



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



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES TRIMESTRE 2026 CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DOSQUEBRADAS	
PERIODO	1 ENERO 2026 AI 30 DE MARZO 2026
ACTIVIDAD	INFORME SEGUIMIENTO PQRSDF PRIMER TRIMESTRE
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.

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, sugerencias, denuncias y felicitaciones; presentado por la comunidad y que se encuentren relacionados con la misión de la entidad.

METODOLOGIA: Se realizó la revisión y se verificó 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 PQRSDF de la institución.

Se verifico el estadístico del sistema PQRSDF 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

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

Código Postal: 661002

Teléfonos: +57 (6) 340 2419 extensiones 1001 - 1007

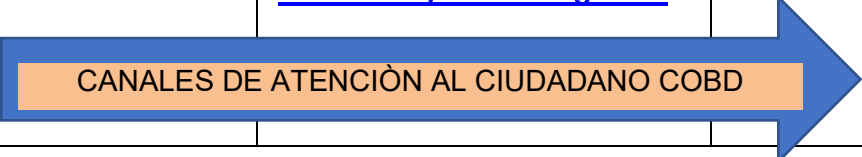
Email: bomberos@dosquebradas.gov.co



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



CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO COBD

 Canal Presencial Radicación en Físico Carrera 10 (Avenida Ferrocarril) No. 9-159 Sector Mitaca-Dosquebradas Horario: lunes a Viernes 8:00 a.m. a 3:00 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 o v.co atencionalciudadano@bomberosdosquebradas.gov.co	 Canal Telefónico Teléfonos: +57 6063402419 Horario: lunes a viernes 8:00 a.m. a 3:00 pm viernes de 7:00 a.m. a 3:00pm
 CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO COBD		

1 RESULTADOS Y BALANCES

Tabla No. 1 - Clase de PQRSDF Primer Trimestre 2026

PQRSDF COBD PRIMER TRIMESTRE AÑO 2026	PETICIONES / DERECHOS DE PETICIÓN	31
	QUEJAS	2
	RECLAMOS	1
	SUGERENCIAS	0
	DENUNCIAS	0
	FELICITACIONES	0
	TOTAL	34

Durante este primer trimestre se recibieron un total de 34 requerimientos ciudadanos. Las peticiones y derechos de petición representaron la tipología predominante con 31 radicados (91.18%); se presentaron 2 quejas (5.88%) y 1 reclamo (2.94%). No se recibieron sugerencias, denuncias ni felicitaciones durante el período

www.bomberosdosquebradas.gov.co

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

Código Postal: 661002

Teléfonos: +57 (6) 340 2419 extensiones 1001 - 1007

Email: bomberos@dosquebradas.gov.co



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



Tabla No. 2 - Medio por el cual es solicitado el PQRSDf Primer Trimestre 2026

MEDIO DE REGISTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
WEB - CORREO ELECTRÓNICO / VIRTUAL	26	76%
FÍSICO / PRESENCIAL / COMUNICADO ESCRITO	7	21%
TELEFÓNICO	1	3%
TOTAL	34	100%

El medio más utilizado durante este primer trimestre fue el virtual (correo electrónico y página web) con 26 radicados, equivalente al 76% del total. El canal físico/presencial fue empleado en 7 ocasiones (21%), y el canal telefónico registró 1 requerimiento (3%).

Tabla No. 3 - Rango de Días de Atención PQRSDf Primer Trimestre 2026

Rango de atención	Cantidad	Porcentaje
0 – 15 días	25	73.53%
16 – 30 días	9	26.47%
Más de 30 días	0	0%
Total	34	100%

En cuanto a los tiempos de respuesta, 25 requerimientos fueron atendidos dentro de los primeros 15 días (rango oportuno), equivalente al 73.53% del total; 9 fueron resueltos entre 16 y 30 días (26.47%), y ningún requerimiento superó los 30 días. Esto evidencia que el 100% de los casos fue resuelto dentro del plazo máximo legal de 30 días,

Cabe anotar que los requerimientos que fueron atendidos en tiempo extemporáneo obedecen principalmente a la naturaleza operativa de la entidad, toda vez que el mismo personal encargado de dar respuesta a dichas solicitudes hace parte activa de la misionalidad institucional, especialmente en la atención de emergencias en todas sus modalidades. En este sentido, cuando se presentan situaciones de carácter urgente o de alto impacto, la prioridad se centra en salvaguardar la vida, los bienes y el entorno, lo cual puede generar retrasos en la gestión administrativa y en la respuesta oportuna de algunos requerimientos. No obstante, la entidad continúa implementando acciones orientadas a fortalecer la oportunidad en las respuestas sin afectar el cumplimiento de su función principal.

www.bomberosdosquebradas.gov.co

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

Código Postal: 661002

Teléfonos: +57 (6) 340 2419 extensiones 1001 - 1007

Email: bomberos@dosquebradas.gov.co



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



Tabla No. 4 Estado de la información PQRSDF 1° Trimestre 2026

ESTADO DE LA INFORMACION SOLICITADA 2026	PETICION	PARTICIPACION %	CANTIDAD
	INFORMACIÓN	62%	21
	DOCUMENTACIÓN	38%	13

Tabla No. 5 Área de competencia en el PQRSDF 1° Trimestre 2026

PARTICIPACION % POR AREAS	AREA	PARTICIPACION %	CANTIDAD
PQRSDF 2026	A. OPERATIVA	85.29%	29
	A. ADMINISTRATIVA	14.71%	5

2. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Durante el primer trimestre del año 2026, el Cuerpo Oficial de Bomberos de Dosquebradas recibió y gestionó 34 requerimientos ciudadanos,

Es importante aclarar que las quejas relacionadas a las siguientes solicitudes no corresponden a inconformidades en la prestación del servicio institucional, sino a requerimientos ciudadanos de intervención o atención de situaciones específicas en el entorno:

Las solicitudes de informes técnicos y certificados constituyeron la tipología dominante, evidenciando la demanda de la comunidad y entidades aseguradoras por documentación oficial sobre emergencias atendidas. El canal virtual continuó siendo el de mayor uso (76%), consolidando la tendencia hacia la digitalización de trámites.

Se recomienda: (1) Fortalecer los protocolos de respuesta para solicitudes de informes técnicos, dado su alto volumen; (2) Mantener el canal virtual como principal vía de atención; (3) Gestionar oportunamente los requerimientos que superen los 15 días de respuesta para alcanzar el 100% de eficiencia temporal;

www.bomberosdosquebradas.gov.co

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

Código Postal: 661002

Teléfonos: +57 (6) 340 2419 extensiones 1001 - 1007

Email: bomberos@dosquebradas.gov.co



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



Se proyecta informe de PQRSDf primer semestre de la entidad. Se firma a los 22 días del mes de abril de 2026 en las instalaciones del Cuerpo Oficial de Bomberos de Dosquebradas.

Aprobado por:

JOSE JOAQUIN OCAMPO PEREZ
Director General

Elaborado por:


ERICA LORENA CARDENAS RAMIREZ
Contratista Calidad


SANDRA LILIANA GIRALDO H.
Contratista MIPG