



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

Informe medición satisfacción a la ciudadanía Cuarto 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 con el procedimiento PROD-GSC-01. Tomando como muestra el 10% de los trámites elaborados por los ciudadanos en el segundo 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 ya que no se estaban realizando tramites presenciales 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.



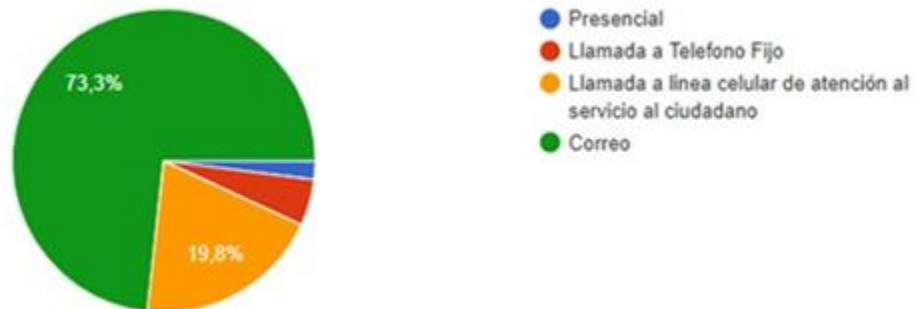
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

- Satisfacción general del trámite, a fin de garantizar el servicio prestado al ciudadano (a).

De los 4.030 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 489, la cual aplicando la encuesta por medio telefónicos se tuvo una efectividad de 200 llamadas.

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

200 Respestas





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

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

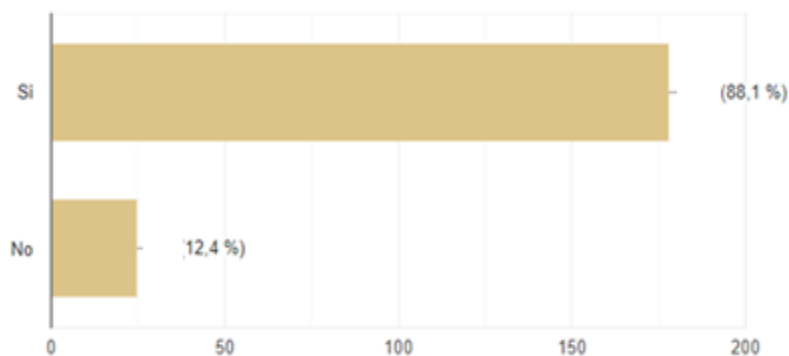
De las 5 llamadas que se realizaron a la muestra total del 10% , solo 4 de estas fueron efectivas .

4 Respuestas



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

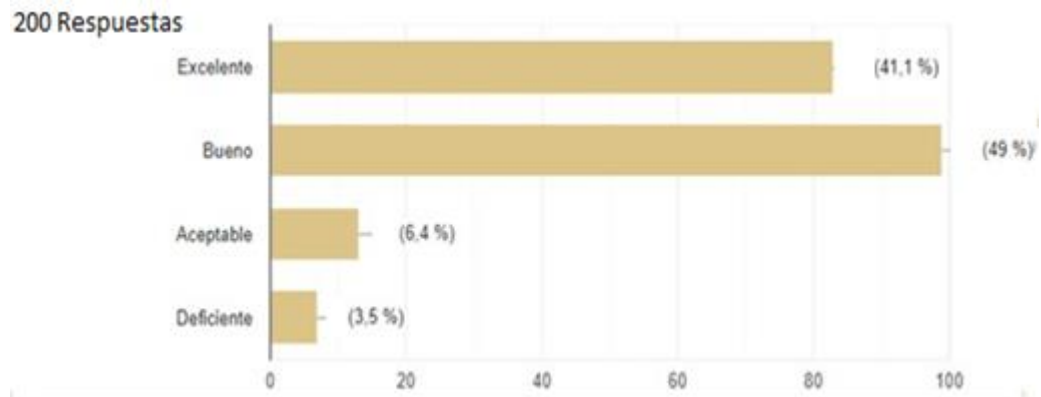
200 Respuestas



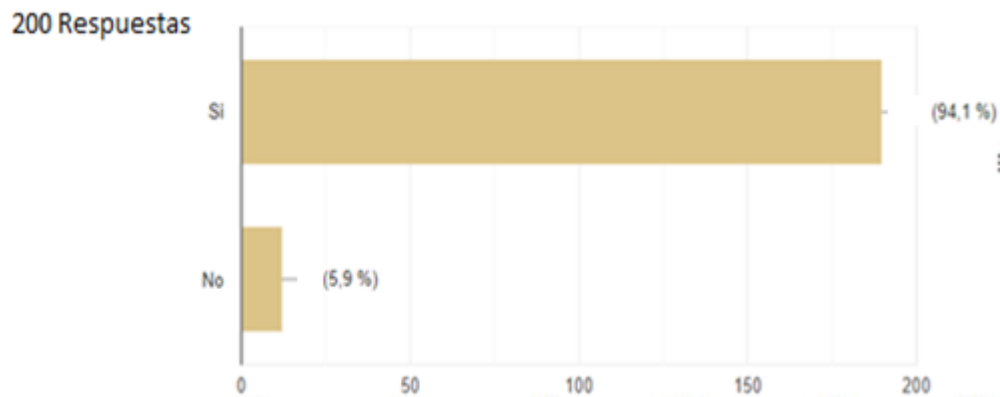
¿Cómo calificaría el servicio prestado por el funcionario de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS?



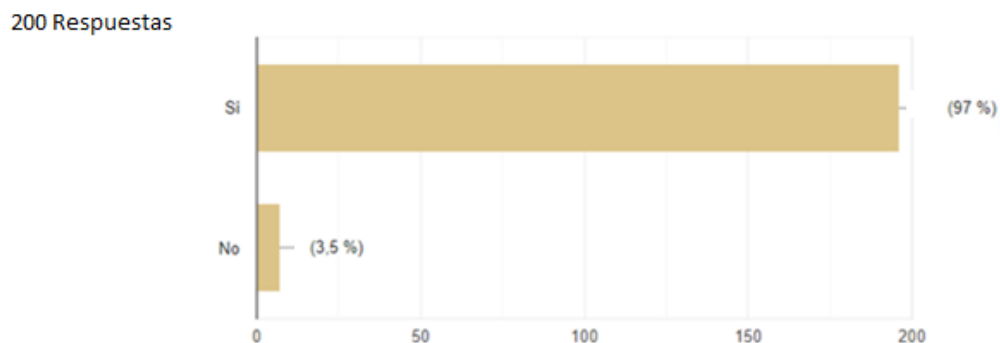
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos



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



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

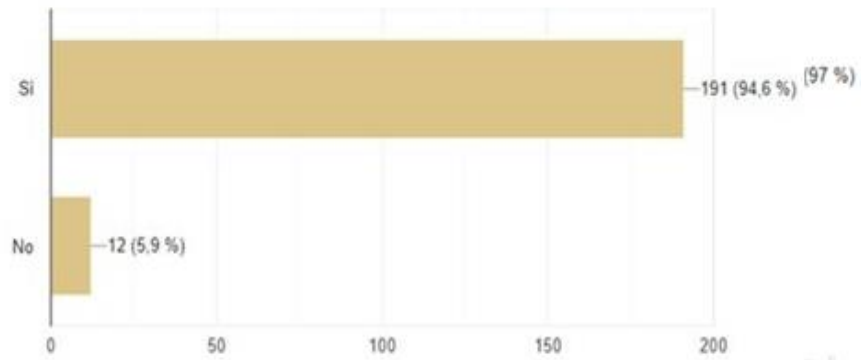




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

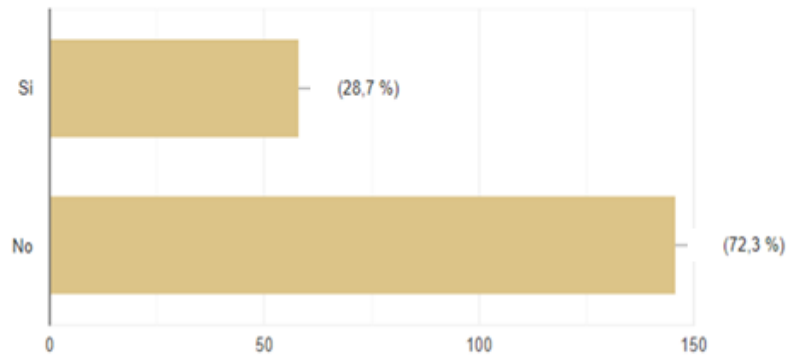
¿La información suministrada por el servidor/servidora de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS fue clara y precisa?

200 Respuestas



¿Usted conoce la figura del defensor al ciudadano?

200 Respuestas





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

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.”

CONCLUSIONES

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

- Por la contingencia sanitaria que se presentó en el primer trimestre del año se decidió que el canal de atención más efectivo se realizara por medio del correo electrónico tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co donde se obtuvo un porcentaje de 146 respuestas de las 200 aplicadas.



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

- 177 ciudadanos afirman que sus datos fueron ingresados al sistema al momento de realizar el trámite.
- 96% de la ciudadanía encuestada cataloga el servicio prestado entre Excelente y Aceptable, y tan solo 3,5% de los ciudadanos afirma que el funcionario no presto su servicio de una manera adecuada.
- Del 94,1% de los ciudadanos encuestados afirma que el tiempo de servicio brindado por el servidor fue prestado de manera oportuna.
- El 97% 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 94,6% de los ciudadanos encuestados afirma que la información suministrada por el servidor fue clara y precisa.
- El 72,3% 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

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 | Cuarto 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: | Cuarto Trimestre 2020 |
| Trámites registrados en la base de datos de atención, presencial, virtual y telefónica | 4.030 |
| PORCENTAJE DE REPRESENTACIÓN: $\geq 5\%$ y $\leq 10\%$ | 5% |
| TOTAL, CIUDADANOS ENCUESTADOS: | 200 |
| 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. | |