

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

## **INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION AL TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2025**

Fecha: Agosto 13 de 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 Auditorías vigencia 2025, la Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2025.

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 Auditorías 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 enero al 30 de junio de 2025.

### **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

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

diferentes canales dispuestos por la Entidad, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2025 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 07 de julio de 2025, solicitó a la Subdirección Administrativa y Financiera: Los informes mensuales consolidados de PQRSD (enero-junio), así como el consolidado de las PQRSD recibidas y tramitadas por la Dirección Nacional de Bomberos en el I semestre de 2025; el consolidado en Excel de las tablas dinámicas de las PQRSD del periodo enero a junio de 2025; y las encuestas de satisfacción de usuarios del periodo relacionado a verificar.

De la Información reportada, se establece un total de 1.686 recibidos dentro del periodo objeto de seguimiento de las cuales; se tomó una muestra de 50 PQRSD para efectos de la verificación respectiva.

2025-114-000033-5	2025-114-000978-5	2025-114-000458-5	2025-114-000784-2	2025-114-000364-2
2025-114-000045-5	2025-114-001306-5	2025-114-000352-5	2025-114-000777-2	2025-114-000153-2
2025-114-000199-2	2025-114-001324-5	2025-114-000343-5	2025-114-000771-2	2025-114-000122-5
2025-114-000573-2	2025-114-001226-5	2025-114-000340-5	2025-114-000726-2	2025-114-000097-5
2025-114-000420-5	2025-114-001128-5	2025-114-000333-5	2025-114-000631-2	2025-114-000085-5
2025-114-000533-5	2025-114-000648-5	2025-114-000935-2	2025-114-000616-2	2025-114-000089-5
2025-114-000460-5	2025-114-000635-5	2025-114-000905-2	2025-114-000613-2	2025-114-000058-5
2025-114-000676-5	2025-114-000632-5	2025-114-000894-2	2025-114-000217-5	2025-114-000044-5
2025-114-000760-5	2025-114-000479-5	2025-114-000307-5	2025-114-000215-5	2025-114-000005-5
2025-114-001147-5	2025-114-000463-5	2025-114-000291-5	2025-114-000523-2	2025-114-000002-5

#### 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:

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

Requisito	Hallazgo	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
<p><b>Ley 1474 de 2011 artículo 76 “Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos”.</b></p> <p>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.”</p>	<p>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 30 de junio de 2025 disponía de un (1) funcionario de planta y un (1) contratista, dando cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011.</p>	Conformidad 1
<p><b>Dirección y coordinación de la Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos</b></p> <p>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.</p>	<p>La Oficina de Atención al Usuario, está bajo la coordinación de la Subdirección Administrativa y Financiera, conforme lo indica el Decreto 350 de 2013 <i>“Por el cual se establece la estructura de la Dirección Nacional de Bomberos, se determina las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones”</i> artículo 10 numeral 20 que dice: <i>“Atender las peticiones y consultas relacionadas con asuntos de su competencia y de la unidad.”</i>, conforme lo señala el artículo 7 del decreto 2232 de 1995.</p>	Conformidad 2
<p><b>Informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995</b></p> <p>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:</p> <p>1.Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y</p> <p>2. Principales Recomendaciones sugeridas por los particulares</p>	<p>En revisión del informe semestral de las PQRSD, se evidenció en el numeral 11. <i>Temas de consulta reiterativos</i>, dando cumplimiento a lo establecido en Ley 190 de 1995 artículo 4.</p> <p>El informe presenta las acciones de mejora para el procedimiento interno de los PQRSD.</p>	Conformidad 3

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

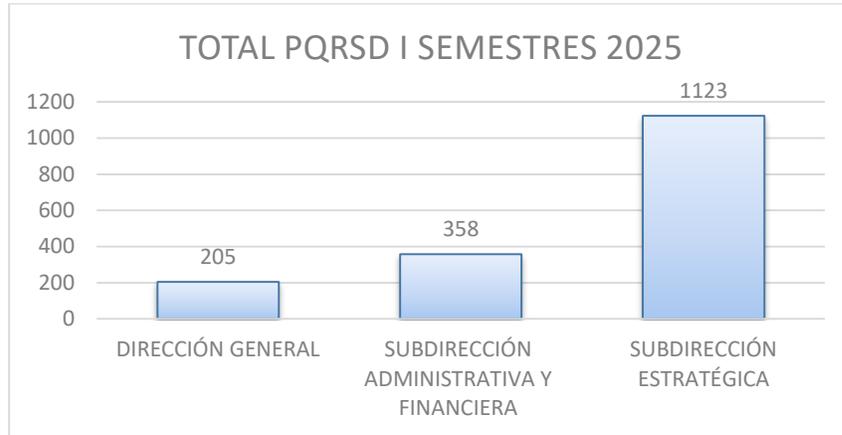
Requisito	Hallazgo	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.		
<b>Actividades del Jefe</b> Funciones del jefe de la dependencia encargada de las PQRSD, determinadas en el Artículo 9 del Decreto 2232 de 1995 - Coordinar actividades con el jefe de la unidad de control interno y con el jefe de 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Coordinar actividades con los jefes de unidad de quejas y reclamos de la entidad superior y de las entidades del área a que pertenece la entidad para lograr eficiencia y eficacia del sistema.</li> </ul> Lo anterior incumple lo establecido en el Decreto 2232 de 1995, artículo 9.	No conformidad 1

## 6.2 ANÁLISIS PQRSD DEL PERIODO EVALUADO

### 6.2.1 Total de PQRSD Recibidas en la DNBC en el primer semestre de 2025.

Durante el periodo de seguimiento la DNBC recibió un total de 1.686 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 primer semestre 2025**



Para el primer semestre de 2025, la dependencia con mayor número de radicados de PQRSD fue la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil, con 1.123 solicitudes (66,61%). Le siguió la Subdirección Administrativa y Financiera, con 358 radicados (21,23%), y la Dirección General, con 205 radicados (12,16%), respecto del total de 1.686 PQRSD recibidas por la DNBC.

**Tabla N° 1 PQRSD CORRESPONDIENTES POR ÁREA PRIMER SEMESTRE 2025**

Con  
en

DEPENDENCIA	N°PQRSD	%
<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>205</b>	<b>12,16 %</b>
DIRECCION GENERAL,	7	0,42%
COOPERACIÓN INTERNACIONAL Y ALIANZAS ESTRATEGICAS,	3	0,18%
GESTIÓN JURÍDICA,	195	11,57%
<b>SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	<b>358</b>	<b>21,23%</b>
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	68	4,03%
GESTIÓN ADMININSTRATIVA,	5	0,30%
GESTIÓN CONTRACTUAL,	87	5,16%
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA,	139	8,24%
GESTIÓN FINANCIERA,	16	0,95%
GESTION HUMANA	38	2,25%
GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	4	0,24%
GESTIÓN DOCUMENTAL	1	0,06%
<b>SUBDIRECCIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>1123</b>	<b>66,61%</b>
SUBDIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y DE COORDINACIÓN BOMBERIL,	247	14,65%
COORDINACIÓN OPERATIVA,	72	4,27%
EDUCACIÓN NACIONAL PARA BOMBEROS ,	318	18,86%
FORMULACIÓN, ACTUALIZACIÓN ,ACOMPAÑAMINETO NORMATIVO Y OPERATIVO,	269	15,95%
FORTALECIMIENTO BOMBERIL PARA LA RESPUESTA,	110	6,52%
INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL,	107	6,35%
<b>TOTAL:</b>	<b>1686</b>	<b>100%</b>

base  
las

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

anotaciones anteriores, la distribución de las PQRSD recibidas en el primer semestre de 2025, se definen así:

**Tabla No.2 PQRSD CORRESPONDIENTES POR ÁREA PRIMER SEMESTRE DE 2025 – REDISTRIBUÍDA – MAPA DE PROCESOS - CONTROL INTERNO**

Etiquetas de fila	Cuenta de Área	%
Dirección general	205	12%
Subdirección Administrativa y Financiera	358	21%
Subdirección estratégica y de coordinación bomberil	1123	67%
<b>Total general</b>	<b>1686</b>	<b>100%</b>

Se desprende de la Tabla # 2: La Dirección General recibió 205 PQRSD, que corresponde al 12% del total recibido, Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil recibió 1.123, el 67% de las PQRSD, y por último, la Subdirección Administrativa y Financiera recibió 358 para un peso del 21%.

#### 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 Primer Semestre de 2025.**

CANALES UTILIZADOS	Cantidad	Porcentaje
Correo electrónico	1467	87,01%
Página web	169	10,02%
Ventanilla física	50	2,97%
<b>TOTAL</b>	<b>1686</b>	<b>100%</b>

Durante el primer semestre de 2025 el correo [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co), fue el canal más utilizado por parte de la ciudadanía en general para realizar las solicitudes, con un 87,01%, 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 13%, conformado por página web 10,02 % y ventanilla física 2,97%.

#### 6.2.3. Comunicaciones Recibidas en la DNBC, clasificadas por tipología

**Tabla N°4 Radicados PQRSD por tipologías**

Etiquetas de fila	Cuenta de N°radicado
Informes	34
Petición Autoridades	160
Petición Congressistas	17
Petición de Consulta	100

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

Petición Interés General	444
Petición Interés Particular	415
Petición de Documentos e Información Pública	276
<b>Total general</b>	<b>1446</b>

Durante el primer semestre de 2025, en cuanto a la información clasificada por tipologías, se evidencia que la mayor concentración de radicados se presenta en las peticiones de interés general (444 casos), seguidas por las peticiones de interés particular (415 casos) y las solicitudes de documentos o información pública (276 casos). También se registran 160 peticiones a autoridades, 100 peticiones de consulta, 34 informes y 17 peticiones a congresistas. Esta distribución refleja las áreas de mayor demanda ciudadana y permite identificar los frentes de atención que requieren mayor capacidad operativa y seguimiento por parte de la entidad.

La diferencia entre el total de PQRSD registradas y el número clasificado por tipologías se debe a que, dentro del consolidado general, se incluyen radicados que corresponden a otros tipos de documentos y trámites que no forman parte de las categorías definidas para el seguimiento estadístico, tales como actas, anexos, cartas, certificados, hojas de vida, planes curriculares, proyectos educativos, estudios previos, invitaciones, entre otros. Estos registros, al no estar asociados a las tipologías establecidas, no se contabilizan dentro de la agrupación por tipología, generando así la diferencia numérica frente al total general reportado.

#### 6.2.4 Tiempo promedio de respuesta por Tipología

**Tabla No.5 tiempo promedio de respuesta por Tipologías**

<b>Tipología</b>	<b>Tiempo Respuesta Legal (días)</b>	<b>Tiempo Promedio de Respuesta (días)</b>	<b>Cantidad de PQRSD (q)</b>
Petición interés particular	15	34	415
Petición interés general	15	36	444
Petición de documentos e información pública	10	33	276
Petición de consulta	30	37	100
Informe por congresistas	5	18	17
Petición entre autoridades	10	20	160

De acuerdo con la base de datos aportada del primer semestre de 2025, 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.

Por lo tanto, conforme al informe anterior, se evidencia un aumento en el número de solicitudes en relación con las tipologías reportadas, lo que refleja una mayor demanda de atención por parte de la entidad y un incremento en la gestión de trámites asociados a peticiones de interés general, particular, solicitudes de documentos e información pública, consultas, informes de congresistas y comunicaciones entre autoridades.

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

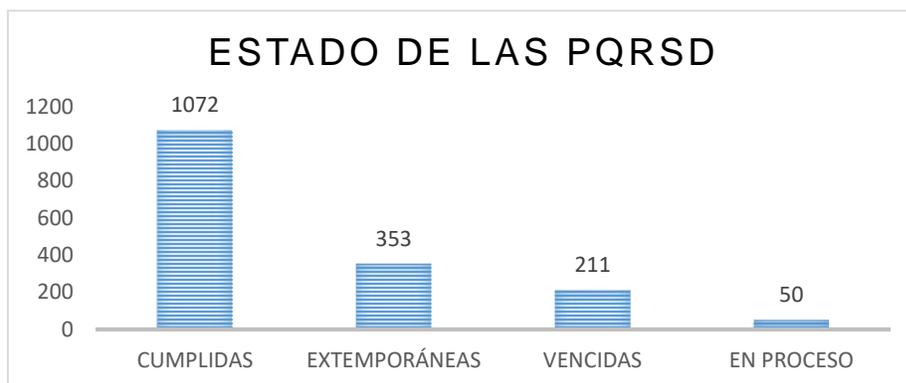
REQUISITO	HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO Y/O OPORTUNIDAD DE MEJORA																					
Los tiempos de respuesta por tipología son: <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th>Tipología</th> <th>Tiempo Respuesta legal (días)</th> <th>Tiempo Promedio de Respuesta (días)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Petición interés particular</td> <td style="text-align: center;">15</td> <td style="text-align: center;">34</td> </tr> <tr> <td>Petición interés general</td> <td style="text-align: center;">15</td> <td style="text-align: center;">36</td> </tr> <tr> <td>Petición de documentos e información pública</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">33</td> </tr> <tr> <td>Petición de consulta</td> <td style="text-align: center;">30</td> <td style="text-align: center;">37</td> </tr> <tr> <td>Informe por congresistas</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">18</td> </tr> <tr> <td>Petición entre autoridades</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">20</td> </tr> </tbody> </table>	Tipología	Tiempo Respuesta legal (días)	Tiempo Promedio de Respuesta (días)	Petición interés particular	15	34	Petición interés general	15	36	Petición de documentos e información pública	10	33	Petición de consulta	30	37	Informe por congresistas	5	18	Petición entre autoridades	10	20	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
Tipología	Tiempo Respuesta legal (días)	Tiempo Promedio de Respuesta (días)																					
Petición interés particular	15	34																					
Petición interés general	15	36																					
Petición de documentos e información pública	10	33																					
Petición de consulta	30	37																					
Informe por congresistas	5	18																					
Petición entre autoridades	10	20																					

#### 6.2.4. Estado de respuestas a las PQRSD primer semestre 2025

Tabla N°6 Estado de Respuestas

ESTADO DE LAS PQRSD	Cantidad	Porcentaje
CUMPLIDAS	1072	63,58%
EXTEMPORÁNEAS	353	20,94%
VENCIDAS	211	12,51%
EN PROCESO	50	2,97%
<b>TOTAL</b>	<b>1686</b>	<b>100%</b>

Gráfico N°2 Estado PQRSD I semestre 2025



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

En atención a la información consolidada correspondiente al primer semestre de 2025, se advierte que del total de 1.686 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) registradas, 1.072, equivalentes al 63,58%, fueron tramitadas y respondidas dentro de los términos legales previstos por la normatividad vigente, encontrándose finalizadas o activas con respuesta oportuna. Así mismo, se identificó que 353 solicitudes, que representan el 20,94%, obtuvieron respuesta por fuera de los plazos establecidos, configurando incumplimiento de los términos legales.

De igual forma, 211 peticiones, correspondientes al 12,51% del total, permanecen sin respuesta a la fecha del corte del informe, mientras que 50 requerimientos, equivalentes al 2,97%, aún no han sido contestados, pero se hallan dentro del término legal para su resolución. Revisada la plataforma ORFEO, se constató que la información allí contenida guarda plena concordancia con la reportada previamente al correo institucional, lo que permite verificar la coherencia entre el registro oficial del sistema de gestión documental y el informe remitido, constituyendo este último un reflejo fidedigno del estado real de las actuaciones administrativas en materia de PQRSD.

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, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia.	<p>Al momento de presentar la información sobre el estado de las PQRSD, la clasificación utilizada por el proceso de Gestión de Atención al Usuario no corresponde a los estados establecidos institucionalmente para el seguimiento y control, tales como “Cumplida”, “En proceso”, “Extemporánea” o “Vencida”. En su lugar, se emplean categorías distintas como: “Respondidas – tramitadas en los términos de ley (Finalizadas, activas con respuesta en términos)”, “Peticiones que se respondieron fuera de términos”, “Peticiones sin responder” y “Peticiones que aún no han sido respondidas, pero están dentro de términos”. Esta situación dificulta la homologación de la información con los reportes históricos y afecta la trazabilidad y comparabilidad de los datos frente a periodos anteriores, generando un riesgo en el análisis de cumplimiento y en la identificación de tendencias para la toma de decisiones.</p> <p>En ese sentido, se considera cumplida la petición cuya respuesta se emite y notifica dentro del término legal fijado en la Ley 1755 de 2015; extemporánea, aquella que se</p>	No. Conformidad 3

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

	<p>responde y notifica una vez vencido dicho plazo; y vencida, la que al momento del corte de seguimiento no ha sido resuelta ni notificada, excediendo el término legal sin que se haya informado al peticionario, conforme a lo previsto en el parágrafo del artículo 14 de la citada ley.</p>	
--	--	--

### 6.2.6 Respuestas de PQRSD de “peticiones Vencidas”

De acuerdo con lo establecido en el numeral 5.55 del Procedimiento de Recepción, Distribución, Seguimiento y Salida de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias —Código PC-AU-PQRS—V5, versión 5—, se entiende por PQRSD vencidas aquellas “a las que no se les brindó respuesta y que, adicionalmente, en el sistema Orfeo el radicado no tiene cargada la imagen del documento final en formato PDF con las respectivas firmas; no cuenta con evidencia que permita verificar la fecha de envío de la respuesta; y no posee la observación del medio por el cual se realizó dicho envío”.

Asimismo, se constató el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que establece que, cuando excepcionalmente no fuere posible resolver una petición dentro de los plazos señalados, la autoridad competente deberá informar tal circunstancia al interesado antes del vencimiento del término legal, expresando los motivos de la demora y señalando un plazo razonable para su respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

En el informe presentado por el proceso de Gestión de Atención al Usuario correspondiente al primer semestre de 2025, se evidenció la existencia de 211 radicados vencidos, sin que fuera posible determinar las dependencias responsables de su trámite, lo que dificulta la trazabilidad y el seguimiento de estas solicitudes.

Requisito	Hallazgo	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
<p>Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Parágrafo Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015</p> <p>“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.</p>	<p>De acuerdo con 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), se entiende por PQRSD vencidas aquellas “a las que no se les brindó respuesta y que, adicionalmente, en el sistema Orfeo el radicado no tiene cargada la imagen del documento final en formato PDF con las respectivas firmas; no cuenta con evidencia que permita verificar la fecha de envío de la respuesta; y no posee la observación del medio por el cual se realizó dicho envío”.</p>	No conformidad 4

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

Requisito	Hallazgo	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
	<p>Se evidenció que, durante el primer semestre de 2025 y con base en la información suministrada por el proceso de Gestión de Atención al Usuario, existen 211 radicados vencidos, sin que fuera posible establecer las dependencias responsables de su gestión, lo que limita la trazabilidad y el seguimiento efectivo, evidenciando falta de mecanismos de control que permitan identificar oportunamente las dependencias responsables y garantizar el cumplimiento de los términos legales para la respuesta de PQRSD.</p> <p>No se evidenció comunicación a los peticionarios sobre la imposibilidad de atender su solicitud dentro de los términos establecidos, incumpliendo lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 que establece que, cuando excepcionalmente no fuere posible resolver una petición dentro de los plazos señalados, la autoridad debe informar tal circunstancia al interesado antes del vencimiento del término, expresando los motivos de la demora y señalando un plazo razonable para su resolución, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</p> <p>Por lo anterior, aumenta el índice de riesgos como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alta probabilidad de interposición de acciones de tutela o quejas ante entes de control por incumplimiento de los términos legales.</li> <li>- Pérdida de credibilidad y confianza institucional ante la ciudadanía por la falta de</li> </ul>	

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

Requisito	Hallazgo	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
	gestión oportuna y transparente. - Acumulación de solicitudes sin resolver que pueda afectar la capacidad de respuesta futura y la eficiencia de los procesos internos. - Debilitamiento del sistema de seguimiento y trazabilidad, dificultando la implementación de medidas correctivas oportunas.	

#### 6.2.7. Peticiones que se respondieron Extemporáneas

Con base en la información suministrada por el proceso de Gestión de Atención al Usuario, se identificó que 353 peticiones fueron respondidas de manera extemporánea, lo que corresponde al 21% del total de PQRSD recibidas. La Oficina Asesora de Control Interno tomó una muestra de estos radicados y verificó la información de cada uno, con el fin de constatar el cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Esta norma establece que, de manera excepcional, cuando no sea posible resolver una petición dentro de los plazos legales, la autoridad competente deberá informar tal circunstancia al interesado antes del vencimiento del término, indicando los motivos de la demora y señalando un plazo razonable para resolver, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

De la revisión realizada sobre la muestra seleccionada, se evidenció que, en ninguno de los casos, se notificó al peticionario la imposibilidad de resolver la solicitud dentro del plazo legal ni se le estableció un nuevo término razonable de respuesta, en contravención a lo previsto en la citada disposición legal.

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	En la verificación efectuada por la Oficina Asesora de Control Interno, con base en la información suministrada por el proceso de Gestión de Atención al Usuario, se evidenció que 353 peticiones fueron respondidas de manera extemporánea, equivalentes al 21% del total de PQRSD recibidas.  De la muestra de radicados revisados, se constató que, en	No conformidad 5

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

Requisito	Hallazgo	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
<p>Colombia” en su artículo 19 establece:</p> <p><i>“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 párrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Esta acción podrá realizarse sin que haya sido vencido el término inicial de PQRSD asignada.”</i></p> <p>Parágrafo Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015</p> <p>“Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la PETICIÓN en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble”.</p>	<p>ninguno de los casos, la entidad cumplió con la obligación establecida en el párrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, la cual dispone que, cuando no sea posible resolver una petición dentro de los plazos legales, la autoridad competente debe informar tal circunstancia al interesado antes del vencimiento del término, indicando los motivos de la demora y fijando un plazo razonable para su resolución, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</p> <p>Esta situación constituye un incumplimiento normativo que vulnera el derecho de los peticionarios a recibir información oportuna sobre el estado y el plazo de respuesta de sus solicitudes, afectando la transparencia y la garantía del debido proceso administrativo.</p>	

### 6.3. Lineamientos para la atención de PQRSD

Conforme a lo encontrado, 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, en el apartado 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”.

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

Pese a que la entidad cuenta con Control Interno disciplinario, se constató que, durante el primer semestre de 2025, no se iniciaron procesos disciplinarios relacionados con la inoportunidad o el vencimiento de los términos en la respuesta de PQRSD, a pesar de que existieron casos que cumplían con las condiciones previstas en el citado lineamiento para dar inicio a dichas investigaciones.

Durante este semestre fueron ingresadas dos quejas en contra de los servidores, funcionario y contratistas, las cuales fueron enviadas al proceso de gestión de asuntos disciplinarios en concordancia con la ley 1952 de 2019, las cuales son:

- 2025-114-001673-2
- 2025-06-10 (Queja anonima radicada en junio para iniciar proceso disciplinario)

Requisito	Hallazgo	Tipo de Hallazgo y/o Oportunidad de mejora
<p>Guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano “LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS” ítem Controles que establece: “Oficina de Control Disciplinario Interno: Las entidades deben organizar una oficina, que se encargue de adelantar los procesos disciplinarios en contra de sus servidores públicos. Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de: i) incumplimiento a la Respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y (ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad”</p>	<p>Durante el primer semestre de 2025, la Oficina de Asuntos Disciplinarios no inició procesos disciplinarios por la inoportunidad y el vencimiento en la respuesta a las PQRSD, conforme a lo señalado en los numerales 6.2.5 y 6.2.6 del presente seguimiento. Esta situación evidencia el incumplimiento de lo dispuesto en la Guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, específicamente en los literales i) y ii) del ítem Controles, que establecen la obligación de adelantar investigaciones disciplinarias en casos de incumplimiento en la respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias dentro de los términos legales, así como por quejas contra servidores públicos de la entidad.</p>	<p>No Conformidad 6</p>

#### **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 primer semestre completo*”, un total de 1.072 respuestas emitidas dentro del término legal. Este resultado refleja que una parte significativa de las PQRSD fueron gestionadas con observancia de los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015, lo que evidencia un cumplimiento parcial de los estándares de oportunidad en la atención al ciudadano.

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

Este comportamiento sugiere la existencia de procedimientos y controles que, en estos casos, permitieron dar trámite y respuesta oportuna a las solicitudes, garantizando el derecho fundamental de petición. No obstante, resulta necesario mantener y fortalecer estos mecanismos para que el cumplimiento se extienda a la totalidad de los radicados, minimizando así los riesgos de respuestas extemporáneas o vencidas.

**Tabla N°7** PQRSD Respondidas- tramitadas en los términos de ley. (Finalizadas, activas con respuesta en términos)

Estado	Cantidad
Respondidas- tramitadas en los términos de ley. (Finalizadas, activas con respuesta en términos)	1072

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 primer semestre de 2025, 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 primer semestre de 2025 se notificaron y radicaron 89 acciones de orden constitucional, vinculando a la DNBC por vulneración a derechos fundamentales, así:

**Tabla No. 8 Acciones de Tutela**

ACCIÓN	N° DE TUTELAS PRESENTADAS
ACCIONES DE TUTELA	89

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

**Tabla N°9** Relación de algunas Acciones de tutela e incidentes de desacato tramitados en el segundo semestre de 2024

RADICADO	FECHA DE INGRESO	ASUNTO	PROCESO RESPONSABLE
2025-114-001294-5	2025-06-13	NOTIFICACION AUTO VINCULA ACCION DE TUTELA CON RADICADO N° 506894089001-2025-00044-00	GESTIÓN JURÍDICA

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

RADICADO	FECHA DE INGRESO	ASUNTO	PROCESO RESPONSABLE
2025-114-000431-5	2025-03-13	Notificación Traslado Tutela 2025-00044 y anexos	GESTIÓN JURÍDICA
2025-114-001118-5	2025-05-28	NOTIFICO SENTENCIA DE TUTELA RAD. 2025-00295	GESTIÓN JURÍDICA
2025-114-001105-5	2025-05-27	NOTIFICACIÓN AUTO ADMISORIO ACCIÓN DE TUTELA No. T002-2025-00211	GESTIÓN JURÍDICA
2025-114-001745-2	2025-05-23	NOTIFICACIÓN SENTENCIA TUTELA SEGUNDA INSTANCIA RAD. 68190-3103-001-2025-00066-01	GESTIÓN JURÍDICA
2025-114-001729-2	2025-05-21	NOTIFICACIÓN AUTOT T 066 - ACCIÓN DE TUTELA RAD. 2025-00088-00	GESTIÓN JURÍDICA
2025-114-000579-5	2025-03-28	NOTIFICACION ADMISION TUTELA 2025-00150	GESTIÓN JURÍDICA
2025-114-000623-5	2025-04-02	NOTIFICACION AUTO ADMITE ACCION DE TUTELA Rad. 2025-00027	GESTIÓN JURÍDICA
2025-114-000896-5	2025-05-06	NOTIFICO ADMISION DE TUTELA RAD. 2025-00295	GESTIÓN JURÍDICA
2025-114-000757-5	2025-04-22	SENTENCIA DE TUTELA 2025-00093	GESTIÓN JURÍDICA

REQUISITO	HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO Y/O OPORTUNIDAD DE MEJORA
<p>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:</p> <p><i>“...la respuesta debe cumplir en forma concomitante con las siguientes características para considerar satisfecho el derecho de petición:</i></p> <p><b>Prontitud.</b> 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</p>	<p>Teniendo en cuenta la información que reporta el Orfeo y lo relacionado por el proceso de Gestión de Atención al Usuario, durante el primer semestre de 2025 se notificaron y radicaron 89 acciones de orden constitucional, vinculando a la DNBC por vulneración a derechos fundamentales</p> <p>Sin embargo, revisada la información suministrada y comparándola con el semestre anterior, se evidencia una disminución significativa en el número de acciones constitucionales, pasando de 143 a 89. Esta reducción refleja una mayor agilidad y eficiencia</p>	

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

<p><i>puede dar lugar a “falta para el servidor público y (...) a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.”</i></p> <p><b>Resolver de fondo la solicitud.</b> <i>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.</i></p> <p><b>Notificación.</b> <i>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<sup>1</sup>.</i></p> <p>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.</p> <p>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 garantizar efectiva y materialmente los derechos fundamentales amparados en la providencia expedida por el Juez Constitucional.</p> <p>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.</p>	<p>por parte de la entidad en la atención y gestión de este tipo de actuaciones, evidenciando una mejora en los procesos y en la respuesta oportuna frente a las acciones constitucionales. Esta mejora podría atribuirse a la implementación de medidas preventivas y correctivas orientadas a garantizar el cumplimiento oportuno de los términos legales, la optimización de los canales de atención al ciudadano y el fortalecimiento de los procesos internos de seguimiento y control. Dichas acciones han contribuido a minimizar la interposición de acciones constitucionales por parte de los usuarios, consolidando una gestión más eficaz y transparente.</p>	<p>No Conformidad 7</p>
---	---	-------------------------

<sup>1</sup> Sentencia C-007 de 2017,

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

## 7. CONCLUSIÓN

Durante el primer semestre de 2025 se registraron 1.686 PQRSD, de las cuales 1.072 fueron respondidas dentro del término legal establecido, 211 se contestaron de manera extemporánea y 353 se encuentran vencidas.

En el presente seguimiento se identificaron tres (3) conformidades y siete (7) no conformidades, estas últimas evidencian debilidades en la aplicación de los controles relacionados con el tratamiento de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias. Dichas debilidades afectan la pertinencia —entendida como la obligación de suministrar respuestas de fondo, claras, precisas y congruentes con lo solicitado—, así como la oportunidad —referida a la notificación dentro de los plazos legales al peticionario—.

Entre los principales incumplimientos detectados se encuentran:

- Falencias en el ejercicio de las funciones y/o responsabilidades del Jefe del Proceso de Gestión de Atención al Usuario.
- Respuesta extemporánea a 211 radicados.
- Existencia de 353 radicados vencidos sin que se les haya dado trámite dentro del término legal ni por fuera de él.
- Ausencia de trazabilidad en las solicitudes resueltas de manera personal o vía telefónica.
- Deficiencias en el manejo y registro de información en la plataforma ORFEO.

Estos hallazgos reflejan la necesidad de fortalecer los mecanismos de control, seguimiento y registro, con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos legales, la adecuada gestión documental y la trazabilidad de las actuaciones.

## 8. RECOMENDACIONES

- Fortalecer los controles internos que garanticen la pertinencia de las respuestas, asegurando que sean de fondo, claras, precisas y congruentes con lo solicitado, así como su notificación oportuna al peticionario. Esto con el fin de prestar un servicio eficiente, ágil y de calidad, minimizando el riesgo de interposición de acciones de tutela en contra de la DNBC.
- Adelantar las investigaciones disciplinarias correspondientes frente a los casos de incumplimiento en los términos establecidos para la respuesta de PQRSD, en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 1755 de 2015 y la normativa disciplinaria aplicable.
- Implementar medidas correctivas inmediatas para garantizar el trámite y respuesta de las peticiones que actualmente se encuentran vencidas, cumpliendo con los tiempos legales establecidos.
- Diseñar e implementar un sistema integral de control y seguimiento que permita identificar de manera inmediata las dependencias responsables de cada radicado, establecer alertas preventivas para el cumplimiento de términos y activar, de forma automática, la notificación al ciudadano antes del vencimiento del plazo legal, informando sobre la imposibilidad de responder en el término inicial, los motivos de la demora y el nuevo plazo fijado, conforme al artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

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

Cordialmente,

(Original Firmado)

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

**Anexos:**

Anexo 1. Relación de PQSRD I semestre 2025.