

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA
Área de Servicio a la Ciudadanía
Informe medición satisfacción a la ciudadanía
Tercer trimestre de 2021

OBJETIVO:

Medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía en relación con los servicios y la atención que presta la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, con el fin de tomar acciones que mejoren el servicio prestado.

DESCRIPCIÓN:

Se realiza la aplicación de la encuesta de satisfacción a la ciudadanía de acuerdo al procedimiento PROD-GSC-01, tomando como muestra el 15% del registro de la ciudadanía tanto de atención a la ciudadanía, como de las PQRS, del 1 de julio al 30 de septiembre de 2021.

La aplicación se realizó de manera virtual durante el tercer trimestre de 2021.

Para desarrollar las preguntas de la encuesta se tuvo en cuenta como mínimo los siguientes aspectos:

- Tiempos de respuesta de las PQRS de 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 o atención de la petición
- Servicio prestado garantizando el óptimo desarrollo de la actividad o solicitud.
- Satisfacción general del trámite o petición, a fin de garantizar la respuesta o el servicio prestado al ciudadano (a).

Del total de registros: cinco mil cuatrocientos sesenta y nueve (5469), se toma el 15% es decir ochocientos veinte (820), pesé al tiempo y la dedición de esta actividad tan solo se tuvo una efectividad de: ciento cincuenta y nueve (159) encuestas efectivas, correspondiente al 3%, del total de los registros del trimestre y de los 820 frente a las 159 encuestas realizadas hay una representación del 19%.

Encuestas efectivas respuestas PQRS	
Llamadas Telefónicas	0
Vía Correo electrónico formulario	16
Subtotal	16

Fuente servicio a la ciudadanía

Encuestas efectivas registros de atención a la ciudadanía	
Llamadas Telefónicas	0
Formulario Forms Office presencial	143
Subtotal	143

Fuente servicio a la ciudadanía

Encuestas efectivas total	
Llamadas Telefónicas	0
Vía Correo electrónico formulario	16
Formulario Forms Office presencial	143
Total	159

Fuente: servicio a la ciudadanía

RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados arrojados por la medición en dos (2) módulos, uno (1) satisfacción trámite de PQRS y dos (2) satisfacción de la atención:

1. SATISFACCIÓN TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

En cuanto al resultado de autorización del tratamiento de sus datos personales por parte de la UAECOB, las personas respondieron:

De las diez y seis (16) personas encuestadas, todas responden positivamente en cuanto al uso y tratamiento de datos por parte de la entidad.

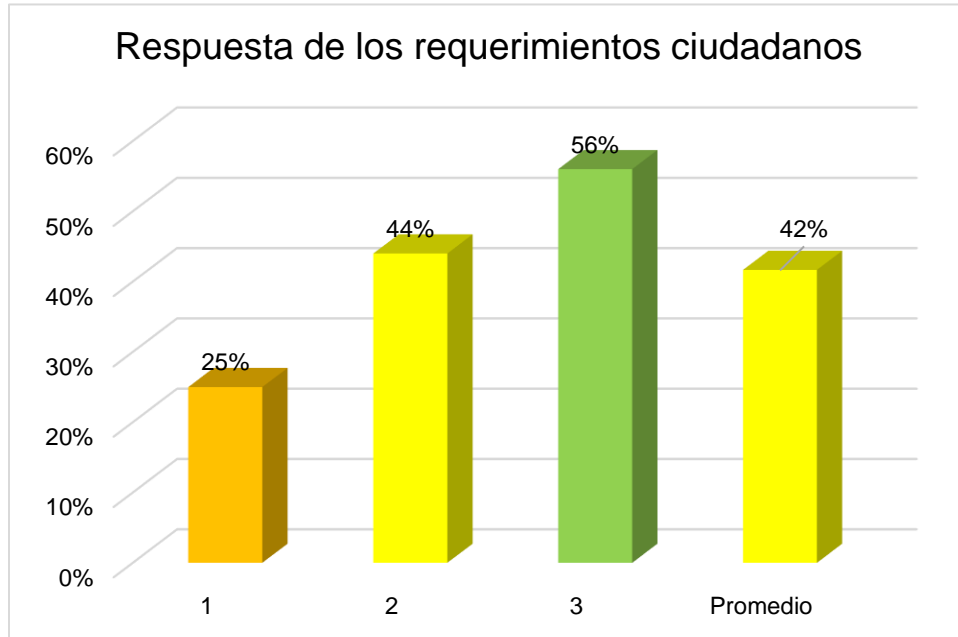
En cuanto al género femenino cuenta con un 56% indicando la mayor participación en la encuesta de PQRSD representado con 9 ciudadanas, seguido del género masculino con el 37,5% representado con 6 ciudadanos, y un 6,5% que no se dea responder equivalente a una (1) persona, ahora, de los diez y seis (16) encuestados una (1) persona se encuentra en condición de discapacidad.

Las preguntas realizadas fueron:

1. ¿Fue oportuno el tiempo de respuesta a su solicitud?
2. ¿Considera usted que la respuesta generada fue acorde con lo solicitado?
3. ¿Considera adecuados los mecanismos y los canales para interponer sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes?

Es importante establecer que las preguntas contenidas, son cerradas, la ciudadanía responde SI o NO según su requerimiento.

Grafica N° 1



Fuente: servicio a la ciudadanía

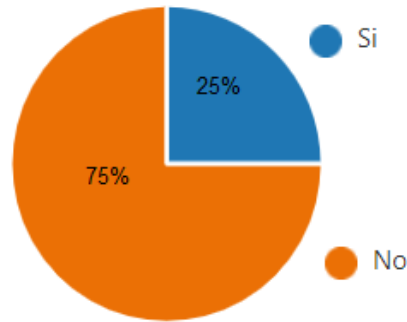
De acuerdo a los resultados obtenidos, en la respuesta se observa de manera general que tan solo el 42% de las personas encuestadas afirman su satisfacción de manera positiva y en comparación al periodo anterior segundo trimestre de 2021 el cual fue del 63%, existe una variación del 21% de descenso en la encuesta de satisfacción, está inconformidad radica, en la demora de las visitas técnicas de acuerdo a las observaciones generadas por la misma ciudadanía, sin embargo, es necesario verificar cada caso teniendo en cuenta que desde el correo tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co se genera respuesta a cada solicitud ciudadana, esto implica, generar mayor información sobre los casos de correos que ingresan a la bandeja de no deseados de algunos ciudadanos.

Se puede presumir, que este resultado también responde a que se realizó una medición abordando a un menor número de personas, que de acuerdo, al porcentaje de satisfacción se vislumbra en un mayor número de oportunidades para mejorar la gestión.

Pregunta N° 1:

Grafica N° 2

¿FUE OPORTUNO EL TIEMPO DE RESPUESTA A SU SOLICITUD?



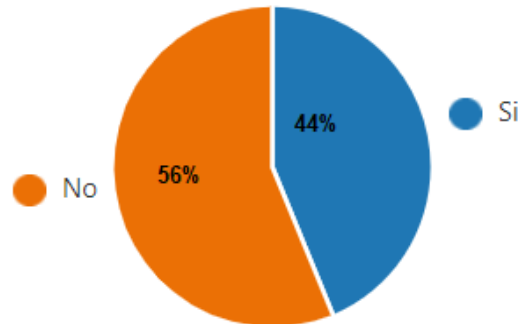
Fuente: Servicio a la ciudadanía

En relación al cumplimiento a las respuestas de los requerimientos que ingresan se puede observar que el 25% de la ciudadanía que se encuestó indica que recibió respuesta oportuna a la solicitud, sin embargo, hay un 75%, que indica lo contrario, pero al verificar la información hacen precisión a la información a lo siguiente, de los doce (12) requerimientos que no recibieron la respuesta oportunamente, al verificar la trazabilidad en el sistema Bogotá Te Escucha, estas se encuentran cerradas y respondidas, en este caso, se puede determinar que la ciudadanía cuando autoriza únicamente la notificación por correo electrónico puede ocurrir que la notificación les llega a correos no deseados pero no cuentan con la configuración de la herramienta para que les permita identificar la llegada de la respuesta.

Pregunta N° 2:

Grafica N° 3

¿CONSIDERA USTED QUE LA RESPUESTA GENERADA FUE ACORDE CON LO SOLICITADO?

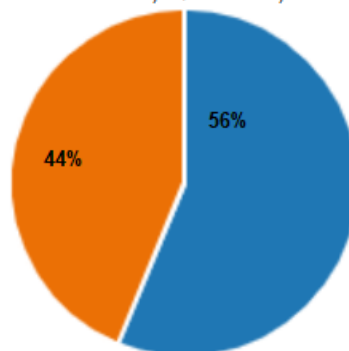


Fuente: Servicio a la ciudadanía

De acuerdo al cumplimiento de los criterios de calidad y calidez, en la atención a la ciudadanía se mide el servicio integral en cuanto a coherencia y lenguaje claro de la información, el cual está representado en un 44%, pero es evidente que la satisfacción disminuyó considerablemente en un 23% en comparación al segundo trimestre que fue del 67%, satisfacción, esta situación está directamente relacionada con las respuestas generadas para la expedición del concepto técnico, proceso que debe ser evaluado con las áreas desde la designación de los colaboradores que cierran las respuestas en el sistema Bogotá Te Escucha

Pregunta N° 3:

¿CONSIDERA ADECUADOS LOS MECANISMOS Y LOS CANALES PARA INTERPONER SUS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES?

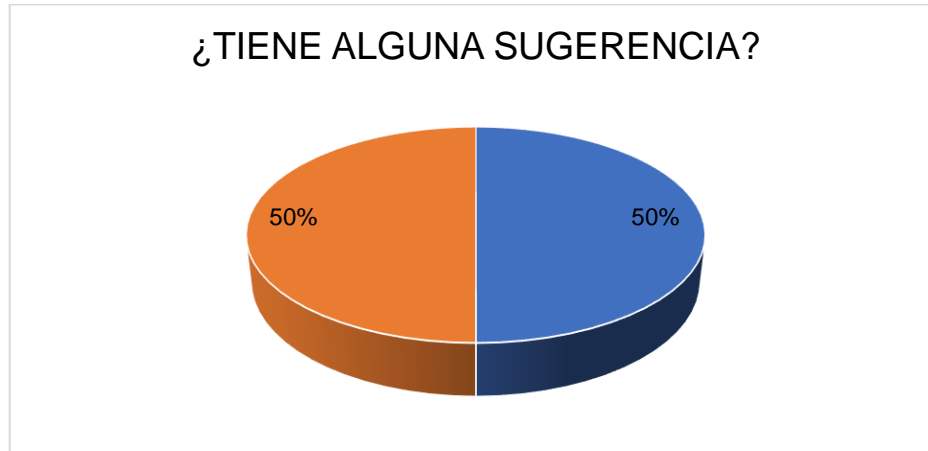


Fuente: Servicio al Ciudadano

De acuerdo a los mecanismos implementados por la UAECOB para la recepción de las PQRS, la ciudadanía considera que está de acuerdo con los medios de comunicación en un 56%, sin embargo, el 44% no considera lo mismo, pero hay que aclarar que la UAECOB cuenta con los canales virtuales y presenciales para la recepción de las solicitudes definidos por norma legal, a hora bien, la situación está relacionada con los reclamos al trámite para el concepto técnico, teniendo en cuenta que la mayoría de

las PQRSD están identificadas en este tema, razón a esta situación la ciudadanía se muestra inconforme, tanto en los tiempos como en el canal para la solicitud del trámite.

Pregunta N° 4:



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 la ciudadanía de acuerdo al porcentaje de inconformidad o sugerencia respectiva en cuanto a la mejora del servicio, para toma de decisiones, con el fin de optimizar los procesos que interactúan entre las partes, ofreciendo un servicio integral y de calidad, en este sentido, el 61% hace parte de las personas que indicaron las siguientes situaciones:

1. Emergencia abejas: No hay colonia de abejas establecida en el poste" puesto que tal como le dije a la sra Neila, no soy experta en el tema, además, según la respuesta del SDQS, ustedes ya habían determinado que si hay. Además, en ningún momento se me comunico la coordinación de la actividad, que es lo que he querido para poder retirar las abejas, por el contrario, la señora fue bastante grosera al comunicarme que esa actividad no se podía hacer desde el cuerpo de bomberos, de acuerdo con lo anterior, y teniendo en cuenta el procedimiento MN-PR12, no es claro si se atiende o no dicho caso, puesto que la colonia sigue en el poste y tampoco he recibido ninguna llamada/correo/contacto para brindar soporte a la actividad. Como he indicado, estamos dispuestos a colaborar con la retirada de las mismas. Cel. 3176580429 Correo: dovalle@cobra.com.co Quedo atenta, Gracias.
2. A la fecha 25 de agosto de 2021, la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, no ha dado respuesta a mi solicitud, los canales de atención telefónica no los responden.
3. Desde el 21 de agosto estamos solicitando el concepto técnico del edificio y a la fecha a un no hemos recibido respuesta.
4. Dar respuesta más oportuna en cuanto al trámite del concepto técnico, teniendo en cuenta los procesos de subsanación a través del canal virtual
5. La petición no llevo a la notificación por el correo electrónico, lo cual no es oportuna la respuesta por parte de bomberos, así se haya cargado en el sistema
6. Los tramites deberían ser menos extensos ya que ahora solicitan certificado de un contador sea declarante o no y esto genera un gasto adicional, aparte de esto envié el comprobante de pago

el 04 de agosto del 2021, correo el cual me contestaron el 14 de septiembre confirmando el pago, pero debo esperar 30 días hábiles para la visita. quiere decir que para solicitar la visita técnica de bomberos se tardan más o menos 3 meses en el trámite y por más de 100.000 pesos por la nueva documentación requerida para el trámite que a mi modo de ver es un poco extenso. por otro lado creo que se debería implementar otro teléfono para poder obtener información ya que cuando uno llama tardan más de 15 min en atenderlo y si no se conoce la extensión se corta la llamada ,si es por medio de correos se demoran hasta 5 días para contestarlo. esperando una buen desenlace en la visita ojala no hayan puesto nuevos requisitos para aceptar el concepto y no perder nuestro tiempo y dinero, de antemano agradeciendo la atención prestada por este medio el cual no es para criticar si no para que se pueda mejorar la agilidad en estos procesos. gracias feliz tarde.

7. Sería muy bueno que en sus correos hicieran conexión directa con los link de la página web. Por ejemplo: Consulte su concepto técnico en el siguiente link de su página web es un poco compleja
8. Si la UAECOB debe estar más cerca a las comunidades implementando estrategias de atención a través de otros puntos, sin dejar de garantizar los que ya existen.
9. Es importante respetar los tiempos de oportunidad de la visita y entrega del concepto técnico ya se en cualquiera de la clasificación de los riesgos, teniendo en cuenta que la oportunidad no se cumple según normas para el trámite

Se evidencian nueve (9) sugerencias de las cuales hacen referencia a la oportuna respuesta por parte de la UAECOB, es importante indicar que la mayoría de inconformidades están relacionadas con las visitas técnicas o los tiempos de las solicitudes, en este sentido, es importante evaluar con los procesos misionales sobre las dificultades que en consecuencia afectan a la ciudadanía de acuerdo con su requerimiento, de la misma manera este ejercicio se debe realizar con cada una de las áreas involucradas para determinar el tipo de inconformidad ciudadana, sin embargo, es de precisar que en cada trimestre se realizan verificaciones de manera aleatoria, para verificar la calidad de las respuestas, esto con la finalidad de poder mejorar los trámites, peticiones y servicios solicitados por la ciudadanía, ahora, es importante indicar que, debido a la pandemia COVID 19 se extendieron los mecanismos virtuales para la atención, con la finalidad de mejorar la oportunidad a través de estos medios evitando el contacto directo para prevenir situaciones que afecte la salud entre las partes.

Sin embargo y a pesar de las inconformidades, la UAECOB ha realizado mejoras como la descarga del concepto técnico de bomberos a través de la WEB de la entidad, proceso que ha permitido mejorar los tiempos de respuesta y evitar las aglomeraciones en el punto principal, para la entrega del mismo.

CONCLUSIÓN

1. A partir de la incidencia relacionada con el trámite de la visita técnica y emisión del concepto es pertinente hacer propuesta sobre la necesidad de hacer mesas de trabajo semanal con la finalidad de analizar la oportunidad y los requerimientos para la visita técnica
2. Realizar las recomendaciones necesarias a los designados, para remitir la respuesta a la ciudadanía a través de los medios autorizados y quede enterada de la respuesta de su petición
3. Realizar reinducción en cuanto al manejo del sistema de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha para los designados de las áreas
4. Verificar si existe reiteración de las áreas en cuanto a las respuestas de calidad, teniendo en cuenta tanto claridad, coherencia, calidez y oportunidad.

2. RESULTADOS SATISFACCIÓN DE LOS TRÁMITES REGISTRADOS EN LA BASE DE DATOS DE ATENCIÓN, PRESENCIAL, VIRTUAL, TELEFÓNICA

En cuanto al resultado de autorización del tratamiento de los datos personales por parte de la UAECOB, de las 138 personas, 133 autorizan el uso y tratamiento de datos personales mientras que 5 indican que no autorizan el uso y tratamiento.

En cuanto, al promedio de edad es de 36 años, quienes respondieron la encuesta y el rango esta entre los 21 a los 72 años, identificándose con sexo masculino 85 ciudadanos con el 59%, el sexo femenino con 57 ciudadanas representadas con el 40%, mientras que 1 no responden la encuesta con el 1%.

Ahora, frente a los grupos poblacionales existen los siguientes datos de acuerdo a lo informado:

Del resultado total, 136 personas informan que no pertenecen a ningún grupo especial, mientras que personas víctimas del conflicto armado 3, en condición de discapacidad existen 2 registros, otros grupos con 2 personas, seguido de vendedor informal con 1 ciudadano (a).

De los trámites atendidos, 143 personas informan que fueron atendidos para el concepto técnico – visitas de inspección.

De los canales de interacción se cuenta con la siguiente información, canal presencial con 98 registros, correo electrónico 42 solicitudes, WhatsApp con 3 registros de atención.

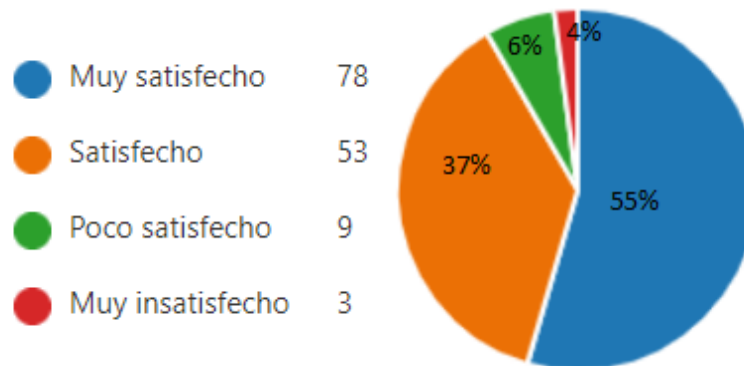
1. A la pregunta **indique la estación o punto de atención que le prestó el servicio**, de los ciento cuarenta y tres (143) ciudadanos respondieron:

Punto de Atención	Número	%
Sede Principal Edificio Comando Calle 20 68ª 06	106	74%
Supercade CAD KR 30	13	9%
Estación B-4 Puente Aranda Calle 20 68A 06	7	5%
Estación B-1 Chapinero KR 9A 61 77	6	4%
Supercade Suba	3	2%
Supercade Manitas	2	1%
Estación B-3 Restrepo AK 27 19A 10 Sur	2	1%
Estación B-5 Kennedy kr 79 41D 20 Sur	1	1%
Estación B-9 Bellavista DG 36 Sur 10 01 Este	1	1%
Estación B-12 Suba KR 92 143 23	1	1%
Estación B-17 Centro Histórico Calle 9 3 12 Este	1	1%
Total	143	100%

Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

Frente a la respuesta, de los ciento cuarenta y tres (143) atenciones que corresponde al 100%, el punto presencial más utilizado fue la sede principal edificio comando representada con el 74%, seguido del supercade CAD KR 30 con el 9%, la estación de Puente Aranda representa el 5%, estación Chapinero B-1 con el 4%, el supercade Suba con el 2%, mientras que Supercade Manitas y las estaciones de Restrepo, Kennedy, Bellavista, Suba y Centro Histórico cada una con el 1%.

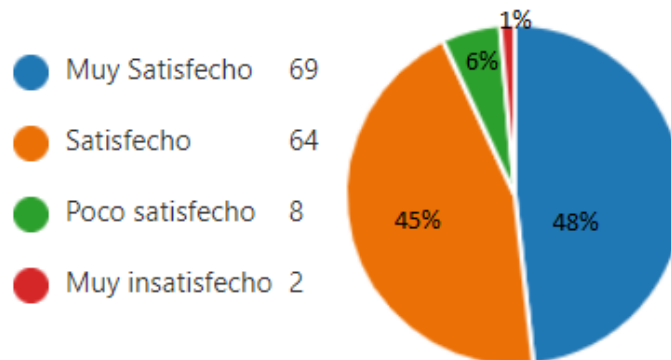
1. Para la pregunta **¿Qué tan satisfecho -a se sintió en general con la atención en la UAECOB?**, ciento cuarenta y tres (143) ciudadanos respondieron:



Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

El 37% de los ciudadanos informan haberse sentido satisfechos en general con la atención, por otra parte, el 55% indica estar muy satisfecho, mientras que el 6% informa sentirse poco satisfecho y el 4%, muy insatisfecho, en este sentido, existe un 10% de la ciudadanía que manifiesta su inconformidad respecto al servicio brindado.

2. **Con la claridad y exactitud de la información se siente**, doscientas noventa y seis (296) encuestados responde lo siguiente:

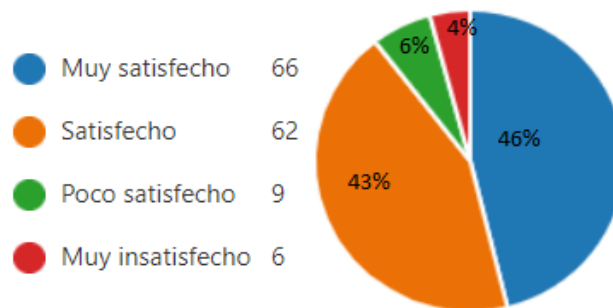


Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

De acuerdo con la claridad y exactitud de la información el 45% de los encuestados manifiesta sentirse satisfechos, el otro 48% manifestaron estar muy satisfechos, mientras el 6% comunican estar poco satisfechos y el 1% dicen estar muy insatisfechos, lo que indica que el 7% de la ciudadanía encuestada siente inconformidad por la información brindada en el momento de la atención, situaciones presentadas como no dieron solución cuando fue de manera personal ni la liquidación aun llevando la documentación, otros casos son las atenciones telefónicas donde preguntan por la información del concepto técnico indicando que no le dieron respuesta clara sobre lo solicitado, por otra parte, ciudadanos indican que desde el correo tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co envían comunicación sin la respuesta de lo solicitado, por último, existe manifestación ciudadana informando que, es importante dar respuesta precisa a las inquietudes de la ciudadanía.

Es pertinente, indicar qué desde servicio a la ciudadanía se han generado constantes aclaraciones frente a la información que se debe dar a la ciudadanía a cada uno de los asesores de servicio para mejorar el servicio

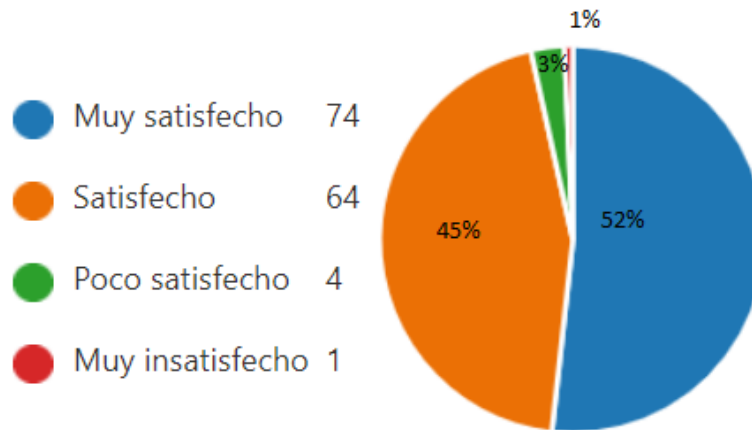
3. **Con el tiempo de atención se siente**, de los ciento cuarenta y tres (143) encuestados responde lo siguiente:



Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

De acuerdo con la información de la encuesta el 43% informa que se siente satisfecho con el tiempo de atención, así mismo sucede con el 46% informando que está muy satisfecho con el tiempo de oportunidad, pero existe un 6% manifestando su inconformidad al sentirse poco satisfecho en el tiempo de espera en la atención, y hay un 4% que definitivamente está muy insatisfecho por la demora en el servicio, hay que tener en cuenta que teniendo en cuenta la atención por el correo electrónico para la emisión del radicado del concepto técnico, de acuerdo a la emergencia sanitaria se establece el canal virtual para dar respuesta a la ciudadanía, evitando aglomeraciones en los puntos de atención y prevenir nuevos contagios por COVID 19 y aun qué se haya aumentado el tiempo de oportunidad, servicio a la ciudadanía brinda respuestas máximo a los 15 días hábiles contemplados en la Ley 1755 de 2015.

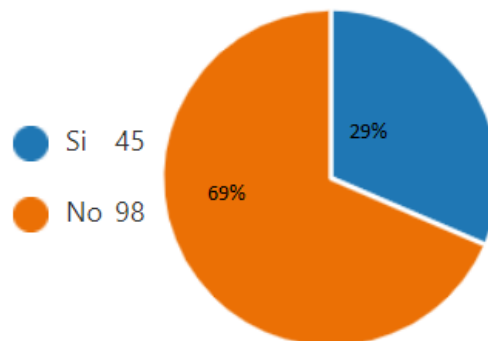
4. **En cuanto a la atención y cordialidad se siente**, doscientos noventa y seis (296) encuestados responde que:



Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

En cuanto a la cordialidad en la atención el 45% responde que se sintió satisfecho, el 52% indica que muy satisfecho, mientras que el 3% está poco satisfecho y el 1% indica estar muy insatisfecho, de acuerdo a la situación evidenciada se resume que el 4% de los encuestados estuvieron inconformes en la manera del trato por parte del colaborador servicio a la ciudadanía, evidenciando debilidades en la atención en los momentos de verdad, sin embargo en comparación al periodo anterior mejoro en un 7%, en cuanto al inconformismo por parte de la ciudadanía

5. Referente a la pregunta, **¿Usted conoce la figura del defensor al ciudadano?**, ciento cuarenta y tres (143) ciudadanos (as) responden:



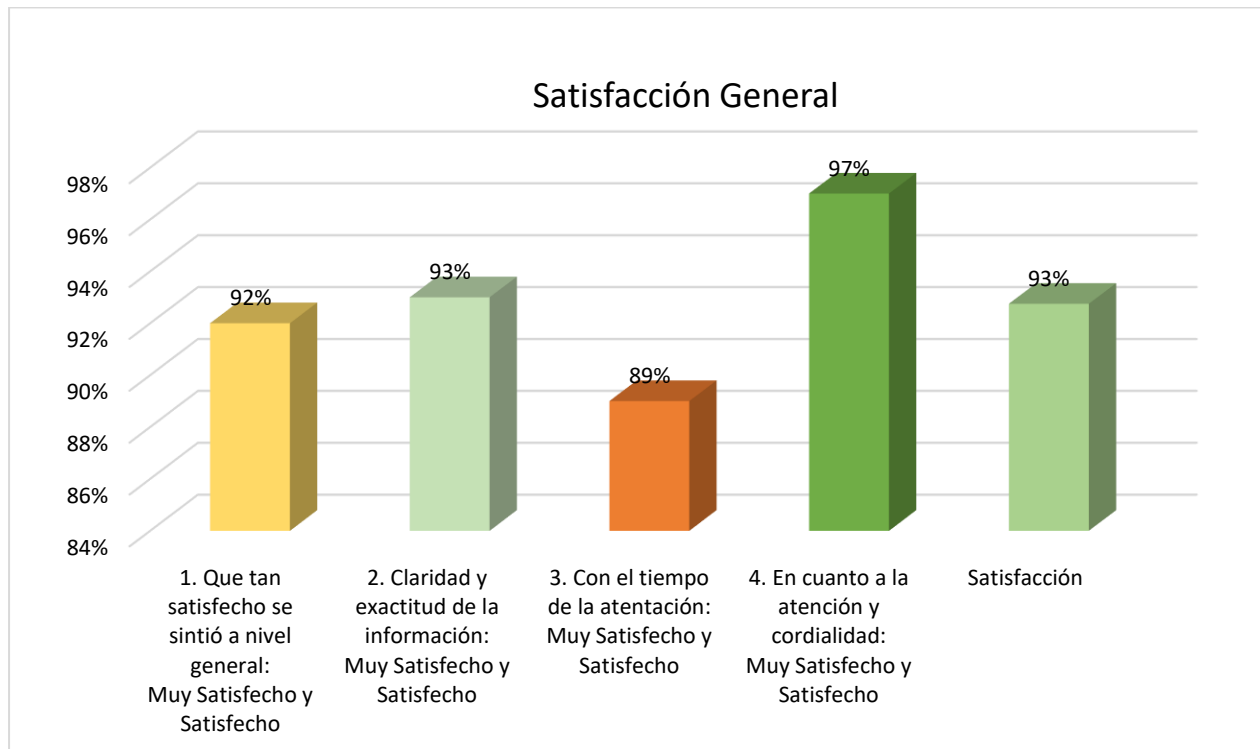
Fuente: Servicio a la ciudadanía

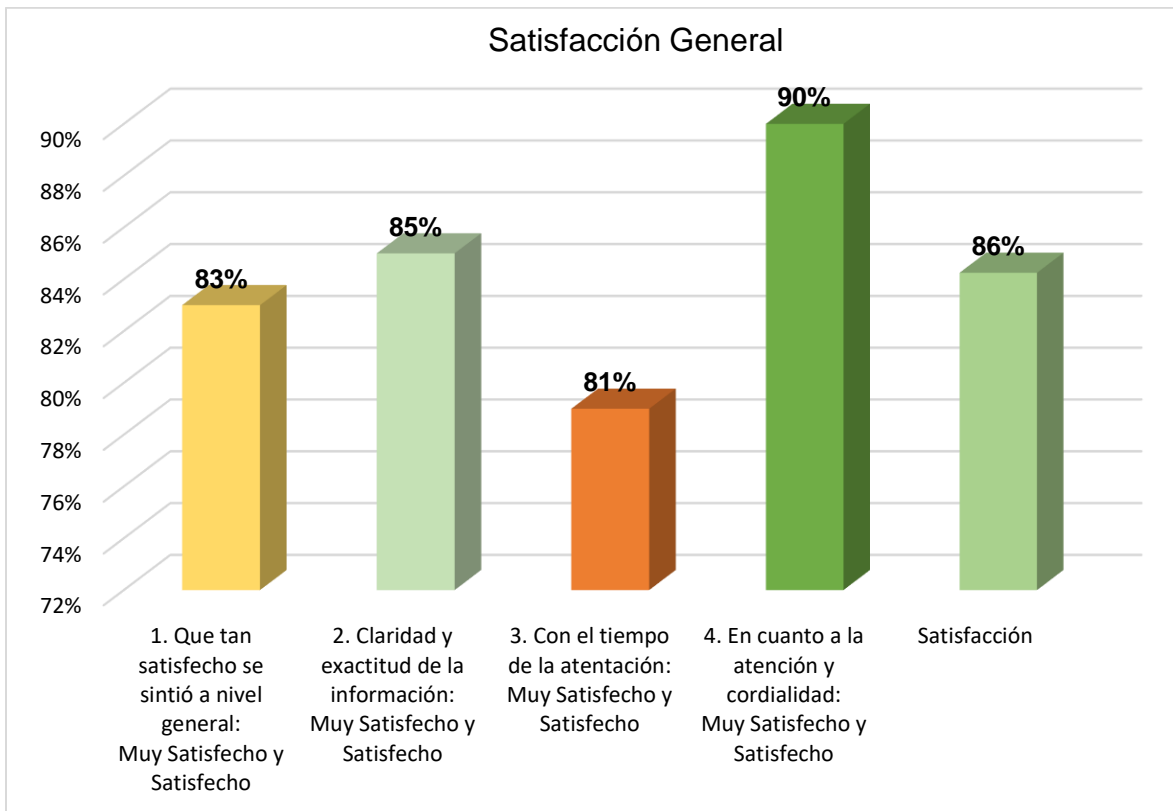
El 69% de la ciudadanía reconoce no tener claro quienes es el defensor de la ciudadanía de la UAECOB, y en comparación con el trimestre anterior el 68% de las personas encuestadas manifestaron no conocer la figura de la ciudadanía, es decir que para este trimestre existió una diferencia del 1% en relación al desconocimiento de dicha figura, de acuerdo a este indicador es de precisar que, se ha mantenido en constante actualización de la web de la Defensoría, así mismo, la socialización de la figura a través de las

capacitaciones de riesgo bajo plataforma DOCEBO de la UAECOB, y en las socializaciones de cualificación de competencias de inspección vigilancia y control “IVC” a cargo de la Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

En este sentido, es necesario continuar con la divulgación de la defensoría de la ciudadanía para aumentar el porcentaje de conocimiento de las funciones que realiza al interior de la UAECOB para garantizar la atención a la ciudadanía y los procesos de los trámites, servicios y las respuestas con calidad y oportunidad.

6. Satisfacción general





Fuente: Servicio a la ciudadanía

De acuerdo con cada una de las preguntas y aquellas que permiten calificar cada uno de los criterios establecidos, se puede evidenciar que, durante el tercer trimestre de 2021, la ciudadanía manifiesta estar conforme con el servicio con un 93% mejorando la satisfacción del 86% del segundo trimestre, esto indica que cada criterio de satisfacción ha sido gracias al esfuerzo que se da desde servicio a la ciudadanía para dar una atención con oportunidad y calidad

Ahora, al revisar el 7% general que no estuvo conforme en la satisfacción, existen situaciones tanto de la demora de la respuesta para el trámite del concepto técnico realizado por el correo tramiteonceptos@bomberosbogota.gov.co y la otra inconformidad de acuerdo a las recomendaciones está relacionada con la expedición del concepto técnico.

Recomendaciones ciudadanas

De acuerdo a las respuestas las recomendaciones más reiteradas son:

- Mejorar la información generada a la ciudadanía, mayor asertividad para evitar reprocesos
- Mayor información en cuanto a los canales de atención
- Cargue oportuno del concepto técnico en la plataforma web de la entidad
- Mayor facilidad para restablecer contraseña del curso virtual
- Mejorar la atención telefónica y por el canal virtual WhatsApp
- Optimizar el canal presencial dado que el virtual es más demorado

CONCLUSIONES

Al realizar la medición de la satisfacción de la ciudadanía en los trámites ejecutados en el segundo trimestre del año 2021 se concluye que:

- El trámite con mayor atención es la solicitud para la expedición del concepto técnico el cual representa 100%, del total de los trámites recibidos de acuerdo a lo que respondieron los encuestados.
- En el ranking para la atención presencial sigue siendo la sede principal edificio comando con el 74%, de personas atendidas a través de este medio, lo que identifica la preferencia teniendo en cuenta que es la central de atención para toda consulta o trámite.
- La ciudadanía ha manifestado que el servicio en general es muy satisfecho y satisfecho, sin embargo el 8% asegura que existen inconformidades relacionadas con los tiempos de oportunidad tanto para las vistas técnicas y los requisitos para acceder al trámite.
- La ciudadanía encuestada afirma que, existió claridad y exactitud en la información brindada, pero también se evidencia un 7% de inconformidad teniendo en cuenta que los colaboradores a la hora de informar sobre los requisitos del trámite correspondiente no existió la claridad de la solicitud.
- El 10% de los ciudadanos encuestados afirman que, la atención no fue oportuna a través de los diferentes canales de interacción ciudadana indicando que el correo tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co existió demora en la información
- En cuanto a la atención y la cordialidad la encuesta reveló que fue el punto con más porcentaje de satisfacción llegando al 97%, por encima de las demás preguntas realizadas.
- En cuanto a la figura del Defensor de la Ciudadanía, se debe continuar con las socializaciones previstas en los diferentes eventos convocados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, así mismo, en las capacitaciones de riesgo bajo e implementar otras acciones que permita conocer las funciones de la defensoría como informar a través del correo tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co y WhatsApp 3174043709.
- De acuerdo a las recomendaciones se identifica que hay ciudadanos manifestando que su proceso se llevó a cabo sin contratiempos, es decir, existe satisfacción general frente al trámite realizado.
- La mayor cantidad de recomendaciones, están relacionadas con los tiempos de respuesta de las vistas técnicas a los establecimientos de comercio, sin embargo, frente al tiempo establecido para el envío de las liquidaciones, subsanación de los requisitos y radicación del trámite a través del correo tramitecoceptos@bomberosbogota.gov.co, se están aplicando los tiempos de oportunidad establecidos en la Ley 1755 de 2015, lo anterior, evitando las aglomeraciones en los puntos de atención presencial donde atiende de la UAECOB.
- Frente a la atención telefónica, se requiere dar prioridad para responder la solicitud de la ciudadanía, sin embargo, hay que tener en cuenta que al realizar las llamadas este no cuenta con un menú de espera o transacción a la siguiente extensión, este proceso se está realizando con la Oficina Asesora de Planeación para mejorar la atención a través de este medio

NOMBRE DE LA ENCUESTA:	Encuesta de Satisfacción – Informe medición satisfacción a la ciudadanía y PQRSD	
REALIZADA POR:	UAE Cuerpo Oficial de Bomberos	
REALIZADA POR:	Área de Servicio a la Ciudadanía	
TIEMPO DE MEDICIÓN DE LA ENCUESTA	Segundo trimestre 2021	
AREA DE COBERTURA:	Bogotá DC.	
OBJETIVO DE LA ENCUESTA:	Medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía en relación con los servicios y la atención que presta la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, con el fin de tomar acciones que mejoren el servicio prestado	
TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS:	Telefónica y virtual	
METODOLOGÍA EMPLEADA:	La encuesta se realiza de manera telefónica y virtual al cuarto mes para su aplicación, medición del trimestre anterior	
RANGO DE APLICACIÓN:	Al cuarto mes	
TOTAL DE DATOS REGISTRADOS/MUESTRA DEL 15%	5469	820
TOTAL, CIUDADANOS ENCUESTADOS:	159	
PORCENTAJE DE REPRESENTACIÓN TOTAL REGISTROS:	3%	
PORCENTAJE DE REPRESENTACIÓN MUESTRA DEL 15%	19%	
CIUDADANOS ENCUESTADOS PQRSD:	17	
Nº DE PREGUNTAS FORMULADAS PARA PQRSD:	3	
SATISFACCIÓN GENERAL % POSITIVO	42%	
CIUDADANOS ENCUESTADOS TRÁMITES REGISTRADOS EN LA BASE DE DATOS DE ATENCIÓN, PRESENCIAL, VIRTUAL Y TELEFÓNICA:	143	
Nº DE PREGUNTAS FORMULADAS PARA ATENCIÓN PRESENCIAL, VIRTUAL Y TELEFÓNICA	4	
SATISFACCIÓN GENERAL % POSITIVO	93%	

CRITERIOS DE DESEMPEÑO CUMPLIMIENTO SATISFACCIÓN USUARIOS AREA DE SERVICIO AL CIUDADANO PROCEDIMIENTO PQR AL SEGUIMIENTO DE LAS RESPUESTAS GENERADAS A LOS A LOS CIUDADANOS (AS) POR LA UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

META	INACEPTABLE	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
≤90%	>91% y <94%	≥95%	≤90%

Las observaciones serán plasmadas en el informe primer trimestre 2021 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.

Adriana Correa M.

Revisado: Adriana Patricia Correa Profesional Contratista UAECOB SGC-GSC



Proyectado por: Cesar Augusto Zea Arévalo T. UAECOB SGC-GSC