



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

INFORME SATISFACCIÓN DE LAS PQRS DICIEMBRE DE 2019

INTRODUCCIÓN

La Subdirección de Gestión Corporativa – Gestión Servicio 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 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

Dar a conocer la satisfacción de las respuestas generadas por los procesos para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de Información, Felicitaciones, denuncias por corrupción formuladas por la ciudadanía

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.



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

DATOS DE LA ENCUESTA	
llamas efectivas	10
llamadas no efectivas	10
Total, Requerimientos con datos	20

Tabla 1

REQUERIMIENTOS	
Requerimientos con datos incompletos	10
Requerimientos anónimos	8
Total	18
Total requerimientos SQDS	38

Tabla 2

De acuerdo a las tablas N°1, en la información producto de la encuesta se logró identificar que para los treinta y ocho (38) llamadas efectuadas en el mes de diciembre de 2019, se generó un resultado de diez (10) llamadas efectivas, que corresponden a un 29% de respuestas dadas a la encuesta, las llamadas no efectivas corresponden al 29%.

A hora bien, la tabla No. 2, ilustra el número requerimientos imperfectos, toda vez que se advierte el flujo de diez (10) requerimiento con datos incompletos que equivalen a un 29%, en tanto que los anónimos representan el 21%. 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

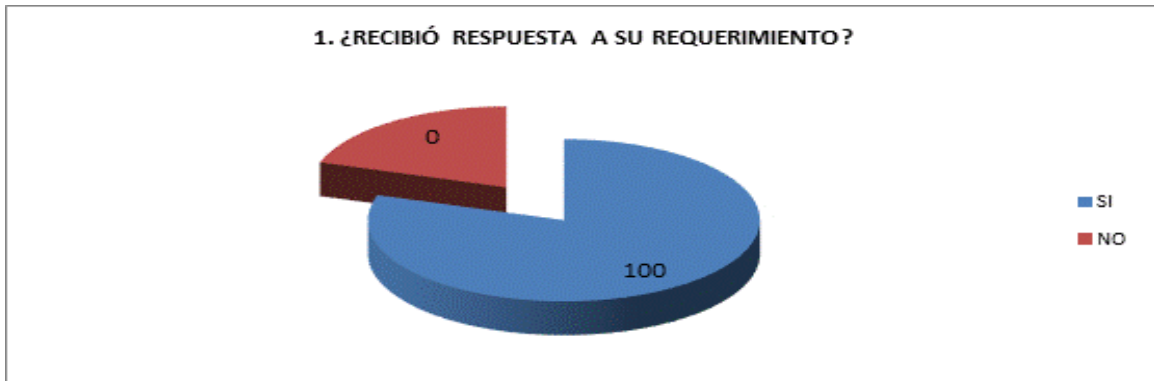
De los 38 requerimientos para la encuesta aplicada, 10 fueron efectivos, para la verificación de la satisfacción a las PQRSD, dado lo anterior.

Las siguientes graficas se hace referencias a:

Pregunta N° 1:



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

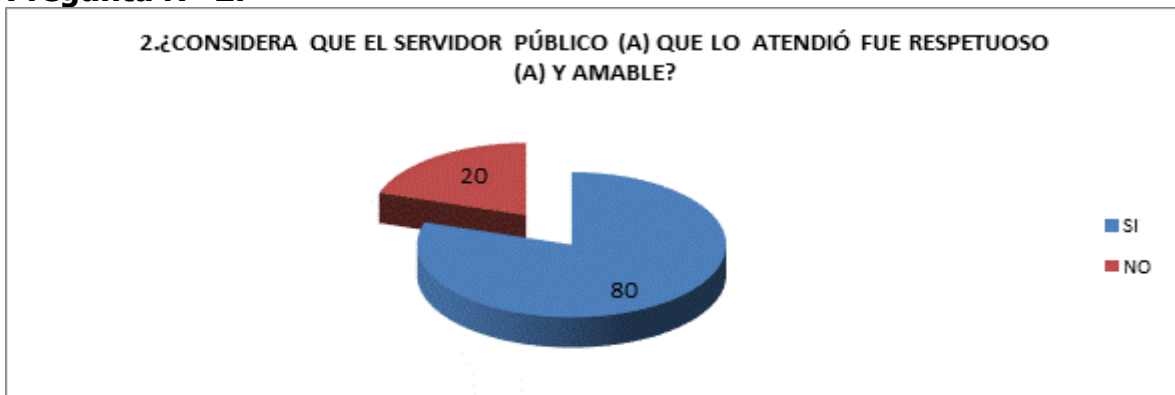


Fuente: Servicio al Ciudadano

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.

Pregunta N° 2:



Fuente: Servicio al Ciudadano

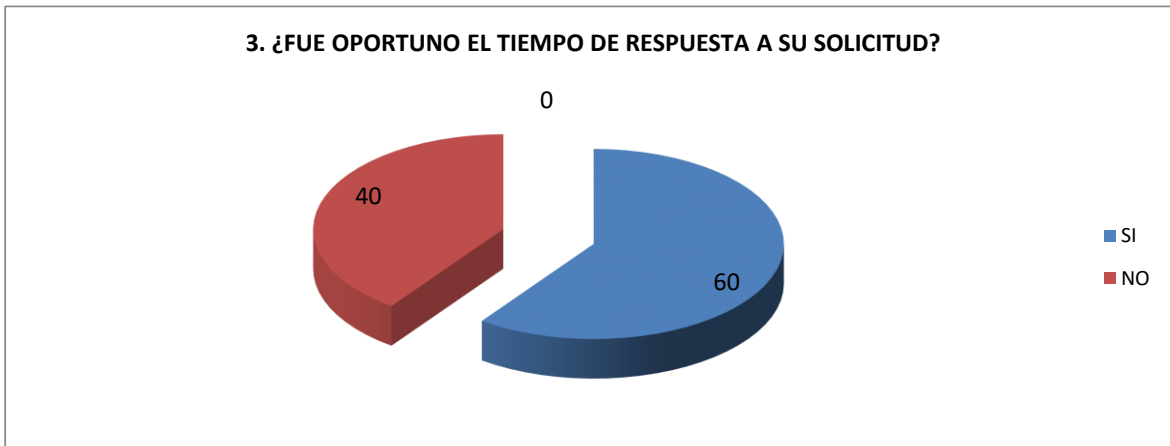
Gráfica N° 2

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 está representado en el 100% de las personas encuestadas.

Pregunta N° 3:



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



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 60% en oportunidad, dejando entre ver una no conformidad por parte de la ciudadanía, sin embargo en el cargue de los requerimientos del mes de diciembre solo existe un requerimiento extemporáneo, pero se analizara la causa por la cual ha generado el 40% de inconformidad frente a la oportunidad.

Pregunta N° 4:



Fuente: Servicio al Ciudadano

Gráfica N° 4

La pregunta N° 4 hace referencia al cumplimiento de las expectativas en las respuestas dadas; en donde los resultados generaron un 70% de favorabilidad, el otro 30% indica inconformidad en la coherencia de la respuesta, razón por la cual

hay que verificar si la respuesta es conforme al cumplimiento de las competencias de la entidad.

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 cuatro (4) sugerencias de acuerdo con las respuestas generadas.

N° de requerimiento	Sugerencia de la pregunta 5
2828432019	Mejorar la atención con el tema de enjambre de abejas en las emergencias
2975352019	Mejorar la información frente a las consultas del trámite realizado a través de la página WEB.
3002532019	Mejorar los canales de comunicación con la ciudadanía frente a la información generada a través la atención ciudadana
3003672019	Demora en la generación del concepto técnico, proceso debe ser virtualización.

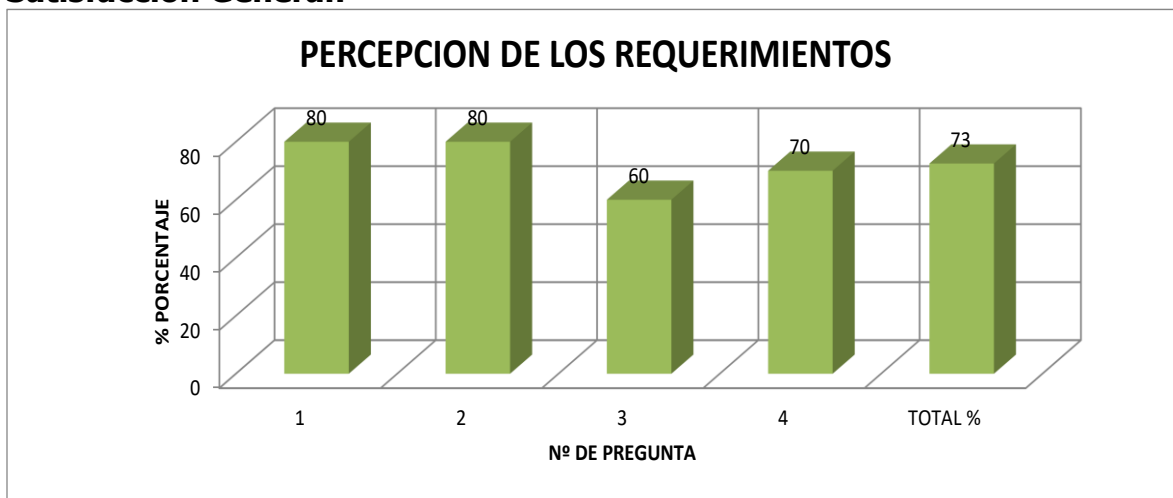


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

De acuerdo con las sugerencias realizadas es importante, informar a cada uno de los procesos, las indicaciones ciudadanas frente a las inconformidades del trámite o servicio realizado, con el fin de poder determinar las responsabilidades en cuanto a la respuesta generada, teniendo en cuenta la misionalidad de la entidad.

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

Satisfacción General:



Fuente: Servicio al Ciudadano

Gráfica N° 6

La satisfacción general a las peticiones, quejas, reclamos y soluciones está representada con un promedio del 73% evidenciando inconformidad en el servicio o trámite prestado, donde se requiere evaluar si cada proceso de acuerdo con su responsabilidad cumple con las normas establecidas bajo el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativa, frente a coherencia de la petición y el tiempo de respuesta según la modalidad del requerimiento.

CONCLUSIÓN

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando - Código Postal: 110931 - PBX: 382 25 00
www.bomberosbogota.gov.co
Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9.

V9 05/04/2019



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

Presentadas las estadísticas en el informe, se puede determinar en cuanto a la coherencia de los requerimientos existe inconformidad según el tipo de solicitud ciudadana realizada a la Entidad, razón por la cual, es necesario verificar dentro de los procesos responsables la existencia de no conformidades en los servicios prestados.

De la misma forma se debe diseñar una estrategia que permita realizar el seguimiento frente a la oportunidad de la respuesta generada a la ciudadanía, con el fin de establecer los mecanismos apropiados para mejorar los tiempos de respuesta establecidos por la Ley.

REVISADO PARA PUBLICACIÓN:

DIANA MIREYA PARRA CARDONA
Defensora del Ciudadano
UAE Cuerpo Oficial de Bomberos

REVISADO PARA PUBLICACIÓN:

JASBLEIDI MOJICA CARDONA
Contratista Profesional
SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía

PROYECTADO POR:

CESAR A. ZEA AREVALO
Contratista T. Profesional
SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía