

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

**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 2025**

Fecha: Enero 30 del 2026

1. INTRODUCCION

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece 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 (...) así mismo, 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”, así como de lo señalado en 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 conforme al Plan Anual de Auditorías vigencia 2025, la Oficina de Control Interno presenta el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), correspondiente al período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025.

El presente informe, atendiendo lo dispuesto en la Circular Externa No. 001 del 20 de octubre de 2011, tiene como propósito, entre otros aspectos, informar sobre las respuestas emitidas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estas cumplen con los criterios de oportunidad y materialidad, conforme a la normatividad vigente.

Para tal efecto, la Oficina de Control Interno realizó una evaluación selectiva y aleatoria a las respuestas emitidas por la administración frente a los derechos de petición, así como la verificación del componente de información primaria, mediante la vigilancia a las áreas de atención al usuario y demás dependencias responsables de la gestión y trámite de las PQRSD.

En atención a las anteriores consideraciones y de conformidad con lo establecido en el Plan Anual de Auditorías vigencia 2025, a continuación, se presenta el desarrollo y análisis del seguimiento efectuado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias correspondientes al período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025.

2. OBJETIVO

Realizar el seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas en la Dirección Nacional de Bomberos, con el propósito de verificar el cumplimiento de la normatividad legal vigente y la reglamentación interna de la Entidad, e informar los resultados a la Alta Dirección, a fin de facilitar la toma de decisiones oportunas orientadas a la mejora continua del proceso y al fortalecimiento de una comunicación asertiva con los usuarios y grupos de valor.

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

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

Aplica para la evaluación independiente 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 Dirección Nacional de Bomberos de Colombia, durante el período comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2025 y el cumplimiento de los términos establecidos para su trámite por parte de las dependencias de la Entidad responsables en su atención.

4. LIMITACIONES

Durante el desarrollo del presente informe se presentó una limitación asociada a la calidad de la información generada por las bases de datos exportadas del Sistema de Gestión Documental Orfeo, en razón a que se evidenciaron campos de fechas en blanco, inconsistencias en formulas y en el registro de datos y necesidad de realizar ajustes manuales posteriores. Esta condición impidió calcular de manera confiable los tiempos promedio de respuesta por tipo de requerimiento, indicador relevante para evaluar la oportunidad en la atención y el cumplimiento de los términos legales, lo que pudo incidir en el alcance y profundidad de algunos análisis efectuados y requirió generar un recálculo frente a los requerimientos con categorización “Finalizada con respuesta fuera de términos”.

5. METODOLOGÍA

La Oficina de Control Interno, mediante correo electrónico de fecha 6 de enero del 2026, 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 2025; el consolidado en excel de las tablas dinámicas de las PQRSD del período julio a diciembre de 2025; y las encuestas de satisfacción de usuarios del período relacionado a verificar. Posteriormente realiza el análisis y verifica la información de PQRSD correspondiente al segundo semestre de 2025, elabora el informe consolidado de seguimiento a la gestión de PQRSD y genera las conclusiones y recomendaciones a partir de la información analizada.

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 registradas según el aplicativo ORFEO (Finalizada con respuesta dentro de términos, Finalizada sin respuesta registrada en el radicado ORFEO, Finalizada con respuesta fuera de términos, Finalizado fuera de términos, Activo sin respuesta enviada registrada en radicado ORFEO- Fuera de términos, Activo sin respuesta registrada en radicado ORFEO - Dentro de términos, Activo con respuesta dentro de términos), 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 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:

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

- Teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1474 de 2011 artículo 76 “Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos”, que indica 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.” La Oficina de Control Interno evidenció que 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 trámites ofrecidos por la DNBC. Al 31 de diciembre de 2025 disponía de un (1) funcionario de planta y un (1) contratista, dando cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011.
- En cuanto a la 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 secretaría general u otra dependencia de alto nivel. La Oficina de Control Interno evidenció que 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”* artículo 10 numeral 20 que dice: *“Atender las peticiones y consultas relacionadas con asuntos de su competencia y de la unidad.”*, conforme lo señala el artículo 7 del decreto 2232 de 1995.
- En relación con el Informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, en el cual las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir:
 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y
 2. Principales Recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.
 En cuanto a lo anterior, la Oficina de Control Interno evidenció que 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.

6.2 ANÁLISIS PQRSD CORRESPONDIENTE AL II SEMESTRE DEL 2025

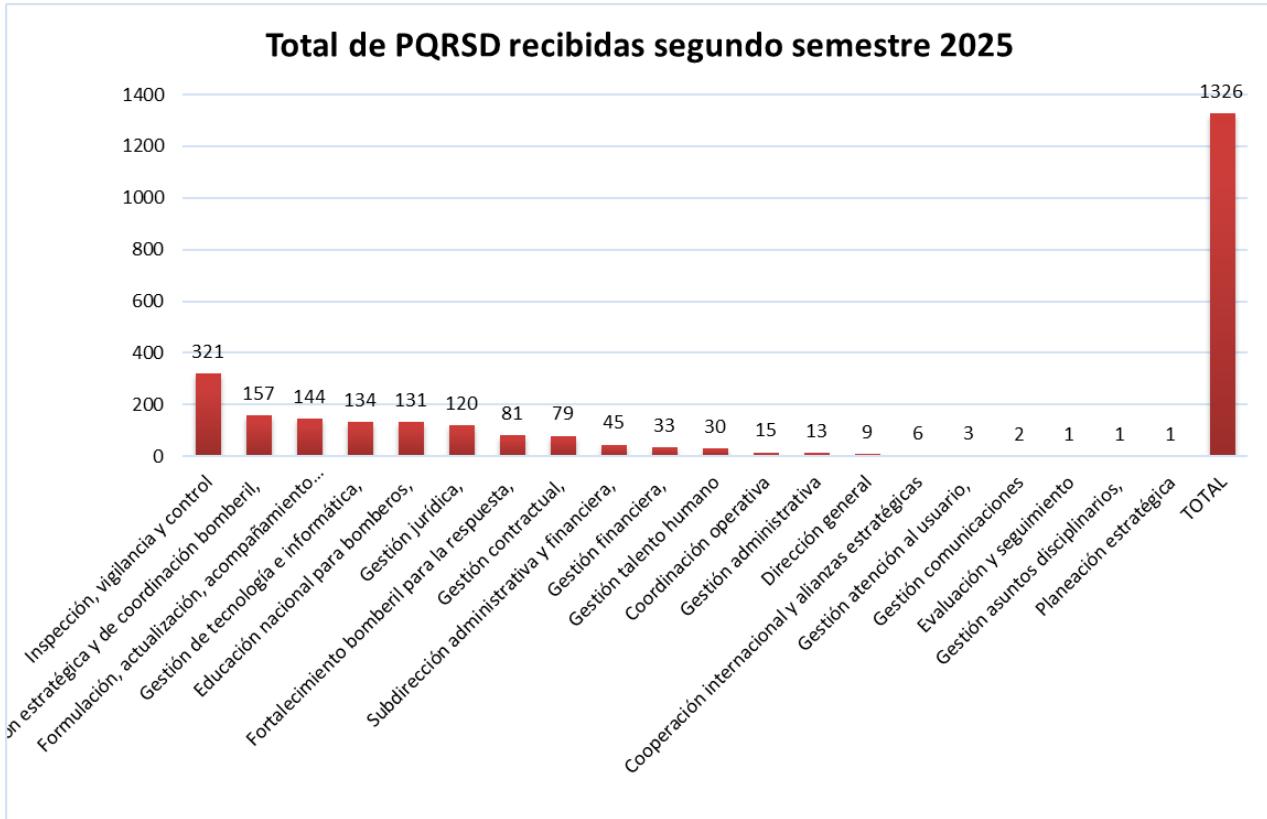
6.2.1 Total de PQRSD Recibidas en la DNBC en el segundo semestre de 2025.

Durante el período objeto de seguimiento, la DNBC recibió un total de **1.326** solicitudes, cifra que equivale al **78,65 %** respecto del semestre inmediatamente anterior, en el cual se registraron 1.686 PQRSD. Lo anterior evidencia una **disminución del 21,35 %** en el volumen de solicitudes, correspondiente a **360** requerimientos menos.

Esta información se fundamenta en los datos reportados y publicados por el proceso de Gestión de Atención al Usuario, con base en los registros del aplicativo ORFEO y en la información suministrada por funcionarios y contratistas responsables. Las solicitudes fueron distribuidas por la Oficina conforme a criterios de competencia funcional, lo que permitió establecer el porcentaje de participación de cada dependencia en el trámite de las mismas, como se detalla a continuación:

Gráfico N°1 Total de PQRSD recibidas segundo semestre 2025

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



Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el proceso de Atención al Ciudadano

Para el segundo semestre de 2025, la dependencia con mayor número de radicados de PQRSD fue Inspección, Vigilancia y Control, con 321 radicados (24,21%), seguido de la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil, con 157 radicados (11,84%), la Formulación, actualización, acompañamiento normativo y operativo con 144 radicados (10,86%), la Gestión de Tecnología e Informática, con 134 radicados (10,11%), Educación Nacional para Bomberos con 131 radicados (9,88%), la Gestión Jurídica con 120 radicados (9,05%), el Fortalecimiento Bomberil para la Respuesta con 81 radicados (6,11%), la Gestión Contractual con 79 radicados (5,96%), Subdirección Administrativa y Financiera con 45 radicados (3,39%), la Gestión Financiera con 33 radicados (2,49%), Gestión del Talento Humano con 30 radicados (2,26%), la Coordinación Operativa con 15 radicados (1,13%), la Gestión Administrativa con 13 radicados (0,98%), la Dirección General con 9 radicados (0,68%), la Cooperación Internacional y Alianzas Estratégicas con 6 radicados (0,45%), Gestión de atención al usuario con 3 radicados (0,23%), Gestión de comunicaciones con 2 radicados (0,15%), Evaluación y Seguimiento con 1 radicado (0,08%), Gestión de asuntos disciplinarios con 1 radicado (0,08%) y Planeación Estratégica con 1 radicado (0,08%).

Tabla N° 1 PQRSD correspondientes por área segundo semestre 2025

DEPENDENCIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Inspección, vigilancia y control	321	24,21
Subdirección estratégica y de coordinación bomberil,	157	11,84
Formulación, actualización, acompañamiento normativo y operativo,	144	10,86
Gestión de tecnología e informática,	134	10,11
Educación nacional para bomberos,	131	9,88
Gestión jurídica,	120	9,05
Fortalecimiento bomberil para la respuesta,	81	6,11

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

DEPENDENCIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Gestión contractual,	79	5,96
Subdirección administrativa y financiera,	45	3,39
Gestión financiera,	33	2,49
Gestión talento humano	30	2,26
Coordinación operativa	15	1,13
Gestión administrativa	13	0,98
Dirección general	9	0,68
Cooperación internacional y alianzas estratégicas	6	0,45
Gestión atención al usuario,	3	0,23
Gestión comunicaciones	2	0,15
Evaluación y seguimiento	1	0,08
Gestión asuntos disciplinarios	1	0,08
Planeación estratégica	1	0,08
TOTAL	1.326	100

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el proceso de Atención al Ciudadano

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

Tabla No.2 Pqrsd Correspondientes Por Área Segundo Semestre De 2025 – Redistribuída – Mapa De Procesos - Control Interno

DEPENDENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
Dirección general	139	10,48%
Subdirección Administrativa y Financiera	338	25,49%
Subdirección estratégica y de coordinación bomberil	849	64,03%
Total general	1.326	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el proceso de Atención al Ciudadano

Se observa según la Tabla # 2, que la distribución corresponde a un universo de 1.326 PQRSD, en donde la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil concentra el **64,03%** del total, es decir, casi dos terceras partes de la carga institucional, por su parte la Subdirección Administrativa y Financiera concentra el **25,49%**, es decir, 1 de cada 4 PQRSD pertenece al soporte institucional y la Dirección General solo representa el **10,48%**, lo cual es coherente con su rol directivo, estratégico y de orientación, no operativo.

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 2025.

CANALES UTILIZADOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Correos electrónicos	1.114	84,1%
Sitios web	173	13,05%
Ventanilla física	39	2,94%
TOTAL	1.326	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el proceso de Atención al Ciudadano

Durante el segundo semestre de 2025 los correos atencionciudadano@dnbc.gov.co y anticorrucion@dnbc.gov.co, fueron los canales más utilizados por parte de la ciudadanía en general para realizar las solicitudes, con un 84,1%, debido a que se encuentra habilitado 24 horas de los 7 días de la semana. Los otros dos (2) canales con una participación total que representa el 15,99%, conformado por sitios web 13,05 % y ventanilla física 2,94%.

6.2.3. Comunicaciones Recibidas en la DNBC, clasificadas por tipologías

Tabla N°4 Radicados PQRSD por origen

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

ORIGEN DE PQRSD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Interés Particular	549	41,40
Cuerpos de Bomberos y Delegaciones Departamentales	431	32,50
Entidades estatales y territoriales	163	12,29
Entes de Control y Honorables Parlamentarios	103	7,77
Juzgados y Tribunales	80	6,03
Total General	1.326	100

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el proceso de Atención al Ciudadano

Durante el segundo semestre de 2025, en cuanto a la información clasificada por tipologías de PQRSD, se evidencia de las (1.326) PQRSD recibidas, existen 5 tipologías según su origen y que la mayor concentración de radicados se presenta en las peticiones de interés particular, además la distribución evidencia que la mayor presión de gestión se concentra en solicitudes ciudadanas y del sistema bomberil (casi 74%), lo que demanda fortalecimiento en capacidad operativa de respuesta, herramientas de gestión documental, estandarización de respuestas recurrentes y monitoreo de tiempos de atención.

Paralelamente, las PQRSD provenientes de entes de control y órganos judiciales, aunque menores en volumen, deben tratarse como casos de alto riesgo institucional, dada su exigencia técnica, jurídica y menores de tiempos de respuesta para la mayoría de los casos, lo que amerita un seguimiento permanente y prioritario.

6.2.4 Tiempo promedio de respuesta por Tipología

Tabla No.5 Tiempo promedio de respuesta por Tipologías

TIPOLOGÍA	TIEMPO RESPUESTA LEGAL (DÍAS)	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (DÍAS)	CANTIDAD DE PQRSD (Q)
Petición interés particular	15	15,13	306
Petición interés general	15	15,47	598
Petición de documentos e información pública	10	10,28	88
Petición de consulta	30	27,63	114
Petición de Informe por congresistas	5	5,52	19
Petición entre autoridades	10	11,04	201
Total			1.326

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el proceso de Atención al Ciudadano

Con base en la base de datos correspondiente al segundo semestre de 2025, se evidenció que **una (1) de las seis (6) tipologías** de PQRSD denominada **Petición de consulta** cumplió con los tiempos de respuesta establecidos, mientras que **cinco (5) tipologías** presentaron incumplimiento de los términos legales. Esta situación contraviene lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y en el Procedimiento PC-AU-PQRS-01 V5 “Recepción, Distribución, Seguimiento y Salida de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias”.

En comparación con el semestre anterior, se observa una **disminución en el número total de solicitudes clasificadas por tipologías**, al pasar de **1.446 a 1.326** (120 menos). No obstante, al interior de las tipologías se presentaron variaciones: se registró **aumento** en **petición de interés general, petición de consulta y petición entre autoridades**, mientras que disminuyeron las **peticiones de interés particular, de documentos e información pública, de informes y de informes por congresistas**. Este comportamiento refleja una menor demanda global de atención por parte de la ciudadanía; sin embargo, la distribución observada permite identificar los procesos que requieren mayor capacidad operativa y seguimiento institucional.

Pese a la reducción del volumen de solicitudes, se mantiene el **incumplimiento de términos en cinco (5) de seis (6) tipologías**, lo que configura una debilidad en el sistema de control de términos del proceso

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

PQRSD. La disminución en la carga no se tradujo en una mejora del desempeño, lo que indica la existencia de fallas estructurales en la gestión del proceso, especialmente en las etapas de control, seguimiento y oportunidad en la respuesta. Es así que, la Oficina de Control Interno recomienda realizar un análisis de causa raíz del incumplimiento identificado de tal manera que permita establecer acciones orientadas a reducir su recurrencia entre las cuales pueden estar el implementar alertas automáticas de vencimiento de términos en el sistema, realizar seguimiento semanal a los casos próximos a vencer, definir responsables por tipología de solicitud, medir el cumplimiento individual por dependencia, analizar posibles cuellos de botella en la etapa de distribución inicial de las solicitudes.

6.2.4. Estado de respuestas a las PQRSD segundo semestre 2025 según aplicativo ORFEO

Tabla N°6 Estado de Respuestas

ESTADO FINAL AL FINALIZAR SEMESTRE II	CANTIDAD	PORCENTAJE
Finalizada con respuesta dentro de términos	450	33,94
Finalizada sin respuesta registrada en el radicado ORFEO	337	25,41
Finalizada con respuesta fuera de términos	324	24,43
Finalizado fuera de términos	111	8,37
Activo sin respuesta enviada registrada en radicado ORFEO- Fueras de términos	82	6,18
Activo sin respuesta registrada en radicado ORFEO- Dentro de términos	19	1,43
Activo con respuesta dentro de términos	3	0,23
TOTAL	1.326	100 %

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el proceso de Atención al Ciudadano

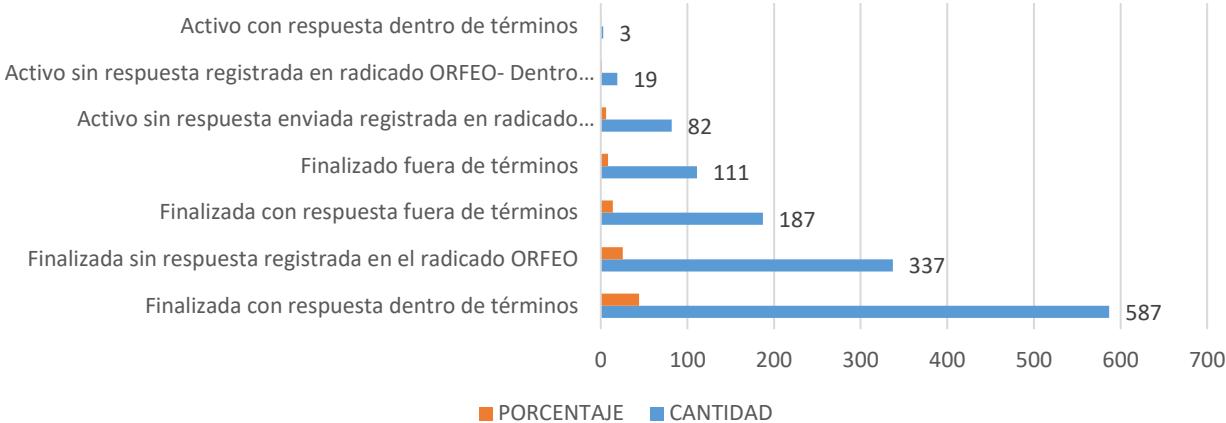
Nota: Se realizó depuración de la base de datos reportada por el proceso de Atención al Ciudadano, en donde se identificó un error en formulación se evidenció que de las (324) Finalizada con respuesta fuera de términos, (137) fueron respondidas dentro de términos y para 187 se remitió respuesta fuera de términos.

ESTADO FINAL AL FINALIZAR SEMESTRE II	CANTIDAD	PORCENTAJE
Finalizada con respuesta dentro de términos	587	44,27
Finalizada sin respuesta registrada en el radicado ORFEO	337	25,41
Finalizada con respuesta fuera de términos	187	14,10
Finalizado fuera de términos	111	8,37
Activo sin respuesta enviada registrada en radicado ORFEO- Fueras de términos	82	6,18
Activo sin respuesta registrada en radicado ORFEO- Dentro de términos	19	1,43
Activo con respuesta dentro de términos	3	0,23
TOTAL	1326	100%

Gráfico N°2 Estado PQRSD II semestre 2025

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

ESTADO DE PQRSD CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE



Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el proceso de Atención al Ciudadano

Una vez analizada la información consolidada correspondiente al segundo semestre de 2025, se evidencia que del total de **1.326** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) registradas, solo **44,27 %** de las **PQRSD terminaron correctamente finalizadas, con respuesta y dentro de términos**.

Por otra parte, el **25,41% (337)** aparecen como *finalizadas sin respuesta registrada en ORFEO*. Esto implica que no existe trazabilidad de la gestión, no se identifica cierre administrativo con soporte documental, lo que representa un riesgo de pérdida de evidencia y debilidad de control documental y del proceso en la adecuada gestión de PQRSD.

Referente a lo establecido en la Resolución 240 del 5 de noviembre de 2024 en donde se indica el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia. Se evidenció que se realizó la actualización del procedimiento denominado “Procedimiento de recepción, seguimiento y salida de peticiones, quejas reclamos, sugerencias y denuncias” versión 8 con fecha 20 de agosto del 2025, en donde se observa en el numeral 5.56 la clasificación de las PQRSD en las categorías homologadas entre el sistema de información y el procedimiento, lo que facilita la trazabilidad, comparabilidad y análisis de los datos.

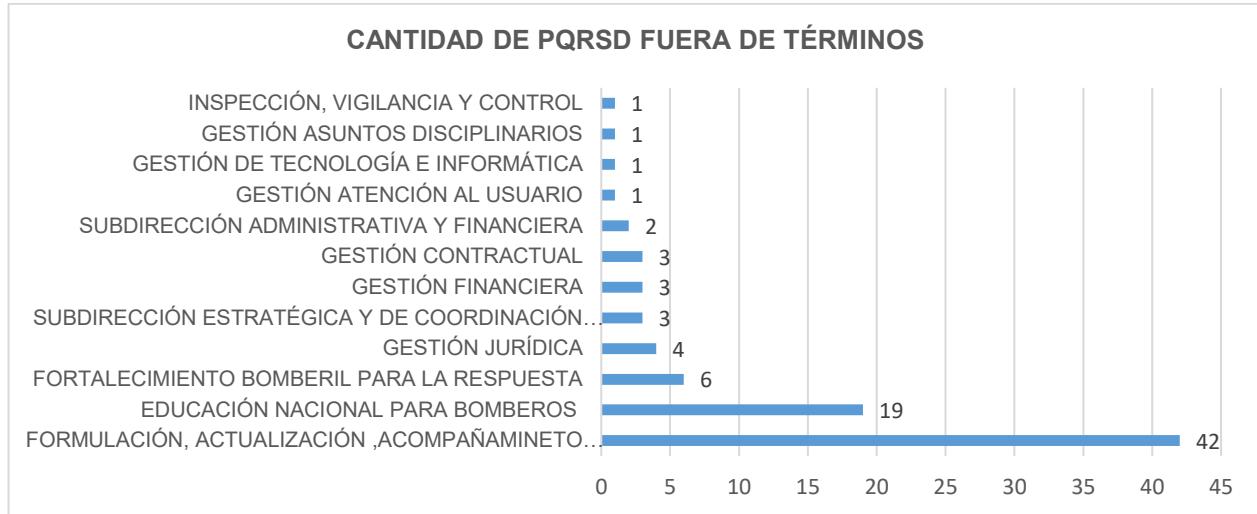
6.2.6 PQRSD Sin respuesta y fuera de términos

En atención a lo establecido en el numeral 5.55 del Procedimiento PC-AU-PQR versión 8, se consideran PQRSD vencidas aquellas clasificadas con la categorización “Activo sin respuesta enviada registrada en radicado ORFEO – Fueras de términos”, condición que evidencia la superación del plazo legal sin respuesta formal registrada en el sistema.

De igual manera, se constató el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece que, cuando excepcionalmente no sea posible resolver una petición dentro de los términos legales, la autoridad debe informar al interesado antes del vencimiento del plazo, indicando las razones de la demora y señalando un nuevo término razonable de respuesta, sin que este exceda el doble del inicialmente previsto.

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

Conforme al informe presentado por el proceso de Gestión de Atención al Usuario para el segundo semestre de 2025, se evidenció la existencia de **(82) radicados vencidos o fuera de términos**, como se observa a continuación:



Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el proceso de Atención al Ciudadano

Como resultado de lo evidenciado, se recomienda fortalecer los mecanismos de asignación, registro y trazabilidad de las PQRSD, garantizando la identificación clara de la dependencia responsable desde la recepción del radicado; implementar controles preventivos y alertas tempranas en el sistema ORFEO que permitan gestionar oportunamente los términos legales; reforzar la aplicación y socialización del Procedimiento PC-AU-PQR versión 8; y asegurar el estricto cumplimiento del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, especialmente en lo relacionado con la comunicación previa al peticionario cuando no sea posible emitir respuesta dentro del término legal, dejando la respectiva evidencia en el sistema. Así mismo, se recomienda establecer indicadores de seguimiento al cumplimiento de tiempos de respuesta y realizar el análisis de causas de los 82 radicados vencidos identificados, con el fin de definir acciones correctivas o planes de choque que prevengan la reincidencia y fortalezcan el control interno del proceso de atención al usuario.

6.2.7. PQRSD que se respondieron extemporáneamente

Con base en la información suministrada por el proceso de Gestión de Atención al Usuario, se identificó que **435** peticiones fueron respondidas de manera extemporánea, lo que equivale al **32,80 %** del total de PQRSD recibidas en el período evaluado. En desarrollo de sus funciones de evaluación independiente, la Oficina Asesora de Control Interno seleccionó una muestra de dichos radicados y verificó individualmente la información registrada, con el propósito de constatar el cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

La citada disposición establece que, de manera excepcional, cuando no sea posible resolver una petición dentro de los términos legales, la autoridad competente debe informar esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del plazo, indicando las razones de la demora y señalando un nuevo término razonable de respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Como resultado de la revisión efectuada, se evidenció que en ninguno de los casos analizados se notificó al peticionario la imposibilidad de resolver la solicitud dentro del término legal, ni se comunicó la fijación de un nuevo plazo de respuesta, configurándose un incumplimiento de la obligación legal establecida en la norma citada y una debilidad en los controles del proceso de gestión de PQRSD.

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

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

El proceso de Gestión de Atención al Usuario reportó, en la matriz denominada “Registro público segundo semestre completo”, un total de **787** respuestas emitidas dentro del término legal, lo cual equivale al **59,35%** del total de las PQRSD recibidas durante el período evaluado que corresponden a **1326**.

Este resultado evidencia que, si bien se atendió un volumen significativo de solicitudes dentro de los plazos establecidos, persiste una brecha relevante frente al cumplimiento integral de los términos legales, situación que podría afectar la oportunidad en la atención al ciudadano y generar riesgos asociados al incumplimiento normativo y a la percepción del servicio prestado por la Entidad.

Tabla N°7 PQRSD Respondidas- tramitadas en los términos de ley.

ESTADO	CANTIDAD
Respondidas - tramitadas en los términos de ley. (Finalizadas con respuesta dentro de términos, Finalizada sin respuesta registrada en ORFEO)	787

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el proceso de Atención al Ciudadano

La Ley 1755 del 30 de junio de 2015 *“Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de Petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”*, establece los términos para dar respuesta a las peticiones, los cuales para decidir o responder se cuentan a partir del día hábil siguiente a la recepción y serán atendidas de acuerdo con el medio de presentación utilizado por el ciudadano (escrito, verbal y virtual).

6.4 Denuncias por actos de corrupción

Conforme a la información entregada evaluada por parte del Proceso de Gestión de Atención al Usuario, durante el segundo semestre de 2025, no hubo denuncias por actos de corrupción.

6.5 Acciones de tutela interpuestas

Teniendo en cuenta la información reportada por el proceso de Gestión de Atención al Usuario, durante el segundo semestre de 2025, se notificaron y radicaron **132** acciones de orden constitucional, vinculando a la DNBC por vulneración a derechos fundamentales, así:

Tabla No. 8 Acciones de Tutela

ACCIÓN	Nº DE TUTELAS PRESENTADAS
ACCIONES DE TUTELA	132

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el proceso de Atención al Ciudadano

Por lo anterior, se hace una relación de algunas de las acciones de tutelas presentadas, de las cuales se encontraron veintiuno (21) incidentes de desacato, ochenta y nueve (89) fallos y veintidós (22) impugnaciones.

Tabla N°9 Relación de algunas Acciones de tutela e incidentes de desacato trámitados en el segundo semestre de 2025

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

RADICADO	FECHA DE INGRESO	ASUNTO	PROCESO RESPONSABLE
2025-114-004410-2	2025-12-31 12:05:49	Notificación Fallo de Tutela Rad: 76001-40-88-014-2025-00393	Gestión Jurídica
2025-114-002838-5	2025-12-29 10:09:45	Notificación Auto Avoca Acción de Tutela Rad: 76001-40-88-014-2025-00393	Gestión Jurídica
2025-114-002663-5	2025-11-27 11:42:39	Notificación de citación - O.P.J	Gestión Jurídica
2025-114-002650-5	2025-11-25 22:55:14	Notificación Fallo proferido el 24 de noviembre de 2025	Gestión Jurídica
2025-114-002438-5	2025-10-31 12:17:55	Notificación personal incidente desacato - - Acción de tutela No. 11001 31 05 023 2025 10 177 00	Gestión Jurídica
2025-114-002411-5	2025-10-29 11:54:19	Notificación tutela 2025-00785-00	Gestión Jurídica
2025-114-002216-5	2025-09-30 10:01:33	Notificación Auto adminsorio Acción de Tutela 2025-00476	Gestión Jurídica
2025-114-002200-5	2025-09-25 11:28:10	Notificación fallo segunda instancia Tutela 11001310304620250037701 – DR. Germán Valenzuela Valbuena	Gestión Jurídica
2025-114-001952-5	2025-08-28 11:33:56	Notificación auto vinculación tutela rad (2025-399)	Gestión Jurídica
2025-114-001951-5	2025-08-28 11:18:30	2025-00094 Notificación admisión de tutela Accionante: Huberth de Jesús Torres Bedoya	Gestión Jurídica

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el proceso de Atención al Ciudadano

El artículo 86 de la Constitución Política establece que la acción de tutela constituye un mecanismo judicial al que puede acudir cualquier persona para reclamar la protección inmediata de sus derechos fundamentales, disposición que se armoniza con lo previsto en el artículo 10 del Decreto 2591 de 1991. En concordancia con lo anterior, la Corte Constitucional ha señalado que, para considerar satisfecho el derecho fundamental de petición, la respuesta emitida por la entidad debe cumplir de manera concomitante con las siguientes características:

- *"Prontitud: entendida como la obligación de la autoridad destinataria de la solicitud de emitir respuesta en el menor tiempo posible, sin exceder los términos establecidos en la Ley 1755 de 2014. En este sentido, el legislador previó que la ausencia de respuesta puede constituir falta disciplinaria para el servidor público, dando lugar a las sanciones correspondientes conforme al régimen disciplinario vigente.*
- *Resolución de fondo de la solicitud: lo cual implica que la respuesta debe ser clara, inteligible y de fácil comprensión para el ciudadano; precisa, en cuanto atienda de manera directa lo solicitado y excluya información impertinente, evitando respuestas evasivas o elusivas; congruente, al corresponder plenamente con lo requerido; y consecuente con el trámite que la origina, especialmente cuando se enmarca dentro de un proceso administrativo o una actuación en curso, caso en el cual no puede entenderse como una petición aislada.*
- *Notificación: dado que no resulta suficiente la sola emisión de la respuesta, sino que esta debe ser efectivamente puesta en conocimiento del interesado y, cuando aplique, del juez constitucional, circunstancia que debe encontrarse debidamente acreditada".*

En este contexto, la figura jurídica del desacato se configura como el mecanismo judicial mediante el cual el juez constitucional, en ejercicio de sus facultades disciplinarias, impone sanciones a quienes incumplen las órdenes impartidas en los fallos de tutela. No obstante, la finalidad del incidente de desacato no radica

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

principalmente en la imposición de una sanción, sino en garantizar el cumplimiento efectivo del fallo y, con ello, la protección material y real de los derechos fundamentales amparados en la providencia judicial.

Así, el inicio y trámite del incidente de desacato tiene su origen en el incumplimiento de la orden proferida por el juez constitucional dentro del proceso de tutela, de tal forma que, ante la conducta omisiva o desobediente del accionado, el juez se encuentra facultado para imponer las sanciones correspondientes con el propósito de persuadir el acatamiento de la decisión judicial.

De acuerdo con la información reportada en el sistema ORFEO y lo señalado por el proceso de Gestión de Atención al Usuario, durante el segundo semestre de la vigencia 2025 se notificaron y radicaron **89** acciones de orden constitucional, en las cuales se vinculó a la DNBC por presunta vulneración de derechos fundamentales. No obstante, al efectuar el análisis comparativo con el semestre inmediatamente anterior, se evidencia una disminución significativa en el número de acciones constitucionales, al pasar de **143** a **89** casos. Esta reducción refleja una mejoría en la oportunidad, agilidad y eficiencia de la Entidad en la atención y gestión de este tipo de actuaciones, lo cual permite inferir avances en el fortalecimiento de los procesos internos y en la respuesta oportuna frente a los requerimientos de orden constitucional.

Dicha mejora podría estar asociada a la implementación de acciones preventivas y correctivas, orientadas al cumplimiento oportuno de los términos legales, la optimización de los canales de atención al ciudadano y el fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento y control, factores que han contribuido a disminuir la interposición de acciones constitucionales y a consolidar una gestión institucional más eficaz, transparente y orientada a la garantía de los derechos fundamentales.

Una vez concluido el análisis anterior, se presentan los hallazgos identificados en el presente informe:

REQUISITO	HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO Y/O OPORTUNIDAD DE MEJORA														
<p>Los tiempos de respuesta por tipología son:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Tipología</th><th style="text-align: center;">Tiempo Respuesta Legal (días)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Petición interés particular</td><td style="text-align: center;">15</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;">Petición interés general</td><td style="text-align: center;">15</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;">Petición de documentos e información pública</td><td style="text-align: center;">10</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;">Petición de consulta</td><td style="text-align: center;">30</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;">Petición a Informe por congresistas</td><td style="text-align: center;">5</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;">Petición entre autoridades</td><td style="text-align: center;">10</td></tr> </tbody> </table>	Tipología	Tiempo Respuesta Legal (días)	Petición interés particular	15	Petición interés general	15	Petición de documentos e información pública	10	Petición de consulta	30	Petición a Informe por congresistas	5	Petición entre autoridades	10	<p>Se evidenció incumplimiento en término para dar respuesta a las PQRSD, tal como lo señala el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso en el artículo 14, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, el cual señala: <i>"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"</i>, así como lo establecido en el Procedimiento de Recepción, Distribución, Seguimiento y Salida de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias V8.</p>	<p>No Conformidad 1 asociada a la política de Servicio al Ciudadano</p> <p style="text-align: right;">Dirección Subdirección Administrativa y Financiera Subdirección Estratégica y Coordinación Bomberil</p>
Tipología	Tiempo Respuesta Legal (días)															
Petición interés particular	15															
Petición interés general	15															
Petición de documentos e información pública	10															
Petición de consulta	30															
Petición a Informe por congresistas	5															
Petición entre autoridades	10															

7. CONCLUSIÓN

Del seguimiento y evaluación al tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente al período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025, la Oficina de Control Interno concluye lo siguiente:

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

- **Riesgos críticos identificados**

El seguimiento al proceso de atención de PQRSD evidencia riesgos institucionales de alta materialidad, asociados principalmente al incumplimiento reiterado de los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015 y en la Resolución 240 de 2024. La existencia de respuestas extemporáneas, radicados vencidos y ausencia de comunicación de ampliación de términos configura riesgos jurídicos, disciplinarios y reputacionales para la Entidad, así como la posibilidad de incremento en acciones de tutela, incidentes de desacato y requerimientos por parte de entes de control. Adicionalmente, la falta de trazabilidad documental en el sistema ORFEO, reflejada en radicados finalizados sin respuesta registrada, representa un riesgo significativo en materia de gestión documental, pérdida de evidencia administrativa y afectación del principio de transparencia., lo anterior evidenciado principalmente en:

- Durante el segundo semestre de 2025, la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia recibió un total de **1.326 PQRSD**, evidenciándose una disminución del **21,35%** frente al semestre anterior; no obstante, dicha reducción en el volumen de solicitudes no se tradujo en una mejora en los niveles de oportunidad ni en la efectividad del proceso de atención al ciudadano.
- Durante el **segundo semestre de 2025** se registraron **1.326 PQRSD**, de las cuales **924** fueron respondidas dentro del término legal establecido, **298** se contestaron de manera extemporánea, **82** se encuentran vencidas y **22** están activas.
- El **69,68%** de las PQRSD fueron finalizadas con respuesta dentro de los términos legales, lo que evidencia la existencia de debilidades en la gestión de oportunidad de la atención, reflejadas en incumplimientos de términos, respuestas extemporáneas y/o deficiencias en el registro y la trazabilidad de la información, situación que impacta directamente la garantía efectiva del derecho fundamental de petición y expone a la entidad a riesgos de tipo legal, disciplinario y reputacional.
- Se evidenció el incumplimiento reiterado del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, toda vez que en los casos de respuestas extemporáneas no se informó oportunamente al peticionario la imposibilidad de responder dentro del término legal, ni se comunicó la ampliación del plazo conforme a lo dispuesto en la norma y en la Resolución 240 de 2024.
- Se identificaron **82 PQRSD vencidas**, situación que exige implementar planes de choque inmediatos, análisis de causas y acciones correctivas y preventivas para dar trámite y evitar su recurrencia.
- La existencia de **337 radicados finalizados sin respuesta** registrada en el sistema ORFEO constituye una debilidad significativa en la gestión documental y en el control de evidencias, generando riesgos asociados a pérdida de información, dificultades probatorias y afectación del principio de transparencia.
- Se identificó que los informes generados a través del Sistema Orfeo no garantizan la integridad, consistencia y confiabilidad de la información generada por las bases de datos exportadas, dado que se evidencian campos de fechas en blanco, inconsistencias en el registro y necesidad de ajustes manuales posteriores, situaciones que afectan la calidad del dato y limitan su uso para el seguimiento de la gestión y la toma de decisiones; en particular, esta condición impide calcular de manera confiable los tiempos promedio de respuesta por tipo de requerimiento, indicador clave para medir la oportunidad en la atención y el cumplimiento de términos legales, por lo que se requiere establecer validaciones obligatorias en campos críticos, estandarizar criterios de registro, incorporar controles automáticos de calidad de datos, fortalecer la capacitación a usuarios y ajustar los reportes del sistema para asegurar que la información sea completa, trazable y explotable sin reprocesos.
- Se identifica como aspecto positivo la actualización del procedimiento interno de PQRSD (versión 8), la homologación de tipologías y la disminución de acciones de tutela frente al semestre anterior, lo cual evidencia avances en la gestión institucional.

- **Procesos con mayor nivel de afectación**

El análisis permite concluir que la gestión de las PQRSD constituye un proceso transversal que involucra a todas las dependencias de la Entidad; no obstante, se identifica una mayor concentración de carga operativa

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

y riesgo en la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil que concentra la mayor cantidad de radicados. Se evidencia igualmente que las debilidades no se limitan al proceso de Gestión de Atención al Usuario, sino que se originan principalmente en las etapas de asignación, análisis, elaboración de respuestas y cierre por parte de las dependencias responsables, lo cual requiere una intervención institucional integral liderada desde la Alta Dirección.

- **Consecuencias institucionales de no adoptar acciones inmediatas**

La no adopción de medidas correctivas y preventivas de manera inmediata podría derivar en la materialización de riesgos críticos para la Entidad, tales como la reiteración del incumplimiento del derecho fundamental de petición, el aumento de acciones constitucionales y sanciones disciplinarias, la afectación de la imagen institucional y la pérdida de confianza ciudadana. Así mismo, la persistencia de estas debilidades limita el fortalecimiento del Sistema de Control Interno y afecta negativamente el desempeño institucional frente a los principios de eficiencia, transparencia y responsabilidad administrativa, comprometiendo el cumplimiento de los objetivos estratégicos y la gobernabilidad interna de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia.

8. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Alta Dirección fortalecer la gestión de las PQRSD como eje estratégico para el cumplimiento de los objetivos misionales y de fortalecimiento institucional de la DNBC, mediante la articulación con la planeación, el desarrollo del talento humano, la optimización de los sistemas de información y el fortalecimiento de la transparencia y el servicio al ciudadano, con el fin de garantizar una atención oportuna, eficiente y sostenible, que pueda ser materializada mediante las siguientes acciones:

- Realizar jornadas periódicas de sensibilización, capacitación y retroalimentación dirigidas a funcionarios y contratistas, orientadas al adecuado uso de la herramienta tecnológica, la correcta clasificación de las solicitudes y el cumplimiento de la normatividad aplicable en materia de atención oportuna a las PQRSD.
- Fortalecer de manera institucional la cultura organizacional orientada a la legalidad, la oportunidad y el servicio al ciudadano, mediante el recordatorio permanente de los deberes funcionales que asisten a los servidores públicos y contratistas del Estado frente a la atención oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). Lo anterior, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 6 de la Constitución Política, el artículo 34 de la Ley 734 de 2002 Código Disciplinario Único y los artículos 2 y 14 de la Ley 1755 de 2015, que establecen la obligación de garantizar el ejercicio efectivo del derecho fundamental de petición dentro de los términos legales, dado que su incumplimiento injustificado de dichos deberes puede dar lugar a responsabilidades disciplinarias individuales, conforme a lo previsto en la Ley 1952 de 2019 Código General Disciplinario.
- Optimizar el sistema de control y seguimiento de PQRSD, de manera que permita identificar de manera inmediata la dependencia responsable de cada radicado, activar alertas preventivas de vencimiento y generar automáticamente la notificación de ampliación de términos al ciudadano, conforme al artículo 14 de la Ley 1755 de 2015; así mismo, implementar controles institucionales diferenciados por dependencia, a partir del análisis de causas específicas que generan incumplimientos, con el fin de focalizar acciones correctivas y reducir la recurrencia de respuestas extemporáneas. Lo anterior cobra especial relevancia considerando que el sistema actual Orfeo no genera reportes con niveles adecuados de calidad, completitud y consistencia de los datos, situación que limita la confiabilidad de la información para el seguimiento de términos y la toma de decisiones, además de evidenciar un alto riesgo asociado a la digitación manual de información, la cual incrementa la probabilidad de errores, omisiones e inconsistencias. En este sentido, se requiere avanzar en la parametrización del sistema, el fortalecimiento de validaciones automáticas y la implementación de herramientas de analítica y tableros de control que aseguren la integridad, trazabilidad y confiabilidad de la información institucional.
- Parametrizar el Sistema de Gestión Documental Orfeo de manera que permita identificar de forma clara, trazable y automática el número de requerimientos frente a los cuales se haya aplicado la ampliación de

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

términos para la respuesta, incluyendo el registro obligatorio de la fecha de notificación al ciudadano, los motivos de la demora y el nuevo plazo otorgado. Lo anterior, con el fin de asegurar el control efectivo de esta figura procedural, en concordancia con lo establecido en *el artículo 19 de la Resolución N.º 240 del 5 de noviembre de 2024 y el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que disponen la obligación de informar al interesado, antes del vencimiento del término inicial, las razones de la demora y el plazo razonable de respuesta, el cual no podrá exceder del doble del término legal.* Esta parametrización debe incluir validaciones automáticas, campos obligatorios y reportes específicos que permitan el seguimiento institucional, la medición de recurrencia en el uso de ampliaciones de términos y la identificación de posibles riesgos de incumplimiento, fortaleciendo así la trazabilidad, la transparencia y la confiabilidad de la información para la toma de decisiones y el ejercicio del control interno.

- Realizar la asignación de usuarios del sistema Orfeo prioritariamente a los líderes de proceso y al personal de planta, con el fin de centralizar el control de la gestión relacionada con la respuesta a las PQRSD; se exceptúan aquellas dependencias que, por el alto volumen de requerimientos que reciben, requieren una distribución operativa más amplia a diferentes niveles, garantizando en todo caso la definición de responsables, la trazabilidad de las actuaciones y el control efectivo sobre la oportunidad en la respuesta.
- Fortalecer los controles internos orientados a garantizar la pertinencia y calidad de las respuestas, asegurando que estas sean de fondo, claras, precisas, congruentes con lo solicitado y notificadas oportunamente al peticionario, con el fin de minimizar el riesgo de interposición de acciones de tutela y requerimientos de entes de control.
- Fortalecer la articulación entre la gestión de PQRSD y la gestión documental, asegurando coherencia entre los lineamientos conceptuales, operativos y funcionales del sistema ORFEO y los procedimientos institucionales.
- Formular e implementar planes de choque por dependencias y temáticas críticas, orientados a disminuir el número de PQRSD vencidas; posteriormente, establecer planes de estabilización que garanticen la sostenibilidad del esquema de atención oportuna.
- Priorizar la atención de las acciones de tutela y requerimientos de entes de control, en especial aquellos que representen mayor riesgo jurídico para la Entidad, con el fin de prevenir incidentes de desacato, sanciones disciplinarias y afectaciones reputacionales.
- Consolidar y depurar los planes de mejoramiento relacionados con los hallazgos asociados a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), con el fin de que, a partir de un análisis de causa raíz, se establezcan o replanteen acciones correctivas y preventivas acordes con la capacidad instalada de la Entidad. Lo anterior, orientado a garantizar la atención y respuesta efectiva de las peticiones que actualmente se encuentran vencidas, asegurar el cumplimiento de los términos legales y fortalecer los mecanismos de notificación oportuna al ciudadano.

Elaboró: Jeimis Gómez / Johana Pérez

Revisó/Aprobó: Leidy Johana Pérez Rosas - Asesora de Control Interno (E).

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO
LEIDY JOHANA PÉREZ ROSAS
ASESORA DE CONTROL INTERNO (E).

Anexos:

Anexo 1. Relación de PQSRD II semestre 2025.