIONAL DE	JUZGADO SÉPTIMO PENAL DEL CIRCUITO CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO DE PALMIRA - VALLE	GESTIÓN JURÍDICA

RADICADO	FECHA DE INGRESO	FECHA DE SALIDA	ASUNTO	PETICIONARIO	PROCESO RESPONSABLE
			ADMINISTRACION JUDICIAL DE CALI – VALLE, la SUPERINTENDENCIA		
2024-114-002163-5	2024-08-21	2024-10-22	NOTIFICACIÓN SENTENCIA TUTELA PRIMERA INSTANCIA - RAD 76520-31-87-001-2024-00043-00	JUZGADO PRIMERO DE EJECUCIÓN DE PENAS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD DE PALMIRA	GESTIÓN JURÍDICA
2024-114-002160-5	2024-08-21	2024-12-18	NOTIFICACIÓN SENTENCIA DE TUTELA - T-72- RAD. 2024-00042 - ACCIONANTE: JESSICA DAYANA CASTILLO GUEVARA- ACCIONADOS: DIRECCCIÓN NACIONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS - DER. VULNERADO: PETICIÓN Y DEBIDO PROC.	JUZGADOS PENALES BUENAVENTURA – VALLE --	GESTIÓN JURÍDICA
2024-114-002102-5	2024-08-12	2024-10-09	NOTIFICACION SENTENCIA - ACCION DE TUTELA - PRIMERA INSTANCIA - 702153104001-2024-00043-00	Juzgado Primero Penal Del Circuito de Corozal	GESTIÓN JURÍDICA
2024-114-002017-5	2024-07-30	2024-10-22	NOTIFICACIÓN SENTENCIA TUTELA PRIMERA INSTANCIA - RAD 76520-31-87-001-2024-00043-00	JUZGADO PRIMERO DE EJECUCIÓN DE PENAS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD DE PALMIRA CONSTANC	GESTIÓN JURÍDICA
2024-114-002010-5	2024-07-29	2024-10-10	SENTENCIA TUTELA-RAD 2024-00207	JUZGADO TERCERO PROMISCUO DE FAMILIA --	GESTIÓN JURÍDICA
2024-114-001909-5	2024-07-16	2024-10-08	SENTENCIA 037 TUTELA HUBERTH DE JESÚS TORRES BEDOYA 2024-00059	JUZGADO 01 PROMISCUO MUNICIPAL - VALLE DEL CAUCA - ANSERMANUEVO	GESTIÓN JURÍDICA

RADICADO	FECHA DE INGRESO	FECHA DE SALIDA	ASUNTO	PETICIONARIO	PROCESO RESPONSABLE
2024-114-002137-5	2024-08-14	2025-04-08	NOTIFICACION AUTO ABRE INCIDENTE DE DESACATO DENTRO DE LA ACCION DE TUTELA 2024-00129	JUZGADO 01 PROMISCUO MUNICIPAL - BOYACÁ - TUTA	-GESTIÓN JURÍDICA -FORMULACIÓN, ACTUALIZACIÓN ,ACOMPAÑAMINETO NORMATIVO Y OPERATIVO -GESTIÓN CONTRACTUAL
2024-114-001886-5	2024-07-09	2024-10-08	INCIDENTE DE DESACATO DE TUTELA No 2024-00290 DIRECCION NACIONAL DE BOMBEROS	JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL DE GIRARDOT	GESTIÓN JURÍDICA

REQUISITO	HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO Y/O

		OPORTUNIDAD DE MEJORA
El artículo 86 de la Constitución Política señala que la acción de tutela es un mecanismo de defensa al que puede acudir cualquiera persona para reclamar la protección inmediata de sus derechos fundamentales, norma que se acompasa con lo descrito en el artículo 10° del Decreto 2591 de 1991, por lo anterior, la Corte Constitucional ha manifestado: *"…la respuesta debe cumplir en forma concomitante con las siguientes características para considerar satisfecho el derecho de petición:* ***Prontitud**. Que se traduce en la obligación de la persona a quien se dirige la comunicación de darle contestación en el menor tiempo posible, sin que exceda los términos fijados por la Ley 1755 de 2014. En aras de fortalecer esta garantía el Legislador previó que la ausencia de respuesta puede dar lugar a "falta para el servidor público y (…) a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario."* ***Resolver de fondo la solicitud**. Ello implica que es necesario que sea clara, es decir, inteligible y de fácil comprensión ciudadana; precisa de modo que atienda lo solicitado y excluya información impertinente, para evitar respuestas evasivas o elusivas; congruente, o que se encuentre conforme a lo solicitado de modo que lo atienda en su totalidad; y consecuente con el trámite que la origina, cuando es el caso en que se enmarca en un proceso administrativo o una actuación en curso, caso en cual no puede concebirse como una petición aislada.* ***Notificación**. No basta con la emisión de la respuesta sino que la misma debe ser puesta en conocimiento del interesado y, ante el juez de tutela. Ello debe ser acreditado[1]".* Por lo tanto, debemos tener en cuenta que la figura jurídica del desacato es el mecanismo judicial que utiliza el Juez Constitucional en ejercicio de sus facultades disciplinarias para sancionar a quien incumpla las órdenes impartidas en fallos de tutelas. La finalidad del desacato no consiste principalmente en la imposición de una sanción, sino buscar que el fallo de tutela pueda ser cumplido y se logre con ello	Revisada la información suministrada y lo señalado en la tabla N°11 y 12 del informe de seguimiento, en las cuales se muestra las acciones constitucionales recibidas en el segundo semestre discriminadas de la siguiente manera: Julio (27), Agosto (28), Septiembre (20), Octubre (43), Noviembre (11), Diciembre (14) para un total de 143, se evidencia el aumento de acciones de tutela e incidente de desacatos, por la no oportuna respuesta de los PQRSD dentro de los términos legales. Generando aumento de trámites procesales en contra de la entidad. En conclusión, llegar a instancias constitucionales para el cumplimiento de peticiones, solo nos indica la falta de agilidad y prontitud por parte de la entidad, frente al trámite de los PQRSD.	No. Conformidad 8

[1] Sentencia C-007 de 2017,

garantizar efectiva y materialmente los derechos fundamentales amparados en la providencia expedida por el Juez Constitucional. En este orden de ideas, el inicio y trámite del incidente de desacato encuentra su origen en el incumplimiento de la orden dada por el Juez Constitucional dentro del trámite de una acción de tutela, de tal forma que, ante la conducta desobediente del accionado, el Juez puede imponer la sanción correspondiente para persuadir al incumplido que acate la providencia mediante la cual se protegen derechos fundamentales.		

7. CONCLUSIÓN

Durante el segundo semestre se presentaron 1871 PQRSD, de las cuales 412 se contestaron en el término legal establecido, 434 se respondieron fuera del término legal, 1021 se encuentran vencidas.

En el presente seguimiento se identificaron, cuatro (4) conformidades y 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:

- Funciones y/o responsabilidades del jefe del Proceso de Gestión de Atención al Usuario
- Respuesta extemporánea a 434 radicados.
- Radicados Vencidos (1021) sin que se les haya dado el correspondiente trámite, dentro del término legal ni por fuera de él.
- Dejar trazabilidad en las solicitudes que se resuelven de manera personal y vía telefónica.
- Manejo adecuado de la plataforma ORFEO.

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,

(Original Firmado)

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)
Anexo 4. Relación de PQRSD- en proceso (con observaciones)