

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

INFORME SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL (Revisiones Conceptos Técnicos de Bomberos)

PRIMER TRIMESTRE 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”, así mismo, 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" establece: en el Artículo 3° - de los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital, establece funciones con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar.

En este sentido, entre otras actividades se adelanta la medición de percepción ciudadana frente al servicio prestado en los puntos de atención de la UAECOB. El presente documento contiene los resultados de las encuestas aplicadas del servicio prestado durante el primer trimestre de 2020.

La medición se realiza mediante formato físico de manera permanente, realizando la consolidación y análisis de la información trimestralmente, las cinco (5) primeras preguntas hacen referencia a los puntos de Servicio al Ciudadano y las tres (3) restantes preguntas, están relacionadas con la satisfacción ciudadana al proceso de inspecciones técnicas.

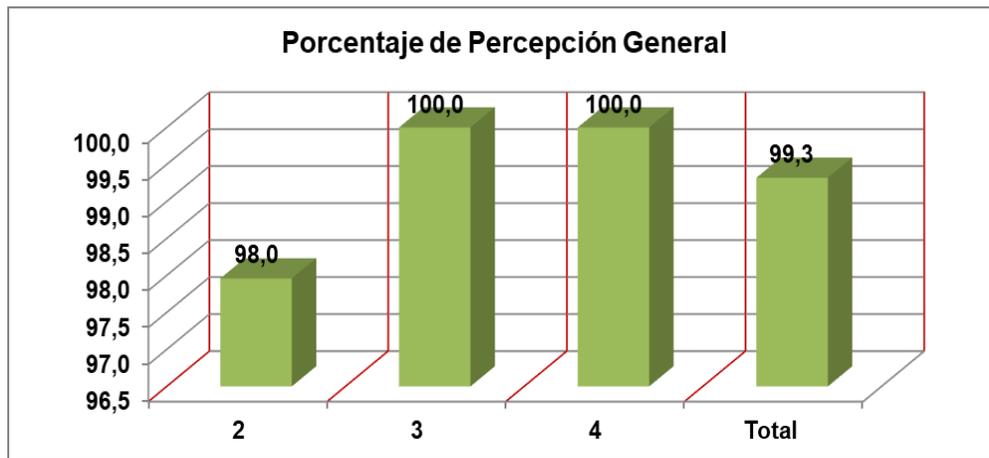


RESULTADOS DE LA ENCUESTA

1. Percepción General:

Para el primer trimestre de 2020 se aplicó encuesta a cuarenta y nueve (49) personas, quienes tuvieron una percepción de satisfacción del 99.3%, porcentaje que arroja el promedio de las preguntas 2,3 y 4.

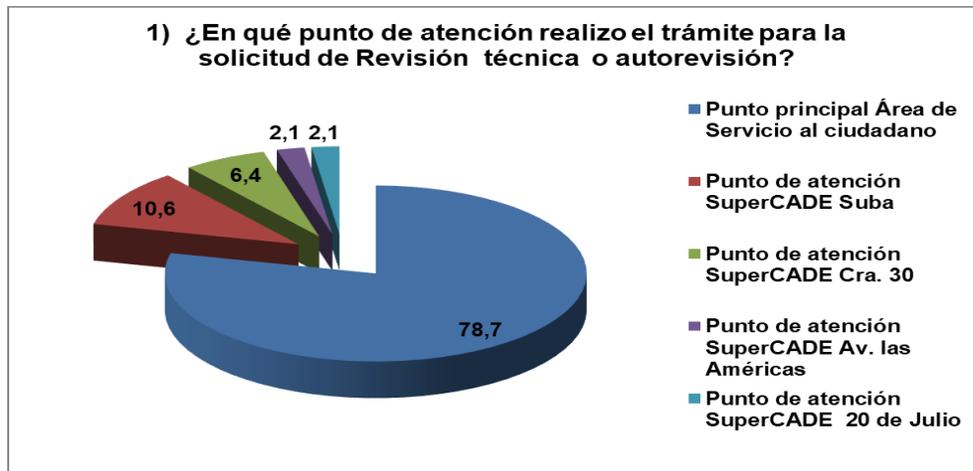
- 2) ¿El tiempo para la atención de su servicio, brindado por el servidor (a) público(a) fue oportuno?
- 3) ¿La actitud por parte del servidor (a) público (a) fue cálida?
- 4) ¿La información suministrada por el servidor(a) público(a) en el punto de atención fue coherente con lo solicitado?



Fuente: Gestión de Servicio a la Ciudadanía

La satisfacción general, en los momentos de verdad con la ciudadanía, está representada con un promedio del 99,3% evidenciando que el otro 0.7% refieren inconformismo en la atención brindada por el servidor público, esto debido a la falta de eficacia en oportunidad de la atención.

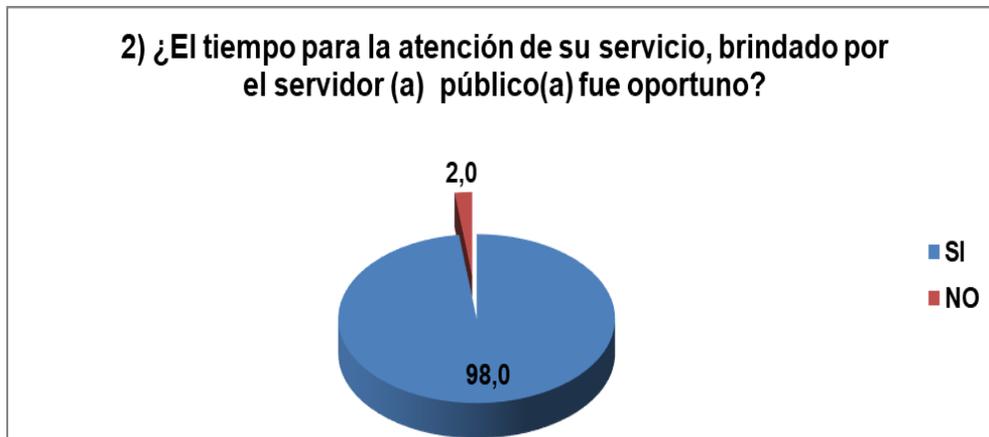
Sin embargo, es necesario precisar que el número de encuestas aplicadas no es representativo al total de los ciudadanos atendidos.



Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

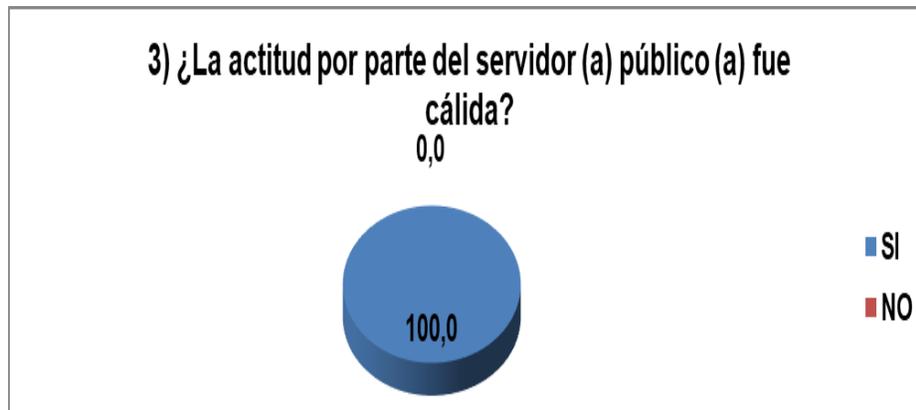
Del total de personas encuestadas, el 78,7% indican que su trámite fue realizado en la oficina principal de Gestión de servicio a la Ciudadanía, mientras que en el Súper CADE Suba fue el 10,6%, Súper CADE CAD KR 30 con el 6,4% y Súper CADES Américas y 20 de Julio cada uno representa el 2.1%, el 4% no responde, la opción de inicio de su trámite.

Identificando que el punto con mayor demanda de atención, para los trámites, es la Oficina Principal de Gestión de Servicio a la Ciudadanía.



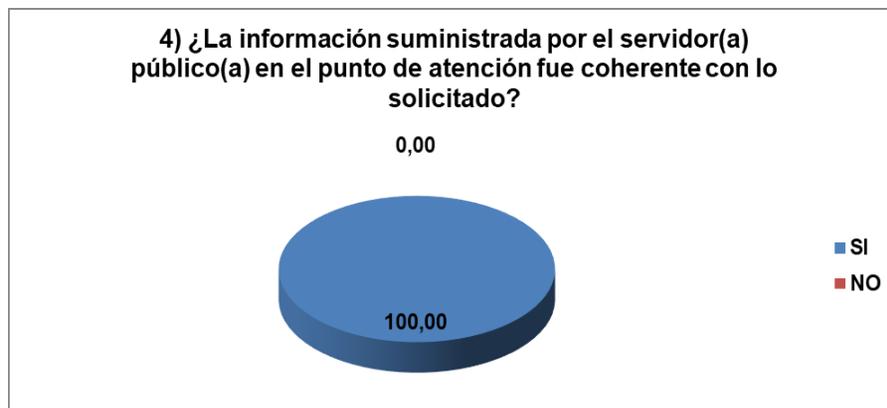
Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

El 98% de la ciudadanía recibió oportunidad en la atención, mientras el otro 2% manifiesta que hubo demora en la atención.



Fuente: Servicio al Ciudadano

Frente a la disposición por parte del servidor, la ciudadanía manifiesta que fue amable, cálida, bajo estos principios rectores de atención, es importante mantener ese trato al ciudadano, este se logra, cualificando el equipo de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, sensibilizando sobre la razón de nuestro trabajo, el cual, significa dar a las personas asesoramiento, buen trato y la mejor atención en todo el Distrito Capital.



Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

El cumplimiento de las expectativas en las respuestas dadas; da cuenta, de que la respuesta fue 100% efectiva, donde la ciudadanía afirma, que recibió la información acorde a lo solicitado, en este sentido, se resalta el conocimiento de todo el equipo de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, que en consecuencia, las mesas de trabajo sobre las actividades que se deben desarrollar para la atención al público, ha marcado diferencia de manera posita, esto, tiene que ver con el plan de mejoramiento interno, el cual contempla socializaciones sobre los conocimientos del personal contratista que opera los sistemas de información de la Entidad.

5) ¿Usted conoce la figura del defensor al ciudadano?

Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

El resultado obtenido sobre, si la ciudadanía conoce la figura del Defensor del Ciudadano, tan solo el 51%, informa que, si conoce la figura, mientras que el 49% no tiene la mayor idea de quien es o que funciones hace.

SATISFACCIÓN CONCEPTOS TÉCNICOS VISITAS DE INSPECCIÓN

A continuación, se da a conocer los resultados de la encuesta, frente a la atención de visitas técnicas a establecimientos de comercio entre otros.

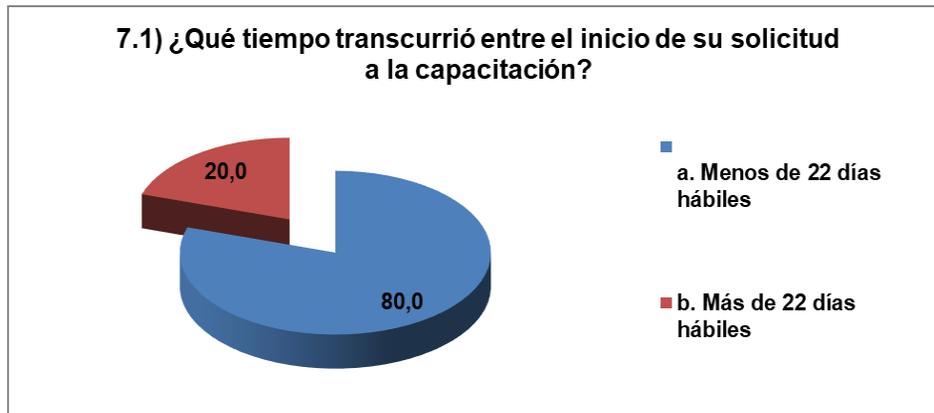
6) ¿La atención del Bombero fue amable y oportuna durante la capacitación o la visita al establecimiento?

Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

En este punto, se considera que los uniformados de las estaciones, asimismo, los instructores de las capacitaciones de riesgo bajo tienden a dar buen trato a la ciudadanía, asimismo la oportunidad en los momentos de verdad, con el usuario.

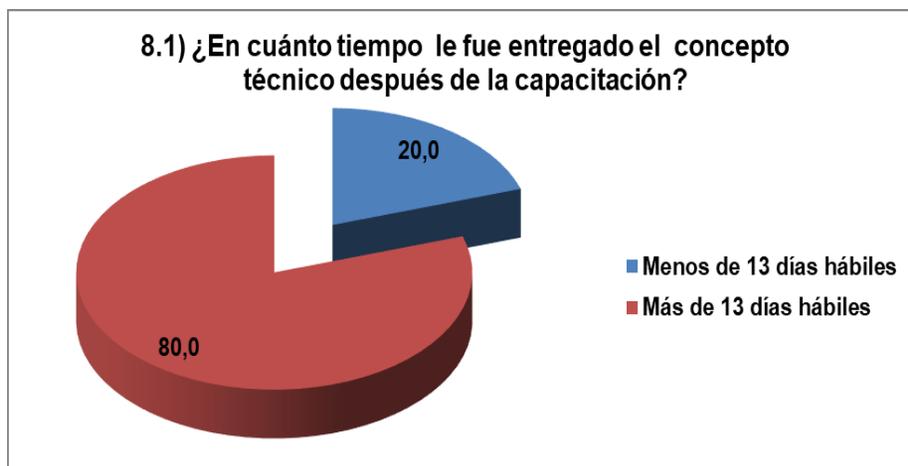
Pero hay un flujo del 2,1% que se mantuvo en desacuerdo, en cuento al trato y oportunidad en la atención, en este orden, es necesario que la Subdirección de Gestión del Riesgo tome las acciones pertinentes, al igual, Gestión de Servicio a la Ciudadanía está en la disposición de brindar apoyo a través de las actividades del plan de acción,

temas relacionados con el seguimiento de la estrategia de formación, sensibilización y divulgación en temas de servicio y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), el 4%% no responde.



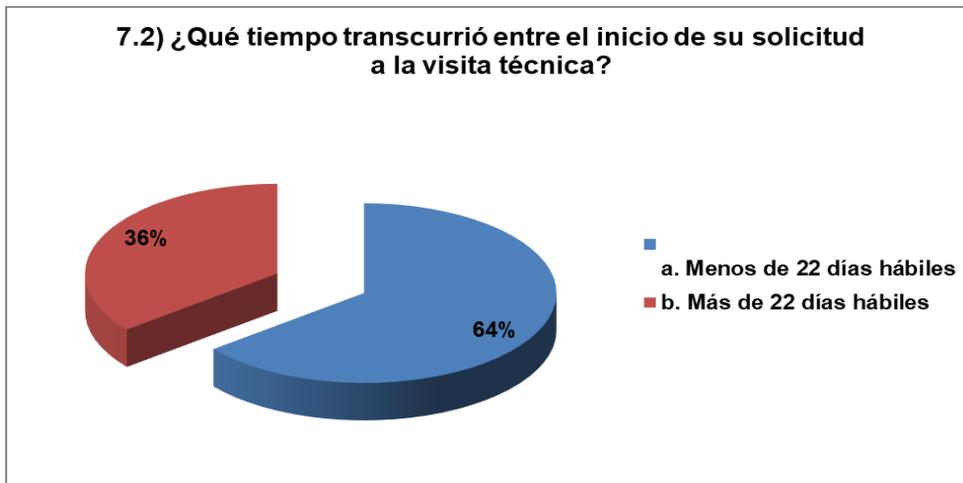
Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

El 80% de la ciudadanía afirma que se dio en un plazo inferior a los 22 días hábiles, desde el inicio de la solicitud, mientras el otro 20% manifiesta que fue superior al rango establecido, en este punto, cabe destacar que culminando el año 2019, fueron más de 1500 personas que quedaron en espera por su capacitación, esta situación se presenta por el alto flujo de solicitudes de conceptos técnicos de Bomberos.



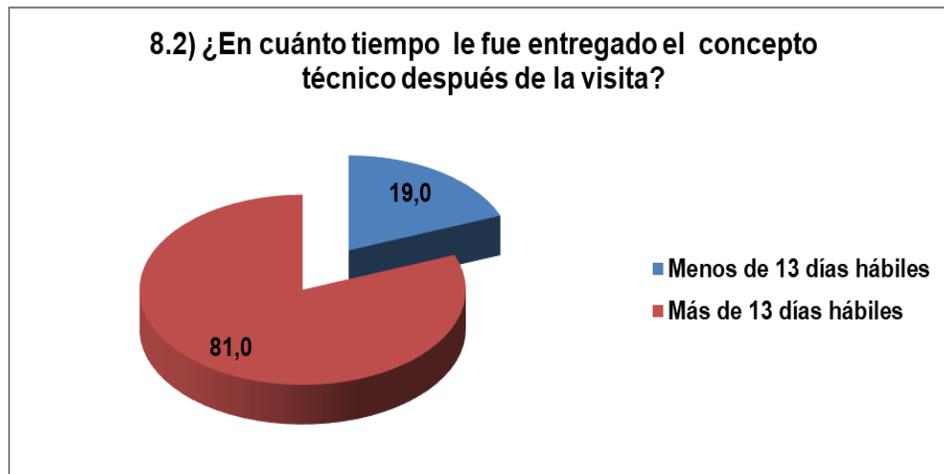
Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

Este porcentaje negativo se pudo haber dado por la siguiente situación, dentro del proceso de entrega de los formularios para la atención de riesgo bajo el 80% no recibió el formulario hasta mucho después de haber recibido la capacitación.



Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

En este proceso, las estaciones de Bomberos son las que realizan la visita técnica, donde la ciudadanía afirma que el 64% fueron visitados dentro de los tiempos, en este caso, por debajo de los 22 días hábiles, el otro 36% consideró que, las visitas fueron realizadas después de los 22 días hábiles, EL 14% de las personas encuestadas no responde.



Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

Evidenciado la gráfica, existe un 81% donde la entrega del concepto técnico se realiza después de los 13 días hábiles, pues al interior de la entidad existen los procedimientos que integran la revisión de los formatos de visitas, por parte de la Subdirección de Gestión del Riesgo, esto, conlleva a extenderse los tiempos de oportunidad de la entrega de los conceptos técnicos.

CONCLUSIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos Gestión de Servicio a la Ciudadanía, tiene contempladas acciones, referentes al mejoramiento en cuanto al trato al ciudadano, asimismo los mecanismos de mejora en la atención en los momentos de verdad, por otra parte, se articularán esfuerzos para que estas capacitaciones y sensibilizaciones, se realicen a la mayoría del personal administrativo de la UAECOB, que interactúa con el ciudadano interno y externo.

Asimismo, es necesario seguir desarrollando las actividades pertinentes, en cuanto a la racionalización de trámites, con el acompañamiento de los procesos misionales, de la Oficina Asesora de Planeación área de Tecnología, articulando los esfuerzos necesarios, en pro de mejorar los tiempos de oportunidad de la entrega del concepto técnico.

Así mismo, se tiene planteado:

1. Reestructurar el mecanismo de medición de percepción y satisfacción ciudadana, para garantizar un número representativo de los ciudadanos atendidos.
2. Implementación y seguimiento de la estrategia de formación, sensibilización y divulgación en temas de servicio y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).
3. Implementar acciones de socialización y divulgación del Defensor de la Ciudadanía de la Entidad, para que el personal interno y el personal externo "Ciudadanía" conozca las funciones y el papel de la Defensoría de la Ciudadanía en la UAECOB.

Aprobado Por:



DIANA MIREYA PARRA CARDONA
SUBDIRECTORA GESTIÓN CORPORATIVA

UAE Cuerpo Oficial de Bomberos

Revisado Por:

JASBLEIDI MOJICA CARDONA

Contratista Profesional

SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía



Elaborado por:

CESAR AUGUSTO ZEA AREVALO

Contratista T. Profesional

SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía

