

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del Proceso	Código: SC-PR01
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	Nombre del Procedimiento	Vigencia: 02/12/2020
	<b>SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA</b>	

## 1. RESPONSABLE

Las encuestas de satisfacción estarán a cargo del proceso de Servicio a la Ciudadanía, que generará un informe trimestral de los trámites y servicios evaluados, teniendo en cuenta que la responsabilidad sobre la mejora es de cada uno de los procesos misionales.

## 2. OBJETIVO

Medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía en relación con los servicios y la atención que presta la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, con el fin de tomar acciones que mejoren el servicio prestado.

## 3. ALCANCE

Inicia con la recolección de información que permita:

- a) Identificar debilidades y fortalezas en la atención presencial y telefónica en la UAECOB.
- b) Determinar el grado de claridad y oportunidad en la información que se brinda a la ciudadanía.
- c) Establecer los tiempos de espera reales de atención a la ciudadanía.
- d) Conocer la satisfacción de la ciudadanía respecto de su experiencia con la atención ofrecida.
- e) Calificar las instalaciones, medios tecnológicos y logísticos dispuestos para la atención a la ciudadanía.

Para el cumplimiento de este propósito la encuesta se aplicará a los ciudadanos y ciudadanas que hayan recibido atención por parte de la UAECOB, desde el primer contacto, a través del personal de vigilancia pasando por los orientadores del servicio, personal administrativo, hasta la atención y prestación en los trámites y servicios.

## 4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

4.1. Es responsabilidad de cada líder de proceso:

- Socializar los documentos que aprueba, al personal que interactúa en el proceso.
- Hacer cumplir los requisitos establecidos en los documentos aprobados.
- Revisar y/o actualizar la documentación asociada a los procesos en el marco del MIPG cada vez que se requiera, como mínimo cada 2 años.

4.2. Es responsabilidad del Líder del Proceso revisar periódicamente la vigencia de la normatividad y documentos Externos aplicables.

4.3. La organización de documentos producto de las actividades desarrolladas en este procedimiento deben quedar de acuerdo con las tablas de retención documental -TRD concertadas con el líder del proceso.

4.4. Este procedimiento se aplicará directamente o por terceros, de acuerdo con la necesidad y los recursos institucionales disponibles.

4.5. Desde Servicio a la Ciudadanía, con la participación de las áreas que se considere pertinente, revisaran y ajustaran si se considera pertinente el contenido de la ficha técnica y el cuestionario de la encuesta.

4.6. La ficha técnica que se tendrá en cuenta para presentar los resultados de la medición de satisfacción contendrá como mínimo:

- Nombre de la encuesta
- Objetivo de la encuesta
- Realizada por
- Periodicidad medición de la encuesta
- Cobertura
- Técnica de recolección de datos
- Metodología empleada
- Total, ciudadanos encuestados

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del Proceso	Código: SC-PR01
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	Nombre del Procedimiento	Vigencia: 02/12/2020
	<b>SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA</b>	

- N.º de preguntas formuladas

4.5. A partir del universo, es decir, de la totalidad de registros de la base de datos entregada por a OAP y tomada del sistema de información, se realizará la depuración de la información, teniendo en cuenta las siguientes condiciones:

- Los ciudadanos o ciudadanas no pueden repetirse más de una vez dentro de cada servicio, es decir que si el ciudadano se encuentra en más de una modalidad dentro del servicio se debe procesar solo una vez. Para definir la modalidad, se estableció que esta debía ser la de última fecha de atención.
- Para identificar como único a un ciudadano, ante la ausencia de un identificador en la base de datos, se establece tomar como llave el tipo y número de documento, junto con el nombre completo.
- Datos de contacto completos, que faciliten la aplicación de las encuestas.
- Cuando se cuente con la información depurada, se tomará la muestra con un porcentaje de representación de  $\geq 10\%$  y  $\leq 15\%$

4.6. La encuesta se aplicará a la ciudadanía que ha accedido a la atención o servicios de la UAECOB, conforme a la muestra establecida, de manera trimestral se realizará un reporte con los resultados de la medición el cual será publicado en la página web de la Entidad y socializado como parte del informe periódico de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, como insumo para revisión por la dirección.

4.7. Se elaborará un reporte con los resultados de la medición el cual será publicado en la página web de la Entidad y socializado como parte del informe periódico de Servicio a la Ciudadanía, como insumo para revisión por la dirección.

4.8. La encuesta se podrá realizar a través de cualquiera de los canales de interacción dispuestos por la UAECOB.

4.9. Una vez aplicada cada encuesta, se divulgará a los usuarios la Figura del Defensor de la Ciudadanía de la Unidad, sus funciones y actividades.

## 5. DEFINICIONES

**5.1. Base de datos:** Conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

**5.2. 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.

**5.3 Cobertura Específica:** la población sobre la que se pueden extraer observaciones para un tema en particular. A partir de ella se puede identificar: el alcance temático o conceptual del fenómeno de estudio (temática o conceptual); la extensión o el área cubierta por la operación estadística (geográfica); el momento, fecha o periodo al cual corresponden los datos (temporal), la cobertura del marco estadístico y el control del operativo de campo. La cobertura puede ser: geográfica o de unidades de observación.

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

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

**5.5. 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.

**5.6. Cuestionario:** Instrumento de recolección de datos, adecuadamente estandarizado, que traduce de manera concreta los objetivos de una operación estadística. Usualmente está conformado por una serie de preguntas diseñadas y organizadas para obtener información acerca de un individuo o un tópico a través de un encuestado o entrevistado.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del Proceso	Código: SC-PR01
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	Nombre del Procedimiento	Versión: 01
	<b>SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA</b>	
		Vigencia: 02/12/2020
		Página 3 de 7

**5.7. Dato confidencial:** Dato que está sujeto a la privacidad de las personas naturales o jurídicas que han sido encuestadas y donde los datos individuales no pueden ser identificables en los resultados agregados que se publican.

**5.8. Diseño Muestral:** Conjunto de especificaciones que describen detalladamente: la población objetivo, el marco estadístico, las unidades estadísticas, el tamaño y la selección de la muestra y el método de estimación.

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

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

**5.11. Ficha Técnica:** Información técnica que sirve para comunicar la manera como se realizará la encuesta. Resume las características del estudio.

**5.12. 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.

**5.13. 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.

**5.14. Interpretación de Resultados:** Consiste en analizar e interpretar la información arrojada en las encuestas y con base a estos resultados se hace una representación gráfica de los datos.

**5.15. Marco estadístico:** Instrumento que permite identificar y ubicar todos los elementos de la población objetivo, a través de las variables definidas. Debe provenir de una fuente confiable, que asegure la veracidad, completitud y actualización de la información, ausencia de duplicados y su cobertura. Para el caso de las encuestas por muestreo recibe el nombre de marco muestral; para el caso de censos se denomina marco censal.

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

**5.17. Microdatos:** Son los datos sobre las características de las unidades de estudio de una población (individuos, hogares, establecimientos, entre otros) que constituyen una unidad de información en una base de datos y que son recogidos por medio de una operación estadística.

**5.18. Muestra no probabilística:** Subconjunto de una población seleccionada mediante un procedimiento no aleatorio, se caracteriza por ser escogida intencionalmente de acuerdo con algunos criterios identificados para fines de la investigación.

**5.19. Muestra probabilística:** Subconjunto de unidades de una población que son seleccionadas aleatoriamente mediante un procedimiento muestral que brinda a todos los individuos las mismas oportunidades de ser escogidos y es representativa de la población sobre la cual se quiere inferir.

**5.20. Preguntas Abiertas:** Permiten que el entrevistado pueda expresarse de una manera mucho más amplia y completa, contestando lo que quiera con respecto a la pregunta, no hay respuesta preestablecida. Son útiles cuando no hay suficiente información sobre las posibles respuestas de las personas.

**5.21. Preguntas cerradas:** Son aquellas en las que el encuestador establece todas las posibles respuestas a la pregunta; dan la opción al entrevistado de elegir entre varias alternativas. Se clasifican en:

*Preguntas dicotómicas:* tienen únicamente dos respuestas posibles "Si" o "No", permiten identificar claramente la opinión en cierto tema. "No sé" o "no responde" son también respuestas legítimas.

*Preguntas abanico:* se presentan varias opciones de respuesta (3 o más opciones), de acuerdo con la pregunta se selecciona una o varias respuestas.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del Proceso	Código: SC-PR01
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	Nombre del Procedimiento	Vigencia: 02/12/2020
	<b>SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA</b>	

*Preguntas de control:* indican si el encuestado está mintiendo. Ej: a) ¿Recuerda usted la publicidad para marca de automóviles por televisión? Si ... Pase a b), No ....b) ¿Qué marcas recuerda? 1. Renault, 2. BMW 3. Toyota. Pase a c. c) ¿Qué recuerda de la publicidad? (pregunta de control).

**5.22. Preguntas semi-abiertas (o semi-cerradas):** Son preguntas de características intermedias entre los dos tipos anteriores, que intentan no perder nunca mucha riqueza de información a costa de perder algo de facilidad en la tabulación de las respuestas.

**5.23. Procesamiento de datos:** Tratamiento realizado sobre los datos con el fin de obtener información de acuerdo con un conjunto de reglas dado.

**5.24. Recolección de datos:** Proceso que permite obtener información a través de diferentes tipos de encuestas o fuentes administrativas.

**5.25. Satisfacción del usuario:** Proceso mediante el cual se mide la valoración general de la ciudadanía frente a los servicios recibidos.

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

**5.27. Sugerencias:** Forma de realizar propuestas con el fin de mejorar las acciones en una actividad determinada.

**5.28. Trabajo de campo:** Aplicación del cuestionario a las personas que forman parte de la muestra.

**5.29. 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.

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

**5.31. 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.

**5.32. 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.

**5.33. SIM:** Sistema de Información Misional, aplicativo que permite ingresar el tipo de servicio, en el que la Entidad realiza liquidaciones y pagos para el trámite del Concepto Técnico de Seguridad Humana.

**5.34. 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.

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

**5.36. 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.

## 6. PRODUCTO O SERVICIO

Informe de resultados de la medición de la Satisfacción de la Ciudadanía.

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del Proceso	Código: SC-PR01
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	Nombre del Procedimiento	Vigencia: 02/12/2020
	<b>SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA</b>	

## 7. DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO	OBSERVACIÓN
7.1.	Líder de Servicio a la Ciudadanía	Solicitar a la Oficina Asesora de Planeación las bases de datos de información de los registros de atención realizados en la UAECOB	Correo electrónico	La información solicitada debe contener entre otros datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Nombre del ciudadano/a</li> <li>– Número de identificación</li> <li>– Número de contacto</li> <li>– Servicio o trámite realizado</li> <li>– Fecha de la atención</li> <li>– Área o dependencia que realizó la atención.</li> </ul>
7.2.	Servicio a la Ciudadanía con apoyo OAP	Depurar la información y tomar la muestra	Acta de reunión Base de datos	<p>A partir del universo, es decir, de la totalidad de registros de la base de datos entregada por a OAP y tomada del sistema misional, se realizará la depuración de la información, teniendo en cuenta las siguientes condiciones:</p> <p>*Los ciudadanos no pueden repetirse más de una vez dentro de cada servicio, es decir que si el ciudadano se encuentra en más de una modalidad dentro del servicio se debe procesar solo una vez. Para definir la modalidad, se estableció que esta debía ser la de última fecha de atención.</p> <p>* Para identificar como único a un ciudadano, ante la ausencia de un identificador en la base de datos, se establece tomar como llave el tipo y número de documento, junto con el nombre completo.</p> <p>*Datos de contacto completos, que faciliten la aplicación de las encuestas.</p> <p>Cuando se cuente con la información depurada, se tomará la muestra con un porcentaje de representación de <math>\geq 10\%</math> y <math>\leq 15\%</math></p>
7.3.	Equipo Servicio a la Ciudadanía	Aplicar la encuesta	Cuestionarios físicos o digitales diligenciados, de acuerdo con el medio de interacción utilizado	<p>La encuesta se aplicará directamente o por terceros, de acuerdo con la necesidad y los recursos institucionales disponibles.</p> <p>Se utilizarán cualquiera de los canales de interacción dispuestos por la entidad para la aplicación de las encuestas.</p>

**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

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del Proceso	Código: SC-PR01
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	
	Nombre del Procedimiento	Vigencia: 02/12/2020
	<b>SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA</b>	

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO	OBSERVACIÓN
7.4.	Equipo Servicio a la Ciudadanía	Elaborar un informe con los resultados de las encuestas	Informe resultados de encuestas	
7.6.	Equipo Servicio a la Ciudadanía	Analizar los resultados del informe y generar las recomendaciones a las áreas	Correo electrónico	
7.7.	Equipo Servicio a la Ciudadanía	Socializar los resultados de las encuestas en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, junto con los resultados de Servicio a la Ciudadanía	Acta de reunión	
7.8	Equipo Servicio a la Ciudadanía	Gestionar la publicación del informe en la página de la UAECOB	Correo electrónico	
7.9	Equipo Servicio a la Ciudadanía	Hacer seguimiento a las recomendaciones realizadas a las áreas.		
		Fin del procedimiento		

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

CÓDIGO	DOCUMENTO
SC-PR01-FT01	Cuestionario medición de satisfacción de la ciudadanía

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	02/12/2020	Creación del documento

## 10. CONTROL DE FIRMAS

<b>Elaboró</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>
Cesar Augusto Zea	Contratista Gestión de Servicio a la Ciudadanía	
Jasbleidi Mojica Cardona	Contratista Líder de Gestión de Servicio a la Ciudadanía	
<b>Revisó</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>
Natalia Trujillo Rendón	Contratista SGC	
Alvaro Andres Diaz	Contratista – OAP	

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del Proceso	Código: SC-PR01
	<b>SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 01
	Nombre del Procedimiento	Vigencia: 02/12/2020
	<b>SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA</b>	Página 7 de 7

<b>Aprobó</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>
Diana Mireya Parra Cardona	Subdirectora de Gestión Corporativa	