

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

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	Segundo Trimestre 2020
AREA 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
TECNICA DE RECOLECCION 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. la fecha de realización de la encuesta del 18 de Agosto al 18 de Septiembre del 2020
RANGO DE APLICACIÓN:	Trimestre 2020
Trámites registrados en la base de datos de atención, presencial, virtual y telefónica	5.579
PORCENTAJE DE REPRESENTACIÓN: $\geq 5\%$ y $\leq 10\%$	3,62%
TOTAL, CIUDADANOS ENCUESTADOS:	202
Nº DE PREGUNTAS FORMULADAS:	8

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

META	INACEPTABLE	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
90%	<85%	≥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? <ul style="list-style-type: none"> • Presencial 1,9% • Llamada a teléfono fijo 5% • Llamada a línea celular de atención al servicio 19,8% • Correo 73,3% 	
2. ¿En qué punto de atención realizo el trámite para la solicitud de Revisión técnica o auto-revisión? <ul style="list-style-type: none"> a) Punto principal Área de Servicio al ciudadano 50% b) Punto de atención SuperCADE Suba 25% c) Punto de atención SuperCADE Cra. 30 25% 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	88,1%
4. ¿Cómo calificaría el servicio prestado por el funcionario de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS? <ul style="list-style-type: none"> a) Excelente 41,1% b) Bueno 49% c) Aceptable 6,4% d) Deficiente 3,5% 	
5. ¿El tiempo para la atención de su servicio, brindado por el servidor (a) público(a) fue oportuno?	94,1%
6. ¿Considera que el servidor/a que le atendió en el servicio fue respetuoso y receptivo al momento de escuchar su solicitud o inquietud?	97%
¿La información suministrada por el servidor/servidora de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS fue clara y precisa?	94,6%
¿Usted conoce la figura del defensor al ciudadano?	28,7%
% de Satisfacción Atención al Ciudadano	97%
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.	