

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS****INFORME SATISFACCIÓN AL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA  
(Peticiónes, quejas reclamos y solicitudes)****MARZO 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 marzo 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 16 requerimientos.

<b>DATOS DE LA ENCUESTA</b>		<b>%</b>
Llamas efectivas	16	33%
Llamadas no efectivas	7	15%
Total, Requerimientos con datos	23	48%

Fuente Gestión de Servicio a la Ciudadanía Tabla 1

De los cuarenta y ocho (48) requerimientos que es el 100%, se generó un resultado de dieciséis (16) llamadas efectivas, que corresponden a un 33% de respuestas dadas a la encuesta, las llamadas no efectivas corresponden al 15%.

<b>CON DATOS INCOMPLETOS</b>		<b>%</b>
Requerimientos con datos incompletos	2	4%
Requerimientos anónimos	23	48%
Total	24	52%

Fuente Gestión de Servicio a la Ciudadanía Tabla 2

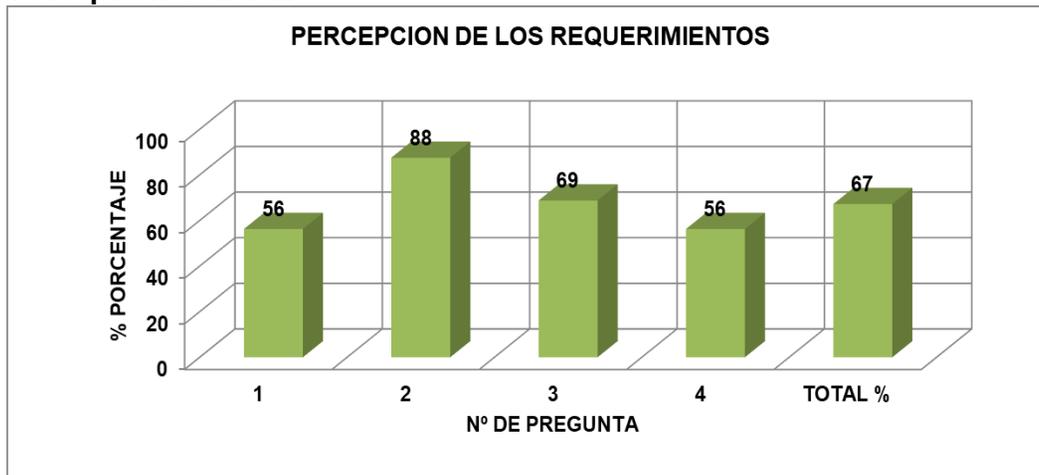
El número de requerimientos con datos incompletos, equivalen a un 4%, en tanto, los anónimos representan el 48%. Este tipo de requerimientos desde la perspectiva de su complejidad resulta casi inocuo para el mejoramiento continuo de la gestión.

## ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

De los cuarenta y ocho (48) requerimientos para la encuesta aplicada, dieciséis (16) fueron efectivos, para la verificación de la satisfacción a las PQRSD, dado lo anterior.

Las siguientes graficas 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 67% evidenciando que el otro 33% refieren inconformismo por las respuestas generadas de acuerdo con la información, estas no fueron acordes a lo solicitado, la ciudadanía indica que es necesario que la UAECOB divulgue mas sus servicios, específicamente la atención de las emergencias, dado que para ellos cualquier incidente puede catalogarse como una emergencia.

**Pregunta Nº 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 56% de la ciudadanía que se encuestó, recibió respuesta a la solicitud, sin embargo hay un 44% que indica que no recibió respuesta, se evidencia en los comentarios de algunos ciudadanos que la atención de las emergencias debe ser para cualquier cosa, sin embargo la misinicialidad de la entidad es atender emergencias donde este expuesta la vida, el patrimonio y el medio ambiente de los capitalinos, por otra parte, existen inconformidades en referencia a las respuestas de los conceptos técnicos a establecimientos de comercio por la falta de celeridad en las visitas de inspección.

**Pregunta Nº 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 88% de las personas encuestadas, el 13% manifiesta que como no fue atendido su requerimiento frente a la atención de una emergencia, así mismo lo

manifiestan para el trámite de vistas técnicas.

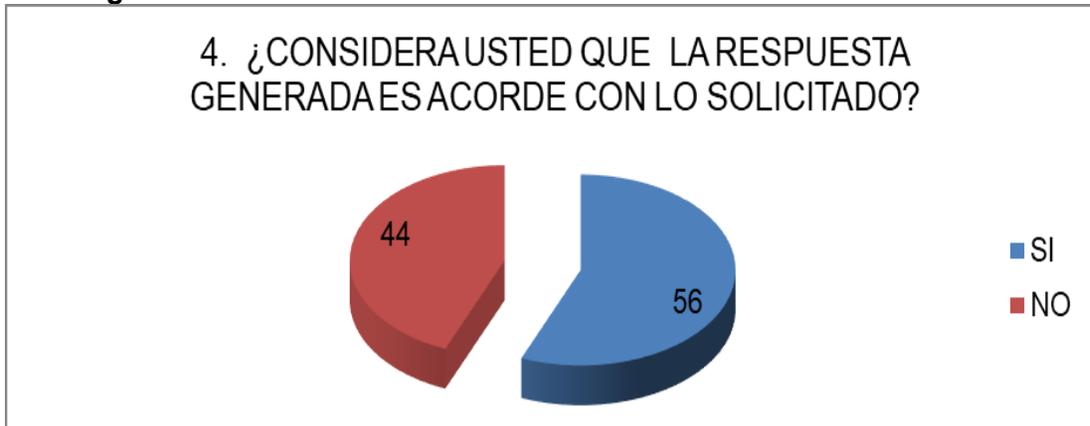
**Pregunta N° 3:**



Fuente: Servicio al Ciudadano

El tiempo de respuesta a los requerimientos recibidos en la Entidad de acuerdo a la encuesta realizada es equivalente al 69% en oportunidad, cumpliendo con los términos de ley, el 31 manifiesta no haber recibido su requerimiento en los términos establecidos por norma.

**Pregunta N° 4:**

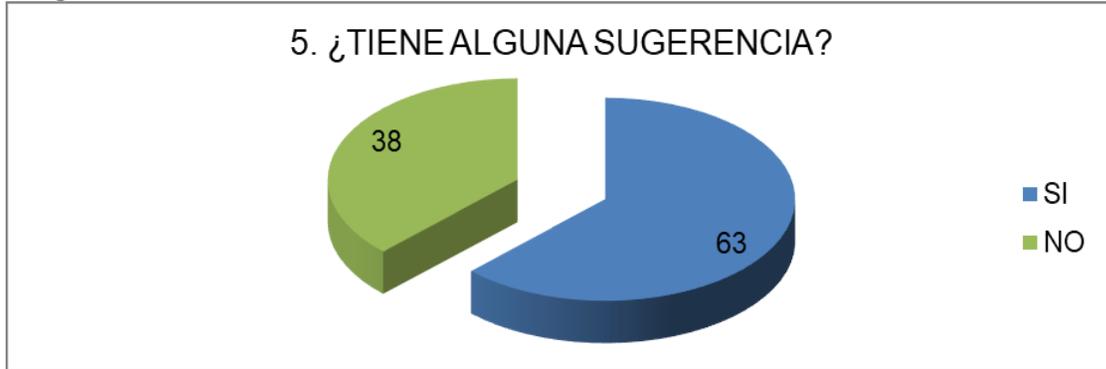


Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

Al cumplimiento de las expectativas en las respuestas dadas; en donde los resultados coinciden en un 56% de favorabilidad, el otro 44% son ciudadanos que no estuvieron de acuerdo con la respuesta emitida, esta situación a considerado realizar estrategias encaminadas a mejorar las interacciones ciudadanas a través de mecanismos que permitan la virtualización de los trámites, este plan se combina con la articulación, entre los procesos para llevar a cabo el desarrollo de actividades en la mejora del servicio,

reduciendo tiempos de respuesta a la ciudadanía, asimismo el ahorro económico en el desplazamiento a puntos presenciales de la Entidad.

**Pregunta Nº 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, para toma de acciones con el fin de para mejorar los procesos que interactúan con la ciudadanía, permitiendo ofrecer un servicio integral de calidad.

No requerimiento	Sugerencia de la pregunta 5
285922020	Solicitaron por medio de derecho de petición a todo el distrito la cantidad de personas en condición de capacidad y no fue suministrada toda la información requerida según la legislación establecida
471052020	Cuando volvieran a salir las abejas tapara con cemento
540392020	Oportunos y cuidadosos con el requerimiento del panal
384462020	Se debe hacer una estrategia de mercadeo para recaudar los dineros por concepto de visitas técnicas, por esto dice que no le contestaron según lo solicitado.
378382020	El servicio debe ser para todos y para cualquier emergencia
378392020	El ciudadano se queja por la falta de información respecto a las funciones de la UAECOB, se le quedaron las llaves en la casa y no le ayudaron a entrar. Siente mucha molestia y va a seguir reclamando ante esta y varias instituciones más.
444392020	El camión de bomberos sube todos los fines de semana con las sirenas en el sector del politécnico (chapinero alto) y la ciudadana quiere saber él por qué.
447862020	No se ha realizado la visita técnica por la situación actual

495412020	El oficial hizo más observaciones en la segunda visita que no hizo durante la primera visita, lo cual le generó un gasto adicional
348212020	No se ha respondido la solicitud
229892020	Hubo demora en la respuesta de la solicitud, se demoraron casi un mes.

Por lo anterior, se evidencia (11) 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.

### CONCLUSIÓN

Razón a las sugerencias anteriores, una de las acciones, es el acompañamiento por parte de tecnología de la Oficina Asesora de Planeación para la implementación de actividades tendientes a la virtualización de los trámites.

Así mismo, es indispensable realizar reinducción a las áreas responsables del cierre de las peticiones en el sistema y remitirlas por el canal que la ciudadanía tenga autorizado, razón por la cual, se está trabajando en el nuevo procedimiento para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Entidad, a fin de socializar los cambios respectivos y las actividades que se deben desarrollar para cumplimiento del debido del procedimiento en la atención de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.

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