

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

INFORME SATISFACCIÓN AL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA (Peticiónes, quejas reclamos y solicitudes)

MAYO DE 2020

La Subdirección de Gestión Corporativa – Gestión de Servicio a la Ciudadanía de La UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, tiene dentro de sus funciones: 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”, en este sentido a continuación se presenta los resultados de las encuestas de satisfacción de la ciudadanía frente al trámite de requerimientos por parte de la UAECOB, durante el mes de mayo de 2020, gestión que da cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital"

La encuesta se realiza mensualmente de manera telefónica, mes vencido los cinco (5) días hábiles siguientes terminado el mes, a la ciudadanía a la cual se le generó respuesta de sus requerimientos por parte de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos.

Se formulan cinco (5) preguntas a una muestra de cincuenta y nueve (59) requerimientos.

DATOS DE LA ENCUESTA		%
Llamas efectivas	59	54,1 %
Llamadas no efectivas	21	19,3 %
Total, Requerimientos con datos	80	73,4 %

Fuente Gestión de Servicio a la Ciudadanía Tabla 1

Del ciento nueve (109) requerimientos que es el 100%, se generó un resultado de cincuenta y nueve (59) llamadas efectivas, que corresponden a un 54,1% de respuestas dadas a la encuesta, las llamadas no efectivas corresponden al 19,3%.

CON DATOS INCOMPLETOS		%
Requerimientos con datos incompletos	12	11%
Requerimientos anónimos	17	15,6%
Total	29	26,6%

Fuente Gestión de Servicio a la Ciudadanía Tabla 2

El número de requerimientos con datos incompletos, equivalen a un 14,3%, en tanto, los anónimos representan el 47,6%. Este tipo de requerimientos desde la perspectiva de su complejidad resulta casi inocuo para el mejoramiento continuo de la gestión.

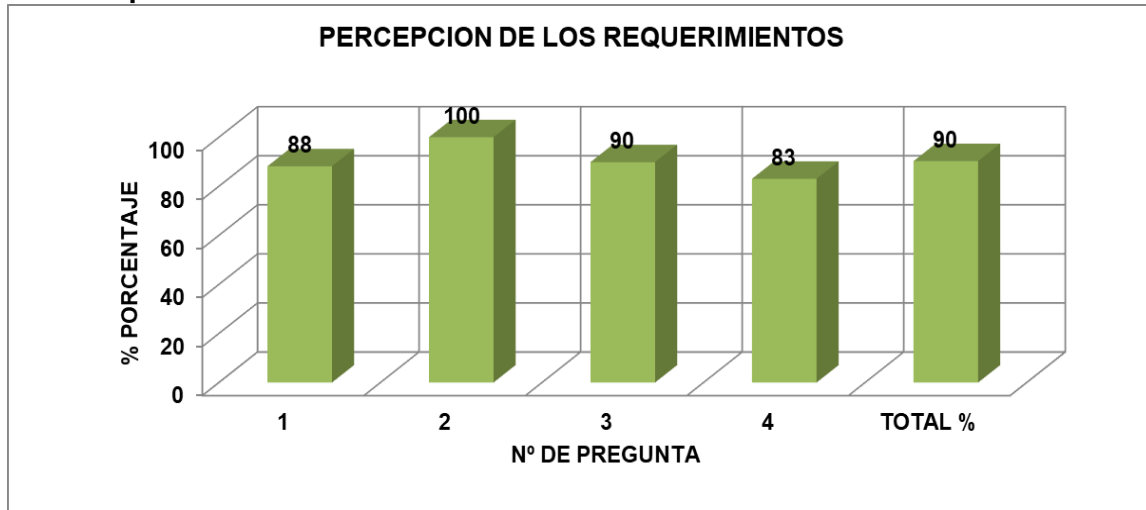


ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

De los ciento nueve (109) requerimientos para la encuesta aplicada, cincuenta y nueve (59) fueron efectivas, para la verificación de la satisfacción a las PQRSD, dado lo anterior.

Las siguientes gráficas se hace referencias a:

Percepción General:



Fuente: Gestión de Servicio a la Ciudadanía

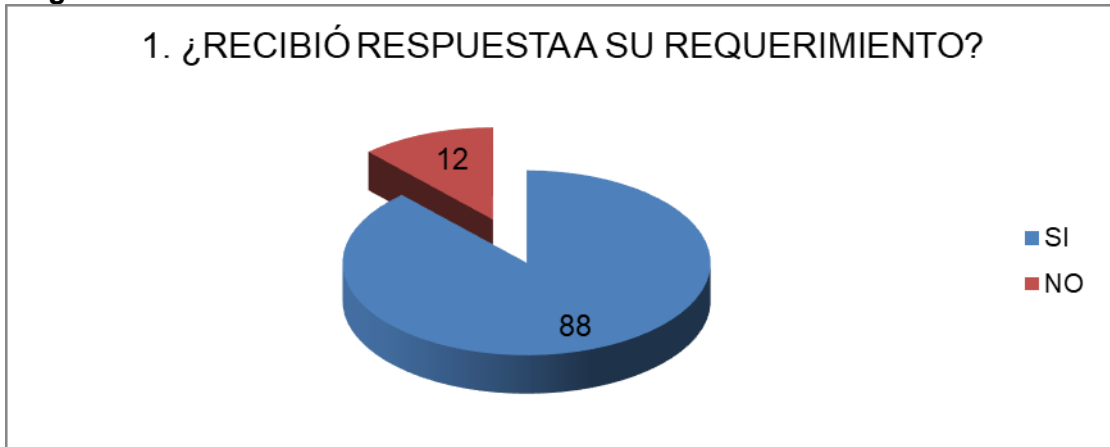
Las preguntas son relacionadas a:

1. ¿Recibió respuesta a su requerimiento?
2. ¿Considera que el servidor público (a) que lo atendió fue respetuoso (a) y amable?
3. ¿Fue oportuno el tiempo de respuesta a su solicitud?
4. ¿Considera usted que la respuesta generada es acorde con lo solicitado?

Es importante establecer que las preguntas contenidas, son cerradas, la ciudadanía responde SI o NO según su requerimiento.

La satisfacción general a las peticiones, quejas, reclamos y soluciones está representada con un promedio del 90%, lo cual a incrementado considerablemente de manera positiva, teniendo en cuenta que para el mes anterior (abril) se reportó un 65% evidenciando que el otro 35% refieren inconformismo por las respuestas generadas de acuerdo con la información recibida, estas no fueron acordes a lo solicitado, a hora si bien es cierto que incremento el porcentaje, se debe verificar que sucede con ese 10% restante.

Pregunta N° 1:

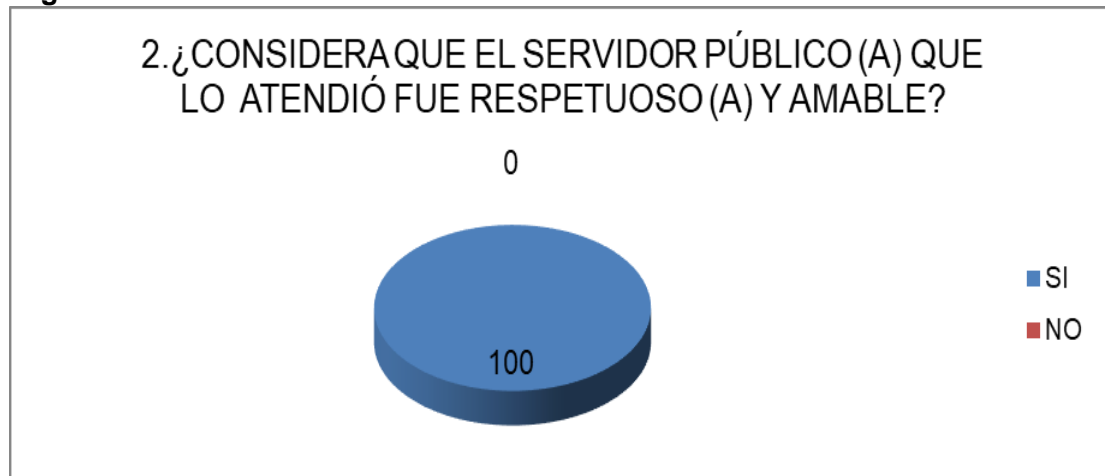


Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

En relación al cumplimiento en las respuestas de los requerimientos que ingresan se puede observar que el 88% de la ciudadanía que se encuestó, recibió respuesta a la solicitud, sin embargo, hay un 12%, indica lo contrario, sin embargo, al verificar la información hacen precisión a información que, no es clara cuando la emiten la respuesta.

Para este caso y de acuerdo con la información que reporta el sistema de gestión de peticiones, se evidencia correo electrónico del destinatario la cual la respuesta llega a dicho canal de manera automática.

Pregunta N° 2:



Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

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%, incremento en un 40% de más la satisfacción en comparación con el mes anterior, mejorando de manera asertiva los lineamientos establecidos, tanto en los protocolos, como en las normas vigentes.

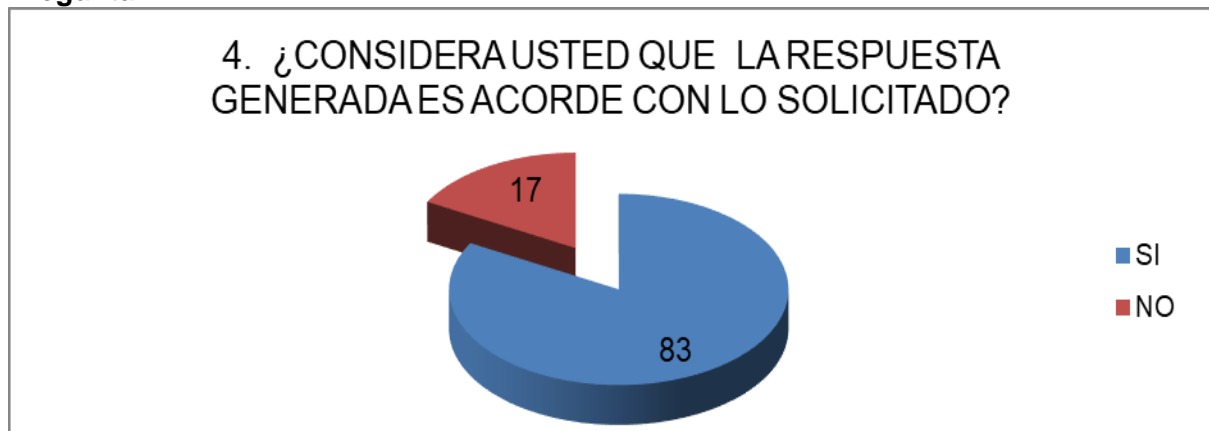
Pregunta N° 3:



Fuente: Servicio al Ciudadano

El tiempo de respuesta a los requerimientos recibidos en la Entidad, de acuerdo a la encuesta realizada, es equivalente al 90% en oportunidad, mientras que el 10% restante, sin embargo, estos requerimientos van dirigidos a aquellas respuestas generadas a través de las líneas telefónicas y que en su solicitud están relacionadas con el trámite de los conceptos técnicos frente a la demora de la entrega de la aprobación o no cumplimiento del mismo.

Pregunta N° 4:



Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

Al cumplimiento de las expectativas en las respuestas dadas; en donde los resultados coinciden en un 83% de favorabilidad, el otro 17% son las solicitudes recibidas a través de los teléfonos habilitados por la entidad para dar respuesta y que en su defecto son aquellos requerimientos referentes al trámite de los conceptos técnicos.

Pregunta N° 5:



Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

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 o sugerencia respectiva en cuento a la mejora del servicio, para toma de decisiones con el fin de para mejorar los procesos que interactúan con la ciudadanía, permitiendo ofrecer un servicio integral y de calidad.

No Requerimiento	SUGERENCIA DE LA PREGUNTA 5
1077572020	No le dieron respuesta clara sobre la solicitud que realizó
1132072020	Felicitar a la entidad por la labor realizada
1138922020	No le dieron respuesta clara
1146942020	Buen servicio, pero no ha podido reclamar el concepto técnico y ya envió los documentos
1161902020	No ha llegado el concepto que solicitó al correo electrónico
1172112020	Que concuerde la información tanto telefónica como por correo electrónico
1173082020	Ser más específicos para la respuesta y para quienes no conocen el proceso
1174772020	Mejorar la parte de comunicación virtual. No se evidencia en la web cual es el número para contactarse
1175172020	No entiende por qué le piden documentos y luego tiene que volver a ir a radicarlos
1178472020	Los trámites se deben adelantar con más agilidad para facilitar al ciudadano su solicitud
1191012020	La emisión del concepto técnico es muy demorada
1222982020	Hay que tener en cuenta que información es la que debe ir direccionada según la solicitud
1223122020	Para el trámite de conceptos técnicos, deberían tener una forma de pagar virtualmente
1247452020	No le informaron donde consignar para la liquidación del concepto
695362020	Mejorar el sistema de formulación de PQR de la Alcaldía Mayor

Por lo anterior, se evidencian quince (15) sugerencias las cuales se deben evaluar con los procesos misionales, así mismo con cada una de las áreas involucradas para determinar el tipo de inconformidad ciudadana, esto con la finalidad de poder mejorar los trámites y servicios solicitados por la ciudadanía

CONCLUSIÓN

Una vez verificada la información de las sugerencias ciudadanas, es importante que, a través de las socializaciones normativas sobre las respuestas cerradas en el Sistema Bogotá Te Escucha, se considera importante realizar retroalimentación a los operadores del sistema y al equipo de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, a partir de las respuestas generadas con lenguaje claro y concreto para facilitar a la ciudadanía la interpretación correcta de la respuesta, evitando utilizar tecnicismos de difícil comprensión para el solicitante, de la misma manera, es importante seguir enviando las comunicaciones de las respuestas de la ciudadanía a través de los canales autorizados.

ELABORADO POR:



DIANA MIREYA PARRA CARDONA
SUBDIRECTORA GESTIÓN CORPORATIVA
UAE Cuerpo Oficial de Bomberos



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



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

