



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

INFORME SATISFACCIÓN DE LAS PQRS ENERO DE 2018

INTRODUCCIÓN

La Subdirección de Gestión Corporativa - Área de Servicio y Atención a la Ciudadanía de La UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá, en cumplimiento al art. 11 numeral 15, del Decreto 555 de 2011; "Formular, dirigir y verificar la implementación de las políticas, planes y programas de servicio al ciudadano, en concordancia con las políticas distritales sobre la materia y ejercer la Defensoría del Ciudadano en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos"; Decreto 197 de 2014: "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C"; y Decreto 392 de 2015 "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones" y en ejercicio de la delegación de la Defensoría del Ciudadano en la U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos, según resolución 132 de 2016 y con fundamento en los términos de la Ley 1755 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".

OBJETIVO

El objetivo del presente informe es dar a conocer la satisfacción de las áreas frente al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de Información, Felicitaciones y denuncias de posibles eventos de corrupción formuladas por la ciudadanía; las cuales se receptionan y se clasifican para realizar el debido seguimiento; con el objeto de que las áreas efectúen el trámite y cierre a los requerimientos, a fin de poder realizar una encuesta referente a la satisfacción de las respuesta de fondo y en cumplimiento de la normatividad vigente.

En armonía con el objetivo del presente informe, se detalla, a continuación, en forma estadística y graficada la encuesta de las "PQRS" durante el periodo que se reporta:

Calle 20 No. 68 A-06
PBX 382 25 00
Fax extensión 1562
www.bomberosbogota.gov.co
Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANIA

Resultado de la implementación del método de evaluación (encuesta telefónica) referente a la satisfacción de la ciudadanía para verificar la oportunidad y claridad de las respuestas emitidas por las áreas con respecto a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) presentadas a la Entidad; y teniendo en cuenta la información suministrada por cada uno de los ciudadanos con respecto a la verificación de respuesta a sus requerimientos; a continuación se da a conocer la percepción de la ciudadanía en la encuesta realizada correspondiente al mes reportado

DATOS DE LA ENCUESTA	
llamas efectivas	13
llamadas no efectivas	5
Total, Requerimientos con datos	18

Tabla 1

REQUERIMIENTOS	
Requerimientos con datos incompletos	9
Requerimientos anónimos	5
Total	14
Total requerimientos SQDS	32

Tabla 2

De acuerdo a las tablas N°1, en la información producto de la encuesta se logró identificar que para los treinta y dos (32) llamadas efectuadas en el mes de ENERO de 2018, se generó un resultado de trece (13) llamadas efectivas, que corresponden a un 41% de respuestas dadas a la encuesta, las llamadas no efectivas corresponden al 16%. A hora bien, la tabla No. 2, ilustra el número requerimientos imperfectos, toda vez que se advierte el flujo de nueve (9) requerimientos con datos incompletos que equivalen a un 28%, en tanto que los anónimos representan el 16%. Este tipo de requerimientos desde la perspectiva de su complejidad resulta casi inocuo para el mejoramiento continuo de la gestión. Vale aclarar que el porcentaje dado para los datos incompletos y los anónimos es sobre el total de los requerimientos.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

De los 32 requerimientos para la encuesta aplicada, 13 fueron efectivos, para la verificación de la satisfacción a las PQRS, dado lo anterior se aclara que de los 32 requerimientos ingresados.

Por lo anterior, en las siguientes graficas se hace referencias a:

Pregunta N° 1:

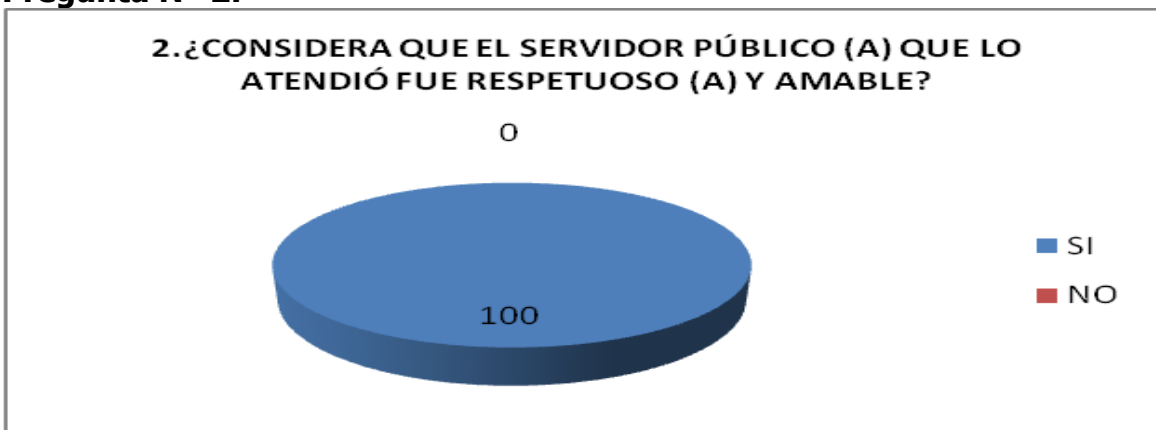


Fuente: Servicio al Ciudadano

Gráfica N° 1

En relación al cumplimiento en las respuestas de los requerimientos que ingresan se puede observar que el 100% de la ciudadanía que se encuestó, recibió respuesta a la solicitud.

Pregunta N° 2:



Fuente: Servicio al Ciudadano

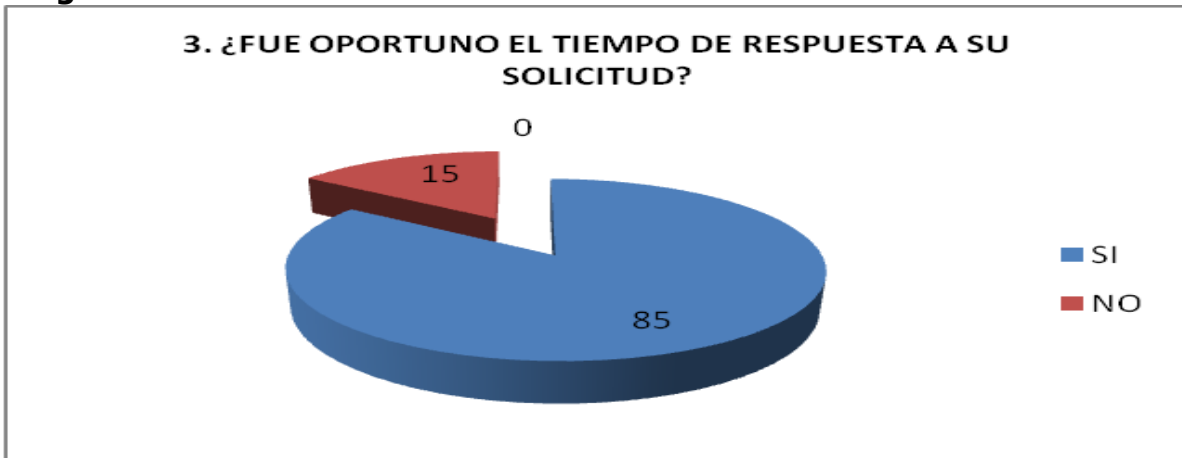


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

Gráfica N° 2

La gráfica da a conocer el cumplimiento de los criterios de calidad, calidez, oportunidad y coherencia en la atención a la ciudadanía con el fin de brindar un servicio integral el cual está representado en el 100% de las personas encuestadas.

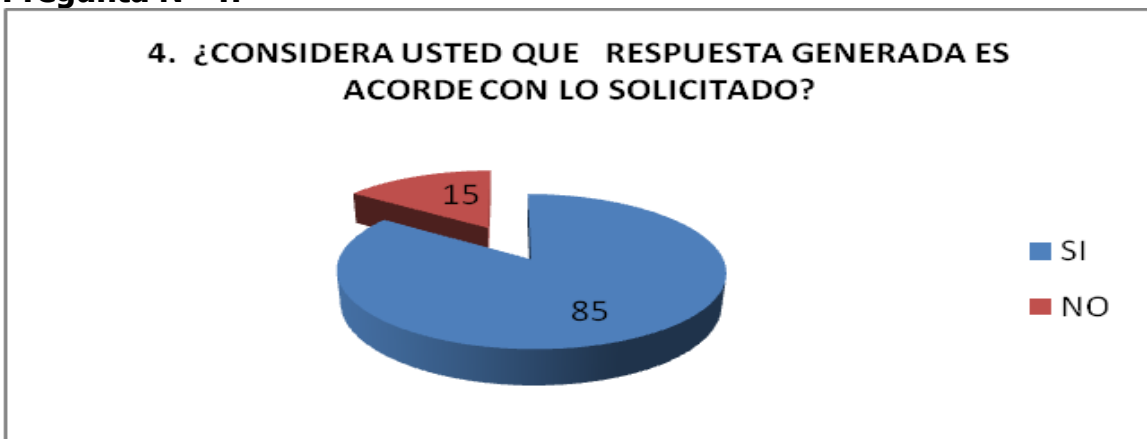
Pregunta N° 3:



Fuente: Servicio al Ciudadano
Gráfica N° 3

La gráfica N° 3 da a conocer el tiempo de respuesta a los requerimientos recibidos en la Entidad de acuerdo a la encuesta realizada es equivalente al 85% en oportunidad, dos de los ciudadanos indican que no se cumplió con los términos de ley.

Pregunta N° 4:



Fuente: Servicio al Ciudadano

Calle 20 No. 68 A-06
PBX 382 25 00
Fax extensión 1562
www.bomberosbogota.gov.co
Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9.



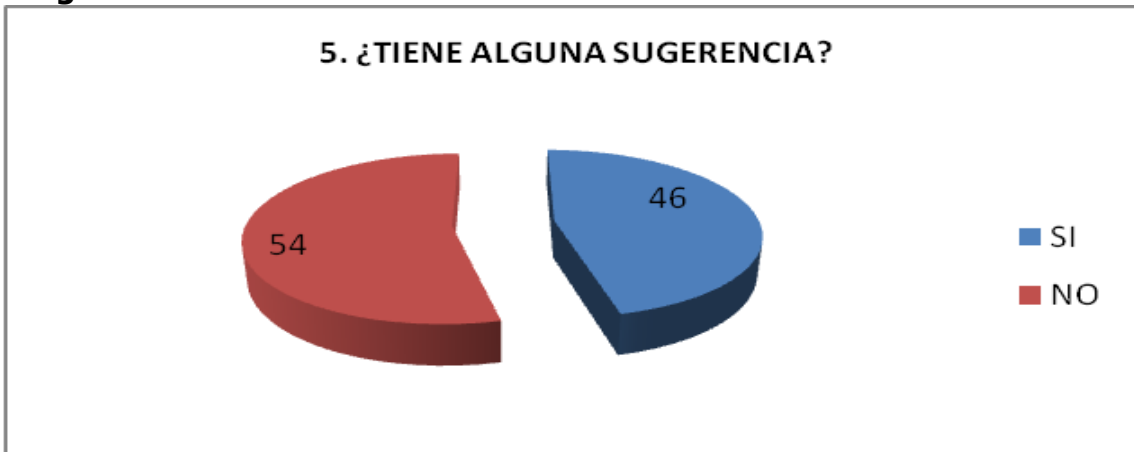
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Gráfica N° 4

La pregunta N° 4 hace referencia al cumplimiento de las expectativas en las respuestas dadas; en donde se comprueba la veracidad de la información en un lenguaje claro y comprensible, lo anterior demuestra que el 85% de los ciudadanos se encuentran satisfechos con lo que solicitaron.

Pregunta N° 5:



Fuente: Servicio al Ciudadano

Gráfica N° 5

En la encuesta de satisfacción realizada se tienen en cuenta las sugerencias y o felicitaciones realizadas y recibidas por los ciudadanos de acuerdo al porcentaje de inconformidad para toma de acciones de mejora que permitan ofrecer un servicio integral de calidad.

Por lo anterior, se evidencia que el 54% de los ciudadanos no manifiesta algún tipo de sugerencia, en virtud a las respuestas generadas.

El otro 46% manifestó alguna situación que mejorar.

N° Requerimiento	Sugerencia
82682018	Emitir respuesta física a la dirección del peticionario
136432018	Realizar aclaración acorde al tema de dónde y cómo realizar la respectiva liquidación.
149802018	Emitir respuesta física a la dirección del peticionario
176632018	Emitir respuesta física a la dirección del



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

	petionario
2913552017	Implementar a las estaciones de bomberos con las diferentes herramientas para atender las solicitudes
2927692017	Tener en cuenta la información de la solicitud inicial para responder idóneamente

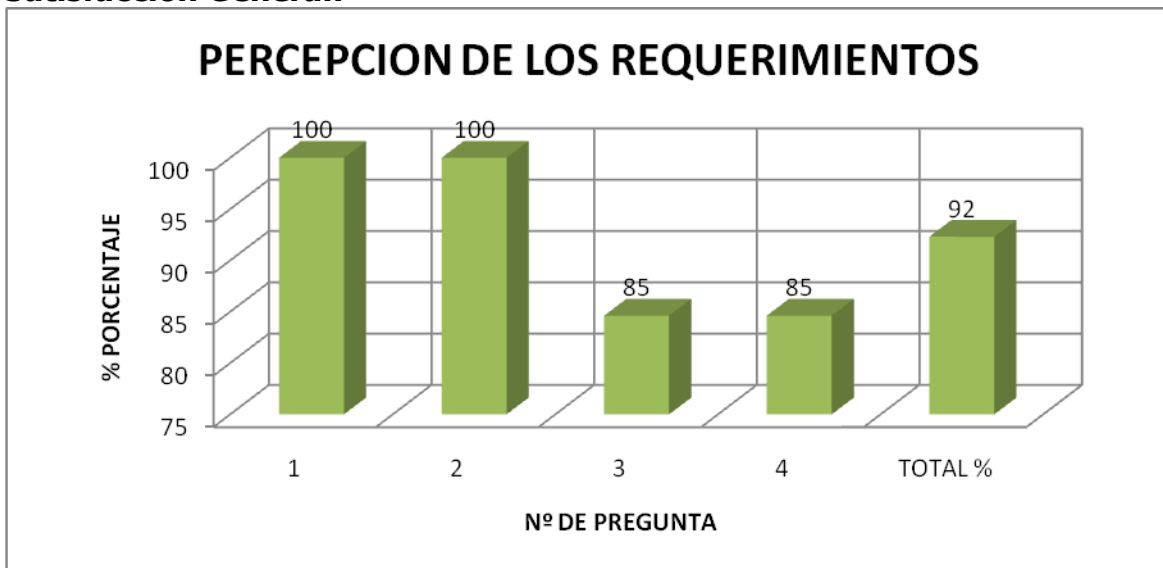
Fuente Servicio al ciudadano

Tabla N° 3

Dada la siguiente situación, 6 requerimientos generaron sugerencias para la mejora de la calidad y respuestas a las direcciones residenciales independiente si se carga en el sistema SDQS.

De acuerdo a lo anterior, se da a conocer la satisfacción general:

Satisfacción General:



Fuente: Servicio al Ciudadano

Gráfica N° 6

La satisfacción general a las peticiones, quejas, reclamos y soluciones está representada con un promedio del 92% de efectividad; donde se puede observar que la Entidad remite respuestas con oportunidad y calidez en lo requerido, cumpliendo a cabalidad con los principios que preceptúa la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, hay que aclarar que este porcentaje resulta de la totalidad de las llamadas realizadas a la hora generar la encuesta de satisfacción,

Calle 20 No. 68 A-06
PBX 382 25 00
Fax extensión 1562
www.bomberosbogota.gov.co
Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9.



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



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

generando para este mes un valor significativo en cuanto a la responsabilidad de las respuestas dadas a la ciudadanía.

CONCLUSIÓN

De acuerdo con las estadísticas presentadas, la entidad en términos generales cumple a satisfacción con los requerimientos normativos, soportada en la capacidad de dar respuesta a la ciudadanía de forma oportuna, eficaz, eficiente y efectiva, con especial atribución a la calidad de la información, la cual se aprecia en el manejo de un lenguaje claro, preciso, por ende comprensivo al estándar de la ciudadanía, observando de esta manera, que están manifestando las felicitaciones a la entidad a través del aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "SDQS"

Proyecto: Cesar Augusto Zea
Contratista ASAC

Revisó: Jose William Arrubla G.
Coordinador ASAC-SGC-UAECOB

Calle 20 No. 68 A-06
PBX 382 25 00
Fax extensión 1562
www.bomberosbogota.gov.co
Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS