



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 le 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	Diciembre 2019	
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	38	10
PORCENTAJE DE REPRESENTACIÓN: $\geq 5\%$ y $\leq 10\%$	26%	
TOTAL CIUDADANOS ENCUESTADOS:	10	
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 ≤90%	INACEPTABLE >91% y <94%	ACEPTABLE ≥95%	SATISFACTORIO ≤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	100%
2. ¿Considera que el servidor público (a) que lo atendió fue respetuoso (a) y amable? SI	80%
3. ¿Fue oportuno el tiempo de respuesta a su solicitud? SI	60%
4. ¿Considera usted que respuesta generada es acorde con lo solicitado? NO	70%
5. ¿Tiene alguna sugerencia? SI	67%

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.