

FICHA TÉCNICA DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN REVISIONES TÉCNICAS O AUTOREVISIONES, PARA LA EMISIÓN DEL CONCEPTO TÉCNICO

TERCER TRIMESTRE 2020

Nombre de la Encuesta:	Encuesta de Satisfacción – Para la liquidación, Revisiones técnicas o auto revisiones, para la emisión del Concepto Técnico.
Solicitada Por:	UAE Cuerpo Oficial de Bomberos
Realizada Por:	Área de servicio al ciudadano
Mes de medición de la encuesta	Tercer Trimestre 2020
Área de cobertura:	Bogotá DC.
Objetivo de la encuesta:	Medir la satisfacción de los ciudadanos y ciudadanas, con el fin de garantizar los servicios ofrecidos por la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos en los diferentes puntos de atención, en las capacitaciones y visitas a establecimientos comerciales, para dar respuesta eficaz y eficiente, teniendo en cuenta calidad, calidez, oportunidad y coherencia, con el propósito de realizar acciones de mejoramiento que permita el buen desarrollo de las actividades misionales de la entidad
Técnica de recolección de datos:	Telefónica
Metodología empleada:	La encuesta se realiza de manera telefónica a los usuarios de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, que acceden a los trámites y servicios fecha de inicio de realización de la encuesta del 28 de septiembre al 10 de noviembre del 2020
Rango de aplicación:	Trimestre 2020
Trámites registrados en la base de datos de atención, presencial, virtual y telefónica	5.108
Porcentaje de representación: $\geq 5\%$ Y $\leq 10\%$	7,7%
Total, ciudadanos encuestados:	394
N.º de preguntas formuladas:	8

CRITERIOS DE DESEMPEÑO CUMPLIMIENTO SATISFACCIÓN USUARIOS GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

META	INACEPTABLE	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
90%	<85%	$\geq 85\%$ y ≤ 89	>90%

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE LA ENCUESTA PARA EL ÁREA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Criterio de Satisfacción	Porcentaje de Satisfacción
1. ¿Su trámite o servicio bajo que canal de atención lo solicitó?	
• Presencial	3,8%
• Llamada a teléfono fijo	0%
• Llamada a línea celular de atención al servicio	0%
• Correo	96,2%



2. ¿En qué punto de atención realizo el trámite para la solicitud de Revisión técnica o auto-revisión?	
a) Punto principal Área de Servicio al ciudadano	80%
b) Punto de atención SuperCADE Suba	0%
c) Punto de atención SuperCADE Cra.	20%
d) Punto de atención SuperCADE Las Américas	0%
e) Punto de atención SuperCADE 20 de Julio	0%
3. ¿Antes de ser direccionado a la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS para su atención, sus datos fueron registrados en el sistema	85,3%
4. ¿Cómo calificaría el servicio prestado por el funcionario de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS?	
a) Excelente	43,4%
b) Bueno	41,6%
c) Aceptable	8,6%
d) Deficiente	6,3%
5. ¿El tiempo para la atención de su servicio, brindado por el servidor (a) público(a) fue oportuno?	91,1%
6. ¿Considera que el servidor/a que le atendió en el servicio fue respetuoso y receptivo al momento de escuchar su solicitud o inquietud?	94,9%
¿La información suministrada por el servidor/servidora de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS fue clara y precisa?	94,2%
¿Usted conoce la figura del defensor al ciudadano?	48,7%
% de Satisfacción Atención al Ciudadano	93,45%
Las observaciones serán plasmadas en el informe mensual teniendo en cuenta el Decreto 371 de 2010 de los procesos de la participación ciudadana y control social en el distrito capital, en la cual los ciudadanos (as) tienen derecho a ejercer el control social sobre los tramites que ofrece la entidad con el fin de garantizar el buen servicio en sus procesos misionales.	

Informe medición satisfacción a la ciudadanía

Tercer trimestre de 2020

Objetivo de la encuesta:

Medir la satisfacción de los ciudadanos y ciudadanas, con el fin de garantizar los servicios ofrecidos por la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos en los diferentes puntos de atención, en las capacitaciones y visitas a establecimientos comerciales, para dar respuesta eficaz y eficiente, teniendo en cuenta calidad, calidez, oportunidad y coherencia, con el propósito de realizar acciones de mejoramiento que permita el buen desarrollo de las actividades misionales de la entidad.



Descripción de la actividad.

Se realiza la aplicación de la encuesta de satisfacción a la ciudadanía de acuerdo al procedimiento PROD-GSC-01. Tomando como muestra el 10% de los trámites elaborados por los ciudadanos en el tercer trimestre del año 2020, presentados en los diferentes canales de atención al ciudadano de la unidad administrativa especial del cuerpo oficial de bomberos de Bogotá. Se efectuó de manera telefónica evitando el contacto directo con la ciudadanía, en respuesta a la prevención por la contingencia sanitaria del COVID 19.

Para desarrollar las preguntas de la encuesta se tuvo en cuenta como mínimo los siguientes aspectos:

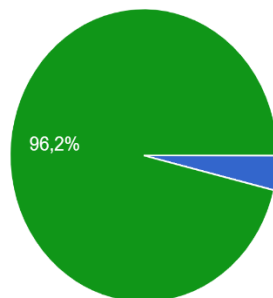
- Tiempos de respuesta en la prestación del servicio y/o desarrollo de la actividad.
- Trato o calidez de los servidores (as) públicos (as) en el momento de la prestación del servicio.
- Servicio prestado garantizando el óptimo desarrollo de la actividad.
- Satisfacción general del trámite, a fin de garantizar el servicio prestado al ciudadano (a).

El período de medición corresponde al tercer trimestre de 2020 y la fecha de inicio de realización de la encuesta del 28 de septiembre al 10 de noviembre del 2020

De los 5.108 trámites registrados en la base de datos de atención, presencial, virtual y telefónica, se toma la muestra de 10% de los tramites el resultado total fue de 511, la cual aplicando la encuesta por medio telefónicos se tuvo una efectividad de 394 llamadas.

- ¿Su trámite o servicio bajo que canal de atención lo solicitó?

394 respuestas

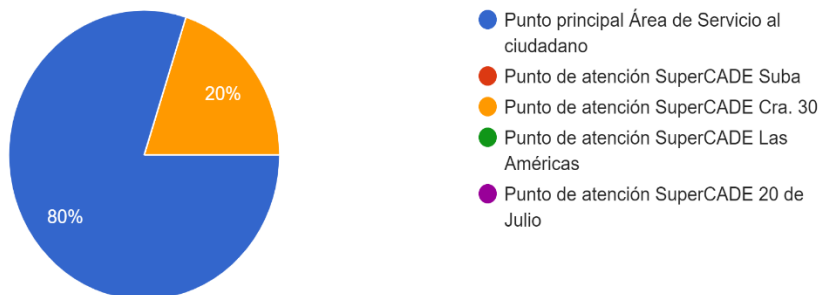


- Presencial
- Llamada a Telefono Fijo
- Llamada a linea celular de atención al servicio al ciudadano
- Correo

- ¿En qué punto de atención realizó el trámite para la solicitud de Revisión técnica o auto revisión?



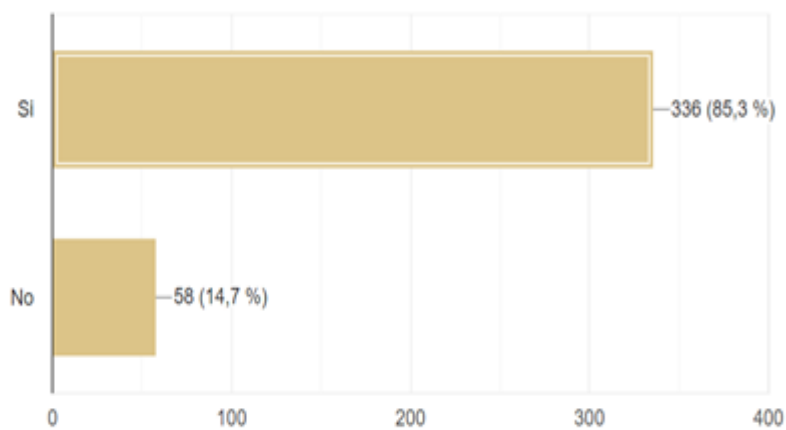
15 respuestas



De las 511 llamadas que se realizaron a la muestra total del 10%, tan solo 15 de estas fueron efectivas.

- ¿Antes de ser direccionado a la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS para su atención, sus datos fueron registrados en el sistema?

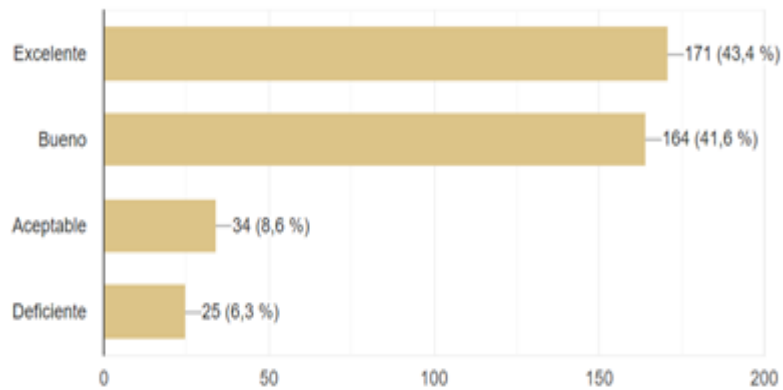
394 respuestas



- ¿Cómo calificaría el servicio prestado por el funcionario de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS?

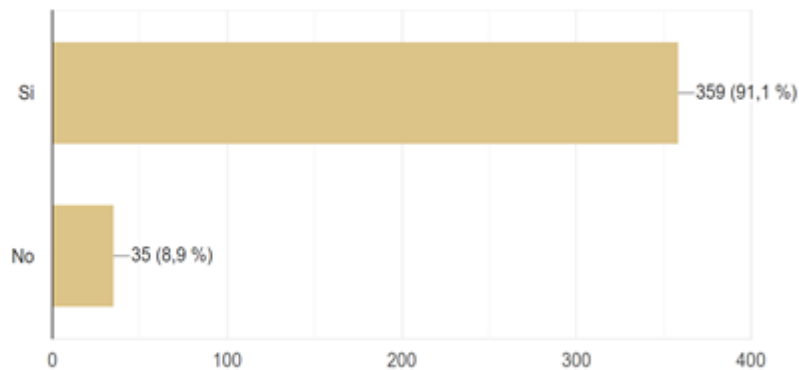


394 respuestas



- ¿El tiempo para la atención de su servicio, brindado por el servidor (a) público(a) fue oportuno?

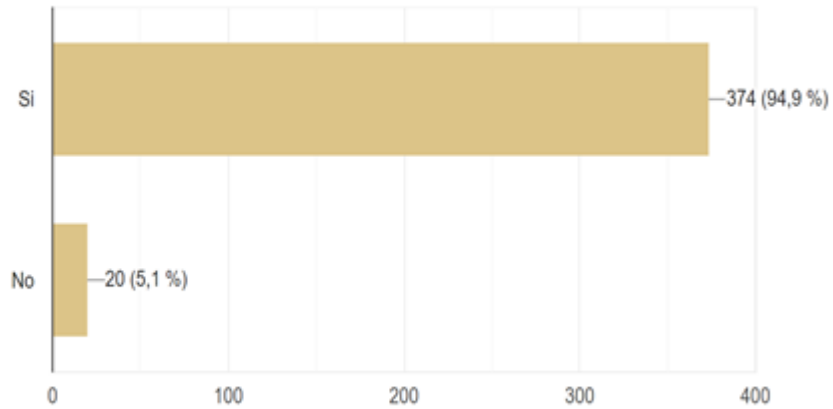
394 respuestas



- Considera que el servidor/a que le atendió en el servicio fue respetuoso y receptivo al momento de escuchar su solicitud o inquietud?

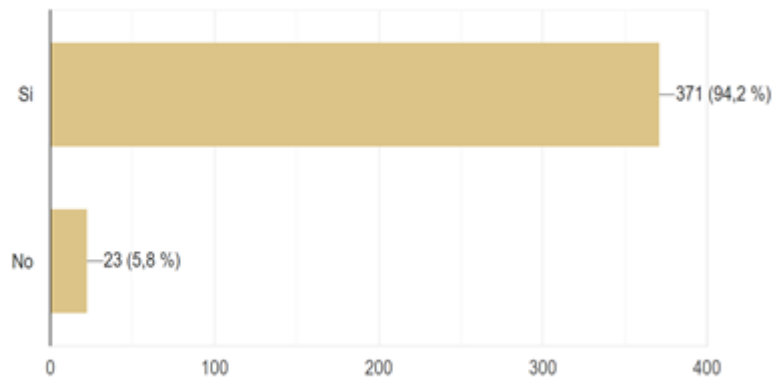


394 respuestas



- ¿La información suministrada por el servidor/servidora de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS fue clara y precisa?

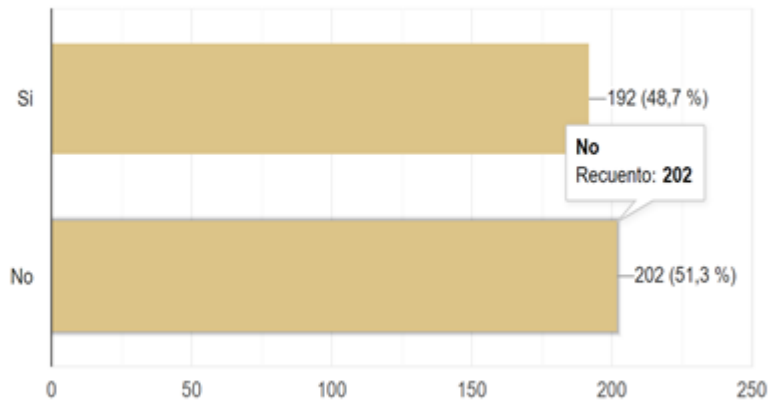
394 respuestas



- ¿Usted conoce la figura del defensor al ciudadano?



394 respuestas



De acuerdo con las respuestas de las acciones se pueden tener en cuenta en el mejoramiento de nuestros servicios, según el Decreto 371 de 2010 de los procesos de la participación ciudadana y control social en el distrito capital los resultados son los siguientes:

Las respuestas más recurrentes son:

“Mejorar el tiempo de expedición de la certificación.”

“Muy bien el servicio.”

“Habilitar el trámite de manera virtual.”

“El tiempo para obtener el certificado es demasiado y adicional no se contesta el teléfono fijo a tiempo, tarda mucho en contestar., muchas veces no contestan.”

“Optimizar los tiempos administrativos, en cuanto a la certificación de concepto técnico”

“Mejorar el tiempo para generar el concepto técnico ya que se demora mucho.”

Sin embargo, al momento de generar un promedio sobre la atención de acuerdo con las variables expuestas, se puede evidenciar que para el tercer trimestre la satisfacción general es del 93,45%, pero en comparación al trimestre anterior, hay una reducción en 3,55%, resultado que para el segundo trimestre es del 97% promedio general, en este sentido, se bien realizando las mejoras correspondientes para dar atención oportuna, a través de una nueva plataforma web que dará la trazabilidad en los tiempo de oportunidad en los trámites que atiende la entidad, hay que aclarar que dicha plataforma estará realizando las pruebas correspondientes al finalizar el año.

CONCLUSIONES

Al realizar la medición de la satisfacción de la ciudadanía en los tramites ejecutados en el tercer trimestre del año 2020 se concluye que:

- Por la contingencia sanitaria que se presentó durante el trimestre del año se mantiene el canal de atención más efectivo que, por medio del correo electrónico



tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co se generan las respuestas de los trámites a la ciudadanía, donde se obtuvo un porcentaje de 96,2% que corresponden a 379 respuestas de las 394 aplicadas.

- 336 ciudadanos afirman que sus datos fueron ingresados al sistema al momento de realizar el trámite.
- 93,6% de la ciudadanía encuestada cataloga el servicio prestado entre Excelente, bueno y Aceptable, tan solo 6,4% de los ciudadanos afirma que el funcionario no prestó su servicio de una manera adecuada.
- Del 91,1% de los ciudadanos encuestados afirma que el tiempo de servicio brindado por el servidor fue prestado de manera oportuna.
- El 94,9% de los ciudadanos encuestados afirma que el servidor lo atendió de manera respetuosa y fue receptivo al momento de escuchar su solicitud o inquietud.
- El 94,2% de los ciudadanos encuestados afirma que la información suministrada por el servidor fue clara y precisa.
- El 51,3% de los ciudadanos dan una afirmación negativa al no conocer la figura del defensor al ciudadano.
- Se evidencia en las observaciones realizadas por algunos ciudadanos que la mayor cantidad hace referencia hacia los tiempos de respuesta a sus solicitudes solicitando que se realicen dichas respuestas con mayor celeridad y trazabilidad.

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

