



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos

## FICHA TÉCNICA 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	III trimestre 2019
AREA DE COBERTURA:	Bogotá DC.
OBJETIVO DE LA ENCUESTA:	Medir el nivel de satisfacción de los usuarios que solicitaron la Revisión técnica o autorevisión, mediante la aplicación de la encuesta, para la toma de decisiones y acciones pertinentes, por parte de la entidad.
TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS:	Presencial
METODOLOGÍA EMPLEADA:	La encuesta se realiza de manera personal a los usuarios de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, que acceden a los servicios de revisiones técnicas o autorevisión, se aplica durante la tercera semana del mes siguiente al periodo a evaluar.
RANGO DE APLICACIÓN:	Entre el 01 a final de cada mes.
NÚMERO DE SOLICITUDES PARA EL TRÁMITE DE REVISIÓN TÉCNICA DURANTE EL PERÍODO EVALUADO	22470
PORCENTAJE DE REPRESENTACIÓN: $\geq 5\%$ y $\leq 10\%$	1%
TOTAL CIUDADANOS ENCUESTADOS:	170
Nº DE PREGUNTAS FORMULADAS:	8

### CRITERIOS DE DESEMPEÑO CUMPLIMIENTO SATISFACCIÓN USUARIOS AREA DE SERVICIO AL CIUDADANO

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

<b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE LA ENCUESTA PARA EL ÁREA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
<b>Criterio de Satisfacción</b>	<b>Porcentaje de Satisfacción</b>
1. ¿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	72,4%
b) Punto de atención SuperCADE Suba	4,7%
c) Punto de atención SuperCADE Cra. 30	18,8%
d) Punto de atención SuperCADE Las Américas	2,9%
e) Punto de atención SuperCADE 20 de Julio	1,2
2. ¿El tiempo para la atención de su servicio, brindado por el servidor (a) público(a) fue oportuno?	94,7%
3. ¿La actitud por parte del servidor (a) público (a) fue cálida?	95,29%
4. ¿La información suministrada por el servidor(a) público(a) en el punto de atención fue coherente con lo solicitado?	97,06%
5. ¿Usted conoce la figura del defensor al ciudadano? (Pregunta de conocimiento, con el fin de generar una estrategia para la divulgación de los derechos de los ciudadanos)	55,3%
% de Satisfacción Atención al Ciudadano	95,69%

<b>CRITERIOS DE DESEMPEÑO CUMPLIMIENTO SATISFACCIÓN DE USUARIOS PARA REVISIONES TÉCNICAS</b>			
<b>META</b>	<b>INACEPTABLE</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>SATISFACTORIO</b>
70%	<65%	≥65% y ≤69%	>70%

<b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE LA ENCUESTA PARA REVISIONES TÉCNICAS</b>	
<b>Criterio de Satisfacción</b>	<b>Porcentaje de Satisfacción</b>
6. ¿La atención del Bombero fue amable y oportuno durante la visita al establecimiento?	98,2%
7. ¿Qué tiempo transcurrió entre el inicio de su solicitud a la visita técnica?	41%
8. ¿En cuánto tiempo le fue entregado el concepto técnico después de la visita?	31,7%
% Satisfacción para revisiones técnicas	57%



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos

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

### CRITERIOS DE DESEMPEÑO CUMPLIMIENTO SATISFACCIÓN DE USUARIOS PARA AUTO- REVISIONES

META	INACEPTABLE	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
70%	<65%	≥65% y ≤69%	>70%

### RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE LA ENCUESTA PARA Y AUTO-REVISIONES

Criterio de Satisfacción	Porcentaje de Satisfacción
6. ¿La atención del Bombero fue amable y oportuno durante la capacitación?	98,2%
7. ¿Qué tiempo transcurrió entre el inicio de su solicitud a la capacitación?	61,3%
8. ¿En cuánto tiempo le fue entregado el concepto técnico después de la capacitación?	51,6%
% Satisfacción para auto-revisiones	70,4%

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.