

INFORME SATISFACCIÓN DE LAS PQRS ENERO DE 2020

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".

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:

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	3
llamadas no efectivas	3
Total, Requerimientos con datos	6

Tabla 1

REQUERIMIENTOS	
Requerimientos con datos incompletos	1
Requerimientos anónimos	1
Total	2
Total requerimientos SQDS	8

Tabla 2

De acuerdo a las tablas N°1, en la información producto de la encuesta se logró identificar que para las ocho (8) llamadas efectuadas en el mes de enero 2020, se generó un resultado de tres (03) llamadas efectivas, que corresponden a un 38% de respuestas dadas a la encuesta, las llamadas no efectivas corresponden al 38%. A hora bien, la tabla No. 2, ilustra el número requerimientos imperfectos, toda vez que se advierte el flujo de uno (01) requerimiento con datos incompletos que equivalen a un 13%, en tanto que los anónimos representan el 13%. 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.

ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

De los ocho (8) requerimientos para la encuesta aplicada, tres (3) fueron efectivos, para la verificación de la satisfacción a las PQRSD, dado lo anterior.

Las siguientes graficas se hace referencias a:

Pregunta N° 1:

**Gráfica N° 1**

Fuente: Servicio al Ciudadano

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:**Gráfica N° 2**

Fuente: Servicio al Ciudadano

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:



Gráfica N° 3

Fuente: Servicio al Ciudadano

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.

Pregunta N° 4:

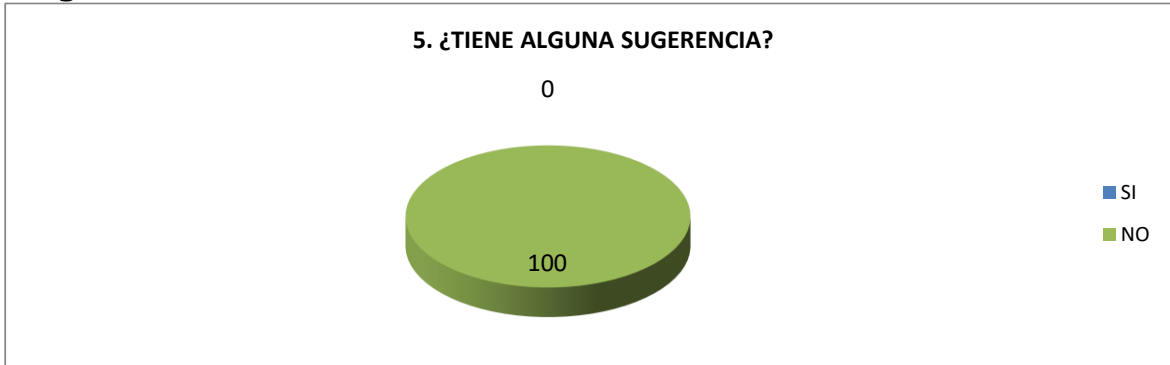


Gráfica N° 4

Fuente: Servicio al Ciudadano

La pregunta N^a 4 hace referencia al cumplimiento de las expectativas en las respuestas dadas; en donde los resultados son óptimos con un 100% de favorabilidad, el otro 14% que es un requerimiento Se comenta que corporativa no generó una respuesta de acuerdo con lo que la empresa solicitó.

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 una (1) felicitación de acuerdo con las respuestas generadas.

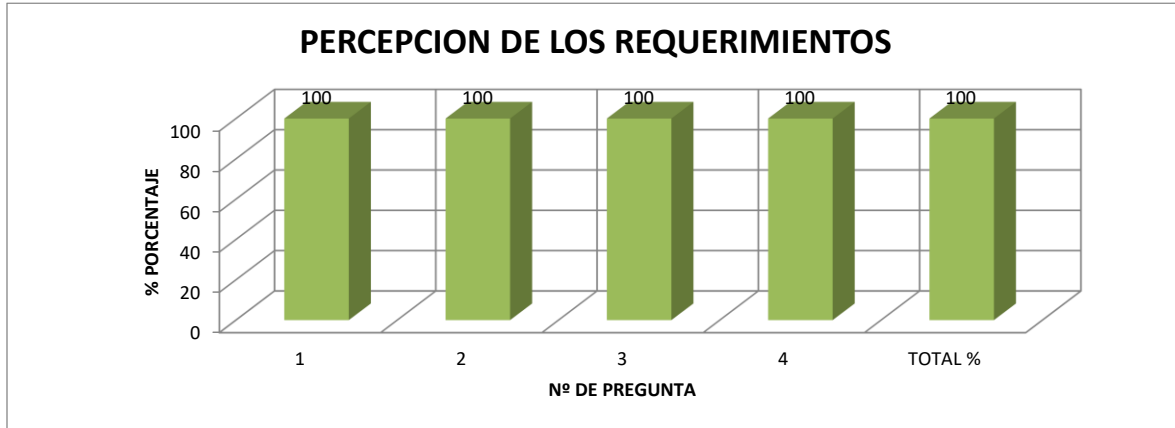
No Requerimiento	SUGERENCIA DE LA PREGUNTA 5
22522020	felicitación por el servicio prestado por la UAECOB

Es importante destacar que; la ciudadanía manifiesta sus felicitaciones y la UAECOB de manera oportuna atiende los servicios, sea por atención de las emergencias, prevención o solicitud de trámites presenciales.

Razón por la cual, también es pertinente felicitar las acciones enmarcadas al buen servicio a la ciudadanía.

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

Satisfacción General:



Gráfica Nª 6

Fuente: Servicio al Ciudadano

La satisfacción general a las peticiones, quejas, reclamos y soluciones está representada con un promedio del 100% evidenciando el nivel de satisfacción frente a la coherencia ciudadana.

CONCLUSIÓN

De acuerdo con las estadísticas presentadas, la entidad en términos generales cumple a satisfacción con los requerimientos normativos, sin embargo, es necesario continuar con las sensibilizaciones con cada administrador sobre el cierre oportuno de los requerimientos, para no bajar la calidad de las PQRS.

Es importante, aclarar que independiente del cargue y cierre de los requerimientos a través de la plataforma Bogotá Te Escucha los ciudadano de acuerdo con la encuesta realizada manifiestan haber recibido la petición.

ELABORADO POR:

DIANA MIREYA PARRA CARDONA

Subdirectora de Gestión Corporativa
UAE Cuerpo Oficial de Bomberos

JASBLEIDI MOJICA CARDONA

Contratista Profesional
SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía

CESAR A. ZEA AREVALO

Contratista T. Profesional
SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía