



**CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DEL MUNICIPIO  
DE DOSQUEBRADAS  
NIT. 816002062-6**



| INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS Y SUJERENCIAS PRIMER SEMESTRE<br>CUERPO OFICAL DE BOMBEROS DOSQUEBRADAS |   |
|---|---|
| PERIODO   | 1 DE JULIO DE 2023 AL 29 DE DICIEMBRE DE 2023   |
| ACTIVIDAD   | INFORME SEGUIMIENTO PQRS SEGUNDO SEMESTRE   |
| OBJETIVO  | Fomentar la buena gestión de la entidad prestando un servicio eficiente de acuerdo a la constitución y a la ley; garantizando la participación ciudadana, basada en el derecho que tiene todo ciudadano de obtener respuesta oportuna a sus solicitudes y requerimientos. |
| RESPONSABLE   | OFICINA CONTROL INTERNO   |

### PRESENTACION

En cumplimiento a lo establecido en la ley 87 de 1993 la oficina de control interno del cuerpo oficial de Bomberos lleva a cabo el debido seguimiento a las actividades que se desarrollan para dar respuesta clara y en el tiempo establecido al ciudadano. Para ello se evalúa las actividades desarrolladas dentro del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias; es así como se realiza el seguimiento de evaluación y seguimiento por parte de la oficina de Control Interno de la Entidad. Es de anotar que durante el seguimiento a cada proceso se establecen los controles necesarios para tener un plan de mejora y así ser oportunos ante las inquietudes de los ciudadanos.

**ALCANCE:** este procedimiento aplica a todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentado por la comunidad y que se encuentren relacionados con la misión de la entidad.

**METODOLOGIA:** Se realizó la revisión y se verifico que se esté llevando el debido procedimiento por parte de los líderes del proceso, esto con el fin de que se esté ejecutando bien el procedimiento PQRS de la institución. Se verifico el estadístico del sistema PQRS y así mismo se evidencio tiempos de respuesta oportuno cumpliendo en eficiencia sobre el 100% en los tiempos según lo establecido por la ley.

[www.bomberosdosquebradas.gov.co](http://www.bomberosdosquebradas.gov.co)

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

**Código Postal:** 661002

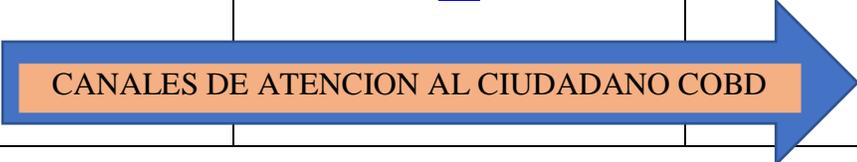
**Teléfonos:** PBX+57 6063402919

**Email:** [bomberos@dosquebradas.gov.co](mailto:bomberos@dosquebradas.gov.co)



**CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DEL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS**  
**NIT. 816002062-6**



|   |  |   |
|---|--|---|
|  <p><b>Canal Presencial Radicación en Físico</b></p> <p>Carrera 10 (Avenida Ferrocarril)<br/>         No. 9-159 Sector Mitaca-Dosquebradas</p> <p>Horario:<br/>         lunes a jueves<br/>         7:00 a.m. a 4:00 pm<br/>         Viernes de 7:00 a.m. a 3:00pm</p> |  <p><b>Canal Virtual</b></p> <p>Página web bomberos:<br/> <a href="https://www.bomberosdosquebradas.gov.co/">https://www.bomberosdosquebradas.gov.co/</a></p> <p>Email:<br/> <b>bomberos@dosquebradas.gov.co</b><br/> <a href="mailto:atencionalciudadano@bomberosdosquebradas.gov.co">atencionalciudadano@bomberosdosquebradas.gov.co</a></p> |  <p><b>Canal Telefónico</b></p> <p><b>Teléfonos:</b><br/>         +57 6063402419</p> <p>Horario:<br/>         lunes a Jueves<br/>         7:00 a.m. a 4:00 pm<br/>         Viernes de 7:00 a.m. a 3:00pm</p> |
|   |  |   |

**PETICIONES:**

Durante el periodo del segundo semestre del año 2023 ingresaron a la institución 25 peticiones de carácter de información pública y soporte financiero.

**QUEJAS:**

Durante el periodo del segundo semestre del año 2023 no se recibieron quejas.

**RECLAMOS:**

Durante el periodo del segundo semestre del año 2023 no se recibieron Reclamos

[www.bomberosdosquebradas.gov.co](http://www.bomberosdosquebradas.gov.co)

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

**Código Postal:** 661002

**Teléfonos:** PBX+57 6063402919

**Email:** [bomberos@dosquebradas.gov.co](mailto:bomberos@dosquebradas.gov.co)



**CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DEL MUNICIPIO  
DE DOSQUEBRADAS  
NIT. 816002062-6**



**ACCIONES JUDICIALES:**

Las acciones judiciales interpuestas a la institución son con procedencia de años anteriores y el año en vigencia que aún se encuentran en proceso.

PROCESO 1

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| 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 |

PROCESO 2

|                    |                                       |
|--------------------|---------------------------------------|
| DESPACHO JUDICIAL: | JUEZ QUINTO ADMINISTRATIVO DE PEREIRA |
|--------------------|---------------------------------------|

[www.bomberosdosquebradas.gov.co](http://www.bomberosdosquebradas.gov.co)

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

**Código Postal:** 661002

**Teléfonos:** PBX+57 6063402919

**Email:** [bomberos@dosquebradas.gov.co](mailto:bomberos@dosquebradas.gov.co)



**CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DEL MUNICIPIO  
DE DOSQUEBRADAS  
NIT. 816002062-6**



|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| TIPO DE DEMANDA:                 | ACCIÓN DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO   |
| RADICACO NO.:                    | 66001-33-33-005-2019-00380-00  |
| CUANTIA:                         | \$ 13.855.530.00   |
| DEMANDANTE:                      | JHON ALEXANDER GIRALDO BERNAL  |
| DEMANDADO:                       | CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE DOSQUEBRADAS   |
| HECHOS:                          | JHON ALEXANDER GIRALDO BERNAL (EXFUNCIONARIO - BOMBERO) demanda pago de horas extras, dominicales y festivos laborados |
| FRCHA DE ADMISIÓN DE LA DEMANDA: | 07/07/2020   |
| ESTADO:                          | Sentencia favorable en 1a. Instancia. Se encuentra en apelación ante el tribunal administrativo de Pereira             |

PROCESO 3

|                        |   |
|------------------------|---|
| 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 Ó PETENCIONES: | \$ 40,000,000                                 |
| DEMANDANTE:            | JORGE VAN ECHEVERRI                           |
| DEMANDADO:             | CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE DOSQUEBRADAS    |
| HECHOS:                | JORGE VAN ECHEVERRI (EXFUNCIONARIO - BOMBERO) |

[www.bomberosdosquebradas.gov.co](http://www.bomberosdosquebradas.gov.co)

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

**Código Postal:** 661002

**Teléfonos:** PBX+57 6063402919

**Email:** [bomberos@dosquebradas.gov.co](mailto:bomberos@dosquebradas.gov.co)



**CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DEL MUNICIPIO  
DE DOSQUEBRADAS  
NIT. 816002062-6**



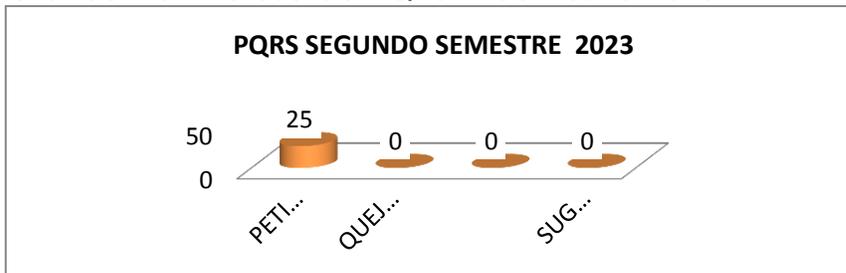
|                                  |  |
|----------------------------------|--|
|                                  | demanda pago de horas extras, dominicales y festivos laborados |
| FRCHA DE ADMISIÓN DE LA DEMANDA: | 20/11/2023   |
| ESTADO:                          | PARA CONTESTAR   |

1. Resultados y balances

Tabla No. 1 Clase de PQRS 2º Semestre 2023

|   |             |    |
|---|-------------|----|
| PQRS<br>COBD<br>PRIMER<br>SEMESTRE<br>AÑO<br>2023 | PETICIONES  | 25 |
|   | QUEJAS      | 0  |
|   | RECLAMOS    | 0  |
|   | SUGERENCIAS | 0  |

Grafico No. 1 Clase de PQRS 2º Semestre 2023



Durante este segundo semestre el requerimiento más solicitado fueron de en peticiones equivalentes al 100% con un Total de 25 Peticiones. De las otras tipologías no se evidenciaron ninguna.



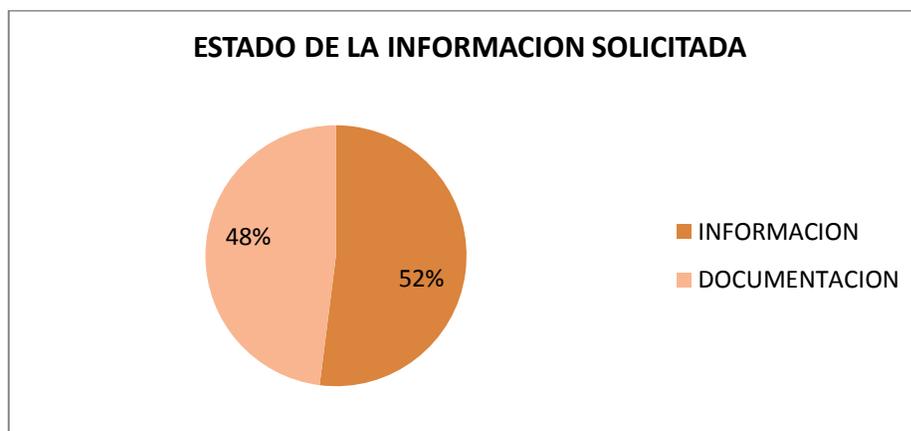
**CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DEL MUNICIPIO  
DE DOSQUEBRADAS  
NIT. 816002062-6**



Tabla No. 2 Tipo de PQRS 2º Semestre 2023

| ESTADO DE LA INFORMACION SOLICITADA 2023 | PETICION      | PARTICIPACION % | CANTIDAD |
|--|---------------|-----------------|----------|
|  | INFORMACION   | 52%             | 13       |
|  | DOCUMENTACION | 48%             | 12       |

Grafico No. 2 Tipo de PQRS 2º Semestre 2023



Según el tipo de Petición los usuarios hicieron El 52% equivalente a 13 peticiones fueron de información y el 48% equivalente a 12 peticiones, fueron de documentación. En la cual la entidad respondió según los intereses del ciudadano.

Tabla No. 3 Medio por el cual es solicitada de PQRS 2º Semestre 2023

| MEDIO DE REGISTRO       | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|-------------------------|----------|------------|
| WEB- CORREO ELECTRONICO | 22       | 88%        |
| FISICO                  | 3        | 12%        |
| MIXTO                   | 0        | 0%         |
| TOTAL                   | 25       | 100%       |

[www.bomberosdosquebradas.gov.co](http://www.bomberosdosquebradas.gov.co)

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

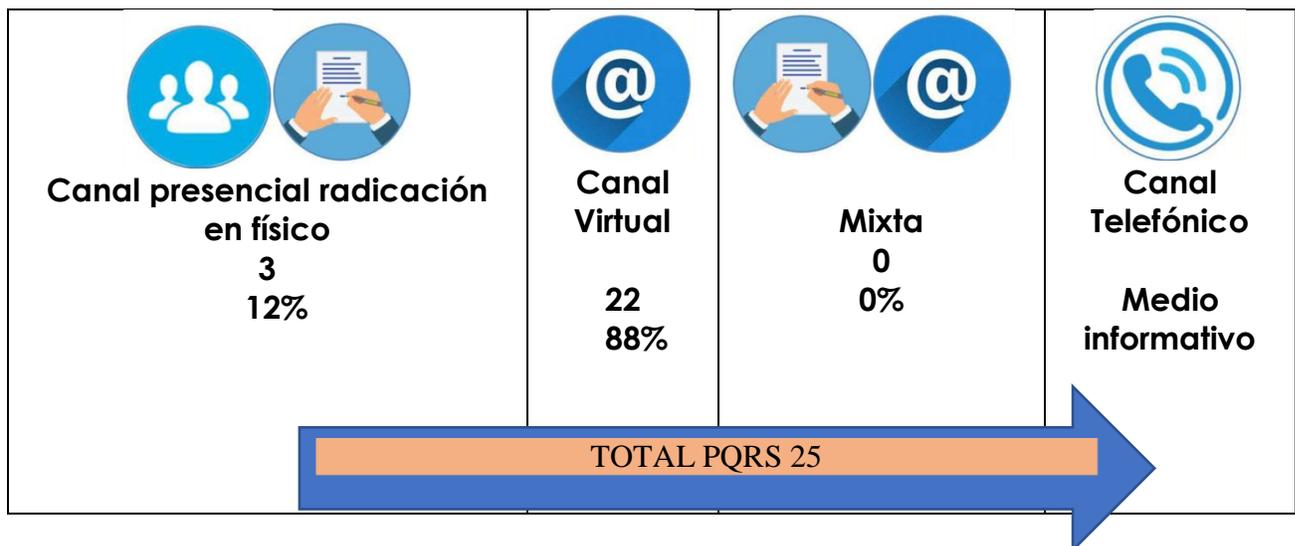
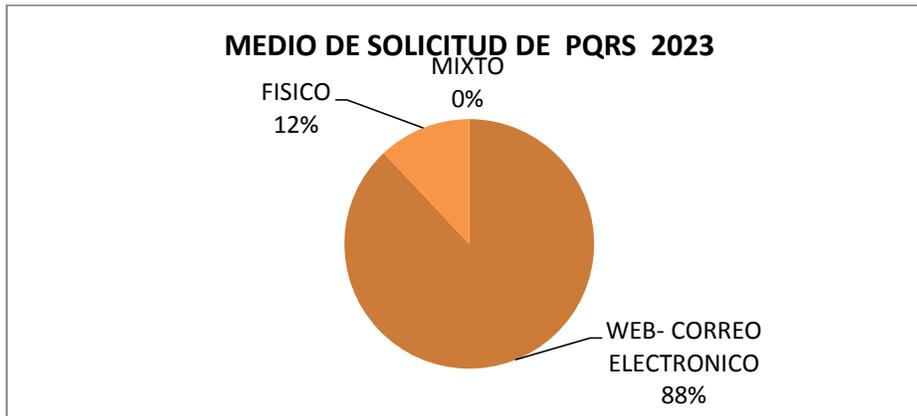
**Código Postal:** 661002

**Teléfonos:** PBX+57 6063402919

**Email:** [bomberos@dosquebradas.gov.co](mailto:bomberos@dosquebradas.gov.co)



Grafico No. 3 Medio por donde se solicita el PQRS 2º Semestre 2023



El medio más utilizado dentro de la entidad este primer semestre fue el medio virtual por medio de correo y utilización de la página web, con una participación del 88% equivalente a 22 peticiones, el canal presencial fue utilizado en un 12% con 3 Y "0" petición y de forma mixta recibida por correo.



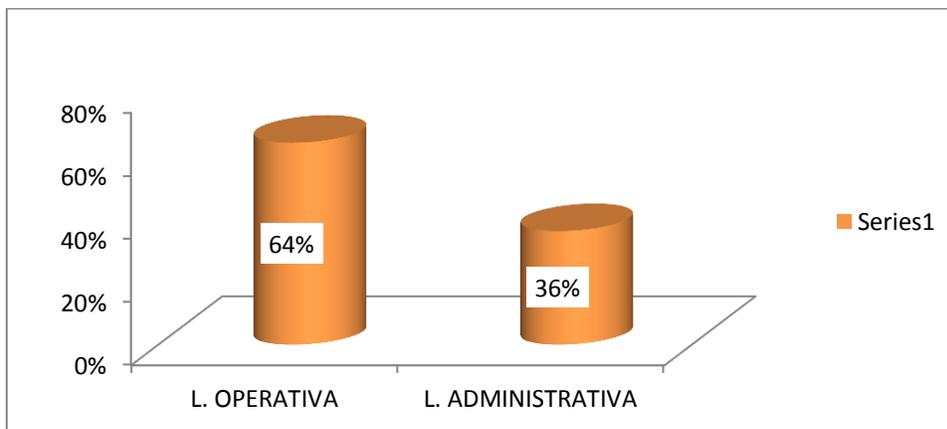
**CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DEL MUNICIPIO  
DE DOSQUEBRADAS  
NIT. 816002062-6**



Tabla No. 4 Línea de competencia en el PQRS 2º Semestre 2023

| PARTICIPACION<br>% POR LINEAS<br>PQRS 2023 | LINEA             | PARTICIPACION<br>% | CANTIDAD |
|--|-------------------|--------------------|----------|
|  | L. OPERATIVA      | 64%                | 16       |
|  | L. ADMINISTRATIVA | 36%                | 9        |

Grafico No. 4 Línea de competencia en el PQRS 2º Semestre 3



Según la participación por líneas, El Cuerpo Oficial De Bomberos De Dosquebradas recibió 25 peticiones dirigidas en un 64% equivalente a 16 Peticiones a la línea operativa de la institución, y el 36 %equivalente a 9 peticiones fueron dirigidas a la línea administrativa.

Tabla No. 5 Estado PQRS 2º Semestre 2023

| ESTADO DE LOS PQRS |                                   |                                  |
|--------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| CULMINADO          | EN TRAMITE DENTRO DE LOS TERMINOS | EN TRAMITE FUERA DE LOS TERMINOS |
| 25                 | 0                                 | 0                                |

Tabla No. 5 Estado del PQRS 1º Semestre 2023

[www.bomberosdosquebradas.gov.co](http://www.bomberosdosquebradas.gov.co)

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

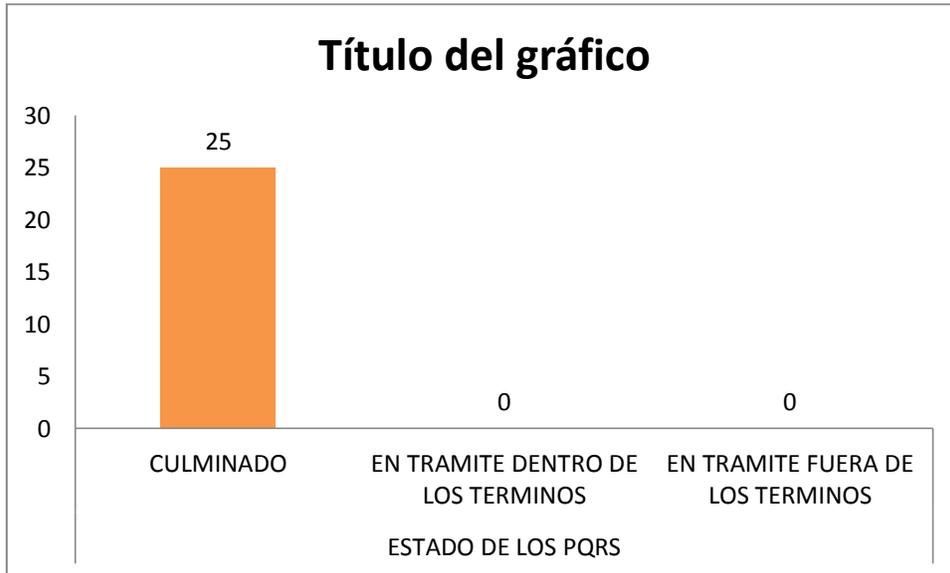
**Código Postal:** 661002

**Teléfonos:** PBX+57 6063402919

**Email:** [bomberos@dosquebradas.gov.co](mailto:bomberos@dosquebradas.gov.co)



**CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DEL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS**  
**NIT. 816002062-6**

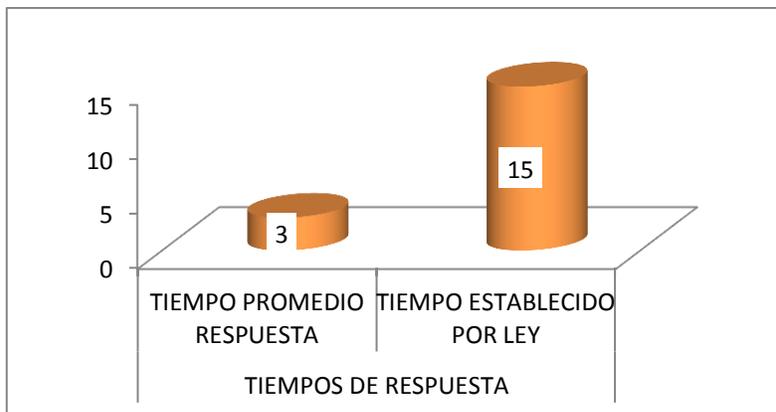


El 100% equivalente a 25 peticiones se respondieron satisfactoriamente dentro del tiempo establecido según la ley.

Tabla No. 6 Rango tiempo respuesta del PQRS 2º Semestre 2023

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

Gráfico No. 6 Rango tiempo respuesta del PQRS 2º Semestre 2023



[www.bomberosdosquebradas.gov.co](http://www.bomberosdosquebradas.gov.co)

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

**Código Postal:** 661002

**Teléfonos:** PBX+57 6063402919

**Email:** [bomberos@dosquebradas.gov.co](mailto:bomberos@dosquebradas.gov.co)



**CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DEL MUNICIPIO  
DE DOSQUEBRADAS  
NIT. 816002062-6**



Los tiempos de respuesta se dieron con satisfacción donde los rangos más representativos fueron de 0 a 15 días, en los cuales la institución en su mayoría dio respuesta oportunamente y dentro de los tiempos establecidos en un tiempo promedio de 3 días utilizando solo el 20% del tiempo establecido, sin quedarse alguno por fuera de ellos.

Es de anotar que Cada línea conto con el conocimiento y apoyo de la comandante- directora; la cual le dio la trazabilidad a cada caso para llegar con efectividad y eficacia al usuario final.

Se firma a los días 29 de Diciembre del año 2023

Aprobado por:

**LINA MARIA MARIN RODRIGUEZ**  
Comandante -Directora.

Elaborado por:

**ERICA LORENA CARDENAS RAMIREZ**  
Contratista Calidad

[www.bomberosdosquebradas.gov.co](http://www.bomberosdosquebradas.gov.co)

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

**Código Postal:** 661002

**Teléfonos:** PBX+57 6063402919

**Email:** [bomberos@dosquebradas.gov.co](mailto:bomberos@dosquebradas.gov.co)