



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

## INFORME SATISFACCIÓN DE LAS PQRS MAYO DE 2019

### 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", procede a realizar lo siguiente dentro del informe:

### 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](http://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	8
llamadas no efectivas	23
Total, Requerimientos con datos	31

Tabla 1

REQUERIMIENTOS	
Requerimientos con datos incompletos	5
Requerimientos anónimos	26
Total	31
Total requerimientos SQDS	62

Tabla 2

De acuerdo a las tablas N°1, en la información producto de la encuesta se logró identificar que para los sesenta y dos (62) llamadas efectuadas en el mes de mayo de 2019, se generó un resultado de ocho (8) llamadas efectivas, que corresponden a un 13% de respuestas dadas a la encuesta, las llamadas no efectivas corresponden al 37%. A hora bien, la tabla No. 2, ilustra el número requerimientos imperfectos, toda vez que se advierte el flujo de cinco (05) requerimientos con datos incompletos que equivalen a un 8%, en tanto que los anónimos representan el 42%. 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.

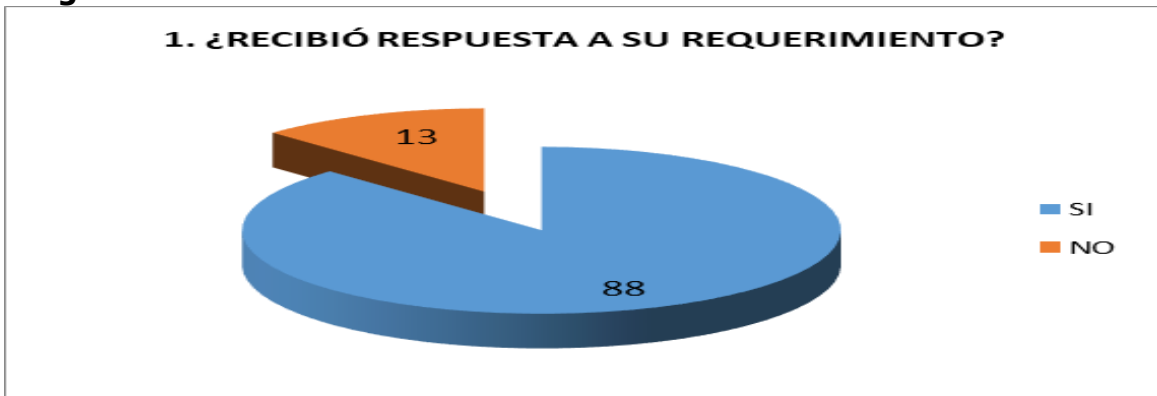


## ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

De los 62 requerimientos para la encuesta aplicada, 8 fueron efectivos, para la verificación de la satisfacción a las PQRS, dado lo anterior.

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

### Pregunta Nº 1:

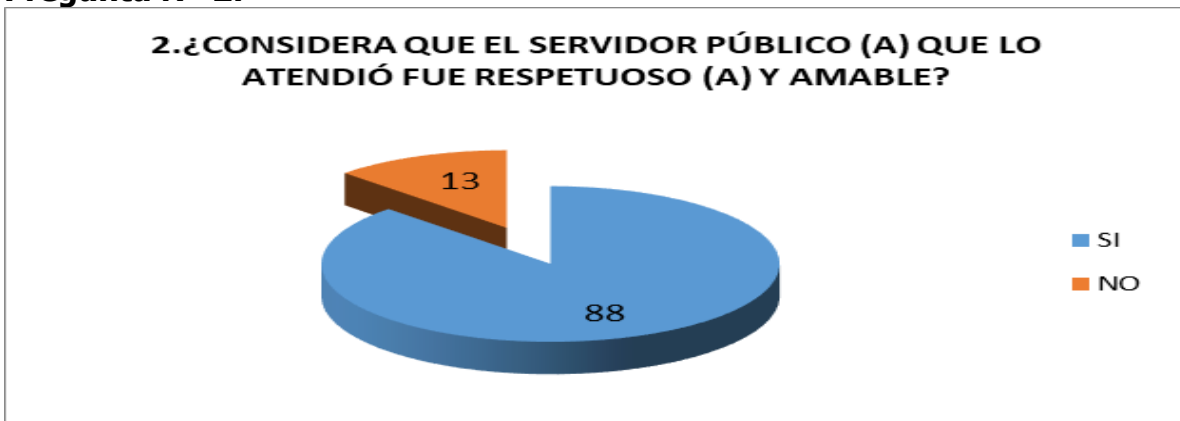


Fuente: Servicio al Ciudadano

**Gráfica Nº 1**

En relación al cumplimiento en las respuestas de los requerimientos que ingresan se puede observar que el 88% de la ciudadanía que se encuestó, recibió respuesta a la solicitud, de igual forma al verificar el SDQS, se observa que si recibieron su requerimiento, de igual forma existe mucho desconocimiento por parte del ciudadano en cuanto a las plataformas donde pueden revisar su petición.

### Pregunta Nº 2:



Fuente: Servicio al Ciudadano

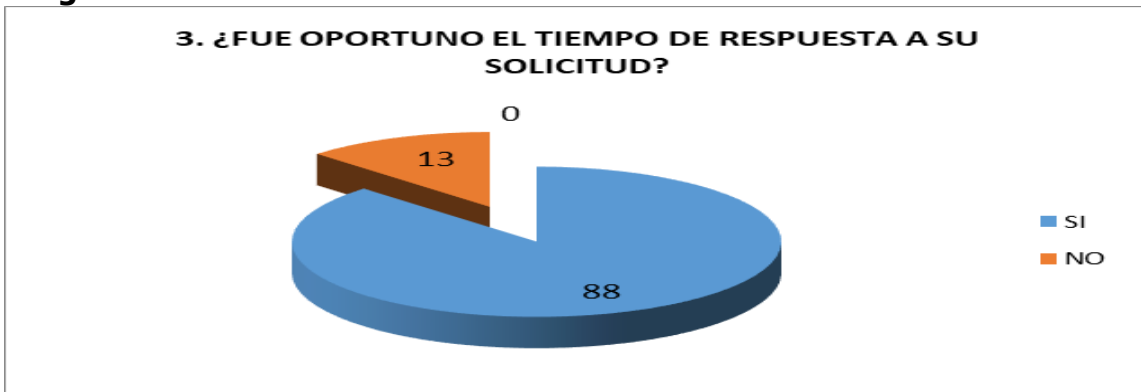
**Gráfica Nº 2**



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

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 88% de las personas encuestadas, es de aclarar que en estos casos se tiene como estrategia la socialización del defensor del ciudadano en toda la entidad para el proceso de mejora en la atención de peticiones y presencial.

### Pregunta N° 3:

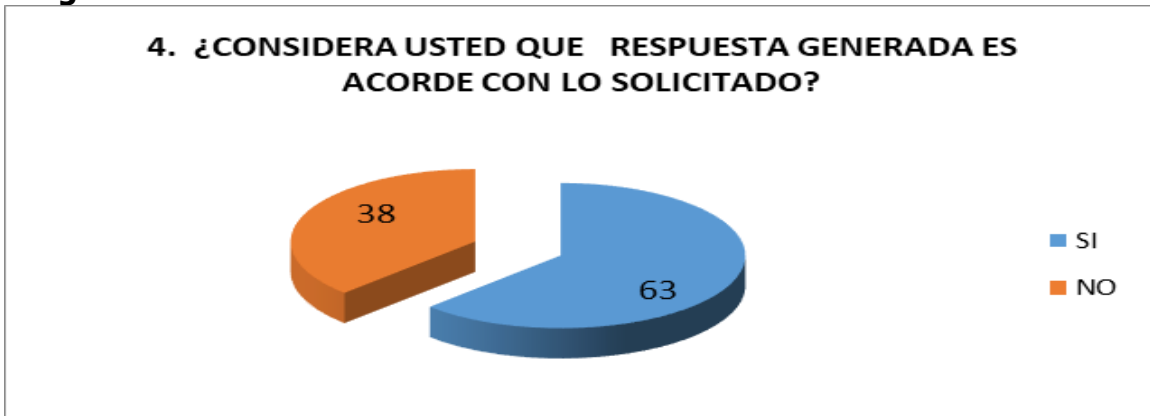


Fuente: Servicio al Ciudadano

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 88%, sin embargo al revisar los tiempos de Ley este procede a su cumplimiento, pero la ciudadanía requiere que le den respuesta de inmediato.

### Pregunta N° 4:



Fuente: Servicio al Ciudadano

Gráfica N° 4

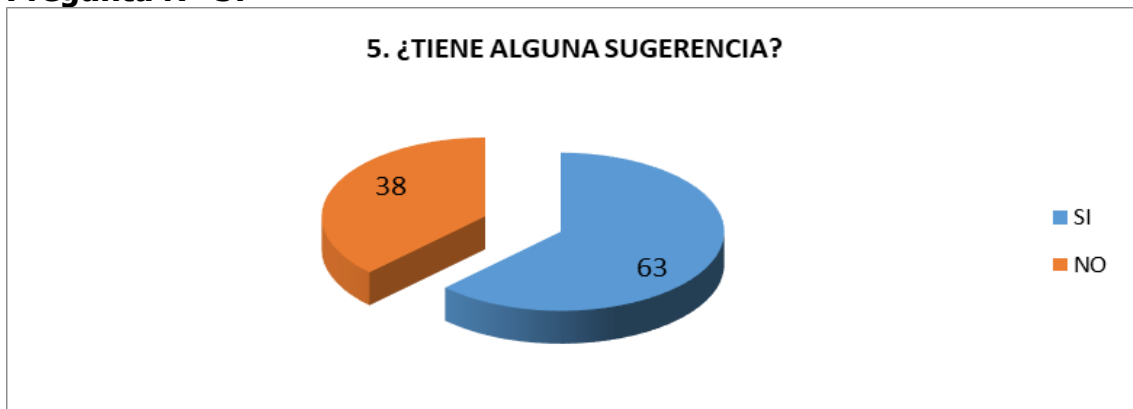
Calle 20 No. 68 A-06  
PBX 382 25 00  
Fax extensión 1562  
www.bomberosbogota.gov.co  
Línea de emergencia 123  
NIT: 899.999.061-9.



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

La pregunta N<sup>a</sup> 4 hace referencia al cumplimiento de las expectativas en las respuestas dadas; en donde los resultados son óptimos con un 63% de favorabilidad, esta coherencia se basa en lo siguiente, revisando los requerimientos la Entidad respondió según su competencia en el marco legal de la Ley nacional de bomberos, sin embargo la ciudadanía quería que se le diera una solución sin tener las competencias legales y otros que tienen que ver con las demora en la entrega de los conceptos de bomberos dada la cantidad de trámites para este proceso.

**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 5 requerimientos ciudadanos con sugerencias, en virtud a las respuestas generadas.

No Requerimiento		Observación
OFICINA ASESORA JURIDICA	1040632019	Favor cuando respondan todos los oficios enviar toda la documentación
SUBDIRECCION OPERATIVA	997502019	Tiempo de respuesta oportunos y favor claridad en los términos
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	1177682019	Mejorar el servicio al cliente, es una grosería que le pongan tiempo límite a la atención

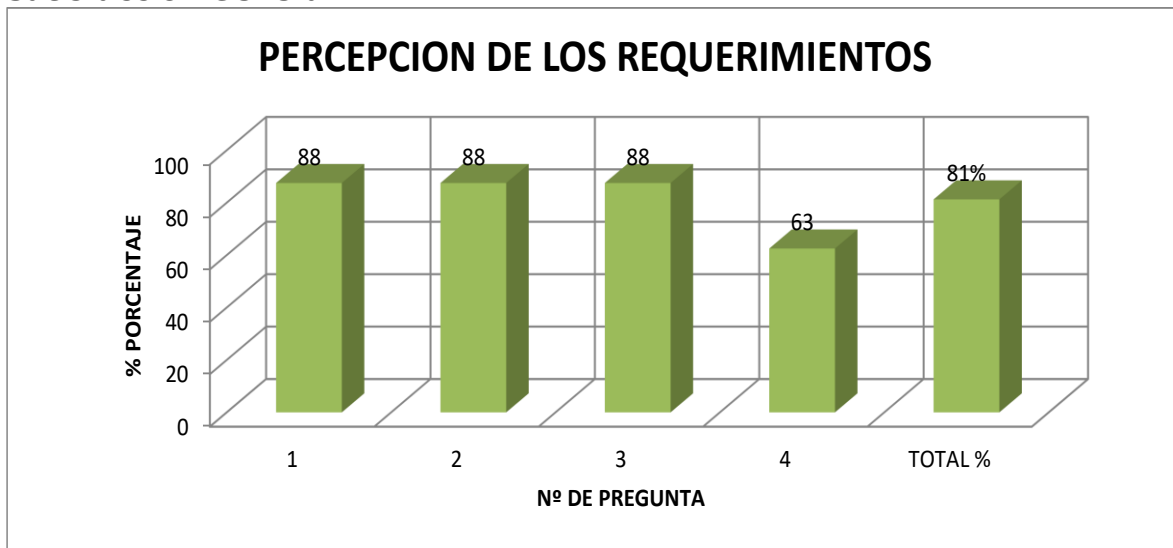


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos

SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	1228742019	Deberíamos tener algún tipo de capacitación para evitar accidentes caseros con acompañamiento de la autoridad competente y la comunidad
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	1173762019	Hacer capacitaciones para que el ciudadano sepa cómo defenderse en el momento que se presente alguna novedad y peritajes

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 81% evidenciando el nivel de satisfacción frente a la coherencia ciudadana y en cuento los tiempos de respuesta

### CONCLUSIÓN

De acuerdo con las estadísticas presentadas, la entidad en términos generales cumple a satisfacción con los requerimientos normativos, sin embargo, es necesario reforzar ante cada administrador sobre el cierre oportuno de los requerimientos, para no bajar la calidad de las PQRS, de igual forma se debe aclarar que este informe se presenta de acuerdo con lo que indica el ciudadano, sin desmeritar la información recibida, por el contrario permite verificar las inconsistencias de las respuestas, pero es importante aclarar que verificando la

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

información, esta se encuentra debidamente diligenciada y en oportunidad de cierre en el SDQS, no obstante se deben tener en cuenta todas las sugerencias emitidas por la Dirección Distrital de Calidad del servicio.

Por otra parte, si se presentan problemas con el trámite del concepto de bomberos frente a la oportunidad de generar dicho documento, teniendo en cuenta la cantidad de solicitudes, la cual retrasa la entrega de los mismos.

Es importante destacar que, se debe seguir fortaleciendo los procesos en cuanto a la efectividad y eficacia de los requerimientos para mantener, una buena gestión frente a la satisfacción, asimismo con los casos de las quejas de los ciudadanos frente al servicio ofrecido por parte de los servidores de atención al ciudadano

Por lo anterior, se seguirá reforzando ante las áreas, el cumplimiento de los tiempos, asimismo el cargue de las respuestas y por último el enfoque sobre el lenguaje claro, como las respuestas coherentes.

**Proyecto:**

**Revisó:** Cesar Augusto Zea  
Contratista ASAC