

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

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2026.

Fecha: 24 julio del 2026

1. INTRODUCCION

En cumplimiento de las funciones de evaluación independiente asignadas a la Oficina de Control Interno por la Ley 87 de 1993, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece la obligación de las entidades públicas de contar con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), así como el deber de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces de vigilar que su atención se preste conforme a la normatividad vigente y de rendir un informe semestral sobre la materia, se presenta el Informe de Seguimiento y Evaluación al tratamiento de las PQRSD correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.

El presente seguimiento se desarrolla en cumplimiento de lo previsto en los artículos 23 y 209 de la Constitución Política de Colombia, que consagran el derecho fundamental de petición y los principios que orientan la función administrativa; en la Ley 1755 de 2015, mediante la cual se regula el derecho fundamental de petición; en la Ley 1437 de 2011 “*Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, modificada por la Ley 2080 de 2021, en lo relacionado con las actuaciones administrativas; en la Circular Externa No. 001 del 20 de octubre de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno; en el Decreto 1499 de 2017, mediante el cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG); y en las demás disposiciones legales, reglamentarias e institucionales aplicables a la gestión de las PQRSD, la transparencia, el servicio al ciudadano, la gestión documental y el Sistema de Control Interno.

En este contexto, el seguimiento constituye un mecanismo de evaluación independiente orientado a verificar la efectividad de los controles implementados para la gestión de las PQRSD, evaluar el cumplimiento de los términos legales establecidos para su atención, valorar la observancia de los principios de eficacia, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y responsabilidad que rigen la función administrativa, identificar riesgos que puedan afectar el ejercicio efectivo del derecho fundamental de petición y formular recomendaciones que contribuyan al fortalecimiento del Sistema de Control Interno, la gestión institucional y la mejora continua de los procesos.

De igual manera, el informe tiene como propósito suministrar información objetiva, confiable y oportuna a la Alta Dirección sobre el desempeño del proceso de Gestión de Atención al Usuario, aportando elementos para la toma de decisiones relacionadas con el fortalecimiento de los controles internos, la administración de los riesgos, la mejora de la calidad del servicio, el cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano, el fortalecimiento de la gestión documental, la transparencia, el acceso a la información pública y la generación de valor público.

Para el desarrollo del presente seguimiento, la Oficina de Control Interno analizó la información suministrada por el proceso de Gestión de Atención al Usuario, verificó el comportamiento de las PQRSD registradas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, evaluó la consistencia, integridad y trazabilidad de la información registrada, revisó el cumplimiento de los términos legales de respuesta mediante pruebas selectivas sobre los expedientes, verificó la suficiencia de las evidencias documentales y evaluó la eficacia de los controles implementados para la administración del proceso, con el fin de determinar el grado de cumplimiento de la normatividad vigente, identificar riesgos, debilidades de control y oportunidades de mejora que fortalezcan el desempeño institucional, la gestión del riesgo y la garantía efectiva del derecho fundamental de petición.

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

2. OBJETIVO

Realizar la evaluación independiente al tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas por la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia durante el primer semestre de 2026, con el propósito de verificar el cumplimiento de la normatividad vigente, evaluar la efectividad de los controles implementados para su gestión, identificar riesgos y oportunidades de mejora e informar los resultados a la Alta Dirección como insumo para la toma de decisiones y el fortalecimiento del Sistema de Control Interno.

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

El presente seguimiento comprende la evaluación independiente de la gestión realizada sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas por la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia durante el período comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2026.

La evaluación incluyó la revisión de la información registrada en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, los informes consolidados elaborados por el proceso de Gestión de Atención al Usuario, el procedimiento institucional vigente para la gestión de PQRSD, las bases de datos suministradas por la Subdirección Administrativa y Financiera y demás documentos soporte relacionados con el proceso.

Además, comprendió la verificación del cumplimiento de los términos legales para la atención de las solicitudes, el análisis de la trazabilidad documental, la evaluación de los controles implementados, la revisión selectiva de respuestas emitidas y el análisis de indicadores relacionados con la oportunidad, calidad y comportamiento de las PQRSD, con el propósito de identificar riesgos, debilidades de control y oportunidades de mejora.

4. LIMITACIONES

Durante el desarrollo del presente seguimiento se evidenciaron limitaciones asociadas a la calidad, integridad y consistencia de la información generada por las bases de datos exportadas del Sistema de Gestión Documental ORFEO, debido a la existencia de campos obligatorios sin diligenciar, registros incompletos, inconsistencias en fechas, diferencias en la categorización de algunos radicados y necesidad de realizar ajustes manuales para la consolidación de la información. Estas condiciones limitaron la posibilidad de calcular de manera confiable algunos indicadores relacionados con los tiempos promedio de respuesta por tipología de petición y dificultaron la explotación automática de la información para el análisis estadístico y la evaluación de la oportunidad en la atención.

5. METODOLOGÍA

La Oficina de Control Interno desarrolló el presente seguimiento en ejercicio de la función de evaluación independiente prevista en la Ley 87 de 1993 y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, aplicando procedimientos de verificación y análisis orientados a evaluar el cumplimiento de la normatividad vigente, la oportunidad en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y

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

Denuncias (PQRSD), la efectividad de los controles implementados y la confiabilidad de la información reportada por el proceso de Gestión de Atención al Usuario.

Para el desarrollo del seguimiento se solicitó a la Subdirección Administrativa y Financiera la información correspondiente al primer semestre de 2026, incluyendo los informes mensuales consolidados de PQRSD, las bases de datos exportadas del Sistema de Gestión Documental ORFEO, el Registro Público de PQRSD, los reportes estadísticos, las encuestas de satisfacción del usuario, el procedimiento institucional vigente y los demás documentos soporte relacionados con la gestión del proceso.

La evaluación se fundamentó en el análisis de la información suministrada por la dependencia responsable y en la aplicación de pruebas selectivas, bajo un enfoque basado en riesgos, sin que ello constituya una revisión exhaustiva de la totalidad de los expedientes tramitados durante el período evaluado. En consecuencia, las conclusiones y recomendaciones del presente informe se sustentan en la evidencia obtenida durante el seguimiento y en la información disponible al momento de su realización.

Para el cumplimiento del objetivo del seguimiento se desarrollaron las siguientes actividades:

- Revisión del marco normativo aplicable, de los lineamientos institucionales y del procedimiento vigente para la gestión de las PQRSD.
- Validación de la consistencia, integridad y confiabilidad de la información suministrada mediante cruces de información y análisis de los registros generados por el Sistema de Gestión Documental ORFEO.
- Verificación del comportamiento de las PQRSD, evaluando su clasificación, estado, oportunidad de respuesta, cumplimiento de los términos legales y trazabilidad documental.
- Aplicación de pruebas selectivas sobre una muestra de radicados para verificar la existencia de las respuestas, el cumplimiento de los términos previstos en la Ley 1755 de 2015, la notificación al peticionario y el registro de las evidencias documentales en el sistema.
- Análisis estadístico de la información con el propósito de identificar tendencias, tipologías, dependencias con mayor volumen de requerimientos, niveles de cumplimiento, riesgos y oportunidades de mejora.
- Evaluación de la efectividad de los controles implementados para la gestión de las PQRSD y del cumplimiento de los requisitos legales e institucionales aplicables.
- Consolidación de los resultados obtenidos, formulación de conclusiones, hallazgos, oportunidades de mejora y recomendaciones dirigidas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno, la gestión del riesgo y la mejora continua del proceso de Atención al Usuario.

La metodología aplicada permitió obtener evidencia suficiente y pertinente para emitir una evaluación independiente sobre la gestión de las PQRSD durante el período objeto de seguimiento, proporcionando a la Alta Dirección elementos objetivos para la toma de decisiones, el fortalecimiento de los controles internos y el cumplimiento de los principios de eficacia, eficiencia, transparencia, responsabilidad y mejora continua que orientan la gestión pública.

6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, efectuó el análisis de la información suministrada por el proceso de Gestión de Atención al Usuario, con el propósito de evaluar el comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) durante el primer semestre de 2026, verificando el cumplimiento de la normatividad vigente, la oportunidad en la atención, la efectividad de los controles implementados y la confiabilidad de la información registrada en el Sistema de Gestión Documental ORFEO.

El análisis se desarrolló bajo un enfoque basado en riesgos, orientado a identificar debilidades de control que puedan afectar el ejercicio efectivo del derecho fundamental de petición, la gestión documental, la

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

transparencia institucional y el cumplimiento de los objetivos del proceso de Gestión de Atención al Usuario. De los aspectos relacionados se resaltan los siguientes resultados:

6.1. Verificación del funcionamiento de la dependencia encargada de la recepción, trámite, distribución y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

En cumplimiento de las funciones de evaluación independiente asignadas a la Oficina de Control Interno, se verificó el funcionamiento de la dependencia responsable de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), con el propósito de evaluar el cumplimiento de la normatividad vigente, la adecuada operación de los controles implementados y la observancia de los principios de eficacia, celeridad, economía, transparencia y responsabilidad que orientan la función administrativa, conforme a lo establecido en los artículos 23 y 209 de la Constitución Política, la Ley 87 de 1993, la Ley 1437 de 2011, la Ley 1474 de 2011, la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1499 de 2017.

Como resultado de la verificación realizada, la Oficina de Control Interno evidenció lo siguiente:

- De conformidad con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, las entidades públicas deben contar con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formuladas por la ciudadanía. Al respecto, se evidenció que la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia (DNBC) dispone del proceso de Gestión de Atención al Usuario, responsable de administrar la recepción, orientación, distribución, seguimiento y respuesta de las PQRSD, así como de evaluar la percepción de los servicios y trámites institucionales. Al 30 de junio de 2026, el proceso contaba con un (1) servidor público de planta para el desarrollo de estas funciones, dando cumplimiento a la existencia formal de la dependencia prevista en la citada disposición.
- En relación con la dirección y coordinación de la dependencia encargada de la atención de las PQRSD, se verificó el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y en el artículo 7 del Decreto 2232 de 1995, que establecen que esta función debe estar a cargo de la Secretaría General o de otra dependencia del nivel directivo. Se evidenció que el proceso de Atención al Usuario se encuentra bajo la coordinación de la Subdirección Administrativa y Financiera, conforme a la estructura organizacional definida en el Decreto 350 de 2013, el cual asigna a dicha dependencia la función de atender las peticiones y consultas relacionadas con los asuntos de su competencia.
- Respecto del informe previsto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, mediante el cual la dependencia encargada de recibir las quejas y reclamos debe informar periódicamente al Director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, la Oficina de Control Interno verificó que el informe semestral elaborado por el proceso de Gestión de Atención al Usuario incorpora el análisis de los temas de consulta reiterativos y plantea acciones de mejora orientadas al fortalecimiento del procedimiento institucional para la gestión de las PQRSD, atendiendo los elementos mínimos establecidos por la citada disposición.
- Como resultado de la evaluación, la Oficina de Control Interno concluye que la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia dispone de la estructura organizacional, las responsabilidades funcionales y el procedimiento institucional requeridos para la gestión de las PQRSD, en concordancia con la Ley 1474 de 2011, la Ley 1755 de 2015 y las demás disposiciones aplicables. Sin embargo, la existencia de una estructura formal y de procedimientos documentados no constituye, por sí sola, evidencia de la efectividad del Sistema de Control Interno. Durante el presente seguimiento se identificaron debilidades relacionadas con la oportunidad en la atención de las solicitudes, la trazabilidad documental, el registro de la información en el Sistema de Gestión Documental ORFEO y la operación de algunos controles del proceso, aspectos que incrementan la exposición a riesgos de incumplimiento normativo, afectan la confiabilidad de la información institucional y evidencian la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento, monitoreo y mejora continua de la gestión de las PQRSD.

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

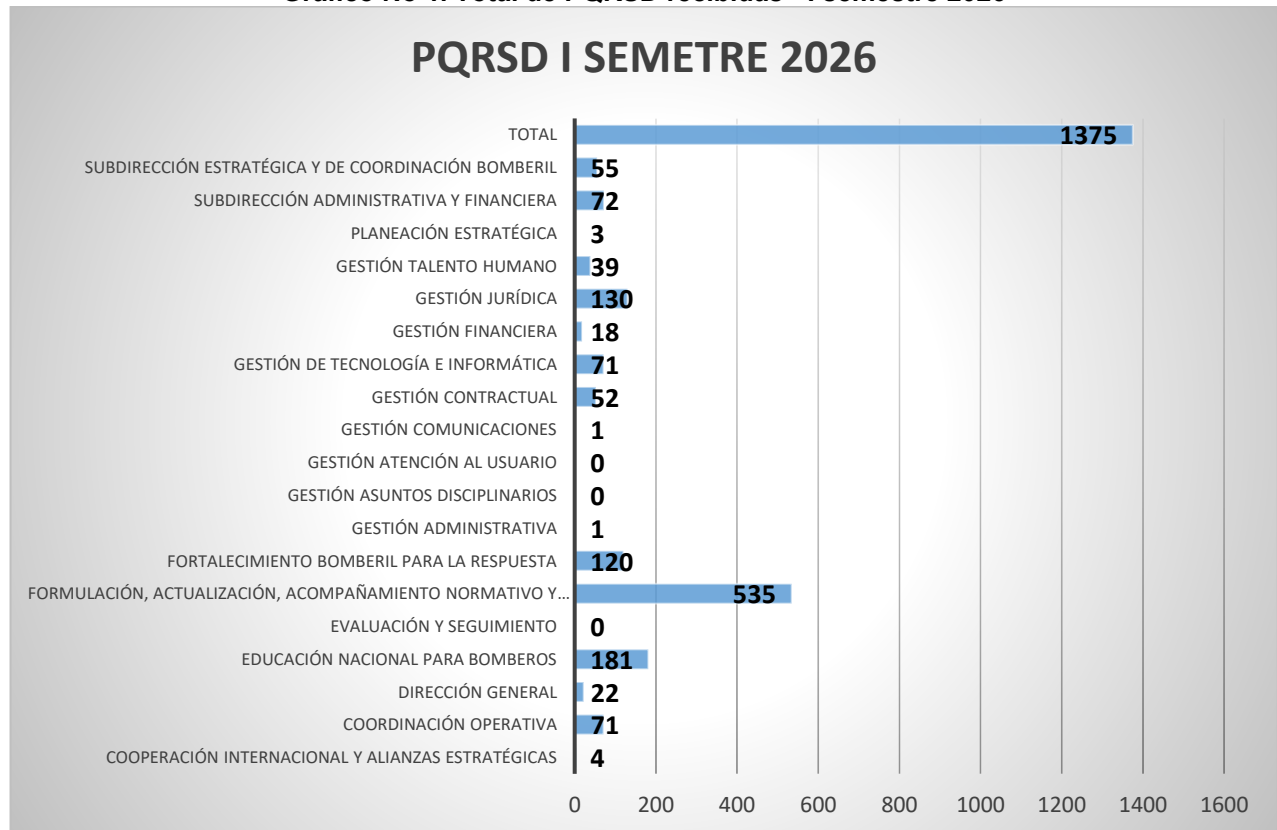
6.2. Análisis de la gestión de PQRSD correspondiente al I Semestre del 2026.

6.2.1 Total de PQRSD Recibidas en la DNBC durante el primer semestre de 2026.

Durante el período objeto de seguimiento, la DNBC recibió un total de **1.375** solicitudes respecto al I semestre de la vigencia 2026, en el cual se registraron 1.326 PQRSD. Lo anterior evidencia un **aumento del 3.70 %** en el volumen de solicitudes, correspondiente a **49** requerimientos adicionales.

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 No 1. Total de PQRSD recibidas - I semestre 2026



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

Durante el primer semestre de 2026, las PQRSD fueron distribuidas entre las diferentes dependencias de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia. A continuación, se presenta el número de requerimientos asignados a cada dependencia y su participación porcentual frente al total de solicitudes tramitadas en el período objeto de seguimiento:

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

Tabla No 1. PQRSD correspondientes por área – I semestre 2026

DEPENDENCIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Gestión administrativa	1	0,07%
Gestión comunicaciones	1	0,07%
Planeación estratégica	3	0,22%
Cooperación internacional y alianzas estratégicas	4	0,29%
Gestión financiera	18	1,31%
Dirección general	22	1,60%
Gestión talento humano	39	2,84%
Gestión contractual	52	3,78%
Subdirección estratégica y de coordinación bomberil	55	4,00%
Gestión de tecnología e informática	71	5,16%
Coordinación operativa	71	5,16%
Subdirección administrativa y financiera	72	5,24%
Fortalecimiento bomberil para la respuesta	120	8,73%
Gestión jurídica	130	9,45%
Educación nacional para bomberos	181	13,16%
Formulación, actualización, acompañamiento normativo y operativo	535	38,91%
Gestión atención al usuario	0	0,00%
Evaluación y seguimiento	0	0,00%
Gestión asuntos disciplinarios	0	0,00%
TOTAL	1375	100,00%

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

De acuerdo con la información consolidada para el primer semestre de 2026, se evidenció que la gestión de las PQRSD presenta una concentración significativa en un número reducido de dependencias. El proceso de Formulación, Actualización, Acompañamiento Normativo y Operativo registró 535 requerimientos, equivalentes al 38,91 % del total de las solicitudes recibidas, seguido de Educación Nacional para Bomberos con 181 requerimientos (13,16 %), Gestión Jurídica con 130 (9,45 %) y Fortalecimiento Bomberil para la Respuesta con 120 (8,73 %). En conjunto, estas cuatro dependencias concentraron 966 PQRSD, correspondientes al 70,25 % del total de requerimientos tramitados durante el período evaluado.

Esta concentración evidencia que la mayor carga operativa para la atención de las PQRSD recae sobre un número limitado de procesos, situación que demanda el fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento, monitoreo y control por parte de los responsables del proceso y de la Alta Dirección, con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y la prestación oportuna del servicio al ciudadano.

La alta concentración de requerimientos incrementa la exposición a riesgos operativos, tales como la respuesta extemporánea de las solicitudes, la acumulación de trámites, el aumento de la carga laboral, la afectación de la trazabilidad documental y la materialización de riesgos de carácter jurídico, disciplinario y reputacional. Se recomienda evaluar periódicamente la capacidad operativa de las dependencias con mayor volumen de PQRSD y fortalecer los controles preventivos y de seguimiento, con el propósito de asegurar una gestión eficiente, oportuna y conforme a la normatividad vigente.

Con base en las anotaciones anteriores, la distribución de las PQRSD recibidas en el primer semestre de 2026, se definen así:

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

Tabla No 2. PQRSD correspondientes por área I Semestre de 2026 – Redistribuida
Mapa de Procesos DNBC

DEPENDENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
Dirección general	160	11,64%
Subdirección Administrativa y Financiera	253	18,40%
Subdirección estratégica y de coordinación bomberil	962	69,96%
Total general	1.375	100,00%

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

Acorde con la tabla anterior, se evidencia que la distribución corresponde a un universo de 1.375 PQRSD, en donde la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil concentra el 69.96% del total, por su parte la Subdirección Administrativa y Financiera concentra el 18.40%, y la Dirección General solo representa el 11.64%, lo cual es coherente con su rol directivo, estratégico y de orientación, no operativo.

La redistribución de las PQRSD conforme al mapa de procesos permite evidenciar que el mayor nivel de exposición al riesgo institucional se concentra en la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil, la cual gestiona cerca del 70 % de los requerimientos recibidos por la Entidad.

6.2.2 Canales de Recepción de las PQRSD

Tabla No 3. Canales de Recepción de las PQRSD más utilizados en el primer semestre de 2026 DNBC.

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Correos electrónicos	1157	84,15
Sitios Web	155	11,27
Ventanilla física	63	4,58
TOTAL	1375	100

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

De acuerdo con la información suministrada por el Proceso de Gestión de Atención al Usuario, durante el primer semestre de 2026 el principal canal utilizado para la recepción de PQRSD fue el correo electrónico institucional, mediante el cual se recibieron 1.157 solicitudes (84,15 %). En segundo lugar se ubicó el sitio web institucional con 155 solicitudes (11,27 %), seguido de la ventanilla física con 63 registros (4,58 %).

La alta utilización de los canales electrónicos evidencia la consolidación de los medios digitales como principal mecanismo de interacción entre la ciudadanía y la Entidad, lo cual representa una oportunidad para optimizar los procesos de atención mediante herramientas tecnológicas que faciliten la trazabilidad, el seguimiento y el control de las solicitudes.

Por último, se considera pertinente fortalecer los controles asociados al registro de la información, la interoperabilidad de los sistemas y los mecanismos automáticos de alerta sobre vencimientos, con el fin de reducir riesgos operativos y mejorar la oportunidad en la atención al ciudadano.

6.2.3. Comunicaciones Recibidas en la DNBC, clasificadas por tipologías

Tabla No 4. Radicados PQRSD por origen

REMITENTE	Cantidad	Porcentaje
Particulares	496	36,07
Cuerpos de bomberos y Delegaciones Departamentales	477	34,69
Entidades estatales y territoriales	218	15,85
Juzgados y tribunales	102	7,42
Entes de control y Honorables parlamentarios	82	5,96
Total	1375	100

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

El análisis de la información evidencia que, de las 1.375 PQRSD recibidas durante el período evaluado, el mayor porcentaje corresponde a solicitudes presentadas por particulares (36,07 %) y por Cuerpos de

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

Bomberos y Delegaciones Departamentales (34,69 %), seguidas por las provenientes de entidades estatales y territoriales (15,85 %), órganos judiciales (7,42 %) y entes de control y honorables parlamentarios (5,96 %).

Esta distribución refleja que la mayor carga operativa del proceso de atención al ciudadano se concentra en requerimientos provenientes de la ciudadanía y del Sistema Nacional de Bomberos, lo cual demanda una adecuada capacidad institucional para garantizar respuestas oportunas, homogéneas y técnicamente consistentes.

Por otra parte, aunque las solicitudes provenientes de órganos judiciales, entes de control y congresistas representan un menor volumen, su naturaleza jurídica exige una atención prioritaria debido al mayor impacto institucional derivado de eventuales incumplimientos en los términos legales o de respuestas incompletas, situación que podría generar riesgos disciplinarios, jurídicos y reputacionales para la Entidad.

6.2.4. Tiempo promedio de distribución y respuesta por Tipología

Con fundamento en la información suministrada por el proceso de Atención al Ciudadano, con corte al 22 de julio de 2026, la Oficina de Control Interno analizó un universo de **54 PQRSD activos**, con el propósito de evaluar el tiempo promedio de gestión por tipología y verificar el cumplimiento de los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y en el Procedimiento PC-AU-PQR versión 8.

ARTÍCULO 14 DE LA LEY 1755 DE 2015,	
Peticiones de interés general o particular (incluye la mayoría de las PQRSD)	15 días hábiles siguientes a la recepción
Peticiones de documentos y de información	10 días hábiles siguientes a la recepción
Consultas a las autoridades sobre materias de su competencia	30 días hábiles siguientes a la recepción
Peticiones entre autoridades	10 días hábiles siguientes a la recepción (art. 30 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015)

Fuente: Normatividad vigente aplicable

a. Tiempos promedios de distribución desde Atención al Ciudadano al responsable – Agregar según muestra

De acuerdo con la información suministrada por el Proceso de Gestión de Atención al Usuario, se reportaron un total de 12 radicados para realizar el análisis del tiempo promedio de distribución de los radicados a las dependencias tramitadoras, en el cual se verificó que el tiempo promedio de distribución es de 1.42 días para asignarse desde la Oficina de Atención al Ciudadano a la dependencia tramitadora de la gestión de la respuesta ante el requerimiento.

Radicado	Unidad Administrativa Tramitador	Dependencia Tramitadora	Fecha de recepción a la DNBC	Fecha de radicación Atención al usuario	Días transcurridos recepción / Rad atención al ciudadano	Dependencia a quién se radicó
2026-114-000357-5	DIRECCION GENERAL	GESTIÓN JURÍDICA	15/02/2026	16/02/2026	1	Gestión Jurídica
2026-114-001318-5	DIRECCION GENERAL	GESTIÓN JURÍDICA	10/06/2026	11/06/2026	1	Gestión Jurídica
2026-114-001457-5	DIRECCION GENERAL	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2/07/2026	3/07/2026	1	Subdirección Administrativa
2026-114-001555-5	DIRECCION GENERAL	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	17/07/2026	21/07/2026	4	Subdirección Administrativa
2026-114-001558-5	DIRECCION GENERAL	GESTIÓN JURÍDICA	18/07/2026	21/07/2026	3	Gestión Jurídica

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

2026-114-000811-5	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	GESTIÓN CONTRACTUAL	9/04/2026	9/04/2026	0	Subdirección Administrativa
2026-114-001326-5	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	GESTIÓN CONTRACTUAL	11/06/2026	12/06/2026	1	Subdirección Administrativa
2026-114-001468-5	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	GESTIÓN CONTRACTUAL	5/07/2026	6/07/2026	1	Subdirección Administrativa
2026-114-001085-5	SUBDIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y DE COORDINACIÓN BOMBERIL	FORTALECIMIENTO BOMBERIL PARA LA RESPUESTA	12/05/2026	12/05/2026	0	Subdirección Estratégica y Bomberil
2026-114-001125-5	SUBDIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y DE COORDINACIÓN BOMBERIL	FORMULACIÓN, ACTUALIZACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO NORMATIVO Y OPERATIVO	15/05/2026	19/05/2026	4	Subdirección Estratégica y Bomberil
2026-114-001413-5	SUBDIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y DE COORDINACIÓN BOMBERIL	FORTALECIMIENTO BOMBERIL PARA LA RESPUESTA	25/06/2026	26/06/2026	1	Subdirección Estratégica y Bomberil
2026-114-001543-5	SUBDIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y DE COORDINACIÓN BOMBERIL	EDUCACIÓN NACIONAL PARA BOMBEROS	17/07/2026	17/07/2026	0	Subdirección Estratégica y Bomberil
TOTAL				12	1,42	

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

b. Tiempos promedios de respuesta las PQRSD

Los resultados evidencian diferencias importantes en el comportamiento de las distintas tipologías. De las seis (6) tipologías evaluadas, únicamente Petición de Informe por Congresistas no registra solicitudes pendientes al corte evaluado y Petición de Consulta presenta tiempos promedio que se mantienen dentro del término legal, situación reflejada en los valores negativos registrados en la tabla No 5, los cuales corresponden a días restantes para el vencimiento del plazo y no a retrasos en la atención.

En contraste, las demás tipologías presentan tiempos promedio que superan los plazos legales establecidos. Las mayores desviaciones se observan en:

- **Peticiones de documentos e información pública**, con tiempos promedio de **119 días** en la Dirección General y **104 días** en la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil, muy por encima del término legal de diez (10) días, de acuerdo con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
- **Peticiones de interés particular** alcanzan tiempos promedio de hasta **56,3 días** en la Dirección General y **27,8 días** en la Subdirección Administrativa y Financiera.
- **Peticiones entre autoridades** registran promedios de **41,2 días** en la Dirección General y **15,7 días** en la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil.

Los anteriores resultados evidencian incumplimientos significativos frente a los términos previstos por la normatividad vigente. La recurrencia de estos incumplimientos incrementa la exposición de la Entidad a riesgos de carácter jurídico, disciplinario, operativo y reputacional, además de afectar el ejercicio efectivo del derecho fundamental de petición.

Esta Oficina, recomienda fortalecer los controles preventivos mediante la implementación de alertas automáticas sobre el vencimiento de términos, el seguimiento periódico a las solicitudes activas por parte de cada dependencia responsable, el análisis de las causas que originan los retrasos y la definición de acciones correctivas orientadas a reducir los tiempos de atención y mejorar el cumplimiento de los términos legales establecidos para cada tipología de PQRSD.

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

Tabla No.5 Tiempo promedio de gestion de las PQRSD activas por Tipologías

TIPOLOGÍA	TIEMPO RESPUESTA LEGAL (DÍAS)	DEPENDENCIA	CANTIDAD DE PQRSD ACTIVAS CORTE 22 JUL 2026	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (DÍAS)
Petición interés particular	15	DIRECCION GENERAL	3	56,3
		SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8	27,8
		SUBDIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y DE COORDINACIÓN BOMBERIL	10	16,5
Petición interés general	15	DIRECCION GENERAL	2	2
		SUBDIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y DE COORDINACIÓN BOMBERIL	7	21,4
Petición de documentos e información pública	10	DIRECCION GENERAL	1	119
		SUBDIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y DE COORDINACIÓN BOMBERIL	1	104
Petición de consulta	30	DIRECCION GENERAL	1	-15
		SUBDIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y DE COORDINACIÓN BOMBERIL	8	-1,3
Petición de Informe por congresistas	5	0	0	0
Petición entre autoridades	10	DIRECCION GENERAL	10	41,2
		SUBDIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y DE COORDINACIÓN BOMBERIL	3	15,7
Total			54	7,18

Fuente: Elaboración OCI información reportada por el proceso de Atención al Ciudadano con corte 22 julio 2026.

Al comparar el comportamiento de las PQRSD clasificadas por tipología entre el segundo semestre de 2025 y el primer semestre de 2026, se evidenció un incremento del **3,7 %** en el total de solicitudes recibidas, al pasar de **1.326 a 1.375** radicados, lo que representa **49 PQRSD adicionales** durante el período evaluado. El análisis por tipología muestra un aumento en las peticiones de interés particular (207 radicados), las peticiones entre autoridades (123 radicados) y las peticiones de consulta (4 radicados). Por el contrario, se observó una disminución en las peticiones de interés general (227 radicados), las peticiones de documentos e información pública (41 radicados) y las peticiones de informe presentadas por congresistas (17 radicados).

Sin embargo, los resultados evidencian que el volumen de solicitudes no constituye, por sí mismo, un factor determinante en el cumplimiento de los términos legales de respuesta. A pesar de la disminución registrada en algunas tipologías, **cuatro (4) de las seis (6) categorías evaluadas continuaron presentando incumplimientos en los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015**, lo que permite inferir que las causas de la extemporaneidad no obedecen exclusivamente al incremento en la carga de trabajo, sino también a debilidades en la operación de los controles implementados para la gestión de las PQRSD.

En el marco de la Ley 87 de 1993, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y los principios de eficiencia y mejora continua, la Oficina de Control Interno recomienda fortalecer la planeación, asignación, seguimiento y monitoreo de las PQRSD, así como la gestión de los riesgos asociados al cumplimiento de los términos legales de respuesta.

Se sugiere realizar un análisis de causas que permita identificar los factores que generan incumplimientos y establecer acciones de mejora orientadas a fortalecer los controles del proceso, incluyendo el uso de alertas preventivas en ORFEO, seguimiento a solicitudes próximas a vencer, definición de responsables, implementación de indicadores de oportunidad y revisión del proceso de distribución de peticiones, con el fin de prevenir riesgos jurídicos, disciplinarios, operativos y reputacionales para la entidad.

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

6.2.5. Estado de respuestas a las PQRSD - I semestre 2026 según aplicativo ORFEO

Tabla No 7. Estado de Respuestas

ESTADO FINAL I SEMESTRE 2026	CANTIDAD	PORCENTAJE
Finalizado con respuesta dentro de términos	504	36,65
Finalizado sin respuesta en ORFEO	406	29,53
Finalizado con respuesta Fuera de términos	376	27,35
Activo sin respuesta Fuera de términos	60	4,36
Activo sin respuesta Dentro de términos	25	1,82
Activo con respuesta Fuera de términos	3	0,22
Activo con respuesta Dentro de términos	1	0,07
Total general	1375	100

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

Del análisis realizado sobre la información registrada en el aplicativo ORFEO se evidenció que, de las **1.375 PQRSD** recibidas durante el primer semestre de 2026, únicamente **504 solicitudes (36,65 %)** fueron finalizadas con respuesta dentro de los términos legales. Por otra parte, **376 solicitudes (27,35 %)** fueron respondidas de manera extemporánea, **406 registros (29,53 %)** aparecen finalizados sin respuesta registrada en ORFEO y **60 solicitudes (4,36 %)** permanecían activas y vencidas al cierre del período evaluado.

Estos resultados evidencian que los controles implementados por el proceso de Gestión de Atención al Usuario no han resultado suficientemente efectivos para garantizar el cumplimiento integral de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y en el procedimiento institucional vigente, situación que incrementa la exposición de la Entidad a riesgos jurídicos, disciplinarios, operativos y reputacionales.

Particularmente, la existencia de un número significativo de registros clasificados como **"Finalizados sin respuesta registrada en ORFEO"** constituye una debilidad relevante en materia de gestión documental y control de evidencias, al limitar la trazabilidad de las actuaciones administrativas, afectar la confiabilidad de la información institucional y dificultar las actividades de seguimiento desarrolladas por la Oficina de Control Interno.

Adicionalmente, la recurrencia de respuestas emitidas fuera del término legal evidencia la necesidad de fortalecer los controles preventivos del proceso, implementar mecanismos automáticos de seguimiento a los vencimientos, realizar análisis de causas sobre los incumplimientos identificados y consolidar acciones de mejora orientadas a incrementar la efectividad del Sistema de Control Interno y garantizar el ejercicio oportuno del derecho fundamental de petición.

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 – Fuera de términos"*, condición que evidencia la superación del plazo legal sin respuesta formal registrada en el sistema.

De igual manera, se identificó 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.

Conforme al informe presentado por el proceso de Gestión de Atención al Usuario para el **primer semestre de 2026**, se **evidenció la existencia de (60) radicados Activo sin respuesta Fuera de términos**.

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

La permanencia de solicitudes vencidas constituye un riesgo operativo y de cumplimiento, toda vez que incrementa la probabilidad de acciones constitucionales, investigaciones disciplinarias y observaciones por parte de los organismos de control. Por lo anterior, se recomienda que frente a estos radicados debe implementarse acciones correctivas inmediatas y mecanismos preventivos orientados a evitar su recurrencia.

Como resultado de lo evidenciado, la Oficina de Control Interno 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.

La Oficina de Control Interno, recomienda establecer indicadores de seguimiento al cumplimiento de tiempos de respuesta y realizar el análisis de causas de los 60 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 **376** peticiones fueron respondidas o *finalizadas con respuesta fuera de términos*, lo que equivale al **27.35%** 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.

La Oficina de Control Interno considera que la recurrencia de respuestas emitidas fuera del término legal evidencia debilidades en los controles preventivos del proceso, particularmente en el seguimiento de los tiempos de respuesta y en la aplicación del procedimiento institucional para la ampliación excepcional de términos. Esta situación incrementa la exposición de la Entidad a riesgos legales, disciplinarios y reputacionales, además de afectar la percepción ciudadana respecto de la oportunidad y calidad del servicio.

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

El proceso de Gestión de Atención al Usuario reportó, en la matriz denominada “Registro público PQRSD semestre 2026”, un total de **504** respuestas emitidas dentro del término legal, lo cual equivale al **36.65%** del total de las PQRSD recibidas durante el período evaluado que corresponden a un total de **1.375** requerimientos.

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

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

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 No 8. PQRSD Respondidas- tramitadas en los términos de ley.

ESTADO	CANTIDAD
Respondidas - tramitadas en los términos de ley. (Finalizadas con respuesta dentro de términos)	504

Fuente: Elaboración OCI 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).

Desde la perspectiva del Sistema de Control Interno, el porcentaje de cumplimiento observado (36,65 %) resulta insuficiente para garantizar una gestión eficaz del derecho fundamental de petición, evidenciando la necesidad de fortalecer los mecanismos de monitoreo, control y seguimiento implementados por las dependencias responsables de la atención de las PQRSD. La baja oportunidad en las respuestas constituye un indicador de alerta que requiere intervención prioritaria por parte de la Alta Dirección.

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 primer semestre de 2026, No se identificaron riesgos asociados a este componente durante el periodo evaluado. Aunque durante el período evaluado no se registraron denuncias por presuntos actos de corrupción, la Oficina de Control Interno considera necesario mantener los mecanismos de difusión de los canales de denuncia, fortalecer la cultura de integridad institucional y garantizar la confidencialidad y protección de los denunciantes, como medidas orientadas a preservar la transparencia y la confianza ciudadana.

6.5 Acciones de Tutela Interpuestas

Teniendo en cuenta la información reportada entre el mes de abril a junio por el proceso de Gestión de Atención al Usuario, se notificaron y radicaron **55** acciones de orden constitucional, vinculando a la DNBC por vulneración a derechos fundamentales, así:

Tabla No 9. Acciones de Tutela

ACCIÓN	N° DE TUTELAS PRESENTADAS
ACCIONES DE TUTELA	55

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

Tabla No 10. Relación de algunas Acciones de tutela e incidentes de desacato tramitados en el primer semestre de 2026.

RADICADO	FECHA DE INGRESO	ASUNTO	PROCESO RESPONSABLE
2026-114-000770-5	2026-04-06 20:01:42	RV: ENVIO IMPUGNACIÓN DEL FALLO DE TUTELA 2025-00236	GESTIÓN JURÍDICA
2026-114-000784-5	2026-04-08 14:35:04	RV: ADMITE ACCIÓN DE TUTELA RAD. 13001310900920260004900	GESTIÓN JURÍDICA
2026-114-000782-5	2026-04-08 14:19:17	TUTELA DE SEGUNDA INSTANCIA 030-2026 - NOTIFICACION AUTO ADM.	GESTIÓN JURÍDICA
2026-114-001102-5	2026-05-14 11:07:02	Fw: NI: 2026-164 AUTO AVOCA ACCION DE TUTELA PRIMERA INSTANCIA ACCIONANTE SEBASTIAN SANCHEZ LEIVA	GESTIÓN JURÍDICA

	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
2026-114-001117-5	2026-05-15 14:31:49	RV: URGENTE CORRE TRASLADO ACCIÓN DE TUTELA 2026-69	GESTIÓN JURÍDICA
2026-114-001113-5	2026-05-15 10:42:31	RV: NOTIFICACIÓN AVOCA ACCIÓN DE TUTELA Radicado: 680014009023202600100-00 Accionante: JACKELINE GUARIN PINZON Accionada: CUERPO DE BOMBEROS DE BUCARAMANGA.	GESTIÓN JURÍDICA
2026-114-001223-5	2026-06-01 15:47:12	RV: URGENTE NOTIFICACION AUTO ADMITE ACCIÓN DE TUTELA 2026-10201-00	GESTIÓN JURÍDICA
2026-114-001213-5	2026-06-01 12:14:39	RV: Notificación admisión acción de tutela Radicado: 2026-00243 Juzgado: Primero de Familia del Circuito de Manizales	GESTIÓN JURÍDICA
2026-114-001244-5	2026-06-03 18:18:55	RV: ACCION DE TUTELA: 254734046003-2026-00325-00	GESTIÓN JURÍDICA
2026-114-001234-5	2026-06-03 10:48:26	Fw: ** URGENTE TÉRMINO DE DOS DÍAS ** NOTIFICACIÓN ADMITE TUTELA T2026-00226	GESTIÓN JURÍDICA

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

El artículo 86 de la Constitución Política y el Decreto 2591 de 1991 establecen la acción de tutela como mecanismo judicial para la protección inmediata de los derechos fundamentales. En este marco, la Corte Constitucional ha precisado que la garantía efectiva del derecho fundamental de petición requiere que las respuestas emitidas por las entidades cumplan con los criterios de oportunidad, resolución de fondo, claridad, congruencia y notificación efectiva al ciudadano.

De igual manera, el incidente de desacato constituye un mecanismo orientado a garantizar el cumplimiento de las órdenes impartidas por los jueces constitucionales dentro de los fallos de tutela, buscando la protección material de los derechos amparados.

De acuerdo con la información registrada en el Sistema ORFEO y reportada por el proceso de Gestión de Atención al Usuario, durante el segundo semestre de 2025 se registraron 55 acciones constitucionales con vinculación de la DNBC, evidenciándose una disminución frente al semestre anterior, en el cual se reportaron 89 casos. Este comportamiento refleja avances en la gestión institucional frente a la atención de requerimientos constitucionales y la implementación de medidas preventivas y de seguimiento.

Sin embargo, esta reducción no constituye por sí sola un indicador suficiente de mejora en la gestión de las PQRSD, teniendo en cuenta que persisten debilidades relacionadas con el cumplimiento de los términos legales establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y la aplicación de los controles definidos en el Procedimiento PC-AU-PQR versión 8, evidenciadas en respuestas extemporáneas, vencimiento de términos y ausencia de comunicación de ampliación de plazo al peticionario.

En consecuencia, se recomienda fortalecer los controles asociados al trámite y seguimiento de las PQRSD, mediante mecanismos de alerta, monitoreo oportuno y gestión del riesgo, con el propósito de garantizar la efectividad del derecho de petición, mejorar la oportunidad de respuesta institucional y reducir la exposición a riesgos jurídicos, disciplinarios y reputacionales.

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 enero al 30 de junio de 2026, la Oficina de Control Interno concluye lo siguiente:

- 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,

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

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.

- Durante el primer semestre de 2026, la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia recibió un total de **1.375 PQRSD**, evidenciándose un aumento del **3.70%** frente al semestre anterior; Sin embargo, lo reflejado en el volumen de solicitudes no se tradujo en una mejora en los niveles de oportunidad y efectividad del proceso de atención al ciudadano.
- Durante el **primer semestre de 2026** se registraron **1.375 PQRSD**, de las cuales **504 radicados** fueron respondidas dentro del término legal establecido, **376** se contestaron de manera extemporánea, **60 radicados** se encuentran vencidas y **25 radicados** se encuentran activa sin respuesta dentro de los términos.
- El **36.65%** 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, **27.35%** 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 **60 PQRSD activas sin respuestas fuera de términos**, 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 **406 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.

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 Dirección Nacional de Bomberos de Colombia - 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:

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

- Consolidar la gestión de las PQRSD como un asunto estratégico institucional, incorporando su seguimiento periódico en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, mediante indicadores de oportunidad, calidad, cumplimiento normativo, riesgos y acciones de mejora que permitan evaluar el desempeño del proceso y adoptar decisiones oportunas.
- Fortalecer el Sistema de Control Interno mediante un modelo preventivo que priorice la identificación, evaluación, monitoreo y tratamiento de los riesgos asociados al incumplimiento de los términos legales de respuesta, estableciendo controles diferenciados para las dependencias con mayor volumen de requerimientos, análisis de causas, seguimiento permanente y planes de estabilización que reduzcan la recurrencia de respuestas extemporáneas y PQRSD vencidas.
- Parametrizar y modernizar funcionalmente el Sistema ORFEO para garantizar la calidad, integridad, trazabilidad y confiabilidad de la información, incorporando validaciones automáticas, alertas de vencimiento, control de ampliaciones de términos, tableros gerenciales e indicadores que faciliten el seguimiento institucional y la toma de decisiones basada en datos.
- Evaluar la capacidad operativa de las dependencias con mayor concentración de PQRSD y fortalecer las competencias de servidores públicos y contratistas mediante estrategias permanentes de capacitación, apropiación normativa y cultura del autocontrol, orientadas al cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, la mejora en la calidad de las respuestas y la prestación oportuna del servicio al ciudadano.
- Integrar en un único plan institucional los hallazgos relacionados con la gestión de las PQRSD, priorizando acciones estructurales derivadas del análisis de causas raíz, con metas, responsables, indicadores y mecanismos de seguimiento que permitan verificar la eficacia de las acciones implementadas y asegurar la mejora continua del proceso.
- La Oficina de Control Interno recomienda que la Alta Dirección lidere un plan integral de fortalecimiento del proceso de Gestión de Atención al Usuario, orientado a mejorar la oportunidad y calidad de las respuestas, reducir la exposición a riesgos jurídicos, disciplinarios, operativos y reputacionales, fortalecer el Sistema de Control Interno y contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la DNBC, la implementación del MIPG y la generación de valor público para la ciudadanía.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO
LEIDY JOHANA PÉREZ ROSAS
 Asesora de Control Interno (e).

Elaboró: Blanca Mendoza
 Revisó/Aprobó: Leidy Johana Pérez Rosas