



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

FICHA TECNICA DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA LAS RESPUESTAS GENERADAS POR EL PROCEDIMIENTO DE PQR

| | | |
|---|--|---|
| NOMBRE DE LA ENCUESTA: | Encuesta de Satisfacción – Para los requerimientos que se les han generado respuesta a los ciudadanos (as) | |
| SOLICITADA POR: | UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Indicadores Estratégicos. | |
| REALIZADA POR: | Área de Servicio al Ciudadano | |
| MES DE MEDICIÓN DE LA ENCUESTA | Abril 2020 | |
| AREA DE COBERTURA: | Bogotá DC. | |
| OBJETIVO DE LA ENCUESTA: | Medir el nivel de satisfacción de los usuarios de las respuestas generadas por las PQR. | |
| TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS: | Telefónica | |
| METODOLOGÍA EMPLEADA: | La encuesta se realiza de manera telefónica mensual mes vencido a partir de los primeros (5) días hábiles a los usuarios que se les genero respuesta de sus requerimientos por parte de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos. | |
| RANGO DE APLICACIÓN: | Mes vencido | |
| NÚMERO DE REQUERIMIENTOS INGRESADOS/ TOTAL DE REQUERIMIENTOS GENERADOS CON RESPUESTA CON DATOS COMPLETOS NOMBRE Y TELÉFONO | 21 | 5 |
| PORCENTAJE DE REPRESENTACIÓN: $\geq 5\%$ y $\leq 10\%$ | 23,8% | |
| TOTAL, CIUDADANOS ENCUESTADOS: | 5 | |
| Nº DE PREGUNTAS FORMULADAS: | 5 | |

CRITERIOS DE DESEMPEÑO CUMPLIMIENTO SATISFACCIÓN USUARIOS AREA DE SERVICIO AL CIUDADANO PROCEDIMIENTO PQR AL SEGUIMIENTO DE LAS RESPUESTAS GENERADAS A LOS A LOS CIUDADANOS (AS) POR LA UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

| | | | |
|------|-------------|-----------|---------------|
| | | | |
| META | INACEPTABLE | ACEPTABLE | SATISFACTORIO |
| ≤90% | >91% y <94% | ≥95% | ≤90% |

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE LA ENCUESTA PARA EL ÁREA DE SERVICIO AL CIUDADANO

| Criterio de Satisfacción | Porcentaje de Satisfacción |
|---|----------------------------|
| 1. ¿Recibió respuesta a su requerimiento? SI | 80% |
| 2. ¿Considera que el servidor público (a) que lo atendió fue respetuoso (a) y amable? SI | 60% |
| 3. ¿Fue oportuno el tiempo de respuesta a su solicitud? SI | 60% |
| 4. ¿Considera usted que la respuesta generada es acorde con lo solicitado? SI | 60% |
| 5. ¿Tiene alguna sugerencia? SI | 100% |

Las observaciones serán plasmadas en el informe mensual teniendo en cuenta el Decreto 371 de 2010 de los procesos de la participación ciudadana y control social en el distrito capital, en la cual los ciudadanos (as) tienen derecho a ejercer el control social sobre los tramites que ofrece la entidad con el fin de garantizar el buen servicio en sus procesos misionales.