



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

## INFORME SATISFACCIÓN DE LAS PQRS MAYO DE 2017

### INTRODUCCIÓN

La Subdirección de Gestión Corporativa - Área de Servicio y Atención a la Ciudadanía de La UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, 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 reciben 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:



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

## 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 de abril de 2017.

DATOS DE LA ENCUESTA	
llamas efectivas	15
llamadas no efectivas	45
Total, Requerimientos con datos	60

Tabla N° 1

REQUERIMIENTOS	
Requerimientos con datos incompletos	6
Requerimientos anónimos	9
Total	15
Total requerimientos SQDS	75

Tabla N° 2

De acuerdo a las tablas N°1 y No. 2, en la información producto de la encuesta se logró identificar que para las sesenta (60) llamadas efectuadas en el mes de mayo de 2017, se generó un resultado de quince (15) llamadas efectivas, que corresponden a un 20% de respuestas dadas a la encuesta, las otras corresponden al 60%. A hora bien, la tabla No. 2, ilustra el número requerimientos imperfectos, toda vez que se advierte el flujo de seis (6) requerimientos con datos incompletos que equivalen a un 8%, en tanto que los anónimos representan el 12%. 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.



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

## ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

De los 60 requerimientos para la encuesta aplicada, 15 fueron efectivos, para la verificación de la satisfacción.

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



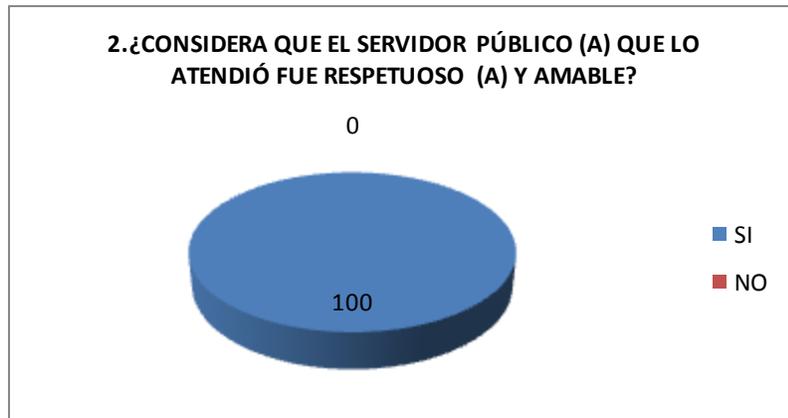
Fuente: Servicio al Ciudadano

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.



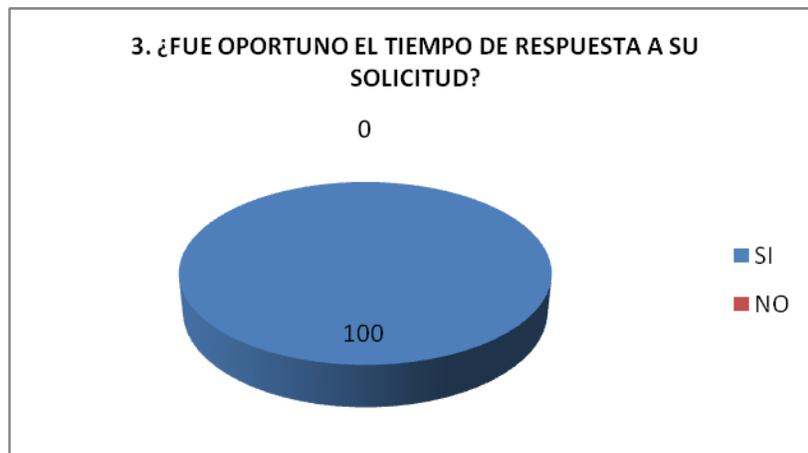
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos



Fuente: Servicio al Ciudadano

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 esta representado en el 100% de las personas encuestadas.



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 100% en oportunidad, cumpliendo con los términos de ley.



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



Fuente: Servicio al Ciudadano

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 93% de los ciudadanos se encuentran satisfechos con lo que solicitaron, el otro 7% indica alguna inconformidad referente a la respuesta dada.



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.



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

Se evidencia que el 93% no manifiesta algún tipo de sugerencia, en virtud a las respuestas generadas al ciudadano

Por lo anterior para el periodo evaluado se observan requerimientos con alguna no conformidad según la percepción en las respuestas emitidas a la ciudadanía.

No Requerimiento	
Área	Numero de requerimiento
Subdirección de Gestión del Riesgo	869212017

Fuente Servicio al ciudadano

Tabla N° 3

Según la situación anterior, el ciudadano manifiesta que se demoraron en la emisión del concepto técnico, generando traumas en el cumplimiento de dicho trámite ante las autoridades.

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



Fuente: Servicio al Ciudadano

Gráfica N° 6

La percepción general a las peticiones, quejas, reclamos y soluciones está representada con un promedio del 98% de satisfacción; 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



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

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.

## 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, que se aprecia en el manejo de un lenguaje claro, preciso y por ende comprensivo al estándar de la ciudadanía.

**Proyecto:** Cesar Augusto Zea A.  
Contratista ASAC

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