



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Fondo de Prevención y Atención de Emergencias

INTRODUCCION

La información se presenta en dos momentos, en el primero de los cuales se recoge los resultados del Grupo de Atención al Ciudadano a partir de un análisis general del Ingreso de Visitantes a la Entidad y la desagregación por Dirección y Subdirecciones, para concluir con el reporte de los resultados alcanzados en la gestión. El segundo momento abarca las acciones adelantadas y los resultados obtenidos desde cada uno de los componentes de Gestión Documental, evidenciando cuando ello fue posible, los servicios ofertados y el tipo de usuario que accedió a ellos.

PERFIL DEL CIUDADANO

El grupo de Atención al Ciudadano durante el segundo trimestre del año identifica que en un 74% los ciudadanos que requieren atención, presenta un rango de edad entre los 27 y 59 años, de los cuales 200 son mujeres que corresponde al 35 % y 365 son hombres que corresponde al 65%.

Los temas de mayor interés son los relacionados con Ayudas Humanitarias con un 28%, seguido por Condición de Riesgo con un 14 % y Reasentamiento con 13%.

POBLACION ATENDIDA

Durante el segundo trimestre, la Oficina atendió de manera Presencial y telefónica un total de 1.290 ciudadanos discriminados de la siguiente manera:

ATENCION PRESENCIAL TOTAL POR GENERO										
RANGOS DE EDAD										
GENERO	ABRIL			MAYO			JUNIO			TOTAL CONSOLIDADO
	14-26	27-59	60 +	14-26	27-59	60 +	14-26	27-59	60 +	
FEMENINO	18	32	3	30	78	7	11	90	7	276
MASCULINO	6	39	8	32	88	6	10	96	4	289
TOTAL	24	71	11	62	166	13	21	186	11	565

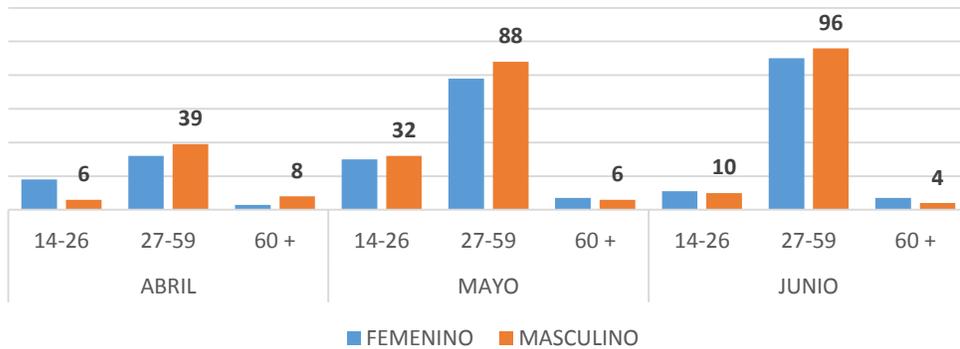


**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Fondo de Prevención y Atención de Emergencias

**ATENCION PRESENCIAL CONSOLIDADO SEGUNDO
TRIMESTRE**

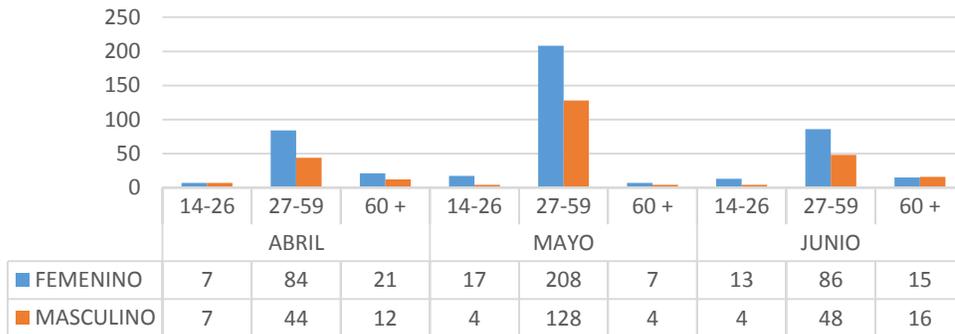


ATENCION TELEFONICA TOTAL POR GENERO

RANGOS DE EDAD

GENERO	ABRIL			MAYO			JUNIO			TOTAL CONSOLIDADO
	14-26	27-59	60+	14-26	27-59	60+	14-26	27-59	60+	
FEMENINO	7	84	21	17	208	7	13	86	15	458
MASCULINO	7	44	12	4	128	4	4	48	16	267
TOTAL	14	128	33	21	336	11	17	134	31	725

Atención Telefonica Segundo Trimestre



Diagonal 47 No. 77A - 09 Interior 11
Comutador: 4292801 Fax: 4292833
www.fopae.gov.co
Mail: fopae@fopae.gov.co



Certificado N° SA-CER182413
Certificado N° CO-SA-CER182413

Gestión y ejecución de políticas en materia de conocimiento, prevención, mitigación y recuperación frente a riesgos públicos de origen natural y antrópico no intencional y la coordinación para la atención de emergencias en la ciudad de Bogotá





**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Fondo de Prevención y Atención de Emergencias

TEMAS ATENDIDOS

Del total de ciudadanos atendidos durante el segundo trimestre, 157 que corresponde al 28% de ciudadanos, requirieron información sobre Ayudas Humanitarias, Seguido por Información sobre Condición de Riesgo con 81 ciudadanos que corresponde al 14 %.

El tema que menor asesoría requirió durante este trimestre, fue el Plan de Emergencias y Contingencias (PEC), el cual registra un total de 12 personas atendidas, que corresponde al 2% de la atención prestada.

POBLACION ATENDIDA CANAL TELEFÓNICO

La atención telefónica brindada por el grupo de Atención al Ciudadano ha tomado gran importancia como canal de comunicación entre la ciudadanía y la entidad, como se evidencia en el total de llamadas recibidas durante el segundo trimestre el año con 725, de los cuales 458 fueron realizadas por mujeres lo cual equivale al 63% de la atención efectuada por este medio y 267 son hombres que corresponde al 37 % de las llamadas recibidas

ATENCION TELEFONICA TOTAL POR GENERO										
RANGOS DE EDAD										
GENERO	ABRIL			MAYO			JUNIO			TOTAL CONSOLIDADO
	14-26	27-59	60 +	14-26	27-59	60 +	14-26	27-59	60 +	
FEMENINO	7	84	21	17	208	7	13	86	15	458
MASCULINO	7	44	12	4	128	4	4	48	16	267
TOTAL	14	128	33	21	336	11	17	134	31	725

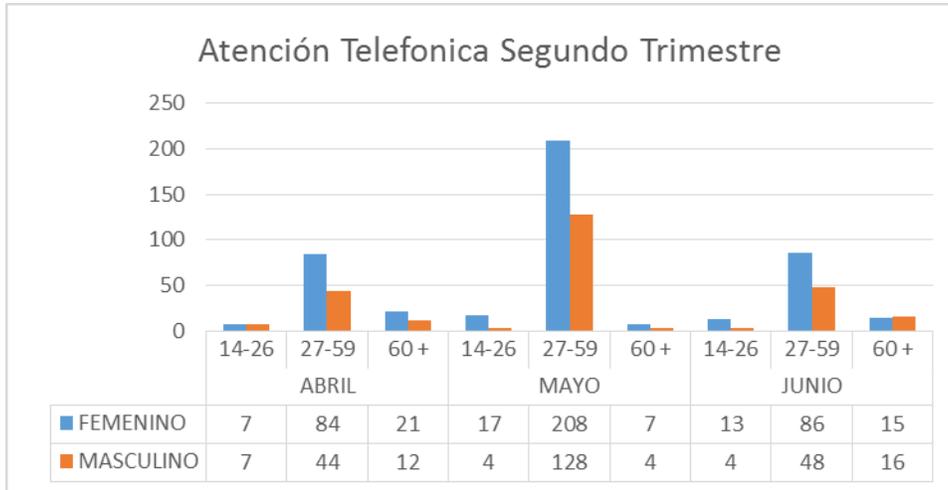




**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Fondo de Prevención y Atención de Emergencias



TEMAS ATENDIDOS

De acuerdo a la información registrada en el segundo trimestre, se evidencia que los temas que más relevancia obtuvieron en este periodo han sido el de eventos por aglomeración con un 26 % del total de llamadas realizadas, seguido por consultas de radicados con un 21% y asesorías en ayudas humanitarias con 14%.

Centro de Documentación e Información - CDI

El archivo Central es el área encargada de administrar conservar y custodiar los documentos que son transferidos por las diferentes áreas de la Entidad, con el fin de ofrecer servicios de consulta oportunos, así como la custodia y almacenamiento de manera adecuada encaminado a la calidad de la gestión administrativa.

La entidad tiene a disposición de los ciudadanos, el material técnico y bibliográfico custodiado por esta unidad



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Fondo de Prevención y Atención de Emergencias

RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCION DEL SERVICIO

Encontrar la satisfacción del ciudadano en la atención que se recibe de la entidad, particularmente por parte del grupo de Atención al Ciudadano, parte de reconocer la función, mediante la cual se lleva a la práctica y se materializa el deber legal de brindar un servicio de calidad, oportunidad, eficaz y pertinente en todas las diligencias que las personas desarrollen en el FOPAE.

En desarrollo de lo expuesto el grupo de Atención al Ciudadano, diseña y aplica una encuesta que pretende evidenciar la percepción de los ciudadanos frente al servicio ofrecido desde este grupo. Es importante señalar que no todas las personas que son atendidas, acceden a responder la encuesta, por tal razón, a continuación se registra la información de quienes aceptaron realizar su diligenciamiento.

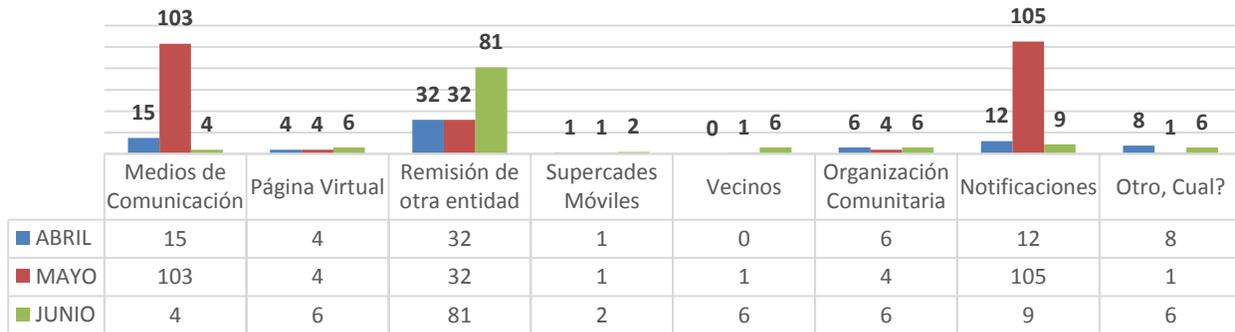
El Sondeo permitirá establecer y definir planes de mejora continua frente a los resultados obtenidos de manera que se eleve la calidad de la atención al ciudadano, así como su completa satisfacción.

RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCION (PILOTO)

Los resultados obtenidos durante el segundo trimestre, arroja como resultado:

PREGUNTA	1. ¿A través de que medio se enteró de las actividades que realiza el FOPAE?							
MES	Medios de Comunicación	Página Virtual	Remisión de otra entidad	Supercades Móviles	Vecinos	Organización Comunitaria	Notificaciones	Otro, Cual?
ABRIL	15	4	32	1	0	6	12	8
MAYO	103	4	32	1	1	4	105	1
JUNIO	4	6	81	2	6	6	9	6
TOTAL	122	14	145	4	7	16	126	15
TOTAL POBLACION	449							

1. ¿A través de que medio se enteró de las actividades que realiza el FOPAE?





**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Fondo de Prevención y Atención de Emergencias

Frente a la pregunta 1, se puede evidenciar que 145 personas que corresponde al 32 % de la población encuestada durante este segundo trimestre, se enteraron de las actividades que adelanta el FOPAE-IDIGER porque fueron remitidos por otra entidad, 126 personas que corresponde al 28% de ciudadanos indican que se enteraron de la entidad por notificación, 122 personas que corresponde al 27 % se enteraron de la entidad a través de los medios de comunicación, 14 que corresponde al 3% de personas indican haber conocido la entidad a través de la página virtual, tan solo 7 ciudadanos con 2 % indican que conocen la entidad por recomendación de los vecinos y por último 4 personas con 1% indican haber conocido al FOPAE por los Supercades Móviles. En total a esta pregunta respondieron 449 ciudadanos.

La anterior información sugiere la necesidad de fortalecer y difundir el quehacer de la entidad, a través de acciones y estrategias que le permitan divulgar y posicionar los trámites y servicios que ofrece, de manera que a nivel institucional, social y comunitario, se procure una atención oportuna y pertinente a las necesidades del usuario.

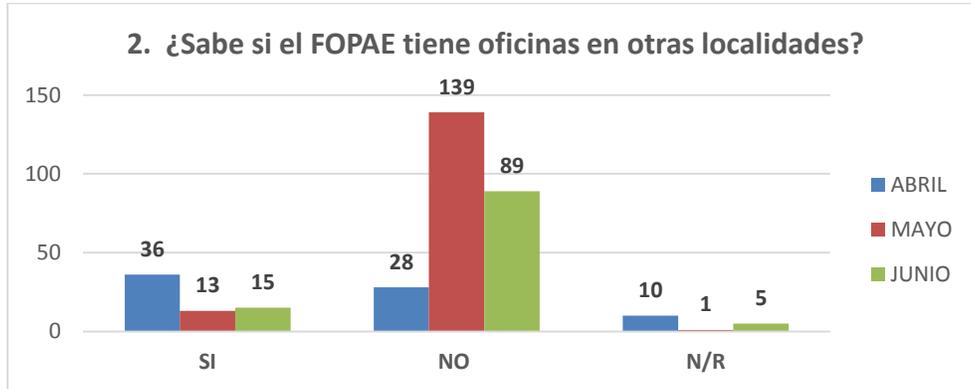
PREGUNTA	2. ¿Sabe si el FOPAE tiene oficinas en otras localidades?		
	MES	S	N/R
ABRIL	36	28	10
MAYO	13	139	1
JUNIO	15	89	5
TOTAL	64	256	16
TOTAL POBLACION		336	



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Fondo de Prevención y Atención de Emergencias



Frente a la pregunta 2, el 76% de los ciudadanos (256) respondieron que No conocen más oficinas del FOPAE, tan solo 64 personas el 19% conocen más oficinas en otras localidades y 16 ciudadanos con el 5% No saben no responden. En total respondieron esta pregunta 336 ciudadanos.

Los resultados arrojados evidencian la necesidad de diseñar una estrategia de difusión (material impreso y medios virtuales) que permita dar a conocer la ubicación, horarios y servicios ofrecidos en cada una de las 7 oficinas ubicadas en 5 localidades de la ciudad, de manera que se evidencie el beneficio que representa para la ciudadanía en términos de tiempo y costo, el acceder a un punto de atención cerca a su hogar, donde se puede obtener una atención con oportuna y de calidad, reduciendo de esta manera la necesidad de tramitar los requerimientos a través de radicados. De igual manera contribuye a la desconcentración de la atención de la oficina Central.

PREGUNTA	3. Asiste a menudo a las oficinas del FOPAE?										
	Primera Vez	SI	certificado por atentado terrorista	Gestión para la evacuación y relocalización transitoria	Concepto Técnico para Licencias de Urbanización y Construcción en Zonas de Amenazas y/O	Préstamo y Consulta de Documentos Relacionados con la Gestión de Riesgos y Atención de Emergencias	Visitas Técnicas por Emergencias	Eventos por aglomeración de público	Planes de Emergencia y Contingencia	NO	N/R
ABRIL	31	5	5	2	1	6	1	4	24	0	7
MAYO	24	47	2	3	75	0	1	17	31	39	25
JUNIO	23	1	2	0	53	1	0	50	13	2	12
TOTAL	78	53	9	5	129	7	2	71	68	41	44
TOTAL POBLACION	507										

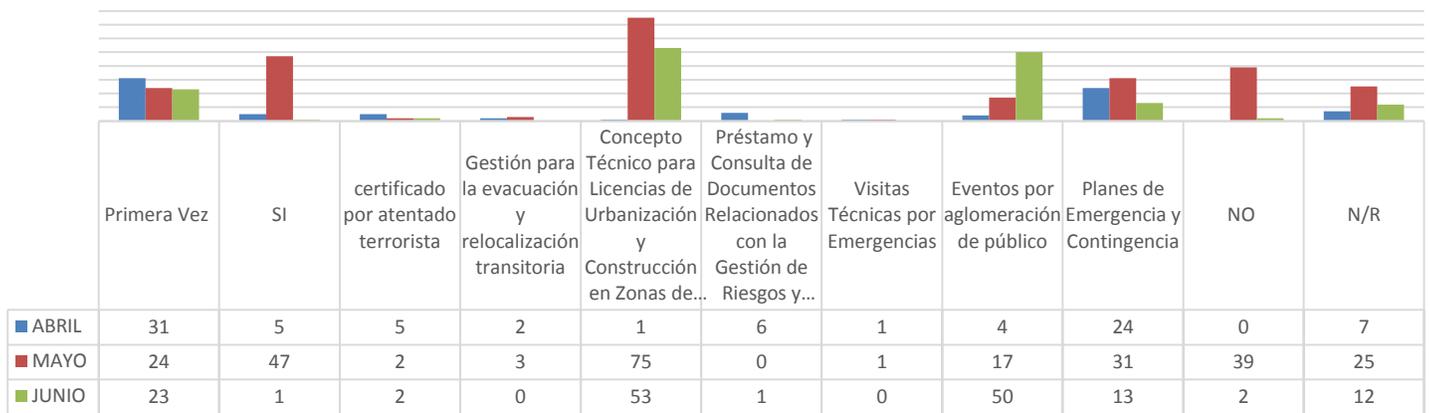


**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Fondo de Prevención y Atención de Emergencias

3. Asiste a menudo a las oficinas del FOPAE?



A la tercera pregunta. Asiste a menudo a las Oficinas del Fopae?, 78 personas que corresponden al 15% indican que es la primera vez que se acercan a nuestras instalaciones, 53 que corresponde al 10% indican que si han asistido y 41 personas con 8% indican nunca haber concurrido a las entidad.

Las consultas que más relevancia tienen según la población encuestada, es la referida a conceptos técnicos para licencias de Urbanización y Construcción en Zonas de Amenaza y /o alto riesgo con 129 personas que corresponde al 25%, seguido por eventos por aglomeración con 71 ciudadanos que corresponde al 14 % de consultas. En total respondieron esta pregunta 507 ciudadanos.

Los resultados ponen de manifiesto que el mayor porcentaje de ciudadanos que se acercan a la entidad lo hacen por primera vez en el marco de los trámites y servicios ofrecidos por el FOPAE, lo cual indica que la entidad debe contar con herramientas de difusión que le permitan al ciudadano conocer los requisitos exigidos para la necesidad que desea tramitar, de manera que se optimice el tiempo que este invierte para gestionar sus requerimientos y de igual manera permita ofrecer desde el grupo de Atención al Ciudadano, un servicio con oportunidad, calidad y pertinencia.

PREGUNTA

4 ¿Conoce usted los trámites y servicios que ofrece el FOPAE?

Diagonal 47 No. 77A - 09 Interior 11
Commutador: 4292801 Fax: 4292833
www.fopae.gov.co
Mail: fopae@fopae.gov.co



Certificado N° SA-CER182413
Certificado N° CO-SA-CER182413

Gestión y ejecución de políticas en materia de conocimiento, prevención, mitigación y recuperación frente a riesgos públicos de origen natural y antrópico no intencional y la coordinación para la atención de emergencias en la ciudad de Bogotá



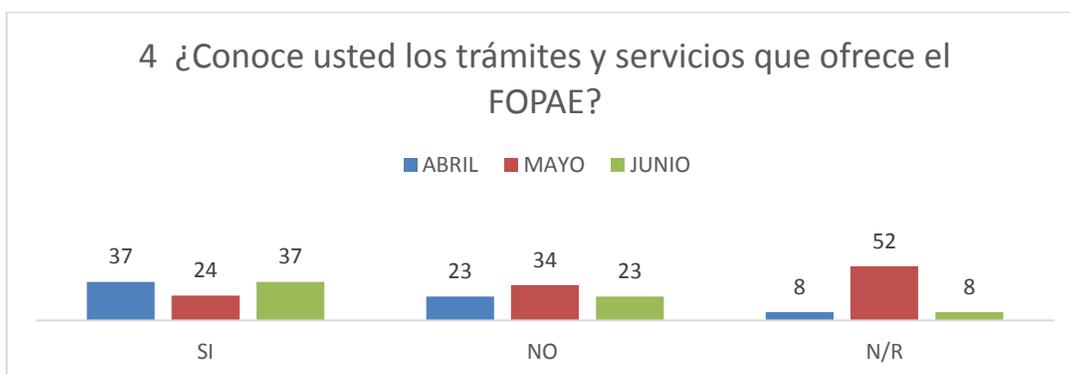


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Fondo de Prevención y Atención de Emergencias

MES	SI	NO	N/R
ABRIL	37	23	8
MAYO	24	34	52
JUNIO	37	23	8
TOTAL	98	80	68
TOTAL POBLACION	246		



A la pregunta 4 Si conoce los trámites y servicios que ofrece el FOPAE, 98 ciudadanos que corresponde al 40 % indican conocer los trámites o servicios que ofrece el FOPAE, 80 personas con 33% No conocen los trámites y servicios ofrecidos por la entidad y 68 Ciudadanos que corresponden al 28% No saben o no responden. A esta pregunta contestaron 246 Ciudadanos.

El resultado obtenido indica que un 40% de las personas que respondieron la encuesta, manifiestan conocer los trámites y servicios que ofrece la entidad, sin embargo este porcentaje solo representa el 44% del total de personas atendidas en el presente trimestre por el grupo de atención al ciudadano, lo cual ratifica la necesidad de contar con una estrategia de difusión a través de medios virtuales y escritos donde se ponga de manifiesto los trámites, servicios y las nuevas competencias del IDIGER, a los que puede acceder la comunidad permitiendo de esta manera, que la ciudadanía identifique los alcances y competencias de la entidad y optimice los tiempos empleados tanto por el ciudadano como por los funcionario y contratistas que los atiende.

PREGUNTA 5. ¿A través de cuál de los siguientes medios ha recibido atención por parte del FOPAE?

Diagonal 47 No. 77A-95 Interior 11
 Conmutador: 4292801 Fax: 4292833
 www.fopae.gov.co
 Mail: fopae@fopae.gov.co



Certificado Nº SA-CER182413
 Certificado Nº CO-SA-CER182413

Gestión y ejecución de políticas en materia de conocimiento, prevención, mitigación y recuperación frente a riesgos públicos de origen natural y antrópico no intencional y la coordinación para la atención de emergencias en la ciudad de Bogotá



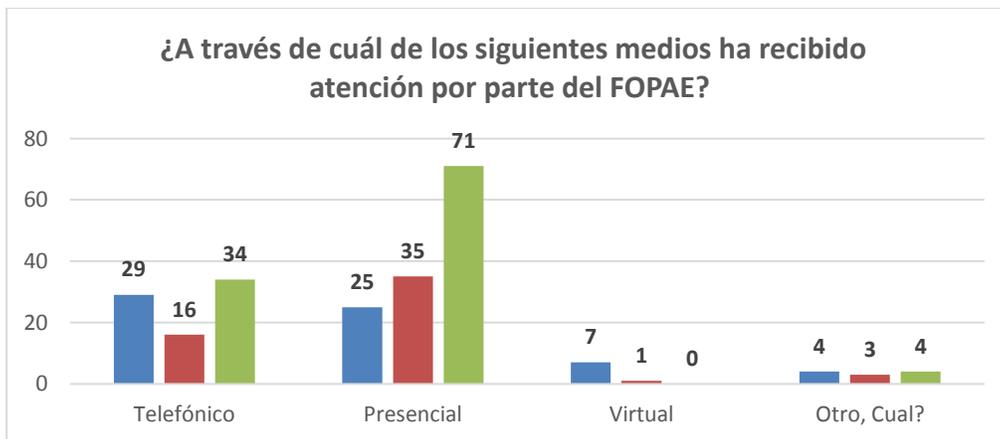


**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Fondo de Prevención y Atención de Emergencias

MES	Telefónico	Presencial	Virtual	Otro, Cual?
ABRIL	29	25	7	4
MAYO	16	35	1	3
JUNIO	34	71	0	4
TOTAL	79	131	8	11
TOTAL POBLACION	229			



A la pregunta 5: a través de cuál de los siguientes medios ha recibido atención por parte del FOPAE, 131 ciudadanos con un 57 % indica haber recibido atención presencial y 79 ciudadanos con un 34%, indican haber recibido atención telefónica y tan solo 8 ciudadanos con 3% indican haber recibido atención por canal virtual. Es de aclarar que la encuesta sólo es diligenciada por los ciudadanos que son atendidos de manera presencial. En total se encuestaron 229 ciudadanos.

La mayor atención recibida por la ciudadanía se centra en la atención ofrecida de manera presencial, donde en un 51 % acuden más hombres que mujeres, mientras que en un 63% de mujeres prefieren una atención telefónica. Lo anterior pone sobre aviso la necesidad de optimizar los canales virtuales de manera que la ciudadanía encuentre en este medio una alternativa para realizar los trámites y servicios que requiere de la entidad.

PREGUNTA

6. ¿Estando en nuestras instalaciones, cuánto tiempo tardó en ser atendido?

Diagonal 47
Commutador: 4292801 Fax: 4292833
www.fopae.gov.co
Mail: fopae@fopae.gov.co



Certificado N° SA-CER162413
Certificado N° CO-SA-CER162413

Gestión y ejecución de políticas en materia de conocimiento, prevención, mitigación y recuperación frente a riesgos públicos de origen natural y antrópico no intencional y la coordinación para la atención de emergencias en la ciudad de Bogotá





**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Fondo de Prevención y Atención de Emergencias

MES	Inmediatamente	Entre 1 y 5 minutos	Entre 6 y 10 minutos	Entre 11 y 15 minutos	Más de 15 minutos
ABRIL	39	16	0	0	0
MAYO	209	11	10	0	0
JUNIO	85	8	7	0	0
TOTAL	333	35	17	0	0
TOTAL POBLACION	385				



A la pregunta No 6. Estando en nuestras instalaciones, cuanto tiempo tardo en ser atendido, 333 personas con un 86% contestaron que inmediatamente fueron atendidos, seguido por 35 personas con un 9% quienes indicaron que los atendieron entre 1 y 5 minutos, tan solo 17 personas que corresponde al 4 % indican haber sido atendidos entre 6 y 10 minutos. Esta pregunta la respondieron 385 ciudadanos.

Si bien en un alto porcentaje las personas registran una atención inmediata, es necesario revisar y analizar las causas por las cuales la atención se ha prestado en tiempos mayores a 6 minutos, lo cual implica la definición de una acción de mejora por parte del grupo de



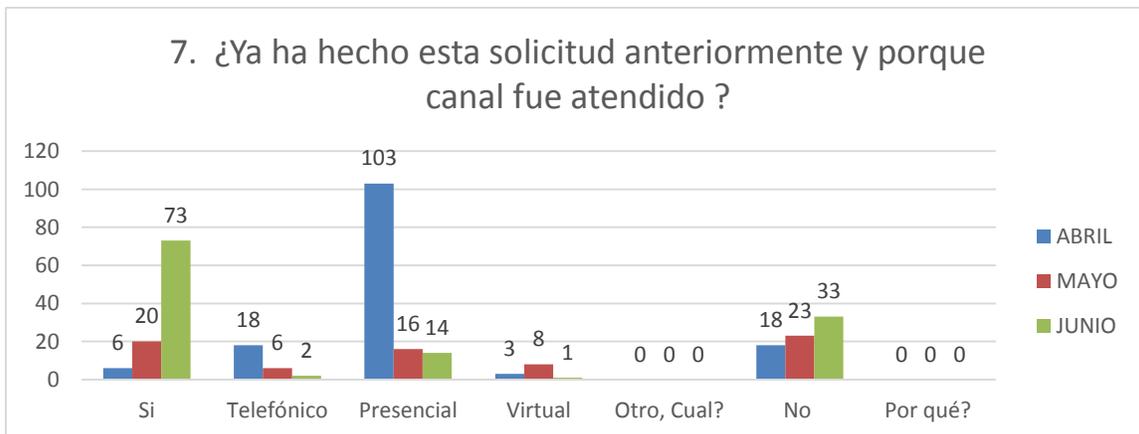
**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Fondo de Prevención y Atención de Emergencias

atención al ciudadano frente a la situación evidenciada, puesto que no se puede determinar las razones por las cuales se presenta esta situación dado que la pregunta está diseñada solo para responder el tiempo en el cual se tardó en ser atendido.

PREGUNTA	7. ¿Ya ha hecho esta solicitud anteriormente y porque canal fue atendido?						
	Si	Telefónico	Presencial	Virtual	Otro, Cual?	No	Por qué?
ABRIL	6	18	103	3	0	18	0
MAYO	20	6	16	8	0	23	0
JUNIO	73	2	14	1	0	33	0
TOTAL	99	26	133	12	0	74	0
TOTAL POBLACION	344						



A la pregunta 7 el 29% (99 personas), indican que si han realizado anteriormente esta solicitud, 133 el 39% han sido atendidos por el canal presencial, 26 personas con 8 % fueron atendidas por el canal telefónico, 12 ciudadanos con 3% han realizado una solicitud por



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

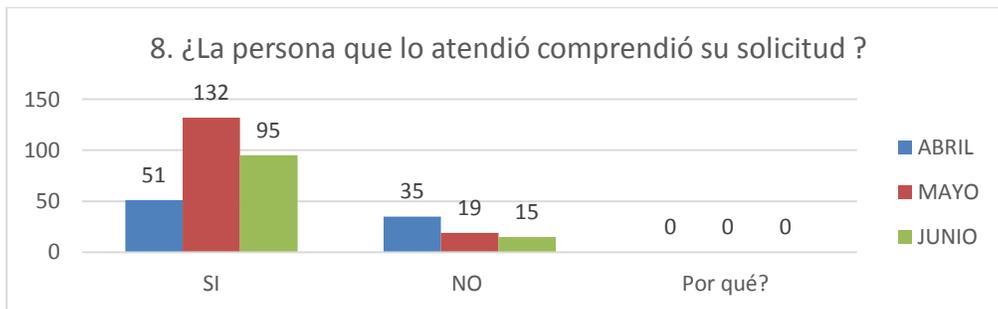
GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Fondo de Prevención y Atención de Emergencias

canal virtual y 74 personas con 22% No han realizado una solicitud anteriormente. Esta pregunta la respondieron 344 ciudadanos.

El resultado obtenido, permite determinar que el mayor número de ciudadanos que solicitan los trámites y servicios ante la entidad, lo ha hecho en ocasiones anteriores y de forma presencial, por lo cual es importante precisar que este medio es el más efectivo y por el cual la ciudadanía prefiere dirigirse a las oficinas de la entidad, a su vez si se realiza un cruce con los temas más solicitados pone en evidencia que la entidad debe buscar mecanismos más eficaces para dar solución inmediata a la ciudadanía ;para que de esta manera los usuarios se acerquen a la entidad una sola vez.

PREGUNTA	8. ¿La persona que lo atendió comprendió su solicitud		
	SI	NO	Por qué?
MES			
ABRIL	51	35	0
MAYO	132	19	0
JUNIO	95	15	0
TOTAL	278	69	0
TOTAL POBLACION	347		





**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Fondo de Prevención y Atención de Emergencias

A la pregunta 8 la Persona que lo atendió Comprendió su solicitud, 278 personas el 80% indican que la persona que lo atendió comprendió su solicitud y 69 personas con un 20%, indican que el funcionario y/o contratista que lo atendió no comprendió la solicitud realizada. En total se encuestaron 347 personas.

La mayor parte de los ciudadanos percibieron que el motivo de su consulta o solicitud, ante el grupo de Atención al Ciudadano fue comprendida, sin embargo, existe un porcentaje importante de ciudadanos que manifiestan inconformidad frente a la atención recibida por parte del funcionario o contratista de la entidad por falta de comprensión en la solicitud planteada, es importante señalar que aunque se solicita explicar las razones de estas inconformidades, las personas que tramitaron la encuesta no diligencian el campo definido para tal fin.

Con base en la experiencia del grupo de atención al ciudadano, se puede señalar que parte de los motivos por los cuales se presenta esta inconformidad, están relacionados con la falta de información, precisa frente a los cambios y decisiones tomadas, llegando a conocer disposiciones de la entidad a través de los ciudadanos. Lo expuesto, pone de manifiesto la necesidad de establecer una estrategia de comunicación, que recoja las decisiones de Comité Directivo, Dirección General y Subdirecciones, a fin que se difundan y conozcan por los funcionarios y/o contratistas de la entidad, de manera que se cuente con los elementos necesarios para asesorar e informar a la ciudadanía.

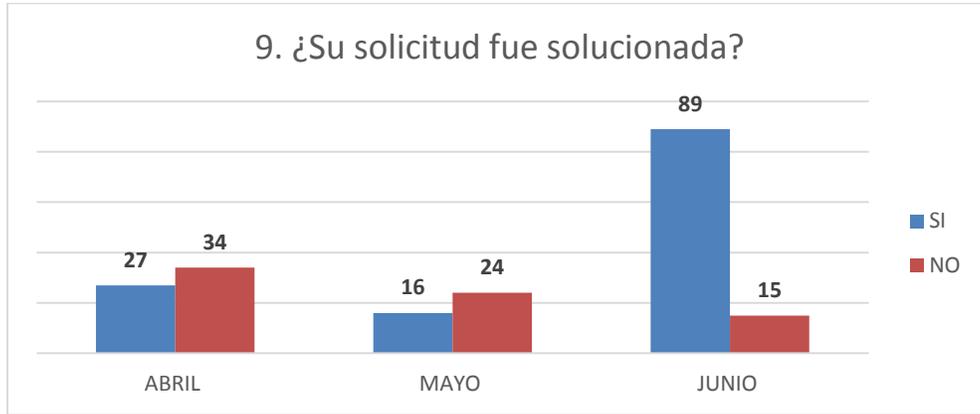
PREGUNTA	9. ¿Su solicitud fue solucionada?			
	MES	SI	NO	Por qué?
ABRIL	27	34	0	
MAYO	16	24	0	
JUNIO	89	15	0	
TOTAL	132	73	0	
TOTAL POBLACION	205			



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Fondo de Prevención y Atención de Emergencias



A la pregunta 9 referida a si su solicitud fue solucionada por parte del funcionario o contratista de Atención al Ciudadano, 132 personas el 64% respondieron de forma afirmativa y 73 personas el 36% indican no haber solucionado su requerimiento. En total se encuestaron 205 personas.

De acuerdo a lo evidenciado en la atención, la ciudadanía manifiesta inconformidad particularmente por: i) la demora en los tiempos de respuesta a los requerimientos escritos, frente a lo cual, el grupo de Atención al Ciudadano solo puede cumplir una labor de contención en relación a los tiempos empleados por la entidad y las necesidades expresa de la ciudadanía, ii) La no atención, cuando a ello hay lugar, por parte de los profesionales de las áreas encargadas de trámites y servicios ofrecidos por la entidad.

Lo anterior, evidencia la necesidad de sensibilizar a funcionarios y/o contratistas de la importancia de dar respuesta en los tiempos establecidos en el contencioso administrativos a los requerimientos que ingresan a la entidad. Se debe aprobar y difundir el manual de atención al ciudadano en el cual se establece la obligatoriedad de todo funcionario y/o contratista para atender ciudadanos y de establecer turnos para que esta actividad se realice en jornada continua.

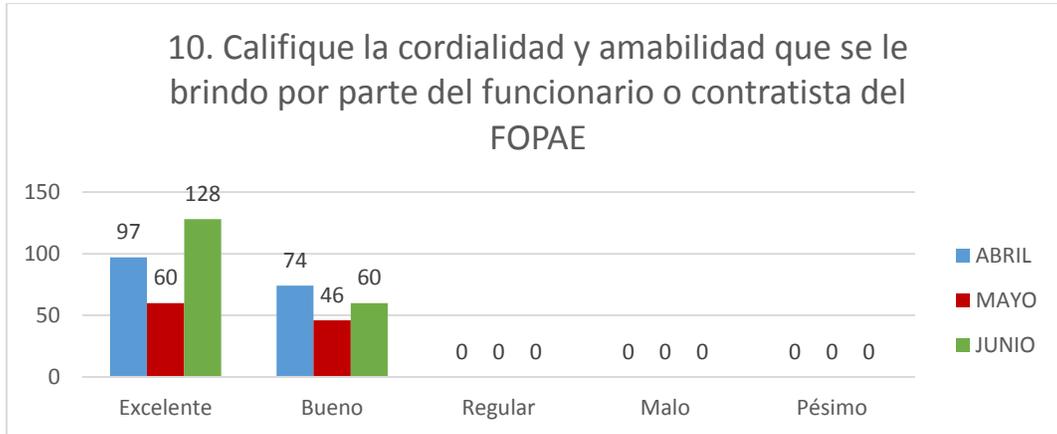
PREGUNTA	10. Califique la cordialidad y amabilidad que se le brindo por parte del funcionario o contratista del FOPAE				
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo
MES					
ABRIL	97	74	0	0	0
MAYO	60	46	0	0	0
JUNIO	128	60	0	0	0
TOTAL	285	180	0	0	0
TOTAL POBLACION	465				



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Fondo de Prevención y Atención de Emergencias



A la pregunta 10 Califique la cordialidad y amabilidad que se le brindo por parte del funcionario o contratista de Atención al Ciudadano, 285 personas el 61% respondieron que la Cordialidad y amabilidad es excelente, 180 ciudadanos el 39 % indican que la cordialidad y amabilidad brindada fue Buena .En total se encuestaron 465 personas.

Si bien existe un alto porcentaje de excelencia en la calificación de la cordialidad y amabilidad brindada por parte del grupo de atención al ciudadano a los usuarios que se acercan a la entidad, esta labor se ha destacado por ser oportuna y de calidad con el ánimo de cumplir con las necesidades de las personas que se acercan a la entidad, es también cierto que existe un porcentaje del 39 % que califica como buena la cordialidad y amabilidad lo cual implica que el grupo debe diseñar estrategias de mejora para lograr que la excelencia sea la constante.

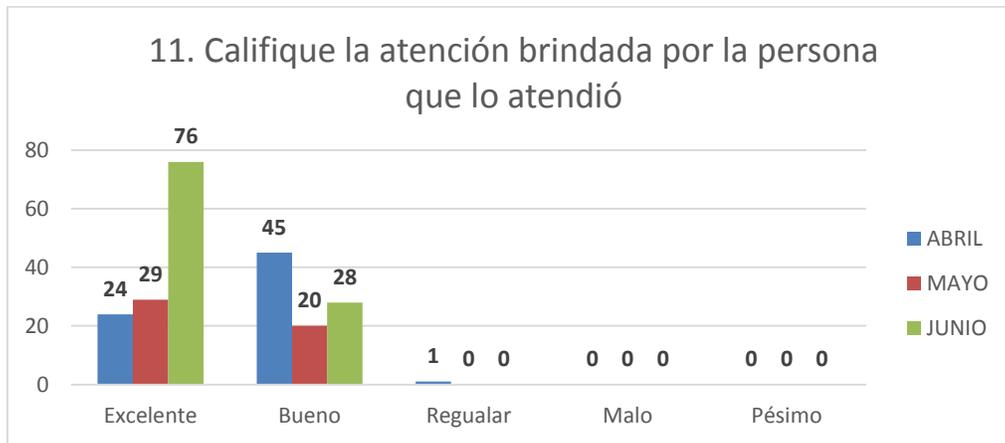
PREGUNTA	11. Califique la atención brindada por la persona que lo atendió				
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo
MES					
ABRIL	24	45	1	0	0
MAYO	29	20	0	0	0
JUNIO	76	28	0	0	0
TOTAL	129	93	1	0	0
TOTAL POBLACION	223				



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Fondo de Prevención y Atención de Emergencias



A la pregunta 11 Califique la atención brindada por parte del funcionario y/o contratista de Atención al Ciudadano, 129 personas es decir 57% respondieron que la atención brindada fu e excelente, 93 el 42% indica que la atención brindada es buena y tan solo 1 persona el 1 % indica que la atención brindad es Regular. En total se encuestaron 223 personas.

La atención brindada en las oficinas de la entidad se ha destacado por estar dentro de los criterios de calificación a los que responde la ciudadanía como excelente y bueno ya que la información que se le brinda a los ciudadanos esta soportada bajo los conocimientos y la preparación que el equipo ha recibido por parte de cada una de las áreas de la entidad, permitiéndole así mismo responder de forma eficiente a la demanda de trámites y servicios que la comunidad solicita, canalizando y redireccionando a través de la oficina de atención al ciudadano, cada uno de los requerimientos que ingresan a la entidad.

Sin embargo hay un 1% de que califica como regular la atención brindada lo cual indica que el grupo de atención al ciudadano tomara las medidas necesarias para contribuir con el mejoramiento de este ítem dado que el ciudadano no expresa el porqué de su inconformidad.

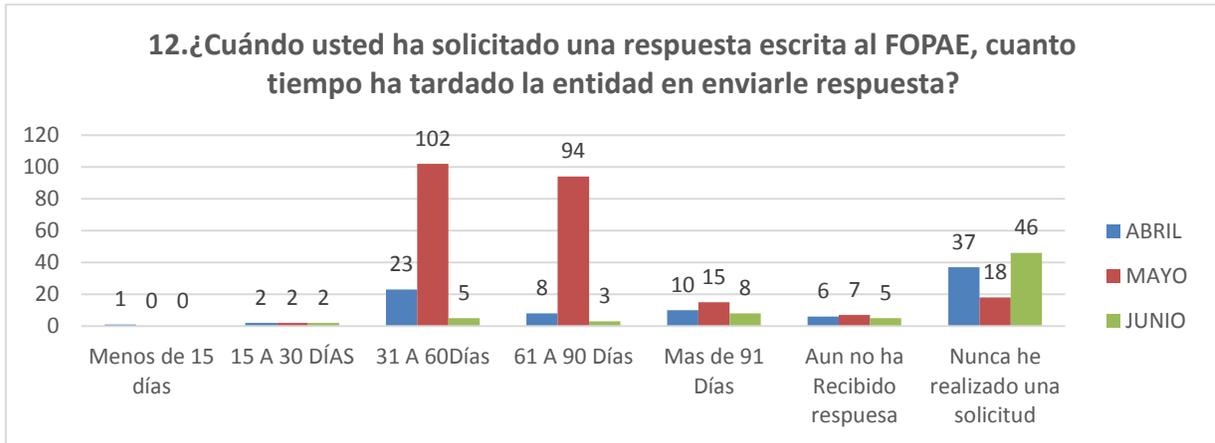


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Fondo de Prevención y Atención de Emergencias

PREGUNTA		12. ¿Cuándo usted ha solicitado una respuesta escrita al FOPAE, cuanto tiempo ha tardado la entidad en enviarle respuesta?						
MES	Menos de 15 días	15 A 30 DÍAS	31 A 60Días	61 A 90 Días	Más de 91 Días	Aún no ha Recibido respuesta	Nunca he realizado una solicitud	
ABRIL	1	2	23	8	10	6	37	
MAYO	0	2	102	94	15	7	18	
JUNIO	0	2	5	3	8	5	46	
TOTAL	1	6	130	105	33	18	101	
TOTAL POBLACION	394							



A la pregunta 12. ¿Cuándo usted ha solicitado una respuesta escrita al FOPAE, cuanto tiempo ha tardado la entidad en enviarle respuesta?, 130 personas el 33% respondieron que solicitud se ha demorado entre 31 a 60 días, 105 el 27 % indican que la solicitud se ha demorado entre 61 a 90 días, 101 personas con el 26% nunca han realizado una solicitud, 33 que equivale al 8% indica que la respuesta se ha demorado más de 91 días, 18 ciudadanos con 5 % aún no han recibido respuesta, 6 personas con el 2% indican haber recibido respuesta entre 15 a 30 días y tan solo 1 persona con el 0.3 % indica haber recibido la respuesta en menos de 15 días. En total se encuestaron 394 personas.

La anterior respuesta pone de manifiesto que el 68% de los ciudadanos que tramitaron la encuesta recibieron respuesta por parte del FOPAE a su requerimiento después de 31 días, lo cual pone en sobre aviso a la entidad frente a los tiempos que se están empleando para dar respuesta a las comunicaciones que se radican.



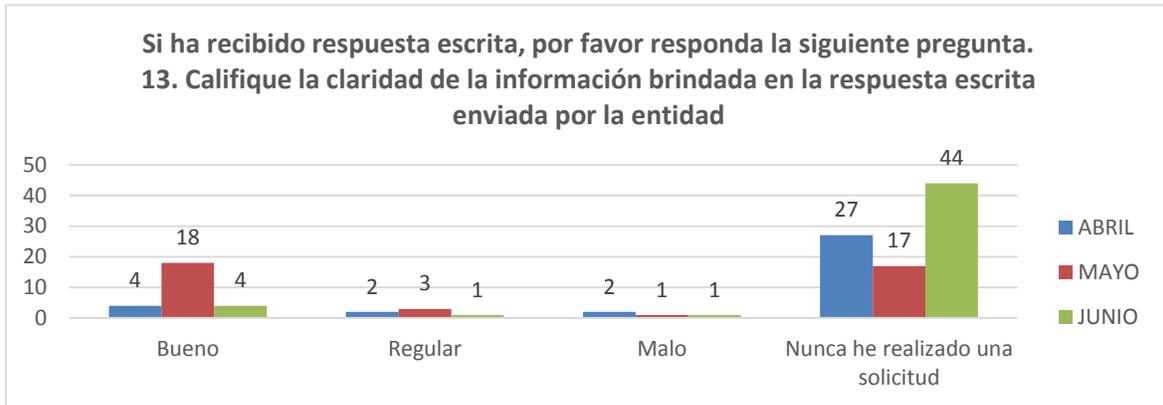
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Fondo de Prevención y Atención de Emergencias

Dado que gran parte de los requerimientos que ingresa a la entidad están dirigidos a estudios y conceptos, se debe estudiar la posibilidad de establecer un mayor tiempo para su respuesta, dado que estos pueden contemplarse como lo definido como consultas en la ley 1437 de 2011 artículo 14.

PREGUNTA	Si ha recibido respuesta escrita, por favor responda la siguiente pregunta. 13. Califique la claridad de la información brindada en la respuesta escrita enviada por la entidad			
	Bueno	Regular	Malo	Nunca he realizado una solicitud
MES				
ABRIL	4	2	2	27
MAYO	18	3	1	17
JUNIO	4	1	1	44
TOTAL	26	6	4	88
TOTAL POBLACION	124			



Frente a la solicitud de calificar la claridad de la información brindada en la respuesta escrita enviada por la entidad, 88 personas el 71% indican nunca haber realizado una solicitud, 26 ciudadanos con el 21% indican que la respuesta escrita enviada fue Buena, 6 que corresponde al 5% indican la respuesta enviada ha sido regular y tan solo 4 que equivale al 3% indica que la respuesta enviada ha sido mala. En total se encuestaron 124 personas.

La información obtenida en la anterior pregunta, hace referencia a que los ciudadanos se sienten satisfechos frente a la claridad de las respuestas dadas, sin embargo un porcentaje significativo pone en evidencia, la necesidad de ser más claros y precisos en las respuestas dadas, donde se tenga en cuenta que la ciudadanía en general no entiende ni maneja la terminología técnica.

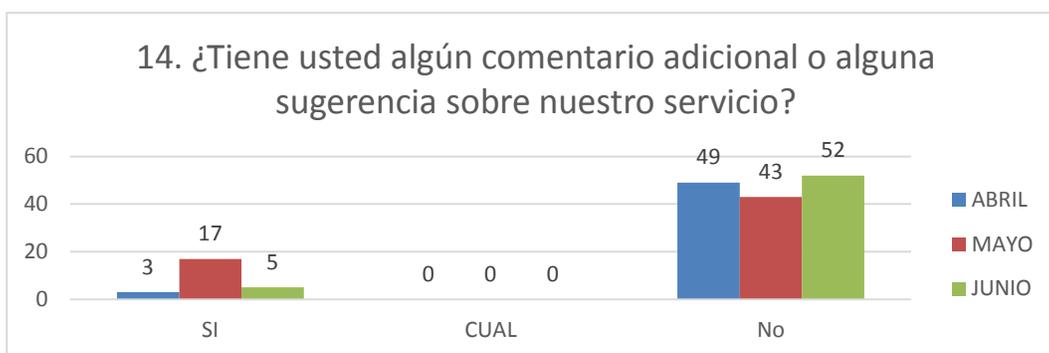


**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Fondo de Prevención y Atención de Emergencias

PREGUNTA	14. ¿Tiene usted algún comentario adicional o alguna sugerencia sobre nuestro servicio?		
	SI	CUAL	No
MES			
ABRIL	3	0	49
MAYO	17	0	43
JUNIO	5	0	52
TOTAL	22	0	144
TOTAL POBLACION	166		



A la pregunta 14. ¿Tiene usted algún comentario adicional o alguna sugerencia sobre nuestro servicio? 144 personas es decir 87% indican que No tienen ninguna sugerencia a nuestro servicio ,22 ciudadanos que corresponde al 13 % aunque marcan tener sugerencias a nuestro servicio, no lo especifican.