

INFORME DE RESULTADOS

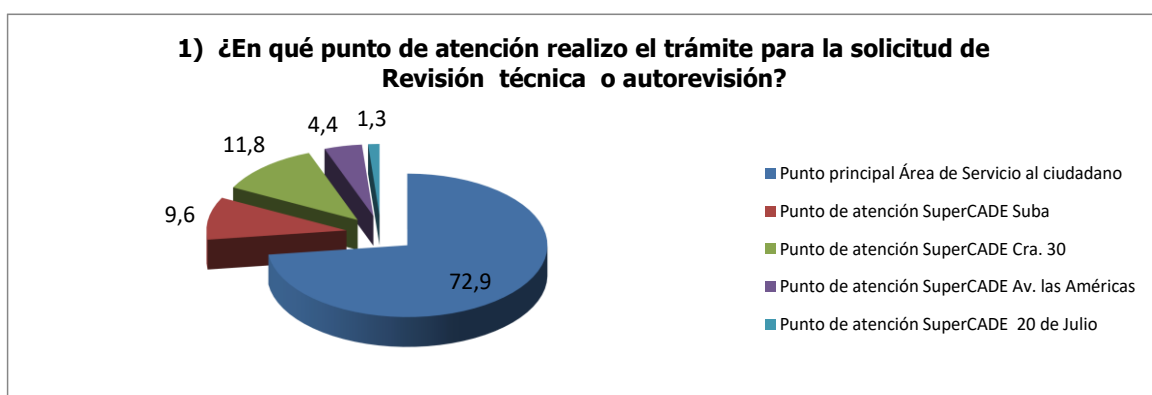
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANIA Y PROCESO CONCEPTOS TÉCNICOS DE BOMBEROS

IV TRIMESTRE 2019

En el proceso de mejora continua de la calidad, excelencia, oportunidad, cumplimiento de su misión y razón de ser, la U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos busca a través de sus servicios en las revisiones técnicas y autorevisiones mejorar las condiciones de seguridad humana en la mitigación de riesgos en incidentes a todos los establecimientos comerciales de la ciudad.

A continuación se da a conocer mediante 8 preguntas, el informe de encuestas de satisfacción con los resultados obtenidos en el IV trimestre del año en vigencia, para capacitaciones y visitas técnicas en el cual se evalúan los criterios de calidad, calidez, oportunidad y coherencia en puntos de atención y medición en tiempos de respuesta, eficacia, eficiencia y efectividad en el trámite de revisiones técnicas desde el inicio de la solicitud hasta la entrega final del concepto técnico, quedando de la siguiente manera:

- Las (5) cinco primeras preguntas hacen referencia a los puntos de Servicio al Ciudadano y las (3) tres restantes al proceso de auto-revisiones o inspecciones técnicas.



FUENTE: Servicio al Ciudadano

Figura No. 1

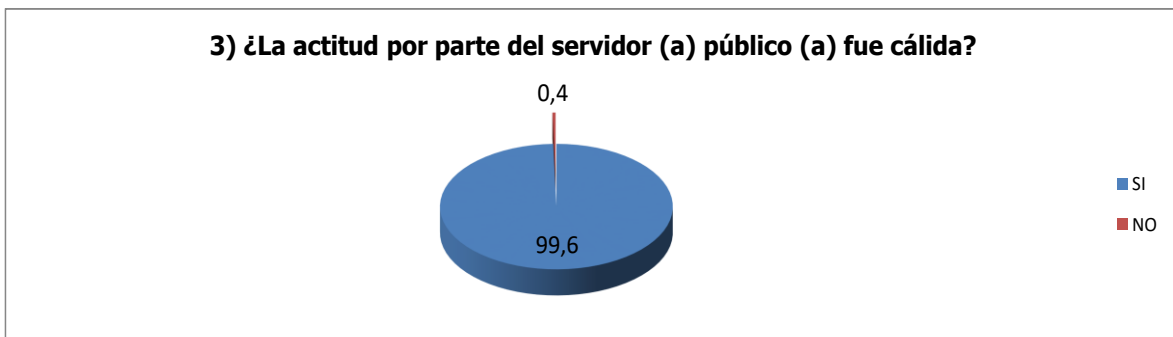
En relación a la primera pregunta los puntos más visitados para realizar los trámites son: Principal Área Servicio al Ciudadano con el 72,9%, SuperCADE Cra. 30 con un 11,8%, SuperCADE Suba con 9,6%, Américas 4,4% y Veinte de julio 1,3%.



FUENTE: Servicio al Ciudadano

Figura No. 2

En relación a los tiempos de atención en los puntos de servicio fue oportuno, representado con el 99,6% del total encuestado, y en comparación al trimestre anterior aumento la satisfacción en el servicio, sin embargo, cabe destacar que a nivel general el área cumple con los criterios en marcados en la Política Publica de servicio a la Ciudadanía.



FUENTE: Servicio al Ciudadano

Figura No. 3

Para esta pregunta resaltamos la calidez del servidor público frente a los/las ciudadanos/as, dando importancia a la actitud, disposición y calidad del servicio

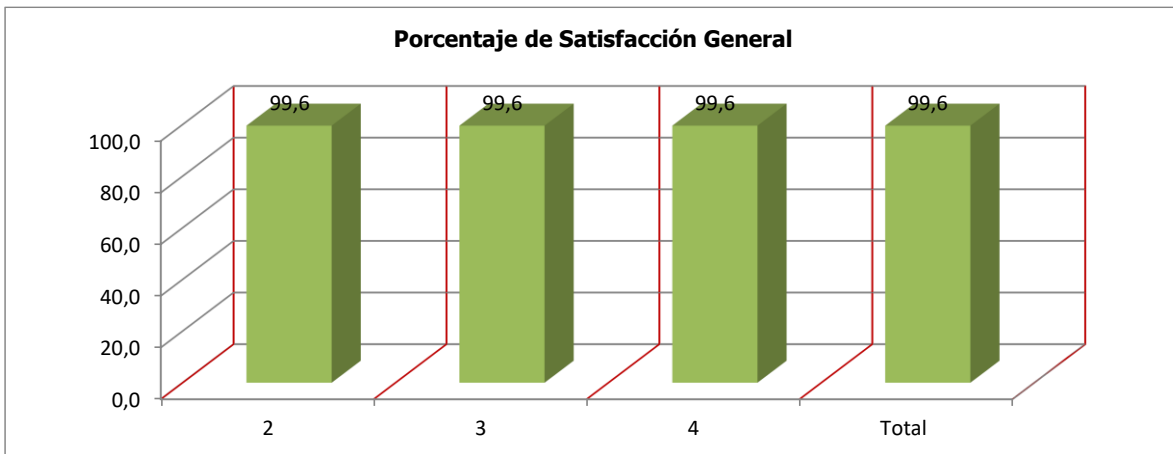
representado con un 99,6% y en comparación al periodo anterior mejoro pues este fue del 95,29%, mejorando en mas de 3 puntos porcentuales. Por lo anterior el proceso de servicio al ciudadano, viene realizando sensibilización en humanización del servicio a los funcionarios para cualificar la atención.



FUENTE: Servicio al Ciudadano

Figura No. 4

El resultado de una buena información permite ser un buen gestor de la Entidad optimizando recursos, tiempo y efectividad en la prestación del servicio, reflejado con el 99,6%, mejorando su capacidad en comparación al periodo anterior que fue del 97,06%, sin embargo, mejorabdo en 2 puntos porcentuales.

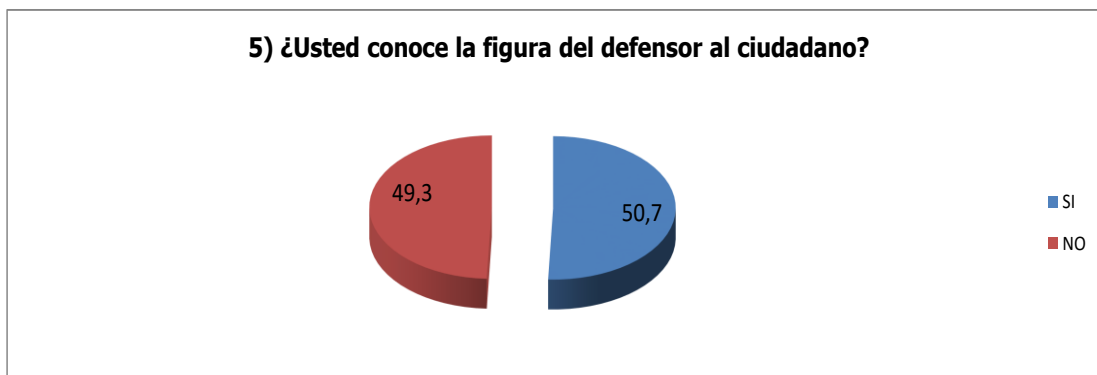


FUENTE: Servicio al Ciudadano

Figura No. 5

La gráfica permite identificar la satisfacción general de los puntos de atención; de acuerdo a los criterios enmarcados en la política pública de servicio a la ciudadanía representada con el 99,6%, así las cosas mejoró en más de 3% en comparación al periodo anterior el cual fue del 95,69%, en este orden de ideas, mejoró el servicio, lo anterior a las sensibilizaciones realizadas para obtener certificado por el SENA en competencias laborales en el servicio de atención a la ciudadanía.

Figura del Defensor de la Ciudadanía.



FUENTE: Servicio al Ciudadano

Figura No. 6

En relación a la pregunta N° 5, la gráfica determina que el 50,7% de las personas atendidas conocen la figura del defensor del ciudadano, y en comparación al periodo anterior del 55,3%, existe el 5% por debajo del actual, que conoce la figura del defensor del ciudadano,

SATISFACCIÓN CONCEPTOS TÉCNICOS VISITAS DE INSPECCIÓN RIESGO BAJO, MODERADO Y ALTO

A continuación, se da a conocer los resultados de la encuesta efectuada en la cual se divide de acuerdo al nivel de riesgo; teniendo en cuenta que los establecimientos riesgo bajo que asisten a capacitación y establecimientos riesgo moderado-alto a los cuales se realiza visita de inspección.



6) ¿La atención del Bombero fue amable y oportuna durante la capacitación o la visita al establecimiento?



FUENTE: Servicio al Ciudadano

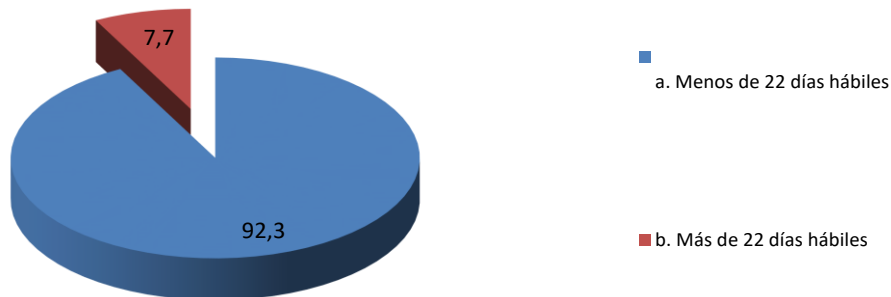
Figura No. 7

Para la Entidad es esencial la opinión y satisfacción del ciudadano, por ende se destaca el compromiso, cordialidad y buen trato que ofrecen los funcionarios de la U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos al momento de realizar las capacitaciones y visitas a los establecimientos, lo cual se ve reflejado con una efectividad del 82,1 y en comparación al anterior periodo que reflejo su maximo del 100% generando un desenso del 2,9%.

SATISFACCIÓN ESTABLECIMIENTOS RIESGO BAJO-CAPACITACIONES

7.1

7.1) ¿Qué tiempo transcurrió entre el inicio de su solicitud a la capacitación?

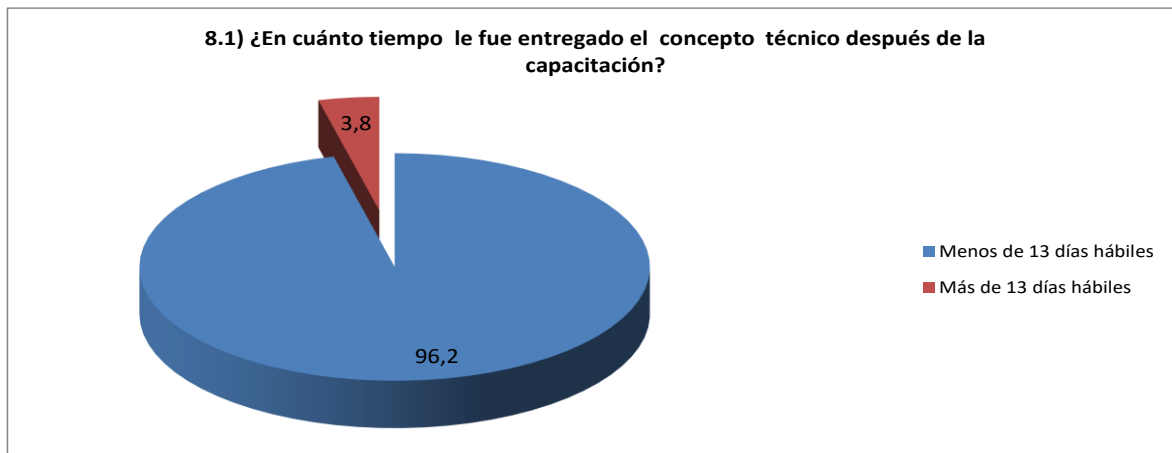


FUENTE: Servicio al Ciudadano

Figura No. 8

Ante la pregunta que se formula, en la figura No. 8, referente a la capacitación que se brinda a los establecimientos de comercio se evidencia que el 92,3% afirma que recibió la capacitación en menos de 22 días hábiles mejorando su capacidad de respuesta dado que el anterior periodo reflejó el 61,3%, el cual mejora sustancialmente la satisfacción ciudadana.

8.1



FUENTE: Servicio al Ciudadano

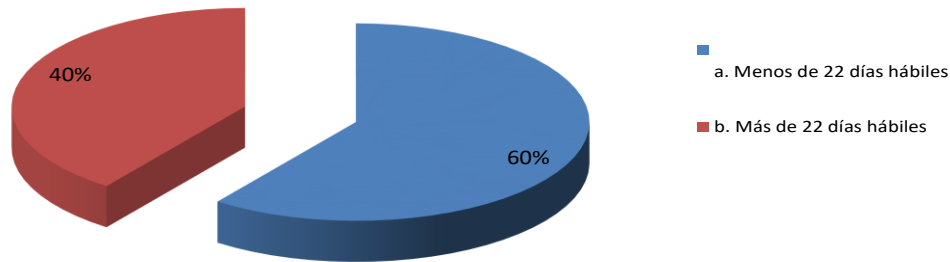
Figura No. 9

En la figura 9 se da a conocer el tiempo de respuesta para la entrega del Concepto Técnico (Formato Autorevisión), correspondiente al 96,2% el cual refleja el aumento en la mejora del servicio y en el periodo anterior la satisfacción fue del 51,6% el cual refleja una tasa muy baja, sin embargo en el actual aumento satisfactoriamente generando mayor confianza por parte de la ciudadanía.

SATISFACCIÓN ESTABLECIMIENTOS RIESGO MODERADO Y ALTO-VISITA



7.2) ¿Qué tiempo transcurrió entre el inicio de su solicitud a la visita técnica?

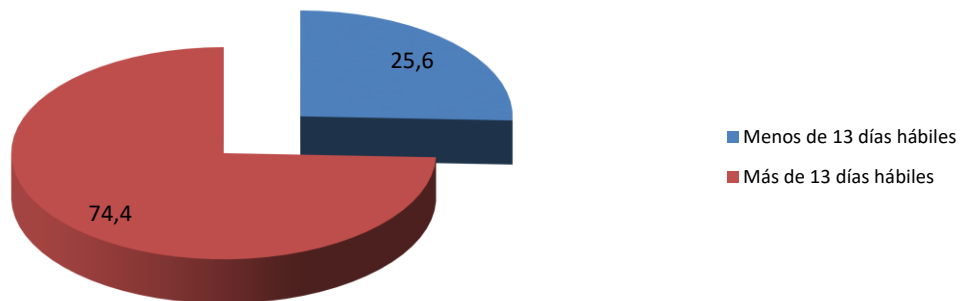


FUENTE: Servicio al Ciudadano

Figura N° 10

La figura 10, da a conocer la percepción en cuanto a la oportunidad de la visita de inspección al establecimiento de comercio por el personal operativo que realiza las visitas de inspección representado con el 60% el cual mejoró en comparación al periodo anterior que fue del 41%, un aumento considerable con 21% de crecimiento en su capacidad de oportunidad para la visita en menos de 22 días hábiles.

8.2) ¿En cuánto tiempo le fue entregado el concepto técnico después de la visita?



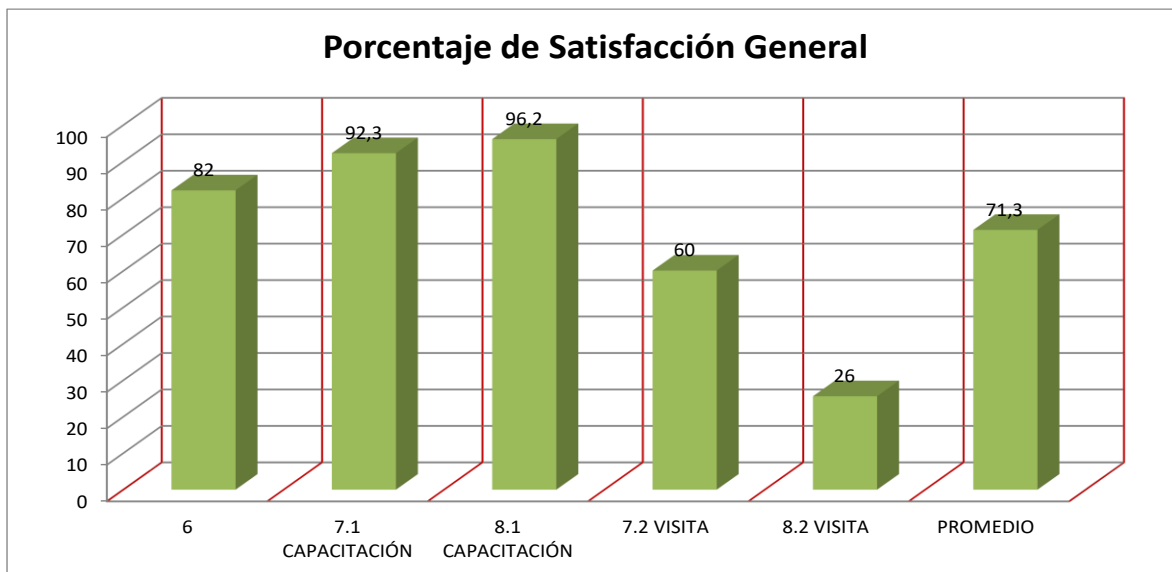
FUENTE: Servicio al Ciudadano

Figura N° 11



En la figura 11, se determina el tiempo de entrega del documento final (Concepto Técnico) representado con el 25,6% el cual sufrió un descenso en comparación al anterior periodo con el 31,7, pues la calidad de oportunidad frente a los 13 días hábiles quedando corto en la proyección de entrega, sin embargo hay que ver que muchas personas no reclaman a tiempo sus conceptos y muchas veces estos reposan hasta 3 y 4 meses en el archivo físico donde se guardan los conceptos.

SATISFACCIÓN GENERAL REVISIONES TÉCNICAS



FUENTE: Servicio al Ciudadano

Figura N° 12

La figura N° 12, da a conocer el promedio general de la satisfacción para las inspecciones técnicas y capacitaciones de riesgo bajo, el cual argumenta un promedio del 71,3% mejorando notablemente el reporte de satisfacción en cuanto al resultado del periodo anterior que estuvo en 56,8%, indicando un aumento del 16,5% en la satisfacción..

CONCLUSIONES

De acuerdo a lo anterior, se puede determinar que la satisfacción presencial se identifica la mejora en los tiempos de oportunidad en cada proceso, sin embargo,



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

la cantidad de trámites recibidos es un detonante para decrecer en los tiempos, razón por la cual, se debe establecer mecanismos de mejora en cuanto al proceso de interacción con la Subdirección de Gestión del Riesgo, por otra parte es necesario seguir realizando la misma actividad con servicio a la ciudadanía a fin de mantener la mejora del servicio.

Elaboró:

Cesar Augusto Zea Arévalo
Contratista ASAC-SGC-UAECOB

Aprobó:

Gloria Verónica Zambrano Ocampo
Defensora de la Ciudadanía de la SGC-UAECOB