



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

Nombre del proceso.
**GESTIÓN DE SERVICIO A LA
CIUDADANÍA**
Responsable del proceso
SUBDIRECTOR CORPORATIVO

Código: PROD-GSC-01

Versión: 08

Nombre del procedimiento.
SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

Vigente desde:
25/04/2018

Página 1 de 4

CONTROL DE FIRMAS

Elaboró: Cesar Augusto Zea Arévalo Diego Fernando Forero Huertas	Cargo: Contratista SGC-ASAC Contratista Subdirección de Gestión del Riesgo
Revisó: Blanca Irene Delgadillo Porras Adriana Yolanda Huérfano José William Arrubla Jhon Jairo Palacio Franklin Molina Lozano	Cargo: Coordinadora Control Interno Disciplinario Coordinadora SIG Coordinador de Servicio al Ciudadano Coordinador de Conocimiento del Riesgo Profesional Mejora Continua
Aprobó: Amanda Correa Rueda	Cargo: Subdirectora de Gestión Corporativa

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO.

OBJETIVO

Conocer el nivel de satisfacción, con relación a los servicios que la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos presta a la ciudadanía del Distrito capital.

ALCANCE

Inicia con la recolección de la información de los datos de la encuesta física y/o datos de las PQRS-SDQS de acuerdo con la oportunidad de la atención presencial, atención por parte el uniformado de bomberos en las visitas de inspección y/o capacitación con relación a los servicios ofrecidos por la U. A. E. Cuerpo Oficial de Bomberos, finalizando con la entrega del producto.

POLITICAS DE OPERACIÓN

- Es responsabilidad de cada líder de proceso:
 - Socializar los documentos que aprueba, al personal que interacciona en el documento.
 - Hacer cumplir los requisitos establecidos en los documentos aprobados.
 - Actualizar los documentos del SIG cuando la normatividad y documentos Externos aplicables cambien.
 - Revisar y/o actualizar los documentos del SIG cada vez que se requiera, como máximo cada 2 años, con apoyo del referente SIG de la dependencia.
 - Es responsabilidad del Líder del Proceso revisar periódicamente la vigencia de la normatividad y documentos Externos aplicables.
 - La organización de documentos producto de las actividades desarrolladas en este procedimiento deben quedar organizadas de acuerdo con las tablas de retención documental -TRD concertadas con el líder del proceso.
 - El líder del proceso será el encargado de realizar las acciones de mejora de acuerdo al resultado del informe consolidado por el área de Servicio al Ciudadano, el cual deberá consultarlo en la página web de la Entidad.
 - La presentación del informe debe contener.
 - Generar observaciones en los resultados del trámite del concepto técnico de bomberos así como las PQRS de acuerdo con la percepción obtenida por ciudadano, en cada pregunta
 - Tener en cuenta peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones sobre el servicio prestado.
 - Generar conclusión, teniendo en cuenta el resultado final obtenido de la encuesta de percepción, para la toma de decisiones a responsabilidad de cada Área según el servicio prestado.
 - Ficha técnica de las encuestas para cada servicio.
 - Generar conclusión, teniendo en cuenta el resultado final obtenido de la encuesta de satisfacción.
- Este informe será diligenciado en archivo Word
- Una vez generada cada encuesta se le divulgará a los usuarios, la Figura del Defensor de la Ciudadanía de la Unidad, sus funciones y actividades

DEFINICIONES

Acciones Correctivas: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acciones Preventivas: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial indeseable.

Concepto Técnico: Es la emisión técnica emitida por una entidad, a través de la cual se da constancia de las condiciones de seguridad en las

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DISEÑO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

Nombre del proceso.
GESTIÓN DE PQRS
Responsable del proceso
SUBDIRECTOR CORPORATIVO

Nombre del procedimiento.
SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

Código: PROD-GP-01

Versión: 08

Vigente desde:
25/04/2018

Página 2 de 4

que se encuentra un inmueble en el cual funciona un establecimiento comercial.

Coherencia institucional: Se concibe como la alineación de todos los elementos estratégicos de la entidad con el propósito de lograr una administración armónica.

Controles operacionales: Entiéndase como el conjunto de acciones y actividades que son implementadas en la operación de la entidad y que tiene como finalidad asegurar la conformidad de la gestión para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales

Ciente: Usuario o beneficiario que solicita los servicios ofrecidos por una Entidad.

Divulgación: Es la acción y efecto de divulgar (difundir, promover o publicar algo para ponerlo al alcance del público)

Encuesta: procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos por medio de un cuestionario previamente diseñado,

Emergencia: Cualquier suceso capaz de afectar el funcionamiento cotidiano de una comunidad, pudiendo generar víctimas o daños materiales, afectando la estructura social y económica de la comunidad involucrada y que puede ser atendido eficazmente con los recursos propios de los organismos de atención primaria o de emergencias por parte de una entidad.

Estadística: es una ciencia formal que estudia la recolección, análisis e interpretación de datos de una muestra representativa, ya sea para ayudar en la toma de decisiones o para explicar condiciones regulares o irregulares de algún fenómeno o estudio aplicado, de ocurrencia en forma aleatoria o condicional, es el vehículo que permite llevar a cabo el proceso relacionado con la investigación científica.

Información: Es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.

Medición: Grado de satisfacción de las necesidades del cliente, donde se tiene en cuenta la percepción del servicio obtenido.

Mejora continua: Acción que permite realizar o aumentar la capacidad de cumplimiento en un proceso.

No conformidad: Incumplimiento de una acción implementada dentro de un proceso.

Satisfacción del usuario: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido los servicios y expectativas dentro de una entidad.

Servicio: Labor que desempeña una entidad, con el fin de satisfacer una necesidad.

Sugerencias: Forma de realizar propuestas, a fin de mejorar las acciones en una actividad determinada.

Ciudadano: Es aquel miembro de una sociedad libre de varias familias, que comparte los derechos de esta sociedad y se beneficia de sus franquicias particulares o del estado teniendo en cuenta su vulnerabilidad o servicio que se le pueda ofrecer.

Comportamiento: Es la manera de proceder que tienen las personas u organismos, en relación con su entorno o mundo de estímulos. El comportamiento puede ser consciente o inconsciente, voluntario o involuntario, público o privado, según las circunstancias que lo afecten.

Estadística: Es una ciencia formal que estudia la recolección, análisis e interpretación de datos de una muestra representativa, ya sea para ayudar en la toma de decisiones o para explicar condiciones regulares o irregulares de algún fenómeno o estudio aplicado, de ocurrencia en forma aleatoria o condicional, es el vehículo que permite llevar a cabo el proceso relacionado con la investigación científica.

Petición: Derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes -normalmente los gobiernos o entidades públicas- por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo.

Queja: Documento que está a disposición de los consumidores para que éstos puedan hacer constar una queja sobre un producto o un servicio.

Reclamo: Es oponerse a algo de palabra o por escrito, expresando una queja o disconformidad. La acción y efecto de reclamar se conoce como reclamación o reclamo.

SDQS: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, aplicativo donde todo ciudadano del Distrito Capital puede interponer sus peticiones, quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones a través del buzón, por escrito, telefónica, o vía internet.

SIM: Sistema de Información Misional, aplicativo que permite ingresar el tipo de servicio, el cual el Área de servicio al Ciudadano realiza liquidaciones y pagos para el trámite del concepto técnico de seguridad humana.


Digi-turno: Sistema digital para la generación de turnos en oficinas de atención al cliente, atención por clase de servicio, tiempos de respuesta de atención y calificación del servicio.

Imer: servicio de carácter misional de las emergencias, suministrado por la Subdirección Operativa (incendios, materiales peligrosos, explosiones y rescates)

✓ **Punto de Control del procedimiento:** Indica que la actividad es una revisión o verificación del cumplimiento de requisitos necesario para el desarrollo del objetivo del procedimiento.

PRODUCTO O SERVICIO

Informe consolidado de la Satisfacción del Ciudadano.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del proceso. GESTIÓN DE PQRS	Código: PROD-GP-01
	Responsable del proceso SUBDIRECTOR CORPORATIVO	Versión: 08
	Nombre del procedimiento. SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA	Vigente desde: 25/04/2018
		Página 3 de 4

2 DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO.

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Auxiliar de apoyo de servicio al ciudadano.	Solicitar al ciudadano, llenar la encuesta telefónica o presencial.	Encuesta de Satisfacción Conceptos Técnicos FOR-GSC-01-01. Satisfacción De Usuarios Para PQR FOR-GSC-01-06.	Si la encuesta es presencial continuar con la activad # 2. Si la encuesta es telefónica continuar con la activad # 4.
2	Auxiliar de apoyo de servicio al ciudadano.	Aplicar encuesta presencial.	Encuesta de Satisfacción Conceptos Técnicos FOR-GSC-01-01.	
3	Auxiliar de apoyo de servicio al ciudadano.	Tabular la información recolectada.	Satisfacción de Usuarios para Conceptos Técnicos FOR-GSC-01-03.	La tabulación de la información se realiza de manera trimestral mes vencido.
4	Auxiliar de apoyo de servicio al ciudadano y/o profesional PQRS-SDQS.	Aplicar encuesta telefónica.	Satisfacción De Usuarios Para PQR FOR-GSC-01-06.	
5	Auxiliar de apoyo de servicio al ciudadano.	Tabular la información recolectada.	Satisfacción De Usuarios Para PQR FOR-GSC-01-06.	La tabulación de la información se realiza de manera mensual, mes vencido.
6	Auxiliar de apoyo de servicio al ciudadano y/o profesional encargado de la actividad.	Preparar informes.	Oficio externo.	Informe de conceptos técnicos y atención a la ciudadanía, se realiza trimestralmente. Informe de PQR, se realiza mensualmente.
7	Coordinación Área de Servicio a la Ciudadanía y/o apoyo a la coordinación.	Solicitar la publicación del informe al referente de Gobierno en Línea "GEL".	Oficio externo.	Satisfacción informe de conceptos técnicos y atención a la ciudadanía. Satisfacción informe de PQR mensual. Solicitar por correo electrónico la publicación en la página Web de la Entidad, los informes de satisfacción.
8	Oficina asesora de planeación /Referente Gobierno en Línea.	Publicar el informe requerido en la página Web de la Entidad.	Oficio externo.	Satisfacción informe de conceptos técnicos y atención a la ciudadanía. Satisfacción informe de PQR mensual.
9	Líderes de Procesos/Área de servicio a la ciudadanía.	✓ Verificar la información, contenida en el informe publicado en la WEB de la Entidad, a fin de analizar la información.	PDF Informe publicado en la página WEB de la Entidad.	Socializar informe interno con base en los siguientes informes: Informe de conceptos técnicos y atención a la ciudadanía, se realiza trimestralmente. Informe de PQR, se realiza semestralmente.
10	Dependencias responsables/ y Coordinación Área de Servicio a la Ciudadanía.	Identificar aspectos del servicio susceptibles de mejora.		Cuando se identifican aspectos susceptibles a la mejora, pase a la actividad 11.

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

Nombre del proceso.
GESTIÓN DE PQRS
Responsable del proceso
SUBDIRECTOR CORPORATIVO

Nombre del procedimiento.
SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

Código: PROD-GP-01

Versión: 08

Vigente desde:
25/04/2018

Página 4 de 4

11	Coordinación Área de Servicio a la Ciudadanía / Líderes del Proceso de las Dependencias Responsables.	Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.	Solicitud de ACPM FOR-GI-04-01.	Según lo que corresponda en el procedimiento de cada Servicio.
		Fin del procedimiento.		

3. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
07	31/03/2017	Se actualiza formato levantamiento de procedimiento, se realiza cambio de nombre al procedimiento satisfacción de usuarios por satisfacción de la ciudadanía, se modifica alcance y se agregan 2 políticas de operación, se modifican algunos registros de las actividades y se incorpora una más, se hace cambio a los documentos relacionados al procedimiento.
08	25/04/2018	Se modifica el alcance del procedimiento. Se actualizan las políticas de operación. Se modifica el objetivo. Se actualizan las actividades pasando de 13 a 11 actividades. Se eliminan los formatos FOR-GP-01-02 Ficha Técnica de Servicios Emergencias, FOR-GP-01-05 Aplicativo Emergencias, lo anterior, teniendo en cuenta que la responsabilidad del indicador de los tiempos de oportunidad de las emergencias le corresponde a la Subdirección Operativa. Se modifica la encuesta de satisfacción, FOR-GP-01-01 Encuesta de Satisfacción Conceptos Técnicos V4 y pasa a ser FOR-GP-01-01 Encuesta de Satisfacción Conceptos Técnicos V5.

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.