



MINISTERIO DEL INTERIOR
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS "DNBC"

RESOLUCIÓN NÚMERO N° 248 DEL 11 DE JULIO DE 2018.

"Por la cual se modifica la Resolución 021 del 9 de Febrero de 2016 y se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia"

El Director Nacional de Bomberos en ejercicio de sus facultades constitucionales, legales y reglamentarias, en especial las que le confiere el Decreto 350 de 2013, y

CONSIDERANDO:

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

Que la Dirección Nacional de Bomberos es una Unidad Administrativa Especial, del orden nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y patrimonio propio, adscrita al Ministerio del Interior.

Que la Constitución Política establece en el artículo 23 el Derecho Fundamental de Petición, según el cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la Ley.

Que mediante Resolución 396 del 21 de Octubre de 2015, modificada por la Resolución 021 del 09 de Febrero de 2016, se expidió el Reglamento de trámite interno de peticiones, quejas y reclamos de la Dirección Nacional de Bomberos, cuya base es el Capítulo I, Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que mediante Sentencia C-818 de 2011, la Corte Constitucional declaró la inexequibilidad en efecto diferido hasta el 31 de diciembre de 2014 el Capítulo I, Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En virtud de lo anterior, el Congreso de la República expidió 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"*.

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

Que se hace necesario que los funcionarios de la Dirección Nacional de Bomberos manejen el procedimiento y términos establecidos en la presente resolución para garantizar la atención de las quejas,

reclamos, derechos de petición y sugerencias de manera eficaz y eficiente, en armonía con las disposiciones del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que el seguimiento a la atención de las quejas, reclamos y derechos de petición es el instrumento que permitirá el cumplimiento de los términos legales y la adopción de medidas para que ello sea posible.

Que la Ley 1755 de 2015, en sus artículos 13 a 33, regula las actuaciones administrativas relacionadas con el derecho de petición de interés general y particular, el derecho de petición de informaciones, el derecho de petición de documentación, el derecho de formulación de consultas, así como las reglas generales de presentación, requisitos, términos y forma de resolverlos.

Que de conformidad con el inciso 3° del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública, disposición concordante con el artículo 7 numeral 8 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, concernientes a los deberes de las autoridades en la atención al público y al deber de las autoridades de información al público.

Que el Decreto 1413 de 2017 y Decreto 2573 de 2014 establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea y así contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos, en concordancia con lo dispuesto por el inciso 3 del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el inciso primero del artículo 1 del Decreto 019 de 2012.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. OBJETO. Adoptar la guía interna de trámites de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias anexo a la presente resolución, la cual contiene lineamientos para la correcta gestión en la atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, dentro del marco de su competencia constitucional y legal, en concordancia con lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015..

ARTÍCULO 2. OBLIGATORIEDAD. El documento aprobado mediante la presente resolución, es de obligatorio cumplimiento por las áreas, servidores públicos, colaboradores que asesoran y orientan el Servicio Público de la Dirección Nacional de Bomberos.

ARTÍCULO 3. CANALES OFICIALES. Los canales oficiales definidos por la Entidad para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias -PQRSD- presentadas por la ciudadanía son los siguientes:

- Atención Presencial: Punto de atención directa, inmediata y personalizada.
- Atención por Correspondencia: Corresponden a las ventanillas únicas de radicación ubicada en la Dirección dispuesta a atender y recibir comunicaciones escritas presentadas por la ciudadanía.



MINISTERIO DEL INTERIOR
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS "DNBC"

RESOLUCIÓN NÚMERO N° 248 DEL 11 DE JULIO DE 2018.

"Por la cual se modifica la Resolución 021 del 9 de Febrero de 2016 y se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia"

- Atención Telefónica: Medio de comunicación directo con el que cuenta la ciudadanía, a través del cual puede formular verbalmente las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias -PQRSD-
- Correo Electrónico: La Dirección Nacional de Bomberos dispone del correo electrónico institucional: atencionciudadano@dnbc.gov.co, el cual es administrado por la Oficina de Atención al Usuario, a través del cual, la ciudadanía puede registrar de manera virtual y electrónica sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias -PQRSD-
- Canal Virtual: Atención prestada al usuario a través del Chat en línea de la página Web de la Dirección Nacional de bomberos: <https://bomberos.mininterior.gov.co/>
- Buzón de Sugerencias: Buzones ubicados en puntos de atención dispuestos por la Entidad, a través de los cuales la ciudadanía puede formular por escrito las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias -PQRSD-

CAPITULO II

DERECHOS Y DEBERES

ARTÍCULO 4. DERECHOS DE LOS USUARIOS ANTE LA DIRECCIÓN. Todo usuario tiene derecho a:

1. Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades, verbalmente dejando constancia del mismo o por escrito y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos sin necesidad de apoderado.
2. Obtener información y orientación acerca de los requisitos del Derecho de Petición que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
3. Conocer la información de la entidad que repose en sus registros y archivo, salvo reserva legal, y a obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
4. Conocer el estado del trámite de los Derechos de Petición presentados ante la Dirección Nacional de Bomberos.
5. Obtener respuesta oportuna, completa y de fondo a sus Derechos de Petición en los plazos establecidos para el efecto.
6. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana y a exigir de los funcionarios de la Dirección el cumplimiento de sus responsabilidades.

7. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por la Dirección al momento de decidir y que esta le informe al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
8. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y la Ley.

ARTÍCULO 5. ATENCIÓN PREFERENTE. La Dirección Nacional de Bomberos brindará atención especial y preferente que requieran las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general a personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

ARTÍCULO 6. DEBERES DE LOS USUARIOS ANTE LA DIRECCIÓN. Los usuarios que presenten derechos de petición ante la Dirección tienen los siguientes deberes:

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

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

ARTÍCULO 7. DEBERES DE LA DIRECCIÓN EN LA ATENCIÓN AL USUARIO. La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia tiene frente a los usuarios los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todos los usuarios sin distinción.
2. Atender al público de lunes a viernes en el horario de 9:00 a.m. a 6:00 p.m., en días hábiles y a los usuarios que hayan ingresado a sus oficinas dentro del horario indicado.
3. Atender los Derechos de Petición, dentro de los términos señalados por la Ley, de manera ordenada, para lo cual mantendrá un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, sin perjuicio de lo señalado en el Artículo Cuarto de la presente Resolución.
4. Hacer visible y actualizar anualmente la carta de trato digno al usuario expedida por la Dirección donde se han especificado todos los derechos de los mismos y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente. La carta de trato digno deberá estar a disposición de los usuarios en la página web de la Dirección.
5. Tramitar los Derechos de Petición que lleguen por cualquier canal de comunicación habilitado por la Dirección.
6. Mantener a disposición de los usuarios y permitir el uso de los canales de comunicación dispuestos por Dirección, tales como: PBX, correo electrónico, fax, página web, entre otros.



MINISTERIO DEL INTERIOR
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS "DNBC"

RESOLUCIÓN NÚMERO N° 248 DEL 11 DE JULIO DE 2018.

"Por la cual se modifica la Resolución 021 del 9 de Febrero de 2016 y se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia"

7. Adoptar los nuevos medios tecnológicos para el trámite y resolución de los Derechos de Petición, de acuerdo con las nuevas tecnologías.
8. Mantener permanentemente habilitado un espacio físico en las instalaciones de la Dirección para la atención cómoda y ordenada del público, así como para la consulta de los documentos.
9. Todos los demás que señalen la Constitución, la Ley y la presente Resolución

ARTÍCULO 8. DEBER DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO. La Dirección Nacional de Bomberos de Colombia mantendrá a disposición de todos los usuarios información completa y actualizada en su página web y en sus instalaciones, además de suministrar a través de los medios impresos, telefónicos y tecnológicos de que disponga, los siguientes aspectos:

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

CAPITULO III

PETICIONES

ARTÍCULO 9. DERECHO DE PETICIÓN. Toda actuación que inicie cualquier ciudadano ante la Dirección Nacional de Bomberos, por motivos de interés general o particular, implica el ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. En ejercicio del Derecho de Petición, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, que se resuelva una situación jurídica, que se preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer los recursos que resulten procedentes.

ARTÍCULO 10. PETICIONES. La Oficina de Atención al Usuario de la Dirección Nacional de Bomberos será la dependencia encargada hacer seguimiento y de atender las dependencias dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo, salvo norma legal especial, por parte de los servidores de la Dirección. Cuando, excepcionalmente no fuere posible resolver o contestar la petición de fondo en el plazo antes mencionado se deberá informar así al usuario, antes del vencimiento del término señalado, expresándole los motivos de la demora y señalando la fecha en que se resolverá o se dará respuesta, plazo que no podrá exceder del doble inicialmente previsto.

ARTICULO 11. MEDIO DE PRESENTACIÓN. Las peticiones de interés general o particular se presentarán verbalmente o por escrito por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación de los canales institucionales contenidos en la presente resolución.

ARTÍCULO 12. RADICACIÓN Y TRAMITE DE PETICIONES. Los servidores públicos que presten sus servicios en la Dirección Nacional de Bomberos que reciban directamente vía fax, por correo, correo electrónico o cualquier otro medio una petición, deberán informar sobre la misma a la Oficina de Atención al Usuario y remitirla de manera inmediata al Grupo de Gestión Documental – Correspondencia, para que esta dependencia proceda a la asignación del número de radicación y su transferencia a la dependencia que deba dar respuesta o que en los términos establecidos en la ley den traslado a la autoridad competente cuando de manera manifiesta no sea competencia de la Dirección Nacional de Bomberos, o a efectuar el reparto inmediato al competente dentro de la Entidad.

De igual manera, las peticiones recibidas a través del sistema PQRSD y de manera telefónica a través de la línea de atención al usuario, serán tramitadas y/o, trasladadas a la autoridad competente cuando de manera manifiesta no sea competencia de la Dirección Nacional de Bomberos.

ARTÍCULO 13. DEL ASESOR DEL DESPACHO: Serán tramitadas por el Asesor del Despacho todas las peticiones recibidas por parte de:

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



MINISTERIO DEL INTERIOR
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS "DNBC"

RESOLUCIÓN NÚMERO N° 248 DEL 11 DE JULIO DE 2018.

"Por la cual se modifica la Resolución 021 del 9 de Febrero de 2016 y se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia"

Parágrafo 1°. En caso de no ser competencia del Asesor del Despacho, el mismo dará traslado de manera inmediata a la autoridad o área de la Dirección competente en los términos establecidos en la ley e informará de lo actuado a la Oficina de Atención al Usuario.

ARTÍCULO 14. PETICIONES A TRAVÉS DE REDES SOCIALES. Todas las peticiones que se reciban a través de las redes sociales, serán tramitadas directamente por cada una de las dependencias de la Dirección Nacional de Bomberos que tengan o lleguen a tener cuentas en dichas redes y en caso de ser procedente deberán asignarlas al competente. El funcionario y/o contratista informará de manera inmediata al ciudadano, el medio a través del cual puede formularlo, esto es, la Página Web de la entidad correo atencionciudadano@dnbc.gov.co o remitir directamente la petición al mencionado correo.

ARTÍCULO 15. RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES VERBALES. Para la atención presencial o vía telefónica de los peticionarios, el funcionario competente de cada dependencia o la Oficina de Atención al Usuario, serán los encargados de recibir las peticiones por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz, sugerencias, quejas y reclamos verbales, en el horario de atención al público fijado por la Entidad.

Para las peticiones presentadas en forma verbal y/o presencial si el servidor público encargado de atender la petición lo considera pertinente, podrá exigir su presentación por escrito y se seguirá el procedimiento señalado en el inciso 4 del artículo 15 de la Ley 1755 de 2015. Para el efecto, pondrá a disposición de los usuarios el formato correspondiente, si el usuario afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de la presentación de su Derecho de Petición, el funcionario designado diligenciará el formato antes mencionado para su respectiva radicación. La copia del formato radicado, se entregará al usuario con anotación de la fecha, hora de su presentación, número de radicación y del número de anexos presentados.

Parágrafo 1° No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación del servidor público.

Parágrafo 2° la Oficina de Atención al Usuario deberá remitir la constancia del radicado al correo del peticionario en un término máximo de 3 días a partir de su radicado.

ARTICULO 16. PETICIONES VERBALES DE PERSONAS CON DIFERENTE LENGUA AL ESPAÑOL. Cuando se reciba una petición por de una persona que su lengua no corresponda al Español, igualmente en esta esta petición se deberá dejar constancia e inmediatamente se enviará a radicar con el grupo de Gestión Documental. En este caso el funcionario y/o contratista que recepcione esta solicitud deberán dejar constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

ARTICULO 17. RESPUESTA DE PETICIONES VERBALES. La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, deberá darse por escrito.

ARTÍCULO 18. CONTENIDO DE LAS PETICIONES. De acuerdo con lo establecido por el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015, las peticiones deberán contener por lo menos los siguientes requisitos:

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

Parágrafo 1°. La dependencia responsable de dar respuesta a la petición, queja, reclamo sugerencia, solicitud o denuncia, deberá examinar integralmente la petición y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

Parágrafo 2°. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas a través de medios electrónicos, fuera del horario establecido para la atención al público, se entenderán recibidas al día hábil siguiente.

Parágrafo 3°. Las comunicaciones mediante las cuales se dé respuesta escrita a los Derechos de Petición deberán ser firmadas por el Director, el Subdirector Administrativo y Financiero y el Subdirector Estratégico y de Coordinación Bomberil en correspondencia a las competencias de cada uno. Además, será los responsables revisar la consistencia de la información que se entrega a los ciudadanos.

Parágrafo 4°. Para la radicación de peticiones verbales, además de los anteriores requisitos expuestos en el presente artículo, la constancia deberá contener los siguientes datos:

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

ARTÍCULO 19. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO. Cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el petionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al petionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

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

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el petionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto



MINISTERIO DEL INTERIOR
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS "DNBC"

RESOLUCIÓN NÚMERO N° 248 DEL 11 DE JULIO DE 2018.

"Por la cual se modifica la Resolución 021 del 9 de Febrero de 2016 y se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia"

administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

ARTÍCULO 20. PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes.

En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

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

ARTÍCULO 21. TÉRMINO GENERAL PARA RESOLVER LAS PETICIONES. Las peticiones de que trata la presente Resolución, se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación, según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, sin perjuicio de los términos especiales contemplados en la Ley.

Cuando se trate de una petición que no es competencia de la Dirección de acuerdo con las funciones establecidas en la ley, el funcionario deberá informar de inmediato al interesado si éste actúa verbalmente o dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción si obró por escrito. Dentro del mismo término deberá remitirse la petición al competente y enviar copia del oficio remitisorio al peticionario.

Parágrafo 1º. Cuando no fuere posible contestar al interesado dentro del término legal, la autoridad deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez una fecha razonable en que se resolverá o dará respuesta, plazo que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, de acuerdo con el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

ARTÍCULO 22. ATENCIÓN PRIORITARIA. La Dirección Nacional de Bomberos dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.

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

ARTÍCULO 23. TÉRMINOS ESPECIALES PARA RESOLVER LAS PETICIONES. La resolución de las siguientes peticiones será:

1.- La solicitud de copias o fotocopias de documentos que reposen en la Dirección, deberá remitirse a la dependencia que tenga a su cargo la custodia de los documentos a más tardar el día siguiente de la radicación. Estas peticiones deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción, si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá para todos los efectos legales que la solicitud ha sido aceptada y por consiguiente la Entidad no podrá negar la entrega de dichos documentos y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2.- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las diferentes dependencias de la Dirección de acuerdo con las funciones a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

3.- Las solicitudes efectuadas a la Dirección Nacional de Bomberos por otra Entidad pública serán atendidas en un término no superior a diez (10) días, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 30 de la Ley 1755 de 2015.

4.- Las solicitudes de información que se reciban por los Congresistas deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción en la Dirección, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992.

ARTICULO 24. DERECHOS DE PETICIÓN ANÁLOGOS. Se consideran Derechos de Petición análogos aquellos presentados por más de diez (10) usuarios, cuyo objeto sea idéntico. Los Derechos de Petición análogos, podrán ser atendidos por La Dirección mediante una única respuesta publicada en un diario de amplia circulación nacional, la cual deberá ser publicada en la página web de La Dirección, y podrán entregarse copias a quien lo solicite.

ARTÍCULO 25. COSTO DE REPRODUCCIÓN DE LA INFORMACIÓN. Cuando en ejercicio del Derecho de Petición se solicite la expedición de copias, impresiones o reproducción de la información a través de medios ópticos, la Dirección Nacional de Bomberos podrá cobrar por su expedición si lo considera pertinente de conformidad con la tarifa publicada en la página web de la Dirección, la cual no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

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

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

CAPITULO IV

DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

ARTÍCULO 26. INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS. Tendrán el carácter de reservado los documentos señalados por la Constitución Política y la Ley, tales como los relacionados con la defensa y seguridad nacional, los que involucren los derechos a la privacidad e intimidad de las personas incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de la Entidad.



MINISTERIO DEL INTERIOR
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS "DNBC"

RESOLUCIÓN NÚMERO N° 248 DEL 11 DE JULIO DE 2018.

"Por la cual se modifica la Resolución 021 del 9 de Febrero de 2016 y se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia"

Cuando la dependencia que tenga bajo su responsabilidad los documentos reservados niegue la solicitud de información, así lo señalará al interesado, citando las disposiciones legales pertinentes.

Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la Dirección, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, quien decidirá en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada, en los términos establecidos en el artículo 21 de la Ley 57 de 1985 y de conformidad al artículo 26 de la Ley 1755 de 2015.

ARTÍCULO 27. EXAMEN DE DOCUMENTOS. El examen de documentos se hará en el horario de atención al público y previa la autorización del Jefe de la respectiva dependencia, o del servidor público en quien éste haya delegado dicha facultad. El servidor público que autorice el examen de documentos, deberá verificar que éstos no tengan el carácter de reservado.

CAPITULO V

DE LAS SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

ARTÍCULO 28. DEFINICIONES. Para efectos de la recepción y trámite oportuno de las sugerencias, quejas y reclamos que se presenten ante la Dirección Nacional de Bomberos, entiéndase por:

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

Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad.

Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa- sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades

ARTÍCULO 29. BUZÓN DE SUGERENCIAS. Además de los otros medios habilitados por la Entidad para la recepción de derechos de petición, los usuarios tanto externos como internos de la Dirección Nacional de Bomberos cuentan con la posibilidad de expresar sus comentarios o sugerencias a través del Buzón de Sugerencias, el cual estará habilitado en el primer piso de la Entidad.

ARTÍCULO 30. TRÁMITE PARA LAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS. Para efectos del trámite de las sugerencias y reclamos, estas deberán responderse dentro del término de quince (15) días hábiles siguientes a su presentación. La respuesta se enviará por el mismo medio o canal por el que se recibe, salvo cuando una norma especial exija enviarla por otra fuente o formalidad.

ARTÍCULO 31. TRÁMITE PARA LAS QUEJAS. Las quejas que se presenten contra los servidores públicos de la Entidad, deberán tramitarse a través de Gestión de Talento Humano dependencia que deberá informar de manera inmediata al peticionario sobre su recibo e informarle sobre el trámite aplicable a la petición.

ARTÍCULO 32. TRÁMITE PARA DENUNCIAS. Las denuncias que los usuarios formulen contra funcionarios de La Dirección Nacional de Bomberos, serán recibidas por Gestión de Talento Humano o quien haga sus veces, quien las dará a conocer al órgano interno que corresponda o a las autoridades competentes.

Las denuncias que los usuarios formulen sobre actos de corrupción realizados por funcionarios de la Dirección Nacional de Bomberos, se tramitarán conforme a lo establecido en la Ley 190 de 1995, Estatuto Anticorrupción y demás normas que la modifiquen o adicionen.

CAPITULO VI

DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 33. DESISTIMIENTO O RETIRO DE LA PETICIÓN. Los interesados podrán desistir expresamente en cualquier tiempo de sus peticiones, antes de que se adopte la decisión definitiva, pero la Dirección Nacional de Bomberos podrá continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria para el interés público. En tal caso se expedirá resolución motivada según lo establecido en el artículo 18 de la Ley 1755 de 2015.

ARTÍCULO 34. PETICIONES ANÓNIMAS. Se entiende por peticiones anónimas aquellas que se caracterizan por no tener autor definido o que no tienen firma que la respalde, pero que formulan una petición expresa ante la Dirección. Estas peticiones serán atendidas y tramitadas de acuerdo con la fundamentación que las sustente, dentro de los límites establecidos por el artículo 81 de la Ley 962 de 2005 y se notificarán según lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO 35. CONFLICTOS DE INTERÉS. Todo servidor que deba tramitar, sustanciar y dar respuesta a una petición y si considera que existe conflicto o se encuentra impedido por alguna de las causales establecidas en el artículo 11 de la Ley 1437 de 2011, deberá declararlo dentro de los tres (3) días siguientes al recibo de la misma, mediante escrito motivado que debe dirigir a su superior, en caso de no manifestarlo, podrá ser recusado por cualquier persona.

ARTÍCULO 36. PROCEDIMIENTOS REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES. Los procedimientos administrativos regulados por normas especiales se regirán por ellas y en lo no previsto, se aplicarán las disposiciones de la Ley 1755 de 2015, y en su defecto, siempre que no exista regulación respecto del tema, se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en las normas que lo sustituyan o modifiquen y en la presente resolución, en cuanto resulten compatibles.

ARTÍCULO 37. RECURSOS. El afectado con una decisión con la cual no está de acuerdo, puede acudir dentro de los plazos informados ante La Dirección Nacional de Bomberos solicitando modificar,



MINISTERIO DEL INTERIOR
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS "DNBC"

RESOLUCIÓN NÚMERO N° 248 DEL 11 DE JULIO DE 2018.

"Por la cual se modifica la Resolución 021 del 9 de Febrero de 2016 y se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia"

adicionar, aclarar e inclusive revocar el acto administrativo con el cual se decidió la petición, teniendo en cuenta lo establecido en el Título III Capítulo VI de la Ley 1437 de 2011.

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

El recurrente podrá desistir del recurso en cualquier tiempo.

ARTÍCULO 38. VIGENCIA.- La presente resolución regirá a partir de la fecha de su expedición.

COMUNÍQUESE Y CÚPLASE

Dada en Bogotá, D.C., el once (11) de Julio de 2018.

GERMÁN ÁNDRES MIRANDA MONTENEGRO
Director Nacional de Bomberos

Proyectó: Johana Vanessa Alvarez Rodriguez

Revisó: Carlos López Barrera

Aprobó: Germán Andrés Miranda Montenegro