



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

## **INFORME SATISFACCIÓN DE LAS PQRS ABRIL DE 2018**

### **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 al siguiente 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 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 respuestas 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:

Calle 20 No. 68 A-06  
PBX 382 25 00  
Fax extensión 1562  
[www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co)  
Línea de emergencia 123  
NIT: 899.999.061-9.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



## 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	21
llamadas no efectivas	4
Total, Requerimientos con datos	25

Tabla 1

REQUERIMIENTOS	
Requerimientos con datos incompletos	11
Requerimientos anónimos	16
Total	27
Total requerimientos SQDS	52

Tabla 2

De acuerdo a las tablas N°1, en la información producto de la encuesta se logró identificar que para los cincuenta y dos (52) llamadas efectuadas en el mes de abril de 2018, se generó un resultado de veintiuno (21) llamadas efectivas, que corresponden a un 40% de respuestas dadas a la encuesta, las llamadas no efectivas corresponden al 8%. A hora bien, la tabla No. 2, ilustra el número requerimientos imperfectos, toda vez que se advierte el flujo de once (11) requerimientos con datos incompletos que equivalen a un 21%, en tanto que los anónimos representan el 31%. 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.



## ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

De los 52 requerimientos para la encuesta aplicada, 21 fueron efectivos, para la verificación de la satisfacción a las PQRS, dado lo anterior, se aclara que los datos son de los 52 requerimientos ingresados en el aplicativo SDQS.

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:



Fuente: Servicio al Ciudadano



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

### 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



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

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 el 100% de los ciudadanos se encuentran satisfechos con lo que solicitaron.

### 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 recibidas por los ciudadanos de acuerdo al porcentaje de inconformidad para toma de acciones de mejora que permitan ofrecer un servicio integral de calidad.

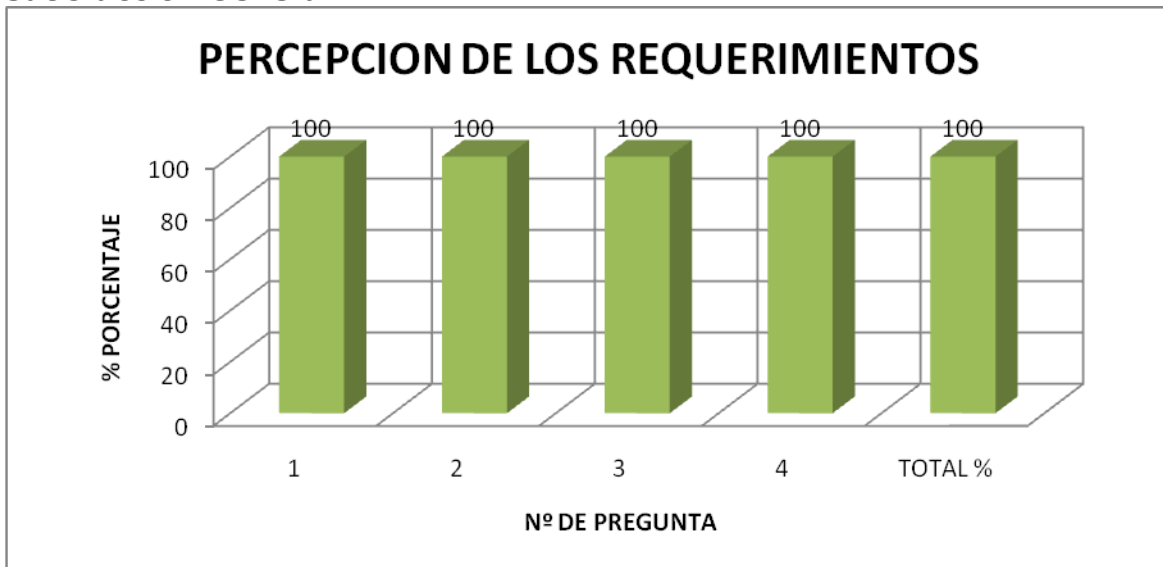
Por lo anterior, se evidencia que el 100% de los ciudadanos no manifiesta algún tipo de sugerencia, en virtud a las respuestas generadas.



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

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 100% de efectividad manteniendo el 100% de la encuesta del mes de marzo 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 la Alcaldía Mayor de Bogotá, en cumplimiento de las normas mencionadas en el presente informe, hay que aclarar que este porcentaje resulta de la totalidad de las llamadas realizadas a la hora generar la encuesta de satisfacción, generando para este mes un valor significativo en cuanto a la responsabilidad de las respuestas dadas a la ciudadanía.

Calle 20 No. 68 A-06  
PBX 382 25 00  
Fax extensión 1562  
www.bomberosbogota.gov.co  
Línea de emergencia 123  
NIT: 899.999.061-9.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



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

## 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, la cual se aprecia en el manejo de un lenguaje claro, por ende comprensivo al estándar de la ciudadanía, en función de prestar un servicio esencial y oportuno.

**Proyecto:** Cesar Augusto Zea  
Contratista ASAC

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

Calle 20 No. 68 A-06  
PBX 382 25 00  
Fax extensión 1562  
[www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co)  
Línea de emergencia 123  
NIT: 899.999.061-9.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS