

INFORME PRIMER TRIMESTRE
(ENERO-MARZO 2024) PQRSFD CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE DOSQUEBRADAS 2024

ELABORADO:ERICA LORENA CARDENAS RAMIREZ
INGENIERA INDUSTRIAL COBD

TTE: JOSE JOAQUIN OCAMPO PEREZ
DIRECTOR -GENERAL



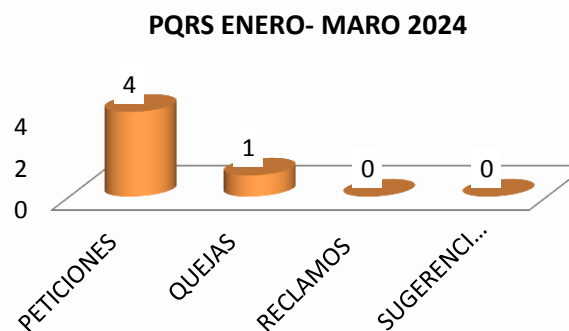
INFORME PQRSFD PRIMER TRIMESTRE AÑO 2024 (ENERO-MARZO)

- Se realiza seguimiento al sistema PQRAFD 2024 Teniendo en cuenta que se hace a partir de finales de febrero , esto por el proceso de contratación de la entidad.
- Se evidencia mediante seguimiento a PQRS del año 2024, que la entidad respondió las (PQRS) hechas por los ciudadano antes del tiempo estimado. Haciendo cumplimiento a ley de transparencia y atención al ciudadano se disponen canales virtuales y presenciales como:
 - Página web
 - Correo institucional
 - vía telefónica
 - presencial - escrita Para la aclaración de inquietudes por parte del COBD.
- Estos medios se encuentran en funcionamiento y activos garantizando la información puntual y antes del tiempo estimado.

Relación de seguimiento PQRS:

- Durante este periodo se recibieron 5 peticiones, las cuales se dieron respuesta oportuna en un tiempo antes al estipulado según la ley.

PQRS PRIMER TRIMESTRE 2024 COBD	PETICIONES	4
	QUEJAS	1
	RECLAMOS	0
	SUGERENCIAS	0

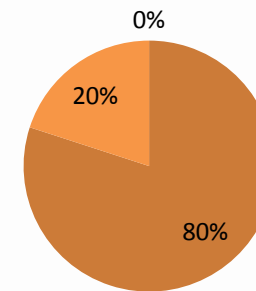


MEDIO DE REGISTRO DEL PQRSFD PRIMER TRIMESTRE COBD AÑO 2024

- El medio más utilizado para el sistema PQRS fue, con una participación de 80 % por correo electrónico y un 20% de medio físico, 0% mixto.

MEDIO DE REGISTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
WEB- CORREO ELECTRONICO	4	80%
FISICO	1	20%
MIXTO	0	0%
TOTAL	4	100%

MEDIO DE SOLICITUD DE PQRS 2024

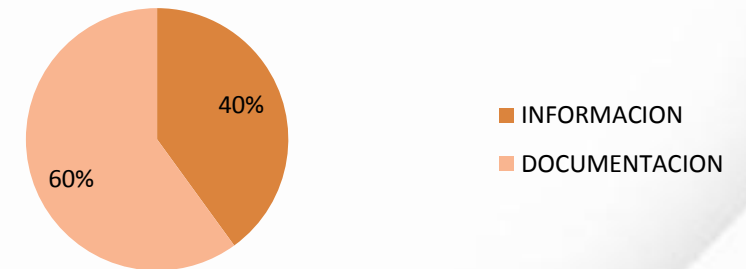


ESTADO SOLICITUD DE LA INFORMACION

- El estado de solicitud de la información en este cuatrimestre fue con una participación del 60 % petición documental y un 40 % fue petición Información.

ESTADO DE LA INFORMACION SOLICITADA 2024	PETICION	PARTICIPACION %	CANTIDAD
	INFORMACION	40%	2
	DOCUMENTACION	60%	3

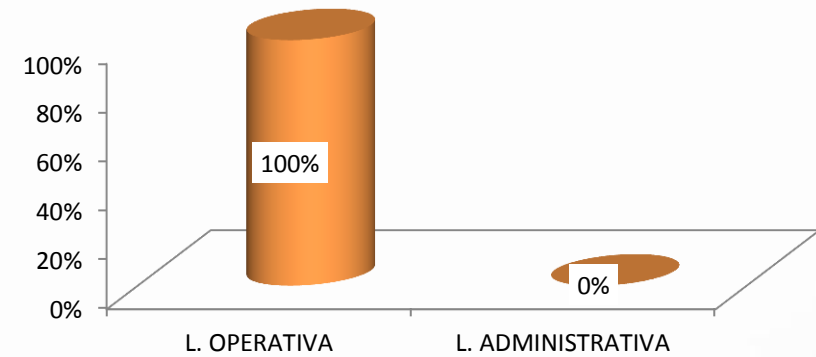
ESTADO DE LA INFORMACION SOLICITADA



LOS PQRSFD INGRESADOS A LA ENTIDAD DURANTE ESTE PERIODO (ENERO-MARZO 2024) FUERON DIRIGIDOS ASÍ:

- El que más participación tuvo fue la línea operativa con una participación del 100 %, seguido de la línea financiera con 0% de participación y la línea Administrativa con una participación del 0%

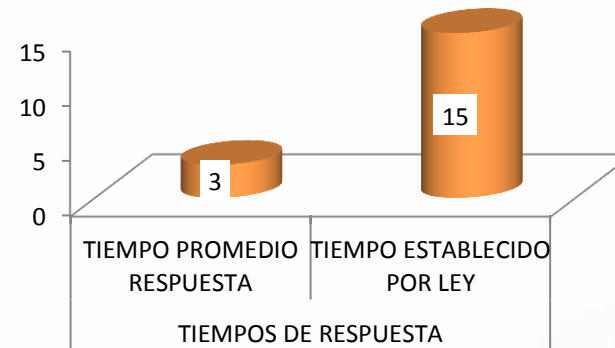
PARTICIPACION % POR LINEAS PQRS 2024	LINEA	PARTICIPACION %	CANTIDAD
	L. OPERATIVA	100%	5
	L. ADMINISTRATIVA	0%	0



RANGO DE TIEMPOS DE RESPUESTA A PQRSFD (ENERO-MARZO 2024)

- El 100% equivalente a 5 PQRS se respondieron antes del tiempo establecido según la ley en un promedio de tiempo de 3 días . Es de anotar que es un tiempo optimo y corto sobre el tiempo de ley equivalente a 15 días.
- Lo que quiere decir que es un proceso el cual se trabaja con agilidad para darle respuesta con calidad y eficiencia a las inquietudes o requerimientos de nuestros usuarios.

TIEMPOS DE RESPUESTA	TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA	3
	TIEMPO ESTABLECIDO POR LEY	15



ESTADO DE PROCESOS JURIDICOS COBD PQRSFD (ENERO-MARZO 2024)

DESPACHO JUDICIAL:	CONSEJO DE ESTADO SEGUNDA INSTANCIA
TIPO DE DEMANDA :	ACCIÓN DE REPARACIÓN DIRECTA
RADICACO NO.:	2004-00645/204-0046
CUANTIA:	\$ 1.677.474.665.00
DEMANDANTE:	AGRICOLA DE SEGUROS SA Y CARTONES Y PAPELES DEL RISARALDA
DEMANDADO:	CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE DOSQUEBRADAS
HECHOS:	Reclamación por atención de incendio en la fábrica de Cartones y Papeles del Risaralda
FRCHA DE ADMISIÓN DE LA DEMANDA:	7/06/2004
ESTADO:	Sentencia favorable en 1a. Instancia. Recurso de apelación contra la sentencia de primera instancia en la sala tercera del consejo de estado

DESPACHO JUDICIAL:	CONSEJO DE ESTADO SEGUNDA INSTANCIA
TIPO DE DEMANDA :	ACCIÓN DE REPARACIÓN DIRECTA
RADICACO NO.:	2004-00645/204-0046
CUANTIA:	\$ 1.677.474.665.00
DEMANDANTE :	AGRICOLA DE SEGUROS SA Y CARTONES Y PAPELES DEL RISARALDA
DEMANDADO:	CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE DOSQUEBRADAS
HECHOS:	Reclamación por atención de incendio en la fábrica de Cartones y Papeles del Risaralda
FRCHA DE ADMISIÓN DE LA DEMANDA:	7/06/2004
ESTADO:	Sentencia favorable en 1a. Instancia. Recurso de apelación contra la sentencia de primera instancia en la sala tercera del consejo de estado

DESPACHO JUDICIAL:	JUEZ SÉPTIMO ADMINISTRATIVO DE PEREIRA
TIPO DE DEMANDA:	ACCIÓN DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO
RADICACO NO.:	66001-33-33-007-2023-00216-00
CUANTIA PETENCIONES:	Ó \$ 40,000,000
DEMANDANTE:	JORGE VAN ECHEVERRI
DEMANDADO:	CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE DOSQUEBRADAS
HECHOS:	JORGE VAN ECHEVERRI (EXFUNCIONARIO - BOMBERO) demanda pago de horas extras, dominicales y festivos laborados
FRCHA DE ADMISIÓN DE LA DEMANDA:	20/11/2023
ESTADO:	EN PROCESO



CANALES DE ATENCION AL CIUDADANO PQRSFD (ENERO-MARZO 2024)



**Canal Presencial Radicación
en Físico**

Carrera 10 (Avenida Ferrocarril)
No. 9-159 Sector Mitaca-
Dosquebradas

Horario:
lunes a jueves
7:00 a.m. a 4:00 pm
Viernes de 7:00 a.m. a 3:00pm



Canal Virtual

Página web bomberos:
<https://www.bomberosdosquebradas.gov.co/>

Email:
bomberos@dosquebradas.gov.co
atencionalciudadano@bomberosdosquebradas.gov.co



**Canal Telefónico
Teléfonos:**

+57 6063402419

Horario:
lunes a Jueves
7:00 a.m. a 4:00 pm
Viernes de 7:00
a.m. a 3:00pm

CANALES DE ATENCION AL CIUDADANO COBD

