

FICHA TECNICA DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA LAS RESPUESTAS GENERADAS POR EL PROCEDIMIENTO DE PQR

NOMBRE DE LA ENCUESTA:	Encuesta de Satisfacción – Para los requerimientos que se les han generado respuesta a los ciudadanos (as)	
SOLICITADA POR:	UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Indicadores Estratégicos.	
REALIZADA POR:	Área de Servicio al Ciudadano	
MES DE MEDICIÓN DE LA ENCUESTA	Agosto 2020	
AREA DE COBERTURA:	Bogotá DC.	
OBJETIVO DE LA ENCUESTA:	Medir el nivel de satisfacción de los usuarios de las respuestas generadas por las PQRSD.	
TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS:	Telefónica	
METODOLOGÍA EMPLEADA:	La encuesta se realiza de manera telefónica mensual mes vencido a partir de los primeros (5) días hábiles a los usuarios que se les genero respuesta de sus requerimientos por parte de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos.	
RANGO DE APLICACIÓN:	Mes vencido	
NÚMERO DE REQUERIMIENTOS INGRESADOS/ TOTAL DE REQUERIMIENTOS GENERADOS CON RESPUESTA CON DATOS COMPLETOS NOMBRE Y TELÉFONO	99	54
PORCENTAJE DE REPRESENTACIÓN: $\geq 5\%$ y $\leq 10\%$	26,2%	
TOTAL, CIUDADANOS ENCUESTADOS:	26	
Nº DE PREGUNTAS FORMULADAS:	5	

CRITERIOS DE DESEMPEÑO CUMPLIMIENTO SATISFACCIÓN USUARIOS AREA DE SERVICIO AL CIUDADANO PROCEDIMIENTO PQR AL SEGUIMIENTO DE LAS RESPUESTAS GENERADAS A LOS A LOS CIUDADANOS (AS) POR LA UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

META	INACEPTABLE	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
≤90%	>91% y <94%	≥95%	≤90%

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

Criterio de Satisfacción	Porcentaje de Satisfacción
1. ¿Recibió respuesta a su requerimiento? SI	96%
2. ¿Considera que el servidor público (a) que lo atendió fue respetuoso (a) y amable? SI	100%
3. ¿Fue oportuno el tiempo de respuesta a su solicitud? SI	92%
4. ¿Considera usted que la respuesta generada es acorde con lo solicitado? SI	72%
5. ¿Tiene alguna sugerencia? SI	20%

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.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

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

AGOSTO 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 julio 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 noventa y nueve (99) requerimientos.

DATOS DE LA ENCUESTA				
Llamas efectivas			26	26,2%
Llamadas realizadas no respondidas			28	28,3%
Total, Requerimientos con datos			54	54,5%

Fuente Gestión de Servicio a la Ciudadanía Tabla 1

De las noventa y nueve (99) requerimientos que es el 100%, se generó un resultado de veinte seis (26) llamadas efectivas, que corresponden a un 26,2% de respuestas dadas a la encuesta, las llamadas realizadas no respondidas por la ciudadanía corresponden al 28,3%, en este aparte, es importante indicar que las llamadas que no fueron respondidas son por situaciones que implican desinterés por la ciudadanía, o el número ingresado al sistema no está en funcionamiento.

REQUERIMIENTOS CON DATOS INCOMPLETOS				
Requerimientos con datos incompletos			21	21,2%
Requerimientos anónimos			24	24,3%



Total	45	45,5%
--------------	-----------	--------------

Fuente Gestión de Servicio a la Ciudadanía Tabla 2

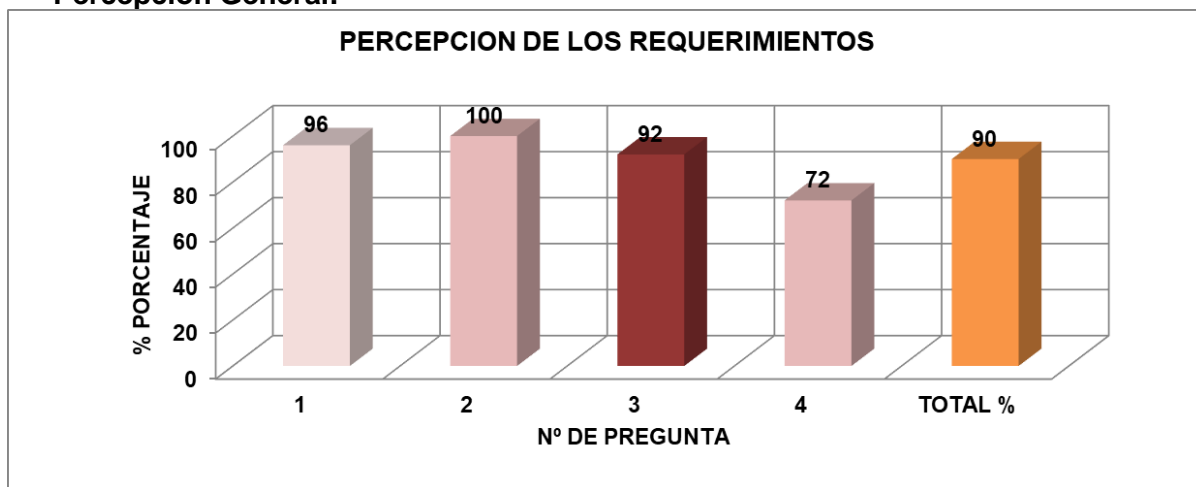
El número de requerimientos con datos incompletos, equivalen a un 21,2%, en tanto, los anónimos representan el 24,3%, de total registrado incluyendo todas las llamadas, Este tipo de requerimientos desde la perspectiva de su complejidad resulta casi inocuo para el mejoramiento continuo de la gestión, por tanto, al no contar con datos, estos solo hacen parte de una estadística de respuesta sin que se logre determinar la satisfacción de este grupo que hace parte la ciudadanía.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

De los noventa y nueve (99) requerimientos para la encuesta aplicada, veinte seis (26) llamadas fueron efectivas, 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 92%, cuatro (4) puntos porcentuales por debajo del periodo anterior, por otro lado, el otro 8% del actual informe, refieren inconformismo por las respuestas generadas de acuerdo con la información recibida, estas no fueron acordes a lo solicitado, según las respuestas y sugerencias ciudadanas.

Pregunta N° 1:



Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

En relación con el cumplimiento en las respuestas de los requerimientos que ingresan se puede observar que el 96% de la ciudadanía que se encuestó, recibió respuesta a la solicitud, sin embargo, hay un 4%, indica lo contrario, sin embargo, al verificar la información hacen precisión a información que, 1 requerimiento no fue claro al momento de dar respuesta, sin embargo, el tema más común es el concepto de bomberos.

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, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Sistema Bogotá Te Escucha.

Pregunta N° 2:



Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

La gráfica da a conocer el cumplimiento de los criterios de calidad y calidez, en la atención a la ciudadanía con el fin de brindar un servicio integral, el cual está representado en el 100%, de acuerdo con las respuestas enviadas a la ciudadanía, significa que este periodo sumo un punto porcentual mejorando al máximo la atención por parte de los servidores públicos.

Pregunta N° 3:

3. ¿FUE OPORTUNO EL TIEMPO DE RESPUESTA A SU SOLICITUD?

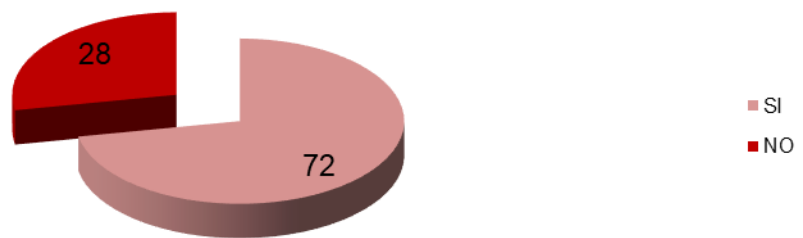


Fuente: Servicio al Ciudadano

El tiempo de respuesta a los requerimientos recibidos en la Entidad, de acuerdo a la encuesta realizada, es equivalente al 92% en oportunidad, mientras que el 8% restante, siente inconformismo en la oportunidad de las respuestas, 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, para el caso 4 peticionarios reflejan el porcentaje negativo.

Pregunta N° 4:

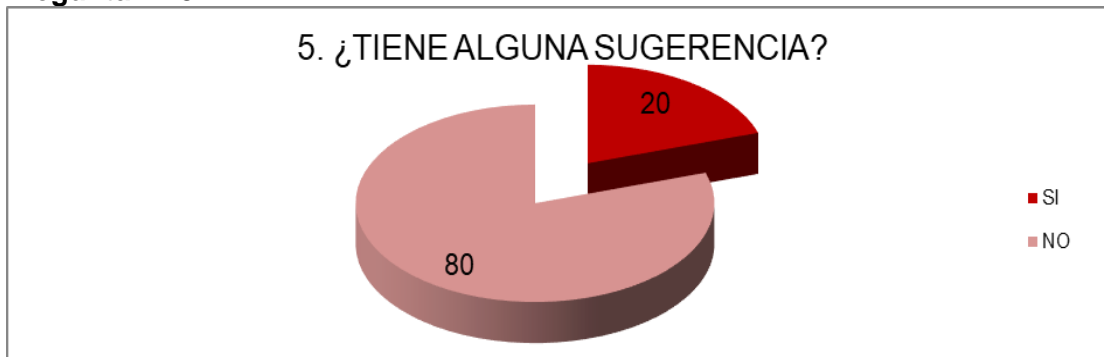
4. ¿CONSIDERA USTED QUE LA RESPUESTA GENERADA ES ACORDE CON LO SOLICITADO?



Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

Al cumplimiento de las expectativas en las respuestas dadas; donde los resultados coinciden en un 72% de favorabilidad, disminuyendo en veinte (20) puntos porcentuales en referencia al periodo anterior, mientras que el otro 28% del presente periodo, refiere 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, este tema es muy repetitivo, teniendo en cuenta la necesidad de los dueños o administradores de los establecimientos de comercio, por no contar con el concepto favorable de su negocio, de igual forma cabe aclarar que tienen coherencia con las dos preguntas anteriores, en cuanto al proceso de trámite de conceptos.

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 con el porcentaje de inconformidad o sugerencia respectiva en cuanto 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, referente al 20% de las sugerencias se detalla lo siguiente:

No Requerimiento	SUGERENCIA DE LA PREGUNTA 5
1900872020	Muy buen servicio de la entidad
1992942020	Realizar la encuesta de manera virtual para llevar la trazabilidad
1996452020	No le dieron la respuesta de lo que solicitaba
2225202020	Más prontitud en las respuestas

Se evidencian tres (03) sugerencias y una (1) felicitación 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 mejora los trámites y servicios solicitados por la ciudadanía, en este caso se encontró varias de ellas dirigidas a mejorar la interacción ciudadana a través de mecanismos virtuales, los cuales se encuentran activos y en desarrollo de mejorar la racionalización de cada trámite de la UAECOB.

CONCLUSIÓN

Una vez verificada la información sobre las sugerencias ciudadanas, es importante que, las áreas identifique las mejoras frente a cada respuesta ciudadana, utilizando lenguaje claro evitando tecnicismos en las respuestas, en este sentido, Gestión de Servicio a la Ciudadanía, puso a consideración de la Veeduría Distrital estudio para dos (2) documentos para traducción en lenguaje claro, con la finalidad de generar respuestas análogas de las solicitudes ciudadanas, razón a lo anterior, este trabajo avanza en el



fortalecimiento de las herramientas dispuestas por el distrito para dar mejor atención y mejorar la calidad de las respuestas a la ciudadanía.

ELABORADO POR:



DIANA MIREYA PARRA CARDONA
SUBDIRECTORA GESTIÓN CORPORATIVA

DIANA MIREYA PARRA CARDONA
Subdirectora de 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

