



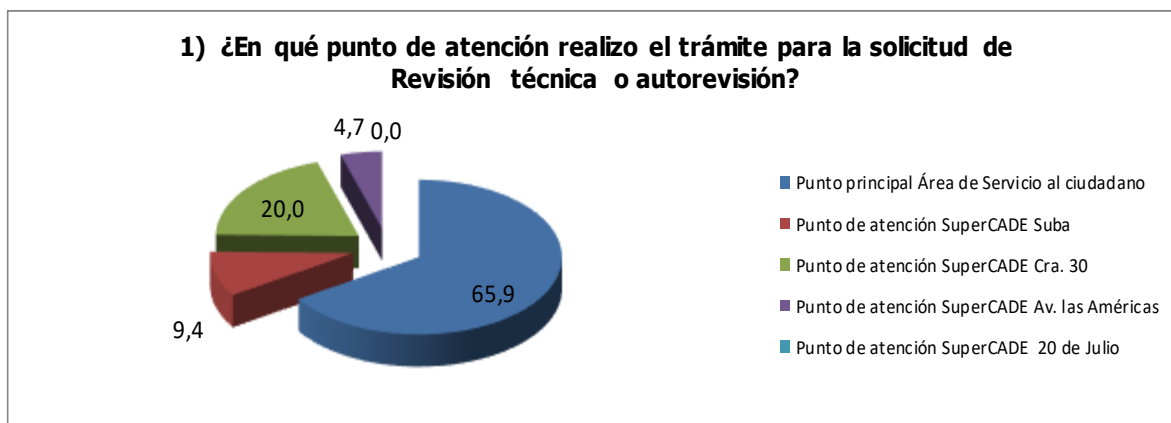
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos

## INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PUNTOS DE ATENCIÓN Y CONCEPTOS TÉCNICOS IV TRIMESTRE 2018

En el proceso de mejora continua de la calidad, excelencia, oportunidad, cumplimiento de su misión y razón de ser, la U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos busca a través de sus servicios en las revisiones técnicas y autorevisiones mejorar las condiciones de seguridad humana en la mitigación de riesgos en incidentes a todos los establecimientos comerciales de la ciudad.

A continuación se da a conocer mediante 8 preguntas, el informe de encuestas de satisfacción con los resultados obtenidos en el IV trimestre del año en vigencia, para capacitaciones y visitas técnicas en el cual se evalúan los criterios de calidad, calidez, oportunidad y coherencia en puntos de atención y medición en tiempos de respuesta, eficacia, eficiencia y efectividad en el trámite de revisiones técnicas desde el inicio de la solicitud hasta la entrega final del concepto técnico, quedando de la siguiente manera:

- Las (5) cinco primeras preguntas hacen referencia a los puntos de Servicio al Ciudadano y las (3) tres restantes al proceso de auto-revisiones o inspecciones técnicas.



FUENTE: Servicio al Ciudadano

Figura No. 1





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

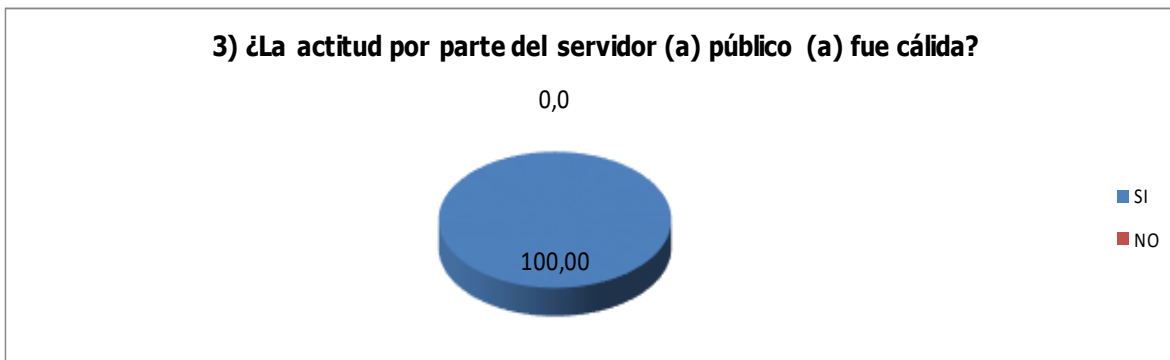
En relación a la primera pregunta los puntos más visitados para realizar los trámites son: Principal Área Servicio al Ciudadano con el 79,9%, SuperCADE Cra. 30 con un 20%, SuperCADE Suba con 9,4% y Américas 4,7%.



FUENTE: Servicio al Ciudadano

Figura No. 2

En relación a los tiempos de atención en los puntos de servicio fue oportuno, representado con el 100% del total encuestado, y en comparación al trimestre anterior 99,49 mejorando en 0,51% la calificación, sin embargo, cabe destacar que a nivel general el área cumple con los criterios en marcados en la Política Pública de servicio a la Ciudadanía.



FUENTE: Servicio al Ciudadano

Figura No. 3

Para esta pregunta resaltamos la calidez del servidor público frente a los/las ciudadanos/as, dando importancia a la actitud, disposición y calidad del servicio representado con el 100% del total encuestado, en este orden la actitud mejoró en comparación al periodo anterior el cual fue de 99,49%, dado lo anterior se viene





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

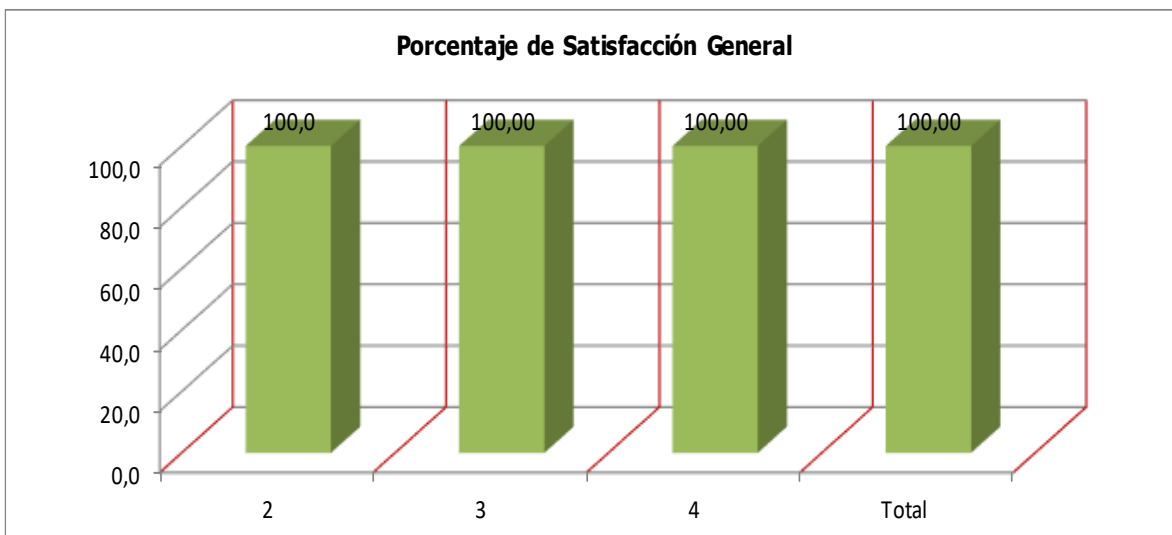
realizando sensibilización en humanización del servicio a los funcionarios para cualificar la atención.



FUENTE: Servicio al Ciudadano

Figura No. 4

El resultado de una buena información permite ser un buen gestor de la Entidad optimizando recursos, tiempo y efectividad en la prestación del servicio, reflejado con el 100%, sin embargo, es claro que en el periodo anterior se clasificó con un 99,49%.



FUENTE: Servicio al Ciudadano

Figura No. 5

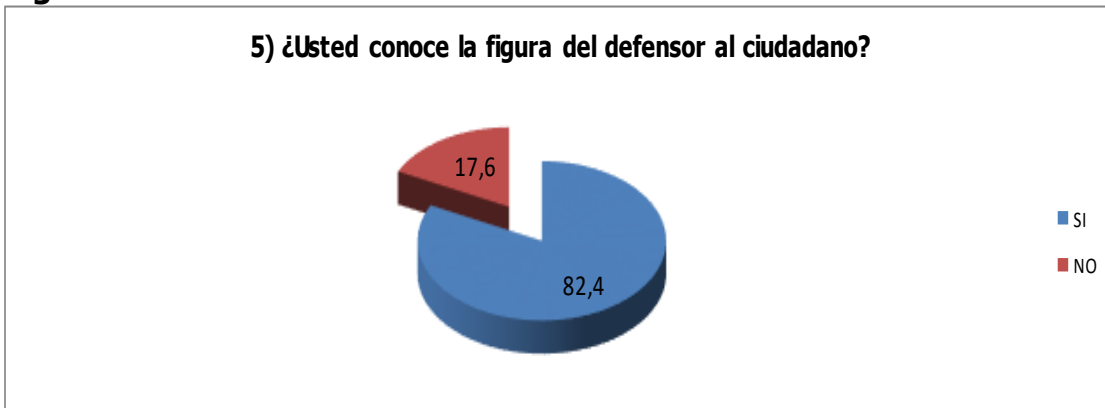




ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos

La gráfica permite identificar la satisfacción general de los puntos de atención; de acuerdo a los criterios enmarcados en la política pública de servicio a la ciudadanía representados con 100% mejorando la interacción entre los servidores y los ciudadanos durante el trimestre y en comparación al anterior reporte el cual fue del 98,9% aumento la calidad del servicio en 1.1%.

### Figura del Defensor de la Ciudadanía.



FUENTE: Servicio al Ciudadano

Figura No. 6

En relación a la pregunta N° 5, la gráfica determina que el 82,4% del total encuestado conoce la figura del defensor del ciudadano, mejorando el conocimiento en comparación al periodo anterior que se encontraba en un 55%, el restante 17,6% se viene fortaleciendo mediante divulgación de la información a través de folletos, carteleras informativas en las ferias de servicio al ciudadano, en las capacitaciones de Riesgo Bajo.

### SATISFACCIÓN CONCEPTOS TÉCNICOS VISITAS DE INSPECCIÓN RIESGO BAJO, MODERADO Y ALTO

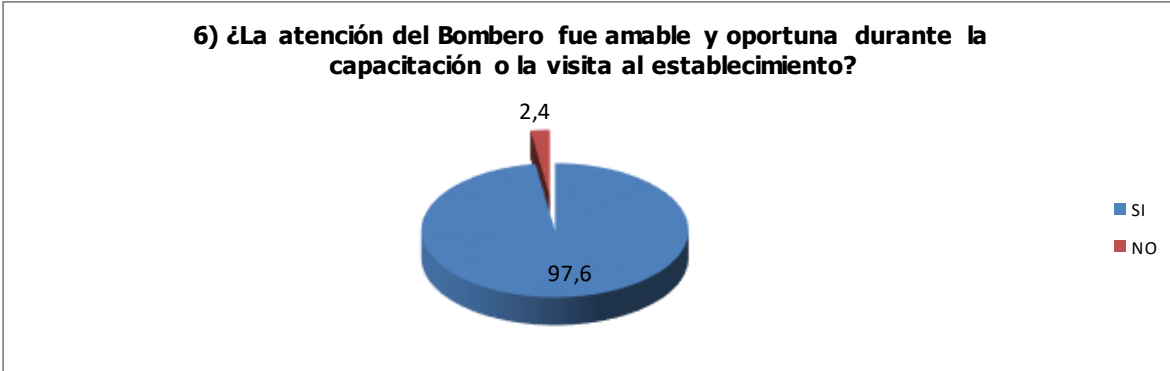
A continuación, se da a conocer los resultados de la encuesta efectuada en la cual se divide de acuerdo al nivel de riesgo; teniendo en cuenta que los establecimientos riesgo bajo que asisten a capacitación y establecimientos riesgo moderado-alto a los cuales se realiza visita de inspección.



FUENTE: Servicio al Ciudadano

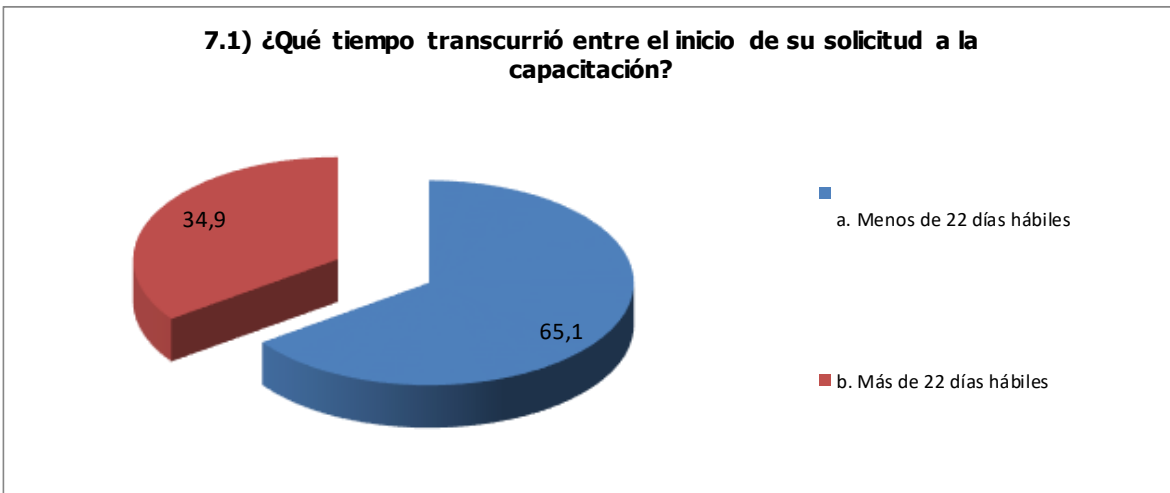
Figura No.

7



Para la Entidad es esencial la opinión y satisfacción del ciudadano, por ende se destaca el compromiso, cordialidad y buen trato que ofrecen los funcionarios de la U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos al momento de realizar las capacitaciones a los establecimientos, lo cual se ve reflejado con una efectividad del 97,6% mejorando su calificación al máximo.

### SATISFACCIÓN ESTABLECIMIENTOS RIESGO BAJO-CAPACITACIONES



FUENTE: Servicio al Ciudadano

Figura No. 8

Ante la pregunta que se formula, en la figura No. 8, referente a la capacitación que se brinda a los establecimientos de comercio se evidencia que el 65,5% afirma que recibió la capacitación en menos de 22 días hábiles, quiere decir que por las altas



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

demanda del servicio el servicio sufre una baja en los tiempos de oportunidad, y en comparación al periodo anterior este tiene el 88,94% esto determina el compromiso por parte de Gestión del Riesgo frente al proceso de capacitaciones cumpliendo a cabalidad con los tiempos de respuesta, sin embargo el 34,9% manifiesta que transcurrió más de 22 días para la asignación.



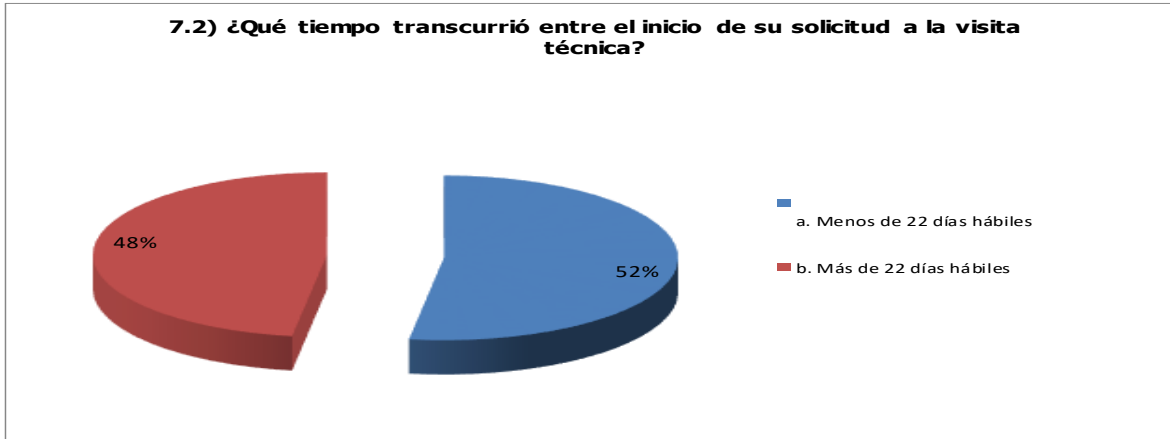
FUENTE: Servicio al Ciudadano

Figura No. 9

En la figura 9 se da a conocer el tiempo de respuesta para la entrega del Concepto Técnico (Formato Autorevisión), correspondiente al 100% cumpliendo a cabalidad con los tiempos de respuesta establecidos por gestión de Riesgo esto indica una mejora sustancial del concepto de auto-revisión, teniendo en cuenta que en el anterior trimestre fue del 85,2% mejorando en un 14,8%.



## SATISFACCIÓN ESTABLECIMIENTOS RIESGO MODERADO Y ALTO-VISITA



FUENTE: Servicio al Ciudadano

Figura N° 10

La figura 10, da a conocer la percepción en cuanto a la oportunidad de la visita de inspección al establecimiento de comercio por el personal operativo que realiza las visitas de inspección representado con el 52%, el cual indica que se mejoró en los tiempos de oportunidad, pero esto tiene que ver con la alta demanda de este servicio, dado que para el 2018, se superaron los 37.500 trámites para el concepto técnico 75%, sin embargo se debe mejorar la atención de la visita, teniendo en cuenta el alto flujo del trámite.



FUENTE: Servicio al Ciudadano

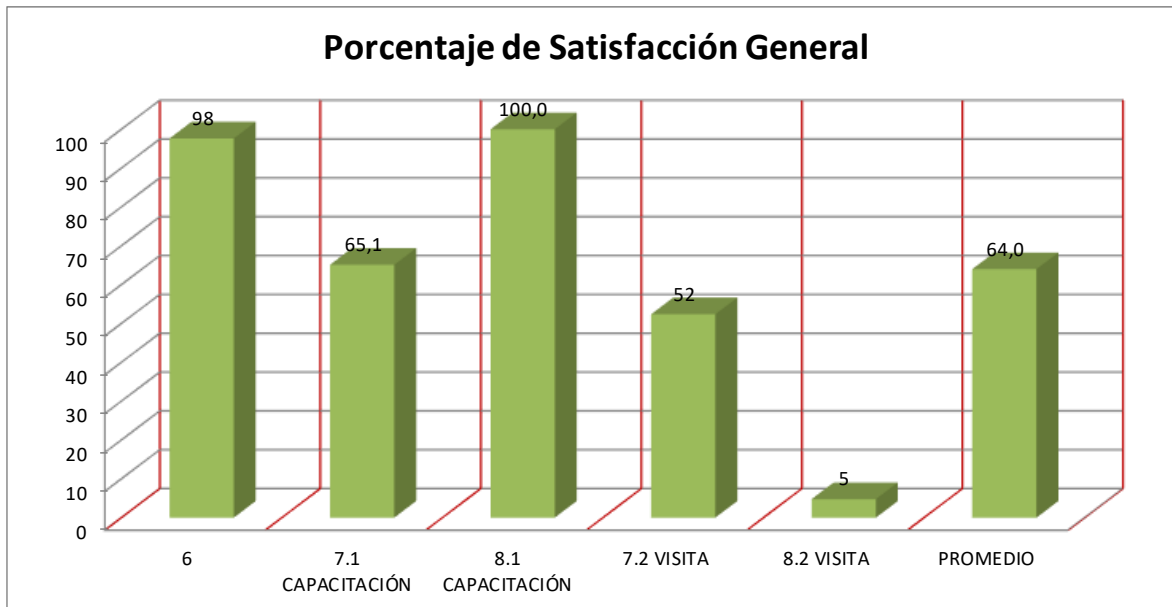
Figura N° 11



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

En la figura 11, se determina el tiempo de entrega del documento final (Concepto Técnico) representado tan solo con el 4,8%, esto porcentaje refleja la alta demorada en el trámite, razón por la cual la Subdirección de Gestión del Riesgo deberá realizar una estrategia que permita mayor interacción en los tiempos de respuesta.

## SATISFACCIÓN GENERAL REVISIONES TÉCNICAS



FUENTE: Servicio al Ciudadano

Figura N° 12

La figura N° 12, da a conocer el promedio general de la satisfacción para las inspecciones técnicas y capacitaciones de riesgo bajo, el cual argumenta un promedio del 64%, bajando 10,2% en comparación al periodo anterior, el cual estaba en un 74,2%.

## CONCLUSIONES

De acuerdo con lo anterior, se puede determinar que la satisfacción presencial en los puntos de atención se mantiene, entre los 98% y 100%, esto indica el compromiso por parte del funcionario que realiza la atención en cada punto donde Bomberos hace presencia, cabe precisar que dentro de las actividades de plan anticorrupción se generan actividades sobre la responsabilidad de manejar la información coherente, como las actividades de auto-control teniendo en cuenta





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

el manejo del sistema de información misional y el trato digno a la ciudadanía, pilares que enmarcan las buenas practicas de atención

Por otra parte, en cuento al desarrollo de las visitas a establecimientos y capacitaciones de riesgo bajo, el promedio se mantiene según el reporte del segundo y tercer trimestre de 2018, para el IV trimestre hay un decenso del 10,2% a nivel general, sin embargo es necesario que Gestión del Riesgo y la Oficina de planeación avancen con los procesos virtuales que sellevan a cabo para mejorar el servicio en cuanto a la virtualización de los trámites, el cual impactará positivamente a la ciuaddanía que solicita los conceptos técnicos para sus establecimientos.

**Elaboró:**

*Cesar Augusto Zea Arévalo*  
*Contratista ASAC-SGC-UAECOB*

**Aprobó:**

*Gloria Verónica Zambrano Ocampo*  
*Defensora de la Ciudadanía - UAECOB*

