

DNBC

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DEL INTERIOR  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCION NACIONAL DE BOMBEROS DE  
COLOMBIA"

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"*

**LA DIRECTORA NACIONAL DE BOMBEROS**

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

**CONSIDERANDO:**

Que la Constitución Política establece en el artículo 23 y 74 consagra al derecho fundamental de petición como un derecho que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas, por motivos de interés general o particular y, a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la Ley. Seguido del derecho de acceso a los documentos públicos que establezca la Ley.

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

Que el Congreso de la República expidió la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 la cual regula las actuaciones administrativas relacionadas con el derecho de petición de interés general y particular, el derecho de petición de informaciones, el derecho de petición de documentación, el derecho de formulación de consultas, así como las reglas generales de presentación, requisitos, términos y forma de resolverlos.

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

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

Que en atención al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 determina que 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.

Que los artículos 12 y 13 del Decreto Ley 019 de 2012, se establece la atención especial la cual debe brindarse a determinadas personas por su condición particular.

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

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

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

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

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

Que la Resolución 245 de 2021 modifica la reglamentación el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamo y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia.

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

Que, en mérito de lo expuesto,

#### **RESUELVE:**

#### **CAPITULO I**

#### **DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 1. CAMPO DE APLICACIÓN.** La presente resolución reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSD- que sean interpuestas por la ciudadanía en general, y qué, de conformidad con la ley y la misionalidad de la Entidad, le corresponde responder a la Unidad Administrativa Especial Dirección Nacional de Bomberos.

**ARTÍCULO 2. OBJETO.** Adoptar la modificación de la reglamentación interna de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias, la cual se suscribe en la presente resolución para la correcta gestión en la atención de las mismas, dentro del marco de su competencia constitucional y legal.

**ARTÍCULO 3. OBLIGATORIEDAD.** Lo establecido en la presente resolución, protocolos y procedimientos son de obligatorio cumplimiento por todos los procesos, funcionarios y contratistas que reciben y tramitan las PQRSD de la entidad.

**ARTÍCULO 4. CANALES OFICIALES.** Los canales oficiales definidos por la Entidad para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSD- presentadas por la ciudadanía, son los siguientes:



**DNBC**

- Canal Presencial: Atención directa y personalizada de los usuarios con los servidores públicos de la Entidad.
- Canal Telefónico: Atención que presta la Dirección Nacional de Bomberos a los usuarios a través de las líneas telefónicas y móviles que disponga esta Entidad, en donde se puede formular PQRSD de forma verbal.
- Canal Virtual: Atención que se presta a través de las tecnologías de la Información y comunicación, como lo son: el chat en línea, aplicación de WhatsApp o a través de las diferentes redes sociales como: YouTube, X e Instagram.
- Canal Escrito: Canal compuesto por los correos electrónicos institucionales, correo postal, formato PQRSD y buzón de sugerencias.

**ARTÍCULO 5. DERECHOS DE LOS USUARIOS ANTE LA DIRECCIÓN.** Todo usuario tiene derecho a:

1. Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades, verbalmente dejando constancia del mismo o por escrito y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos sin necesidad de apoderado.
2. Obtener información y orientación acerca de los requisitos del Derecho de Petición que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
3. Conocer la Información de la entidad que repose en sus registros y archivo, salvo reserva legal, y a obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
4. Conocer el estado del trámite de los Derechos de Petición presentados ante la Dirección Nacional de Bomberos.
5. Obtener respuesta oportuna, completa y de fondo a sus Derechos de Petición en los plazos establecidos para el efecto.
6. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana y a exigir de los servidores públicos de la Dirección el cumplimiento de sus responsabilidades.
7. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por la Dirección al momento de decidir y que esta le Informe al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
8. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y la Ley vigente.

**ARTÍCULO 6. ATENCIÓN PREFERENTE.** La Dirección Nacional de Bomberos brindará atención especial y preferente a las personas en condición de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general a personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

**ARTÍCULO 7. DEBERES DE LOS USUARIOS ANTE LA DIRECCIÓN.** Los usuarios que presenten derechos de petición ante la Dirección tienen los siguientes deberes:

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

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

**ARTÍCULO 8. DEBERES DE LA DIRECCIÓN EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.** La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia los siguientes deberes con los usuarios:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todos los usuarios, sin distinción alguna.
2. Atender al público de lunes a viernes en el horario establecido en la Entidad, en días hábiles y a los usuarios que hayan ingresado a sus oficinas dentro del horario indicado.
3. Atender los Derechos de Petición, dentro de los términos señalados por la Ley, de manera ordenada, para lo cual mantendrá un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, sin perjuicio de lo señalado en el Artículo Cuarto de la presente Resolución.
4. Hacer visible y actualizar anualmente la carta de trato digno al usuario expedida por la Dirección donde se han especificado todos los derechos de los mismos y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

La carta de trato digno deberá estar a disposición de los usuarios en la página web de la Dirección.

5. Tramitar los Derechos de Petición que lleguen por cualquier canal de comunicación habilitado por la Dirección.
6. Mantener a disposición de los usuarios y permitir el uso de los canales de comunicación dispuestos por Dirección, tales como: Líneas telefónicas, correo electrónico, página web, entre otros.
7. Adoptar los nuevos medios tecnológicos para el trámite y resolución de los Derechos de Petición, de acuerdo con las nuevas tecnologías.
8. Mantener permanentemente habilitado un espacio físico en las instalaciones de la Dirección para la atención cómoda y ordenada del público, así como para la consulta de los documentos.
9. Todos los demás que señalen la Constitución, la Ley y la presente Resolución

**ARTÍCULO 9. DEBER DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO.** La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia mantendrá, a disposición de todos los usuarios, Información completa y actualizada en su página web y en sus instalaciones, además de suministrar a través de los medios impresos, telefónicos y tecnológicos de que disponga, los siguientes aspectos:

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



DNBC

observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la Dirección adoptará autónomamente la decisión que a su juicio proteja el interés general.

## CAPITULO II DERECHOS DE PETICIÓN

**ARTÍCULO 10. DERECHO DE PETICIÓN.** Toda actuación que inicie cualquier usuario ante la Dirección Nacional de Bomberos, por motivos de interés general o particular, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. En ejercicio del Derecho de Petición, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, que se resuelva una situación jurídica, que se preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer los recursos que resulten procedentes.

**ARTÍCULO 11. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES.** Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, La Dirección deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

**ARTÍCULO 12. DEFINICIONES.** Para efectos de la recepción y trámite oportuno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se presenten ante la Dirección Nacional de Bomberos, entiéndase por:

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

**Petición de interés general:** Solicitud que involucra o atañe a la generalidad; es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados, sino que hace referencia a motivos de conveniencia general.

**Petición de interés particular:** Es la solicitud en la cual el asunto objeto de la petición afecta, interesa o guarda relación con los intereses individuales del peticionario.

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

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

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

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

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

**Consulta:** Solicitud en la cual se busca orientación en relación a los asuntos que concierne a la entidad, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el tema a tratar, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.

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

**Petición entre autoridades:** Son aquellas que se formulan directamente al/la Director(a) Nacional de Bomberos, las provenientes de Presidencia de la República, Ministerios, entes de control, Congreso de la República, Organismos de Socorro, actuaciones judiciales, solicitudes de conciliación y demás requerimientos de autoridades judiciales.

**ARTÍCULO 13. CONTENIDO DE LAS PETICIONES.** De acuerdo con lo establecido por el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015, las peticiones deberán contener por lo menos los siguientes requisitos:

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

**Parágrafo 1º.** En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta. En este sentido, cuando la petición no acompañe los documentos necesarios para resolverla, al momento de la recepción y radicación, el servidor público deberá informar al peticionario los documentos faltantes.

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

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

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

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

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

**ARTÍCULO 14. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO.** Cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

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

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

**ARTICULO 15. PETICIONES OSCURAS.** Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

**ARTÍCULO 16. PETICIONES IRRESPECTUOSAS.** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo.

**ARTÍCULO 17. PETICIONES REITERATIVAS.** Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

**ARTICULO 18. INTERRUPCIÓN DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER O CONTESTAR.** Los términos señalados en la presente resolución, se interrumpirán en los siguientes casos:

1. Cuando la Dirección Nacional de bomberos requiera información o documentos adicionales e importantes para orientar la respuesta.
2. Cuando la petición, queja, reclamo, sugerencia, sea presentada en una lengua nativa o dialecto diferente al oficial de Colombia, la interrupción se dará por el término que tome el Ministerio de Cultura para realizar la traducción del mismo, conforme al artículo 36 de la presente resolución.
3. Cuando la petición no sea clara y se clasifique como oscura.

**ARTÍCULO 19. 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 del 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 la PQRSD asignada.

**ARTICULO 20. DERECHOS DE PETICIÓN ANÁLOGOS.** Se consideran Derechos de Petición análogos aquellos presentados por más de diez (10) ciudadanos, cuyo objeto sea idéntico. Los derechos de petición análogos, podrán ser atendidos por La Dirección mediante una única respuesta publicada en la página portal web de la Entidad.

**ARTÍCULO 21. DESISTIMIENTO O RETIRO DE LA PETICIÓN.** Los interesados podrán desistir expresamente en cualquier tiempo de sus peticiones, antes de que se adopte la decisión definitiva, pero la Dirección Nacional de Bomberos podrá continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria para el interés público. En tal caso se expedirá resolución motivada según lo establecido en el artículo 18 de la Ley 1755 de 2015.

**ARTÍCULO 22. PETICIONES ANÓNIMAS.** Se entiende por petición anónima aquella que cuenta con las siguientes características: i) no tiene autor definido ii) no tiene firma que la respalde y, iii) no señala un medio idóneo para surtir la notificación. Sin perjuicio de lo anterior, las peticiones anónimas igualmente serán atendidas y tramitadas conforme a lo siguiente: la notificación se publicará durante cinco (5) días en la página web de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia, en atención a lo señalado por el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

### CAPITULO III

#### TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

**ARTICULO 23. CENTRALIZACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.** El ingreso de todas las PQRSD a través de los diferentes canales de atención en la Dirección Nacional de Bomberos, se centralizarán en Gestión Atención al Usuario, quien realizará la debida distribución de las mismas a las diferentes áreas y servidores competentes de brindar su respectiva resolución dentro de los términos legales establecidos en la ley 1755 de 2015.

**ARTICULO 24. MEDIO DE PRESENTACIÓN.** Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, se presentarán verbalmente o por escrito por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación de los canales institucionales contenidos en la presente resolución.

**ARTÍCULO 25. RADICACIÓN Y TRAMITE DE PETICIONES.** Los servidores públicos que presten sus servicios en la Dirección Nacional de Bomberos y que reciban directamente peticiones a través de su correo electrónico o por cualquier otro medio de atención, deberán remitir la misma, al Proceso de Gestión Atención al Usuario, para que esta dependencia proceda a realizar la verificación de la petición y su respectiva radicación en el sistema de gestión documental.

**ARTÍCULO 26. TÉRMINO GENERAL PARA RESOLVER LAS PETICIONES.** Las peticiones de que trata la presente resolución, se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción, según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, sin perjuicio de los términos especiales contemplados en la Ley.

**ARTÍCULO 27. FALTA DE COMPETENCIA.** Cuando se trate de una PQRSD que no sea competencia de la DNBC, el servidor debe informar de inmediato al interesado (si éste actúa verbalmente), o dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción, si obró por escrito. Dentro del mismo término deberá remitirse la petición al competente y enviar copia del remisorio al peticionario sobre este actuar.

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

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

**ARTÍCULO 28. TÉRMINOS ESPECIALES PARA TRAMITAR LAS PETICIONES.** La resolución de las siguientes peticiones será así:



DNBC

1. Las peticiones mediante los cuales se eleva una consulta a la Dirección Nacional de Bomberos en relación de materias a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
2. Las peticiones de Interés general y particular, deberán resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
3. Las peticiones de documentos y de información provenientes de otras entidades o autoridades públicas, deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
4. Las peticiones de información y copias o fotocopias de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en este lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la Administración ya no podrá negar la entrega de la información o de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia, las copias o fotocopias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
5. En cuanto a la solicitud de documentos por parte de las Cámaras Legislativas, éstas se atenderán dentro de los diez (10) días siguientes a su radicado. (Ley 5 de 1992, art. 260).
6. Aquellas solicitudes de informes que se reciban de los Honorables Congresistas de la Republica de Colombia en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso, deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes al radicado de las mismas. (Ley 5 de 1992, art. 258)
7. Para las peticiones de expedición de copias o fotocopias de los expedientes que reposan en las dependencias de la Dirección Nacional de Bomberos, se atenderán dentro de los diez (10) días siguientes contados a partir del radicado de la solicitud, a menos que por el número de las fotocopias, se requiera un plazo mayor en cuyo caso, el servidor encargado informará dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, el término en el cual va a ser atendida la petición y el monto que se deberá cancelar para la expedición en cada caso.
8. Respecto de los reclamos y sugerencias formuladas a la Dirección Nacional de Bomberos, el Proceso de Atención al Usuario Institucional contará con un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento, para dar respuesta a los mismos.

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

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

**ARTÍCULO 29. TRÁMITE PARA LAS CONSULTAS.** Para efectos del trámite de las consultas, estas deberán responderse dentro del término de treinta (30) días hábiles siguientes a su presentación. La respuesta se enviará por el mismo medio por el que se recibe, salvo cuando el peticionario sugiera un medio específico de notificación o cuando una norma especial exija enviarla por otra fuente o formalidad.

**ARTÍCULO 30. TRÁMITE PARA LAS PETICIONES.** Para efectos del trámite de las peticiones de por motivos de Interés general o particular, estas deberán responderse dentro del término de quince (15) días hábiles siguientes a su presentación. La respuesta se enviará por el mismo medio por el que se recibe, salvo cuando el peticionario sugiera un medio específico de notificación o cuando una norma especial exija enviarla por otra fuente o formalidad.

**ARTÍCULO 31. TRÁMITE PARA LAS SOLICITUDES DE DOCUMENTOS E INFORMACION.** Para efectos del trámite de las solicitudes de documentos, estas deberán



responderse dentro del término de quince (10) días hábiles siguientes a su presentación. La respuesta se enviará por el mismo medio por el que se recibe, salvo cuando el peticionario sugiera un medio específico de notificación o cuando una norma especial exija enviarla por otra fuente o formalidad.

**ARTÍCULO 32. TRÁMITE PARA LAS QUEJAS.** Las quejas que se presenten contra los servidores públicos de la Entidad, deberán ser recibidas y radicadas por el proceso Gestión de Atención al Ciudadano y asignadas al proceso de Gestión de Asuntos Disciplinarios, quien determinara la apertura o no de proceso disciplinario en concordancia a la ley 1952 de 2019.

**ARTÍCULO 33. TRÁMITE PARA LAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS.** Para efectos del trámite de las sugerencias y reclamos, estas deberán responderse dentro del término de quince (15) días hábiles siguientes a su presentación. Deberán ser recibidas y radicadas por el proceso Gestión de Atención al Ciudadano, en el sistema de información dispuesto por la Entidad, y asignadas a la dependencia correspondiente. La respuesta se enviará por el mismo medio por el que se recibe, salvo cuando el peticionario sugiera un medio específico de notificación o cuando una norma especial exija enviarla por otra fuente o formalidad.

**ARTÍCULO 34. TRÁMITE PARA DENUNCIAS.** Las denuncias que se presenten contra los servidores públicos de la Entidad, deberán ser recibidas y radicadas por el proceso Gestión de Atención al Ciudadano y asignadas al proceso de Gestión de Asuntos Disciplinarios, quien determinara la apertura o no de proceso disciplinario en concordancia a la ley 1952 de 2019.

**ARTÍCULO 35. RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES VERBALES, PRESENCIALES O TELEFÓNICAS.** Para la atención presencial o vía telefónica de los peticionarios, el funcionario o contratista competente de cada dependencia o el grupo de Gestión Atención al Usuario, serán los encargados de recibir las peticiones por vía telefónica, por medios electrónicos, tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz, en el horario de atención al público fijado por la Entidad.

**Parágrafo 1°.** Si el servidor público encargado de atender la petición considera pertinente, podrá exigir la presentación de la solicitud por escrito y procederá a seguir el procedimiento señalado en el inciso 4 del artículo 15 de la Ley 1755 de 2015. En caso que el peticionario, decida realizar la petición de manera verbal, el servidor deberá diligenciar el Formato PQRSD, el cual surtirá el trámite señalado en el procedimiento interno de PQRSD.

**Parágrafo 2°.** No será necesario dejar constancia, ni radicar el derecho de petición de información, cuando este consista en una simple orientación.

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

**ARTÍCULO 36. PETICIONES VERBALES DE PERSONAS CON DIFERENTE LENGUA AL ESPAÑOL.** Cuando se reciba una petición por parte de una persona cuya lengua no corresponda al español, el servidor que recepcione la solicitud, deberá dejar constancia de ese hecho por escrito y grabara el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su traducción con el apoyo del Ministerio de Cultura.

**ARTÍCULO 37. RESPUESTA DE PETICIONES VERBALES.** La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, deberán darse por escrito.

**ARTÍCULO 38. ENTREGA O NOTIFICACIÓN DE RESPUESTA A PETICIONES VERBALES.** Las respuestas a los derechos de petición formulados de manera verbal deberán atenderse dentro de los términos legales establecidos. Los servidores responsables, deberán notificar las respuestas través de los mecanismos dispuestos para ello.



**DNBC**

**ARTÍCULO 39. COSTO DE REPRODUCCIÓN DE LA INFORMACIÓN.** Cuando en ejercicio del derecho de petición se solicite la expedición de copias, impresiones o reproducción de la información a través de medios ópticos, la Dirección Nacional de Bomberos podrá cobrar por su expedición si lo considera pertinente.

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

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

**ARTÍCULO 40. TRAMITES POR COMPETENCIA DEL ASESOR DEL DESPACHO.** Serán tramitadas por el Asesor del Despacho todas las peticiones recibidas por parte de:

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

**Parágrafo 1º.** En caso de no ser competencia del Asesor del Despacho, el mismo dará traslado de manera inmediata a la dependencia competente e informará de lo actuado al proceso de Gestión Atención al Usuario.

**ARTÍCULO 41. SEGUIMIENTO VIRTUAL.** La Dirección Nacional de Bomberos, facilitará el seguimiento de las peticiones formuladas por los peticionarios ante la entidad, en la sección de Atención al Usuario del portal Web Institucional.

#### **CAPITULO IV**

#### **DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN CON RESERVA LEGAL**

**ARTÍCULO 42. INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS.** Tendrán el carácter de reservado los documentos señalados por la Constitución Política y la Ley, tales como los relacionados con la defensa y seguridad nacional, los que involucren los derechos a la privacidad e intimidad de las personas incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de la Entidad.

Cuando la dependencia niegue comunicar información de documentos reservados, que tenga bajo su responsabilidad, deberá notificarle al interesado citando las disposiciones legales correspondientes.

Si la persona interesada insiste en la respuesta de información reservada, el servidor enviará la documentación correspondiente al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar en donde se encuentren los documentos. El Tribunal será la autoridad que decidirá,



**DNBC**

en única instancia, si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada, dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la Ley 57 de 1985 y de conformidad al artículo 26 de la Ley 1755 de 2015.

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

**ARTÍCULO 43. EXAMEN DE DOCUMENTOS.** El examen de documentos se hará en el horario de atención al público y previa la autorización del jefe de la respectiva dependencia. El servidor público que autorice el examen de documentos, deberá verificar que éstos no tengan el carácter de reservado.

**ARTÍCULO 44. RECHAZO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA LEGAL.** Toda decisión que rechace la petición de información o documentos será motivada; en donde deberá indicar, en forma precisa, las disposiciones legales pertinentes y notificarse al peticionario.

Contra la decisión que rechace la petición de información o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto el marco legal vigente.

**ARTÍCULO 45. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.** El tratamiento de los datos personales contenidos en las peticiones recibidas en la Dirección Nacional de Bomberos, se surtirá conforme a las políticas establecidas por la entidad y de acuerdo con las normas vigentes en la materia.

#### **CAPITULO V**

##### **REUNIONES SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.**

**ARTÍCULO 46. SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.** Con el fin de articular acciones para el mejoramiento continuo de la entidad en torno a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, se realizarán reuniones semestrales con los jefes de las dependencias de atención al ciudadano, planeación y control interno, o sus delegados.

**Parágrafo 1°.** En concordancia al artículo no. 9 del decreto 2232 de 1995, para lograr eficiencia y eficacia del sistema, el jefe de la dependencia de atención al ciudadano de la entidad, deberá atender a la coordinación de actividades con el jefe de la unidad de quejas y reclamos del Ministerio del Interior.

#### **CAPITULO VI**

##### **DISPOSICIONES FINALES**

**ARTÍCULO 47. SILENCIO NEGATIVO.** Transcurridos tres (3) meses contados a partir del día siguiente de la recepción de una petición sin que se haya notificado decisión que la resuelva, se entenderá que esta es negativa.

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

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

**ARTÍCULO 48. CONFLICTOS DE INTERÉS.** Todo servidor que deba tramitar, sustanciar y dar respuesta a una petición, considera que existe conflicto o se encuentra impedido por



alguna de las causales establecidas en el artículo 11 de la Ley 1437 de 2011, deberá declararlo dentro de los tres (3) días siguientes al recibo de la misma, mediante escrito motivado que debe dirigir a su superior, en caso de no manifestarlo, podrá ser recusado por cualquier persona.

**ARTÍCULO 49. PROCEDIMIENTOS REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES.** Los procedimientos administrativos regulados por normas especiales se regirán por ellas y en lo no previsto, se aplicarán las disposiciones de la Ley 1755 de 2015, y en su defecto, siempre que no exista regulación respecto del tema, se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en las normas que lo sustituyan o modifiquen y en la presente resolución, en cuanto resulten compatibles.

**ARTÍCULO 50. RECURSOS.** El afectado con una decisión de la cual no está de acuerdo, puede acudir dentro de los plazos informados ante La Dirección Nacional de Bomberos, solicitando modificar, adicionar, aclarar e inclusive revocar el acto administrativo con el cual se decidió la petición, teniendo en cuenta lo establecido en el Título III Capítulo VI de la Ley 1437 de 2011.

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

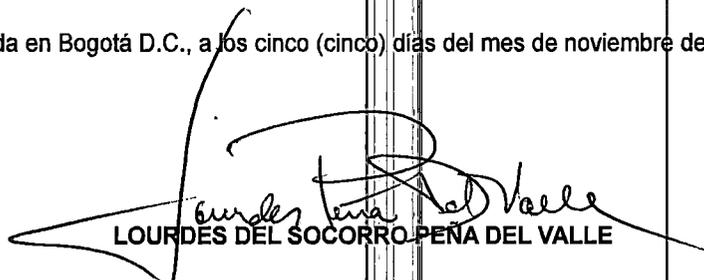
El recurrente podrá desistir del recurso en cualquier tiempo.

**ARTÍCULO 51. ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES.** El Grupo de Gestión Atención al Usuario Institucional deberá elaborar y presentar a la Subdirección Administrativa y Financiera, informes mensuales y semestrales de las PORSD recibidas por Dirección Nacional de Bomberos y el trámite surtido frente a las mismas, los cuales deberán ser publicados por el proceso de tecnologías de la información dentro del portal Web de la Entidad.

**ARTÍCULO 52. VIGENCIA.** La presente resolución regirá a partir de la fecha de su expedición y deroga expresamente la Resolución n° 245 del 28 de junio de 2021 y demás disposiciones anteriores que le sean contrarias.

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá D.C., a los cinco (cinco) días del mes de noviembre de 2024

  
**LOURDES DEL SOCORRO PEÑA DEL VALLE**

**Directora General Dirección Nacional de Bomberos de Colombia**

Elaboró: Johana Vanessa Álvarez  
Revisó y aprobó: Juan Carlos Fontalvo

