



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

## **INFORME SATISFACCIÓN DE LAS PQRS NOVIEMBRE DE 2019**

### **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"; 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", procede a realizar lo siguiente dentro del informe:

### **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 receptionan 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	9
Total, Requerimientos con datos	12

Tabla 1

REQUERIMIENTOS	
Requerimientos con datos incompletos	1
Requerimientos anónimos	8
Total	9
Total requerimientos SQDS	21

Tabla 2

De acuerdo a las tablas N°1, en la información producto de la encuesta se logró identificar que para los veintiuno (21) llamadas efectuadas en el mes de noviembre de 2019, se generó un resultado de tres (3) llamadas efectivas, que corresponden a un 14% de respuestas dadas a la encuesta, las llamadas no efectivas corresponden al 43%. A hora bien, la tabla No. 2, ilustra el número requerimientos imperfectos, toda vez que se advierte el flujo de un (01) requerimiento con datos incompletos que equivalen a un 5%, en tanto que los anónimos representan el 38%. Este tipo de requerimientos desde la perspectiva de su complejidad resulta casi inocuo para el mejoramiento continuo de la gestión. Vale aclarar que el



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

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 21 requerimientos para la encuesta aplicada, 3 fueron efectivos, para la verificación de la satisfacción a las PQRS, dado lo anterior.

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

### Pregunta N° 1:



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:



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA  
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 está representado en el 100% de las personas encuestadas.

### **Pregunta N° 3:**



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.



### Pregunta N° 4:

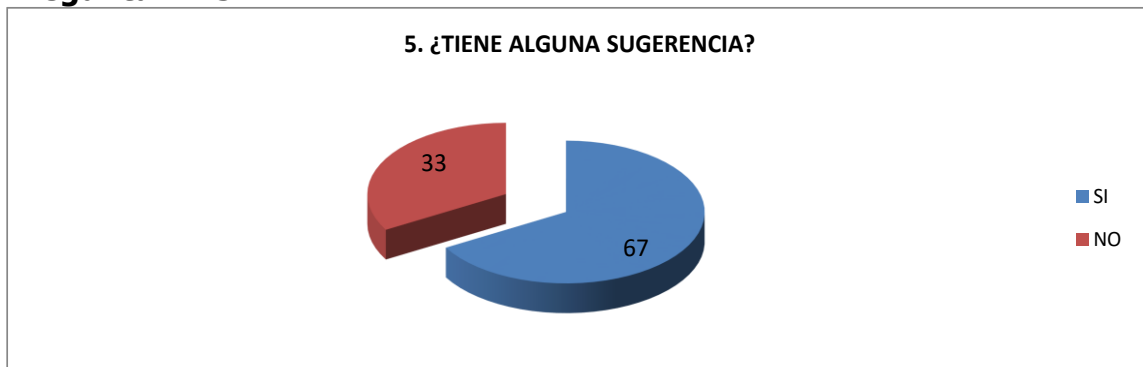


Fuente: Servicio al Ciudadano

**Gráfica N° 4**

La pregunta N<sup>a</sup> 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.



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

Por lo anterior, se evidencia dos (2) sugerencias de acuerdo con las respuestas generadas.

No Requerimiento	SUGERENCIA DE LA PREGUNTA 5
2577792019	Visitar las edificaciones residenciales
2746512019	Más información del concepto técnico para bomberos y punto corresponsal bancario

En cuanto a la primera sugerencia se estableció que por competencia frente a la inspección, vigilancia y control, este lo debe desarrollar la Alcaldía Local de acuerdo con las funciones policivas establecidas bajo la norma.

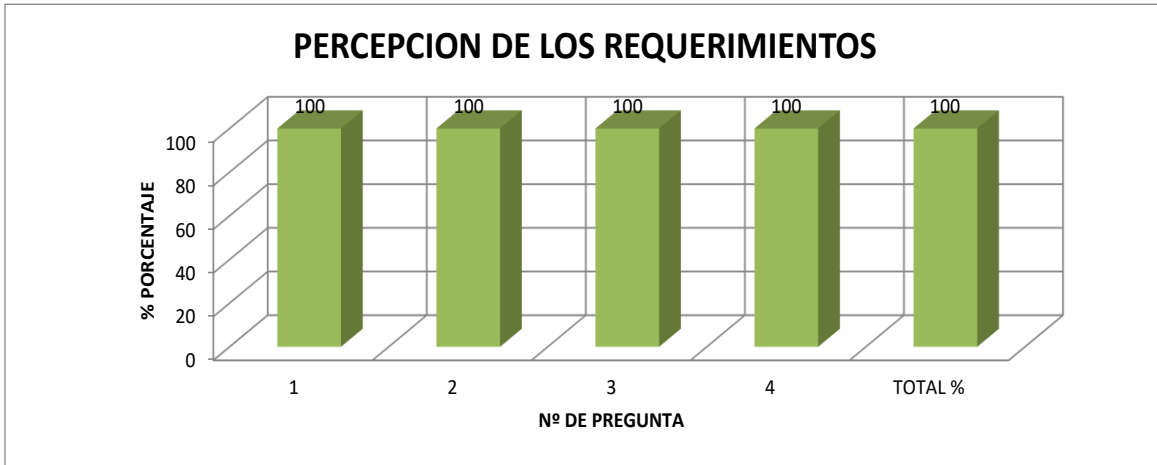
En cuanto a la segunda sugerencia, se viene desarrollando estrategias con los servidos para establecer un lenguaje más claro a la ciudadanía para no generar confusión en el servicio, por otra parte, para el tema de corresponsal bancaria en la Entidad, se llevaron a cabo reuniones con Secretaria Distrital de Hacienda, donde comunican a la entidad que, la operatividad frente al ejercicio del recaudo el banco no se compromete en generar dicho punto, dado que los recargos quedaría a cargo de Hacienda y por ende el costo de esta labor superaría el mismo recaudo de los conceptos que atiende Bomberos Oficiales.

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

### **Satisfacción General:**



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



Fuente: Servicio al Ciudadano

**Gráfica N° 6**

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 reforzar ante cada administrador sobre el cierre oportuno de los requerimientos, para no bajar la calidad de las PQRS.

Ahora bien, revisando las respuestas de fondo frente a la inconformidad del ciudadano, es de precisar que no se puede satisfacer una necesidad sin las competencias, razón por la cual muchas de ellas no generan un grado positivo de acuerdo a la en cuenta realizada.

Por lo anterior, se verifica los tiempos de oportunidad y el cargue del requerimiento, según lo solicitado.

Es importante también destacar la preocupación de los usuarios, frente las respuesta que se generan, de igual forma se tienen en cuenta para la mejora del servicio y tratar de generar un lenguaje claro al ciudadano, a fin de responder a las



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

satisfacción del mismo, evitando inconformidades en el servicio, de acuerdo con la misionalidad de la entidad.

**Proyecto:**

**Revisó:** Cesar Augusto Zea  
Contratista ASAC