

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS**  
**INFORME SATISFACCIÓN AL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA**  
**(Peticiónes, quejas reclamos y solicitudes)**

**JULIO 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 ciento cuarenta y un (141) requerimientos.

<b>DATOS DE LA ENCUESTA</b>		
Llamas efectivas	86	61%
Llamadas realizadas no respondidas	26	18,4%
<b>Total, Requerimientos con datos</b>	<b>112</b>	<b>79,4%</b>

Fuente Gestión de Servicio a la Ciudadanía Tabla 1

De las ciento cuarenta y un (141) requerimientos que es el 100%, se generó un resultado de ciento doce (112) llamadas efectivas, que corresponden a un 61% de respuestas dadas a la encuesta, las llamadas realizadas no respondidas por la ciudadanía, corresponden al 18,4%, 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.

<b>REQUERIMIENTOS CON DATOS INCOMPLETOS</b>		
Requerimientos con datos incompletos	15	10,6%
Requerimientos anónimos	14	9,9%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>20,6%</b>

Fuente Gestión de Servicio a la Ciudadanía Tabla 2



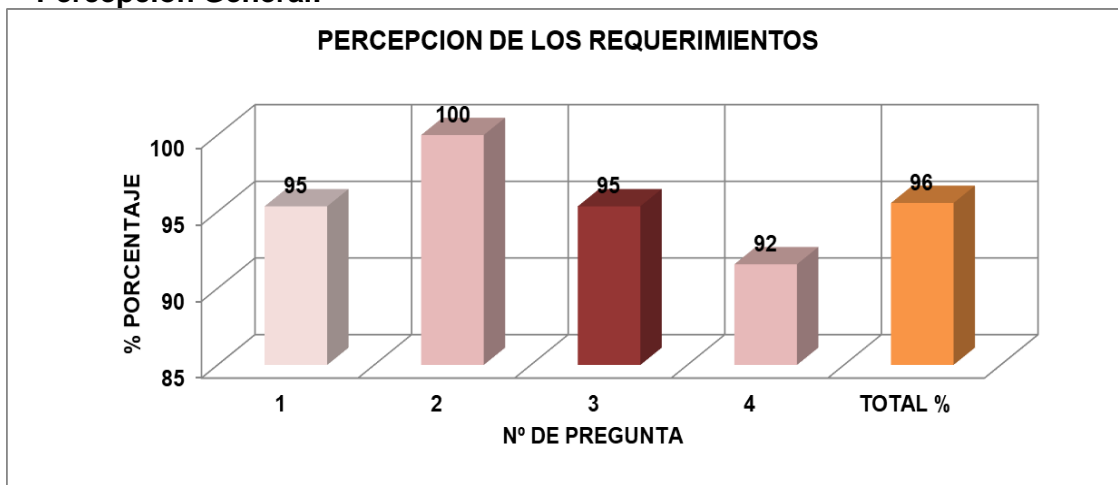
El número de requerimientos con datos incompletos, equivalen a un 10,6%, en tanto, los anónimos representan el 9,9%, de total registrado incluyendo todas las llamadas, Este tipo de requerimientos desde la perspectiva de su complejidad resulta casi inocuo para el mejoramiento continuo de la gestión, por 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.

## ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

De las ciento cuarenta y un (141) requerimientos para la encuesta aplicada, ciento doce (112) llamadas fueron efectivas, para la verificación de la satisfacción a las PQRSD, dado lo anterior.

Las siguientes gráficas 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 96%, un punto porcentual por encima del periodo anterior, donde se reportó un 95% de satisfacción evidenciando 1% en la mejora de las PQRSD, por otro lado, el otro 4% 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:**

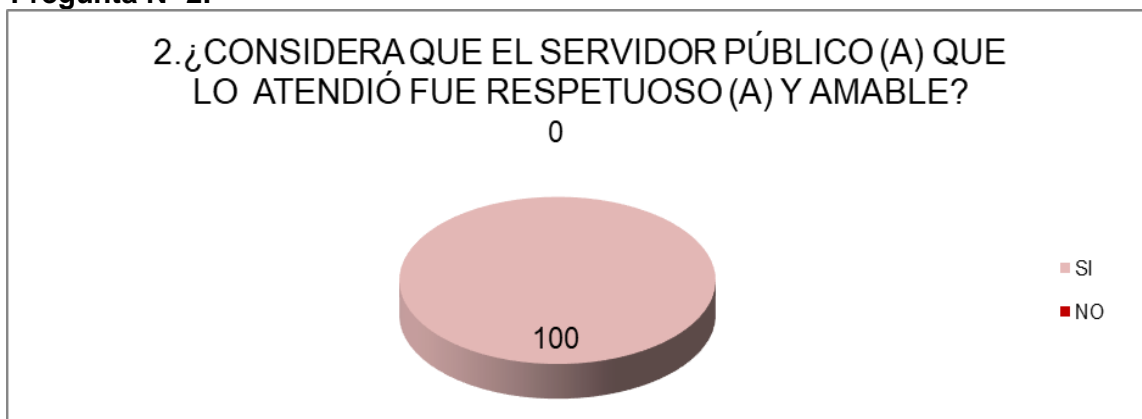


Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

En relación al cumplimiento en las respuestas de los requerimientos que ingresan se puede observar que el 95% de la ciudadanía que se encuestó, recibió respuesta a la solicitud, sin embargo, hay un 5%, indica lo contrario, sin embargo, al verificar la información hacen precisión a información que, 4 requerimientos no fueron claros 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:**



Fuente: Servicio al Ciudadano

El tiempo de respuesta a los requerimientos recibidos en la Entidad, de acuerdo a la encuesta realizada, es equivalente al 95% en oportunidad, mientras que el 5% 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:**



Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

Al cumplimiento de las expectativas en las respuestas dadas; donde los resultados coinciden en un 92% de favorabilidad, disminuyendo en dos (2) puntos porcentuales en referencia al periodo anterior, mientras que el otro 8% 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 es de obtener 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 17% de las sugerencias se detalla lo siguiente:

No. Requerimiento	SUGERENCIA DE LA PREGUNTA 5
1590702020	Mejorar los canales de información virtual
1598812020	Dar respuestas oportunas
1611742020	La información de la página esté más actualizada respecto al concepto técnico
1613742020	Requería que le realizaran la visita de inspección
1632032020	Necesita que le realicen la visita de inspección
1632342020	No le han realizado visita. Es necesario más personal para atención a la ciudadanía
1644382020	Realizar el pago en línea
1645352020	Le realizaron la visita en marzo y aún no tiene el concepto
1645652020	Felicitaciones y agradecimientos para la entidad
1315452020	No le realizaron la visita de inspección
1652762020	En la página sea más fácil de acceder a la información
1392712020	No se rescató el gato por el cual se hizo la solicitud

Se evidencian doce (12) sugerencias y felicitaciones 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 de las sugerencias ciudadanas, es importante que, las áreas identifique las mejoras frente a cada respuesta ciudadana, utilizando lenguaje claro evitando tecnicismos en las respuestas, de la misma se está articulando con la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para generar capacitación frente al funcionamiento del aplicativo Bogotá Te Escucha, con la finalidad de tener claridad de cada uno de los formularios dispuestos a la ciudadanía fin de responder los requerimientos de manera oportuna.

Por otra parte, se están articulando esfuerzos para que en la medida se llegue a feliz término, con la interfaz de los aplicativos de Gestión Documental y el SDQS, para mejorar la acción de seguimiento a las áreas de los requerimientos de cara a la ciudadanía, para evitar cierres extemporáneos y se genere inconformidad por los tiempos de oportunidad.

### 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

