

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

INFORME SATISFACCIÓN AL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA (Peticiónes, quejas reclamos y solicitudes)

JUNIO 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 junio 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 trescientos treinta y uno (331) requerimientos.

DATOS DE LA ENCUESTA			%	
Llamas efectivas			187	56,5%
Llamadas realizadas no respondidas		no	109	33%
Total, Requerimientos con datos			296	89,5%

Fuente Gestión de Servicio a la Ciudadanía Tabla 1

Del trescientos treinta y uno (331) requerimientos que es el 100%, se generó un resultado de ciento ochenta y siete (187) llamadas efectivas, que corresponden a un 56,5% de respuestas dadas a la encuesta, las llamadas realizadas no respondidas por la ciudadanía, corresponden al 33%, es importante indicar que las llamadas que no fueron respondidas, son por situaciones que implican desinterés por la ciudadanía, porque el número ingresado al sistema no esta en funcionamiento o en su defecto no respondieron la llamada telefónica.

REQUERIMIENTOS CON DATOS INCOMPLETOS			%	
Requerimientos con datos incompletos			16	4,8%
Requerimientos anónimos			19	5,7%
Total			35	10,5%

Fuente Gestión de Servicio a la Ciudadanía Tabla 2



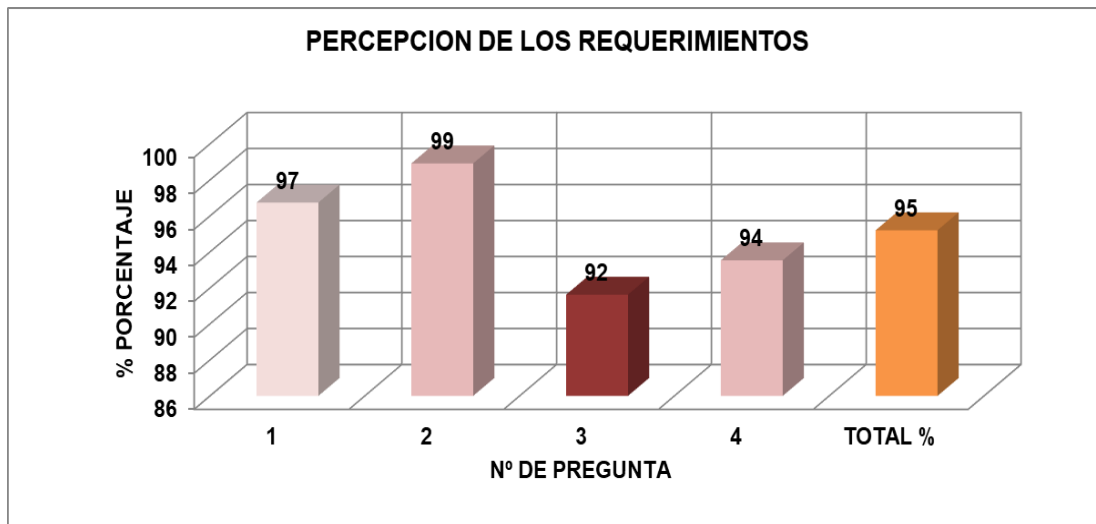
El número de requerimientos con datos incompletos, equivalen a un 4,8%, en tanto, los anónimos representan el 5,7%. Este tipo de requerimientos desde la perspectiva de su complejidad resulta casi inocuo para el mejoramiento continuo de la gestión, por tanto, al no contar con datos, estos solo hacen parte 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 los treientos treinta y uno (331) requerimientos para la encuesta aplicada, ciento ochenta y siete (187) fueron efectivas, para la verificación de la satisfacción a las PQRSD, dado lo anterior.

Las siguientes graficas 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 95%, lo cual se ha incrementado considerablemente de manera positiva, teniendo en cuenta que para el mes anterior (mayo) se reportó un 90% de satisfacción evidenciando 5% en la mejora de las PQRSD, por otro lado, el otro 5% 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 97% de la ciudadanía que se encuestó, recibió respuesta a la solicitud, sin embargo, hay un 3%, indica lo contrario, sin embargo, al verificar la información hacen precisión a información que, 6 requerimientos no fueron claros al momento de dar respuesta, sin embargo, el tema más común es el concepto de bomberos, el cual

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.

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 99%, sin embargo, hay un 1% de inconformidad de acuerdo a la respuesta enviada a la ciudadanía, esto tiene mucho que ver con el trámite de los conceptos y en defecto existe por situación de la pandemia declarada por el COVID 19, en cuento a la ampliación de las respuestas de fondo de los conceptos, regladas por el Decreto Nacional 491 de 2020.

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 92% en oportunidad, mientras que el 8% 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.

Pregunta N° 4:

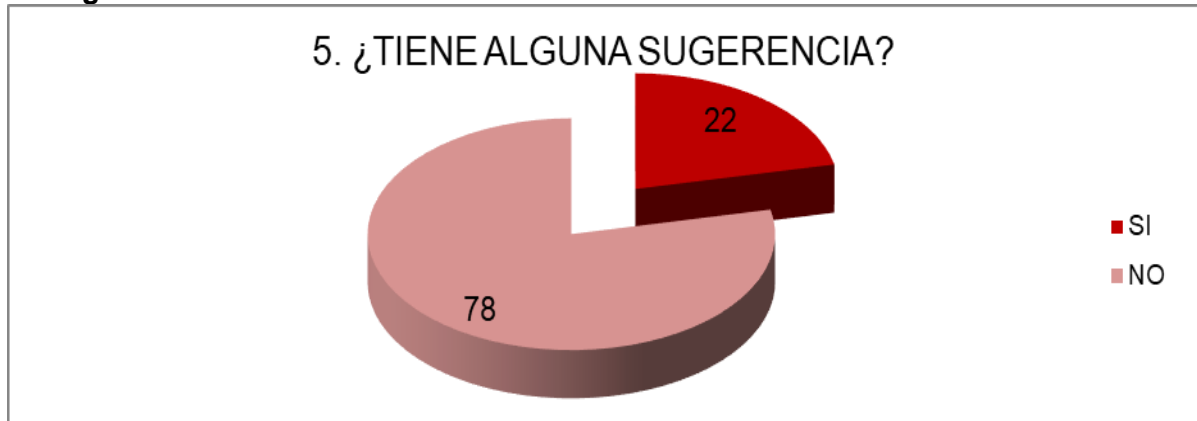


Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía



Al cumplimiento de las expectativas en las respuestas dadas; donde los resultados coinciden en un 94% de favorabilidad, el otro 6% son 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 de obtener el concepto favorable de su negocio.

Pregunta N° 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 al 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.

No Requerimiento	SUGERENCIA DE LA PREGUNTA 5
1293122020	Se ha manejado muy bien la atención a pesar de no tener servicio presencial
1293342020	Tenerla en cuenta para cuando termine el confinamiento, para el trámite respectivo de visitas técnica.
1294352020	Que le respondan el correo lo más pronto posible para el tema de concepto. (Nombre del establecimiento: Mangueras la real mangueraslareal@hotmail.com
1294592020	No le aceptan el concepto por que la razón social es diferente, solicita de nuevo una visita
1317272020	Muy buena atención, le dieron la información requerida
1323102020	Avanzar en los procesos virtuales de manera urgente
1365062020	Más precisión en las respuestas dadas, por el tema del concepto técnico
1365242020	Las Respuesta deben ser más claras y precisas

1365292020	Saber cuándo se habilita la en la página web, el proceso para el trámite del concepto
1365412020	Hay mucha demora en la respuesta que le dieron
1369202020	Más claridad, envió 10 correos y no le dieron respuesta, clara a su solicitud
1369632020	Así como Bomberos, debería estar otras entidades
1370552020	Responder los correos con más claridad, no existe una respuesta concreta
1417402020	Más claridad en las respuestas generadas en cuento a la orientación e información.
1471692020	Persona especializada para los requerimientos técnicos de Bomberos
1492732020	Otro punto de entrega de conceptos técnicos
1492952020	Se equivocó de ciudad con la que se comunicó ya que la solicitud era para Bucaramanga
1493772020	Mejorar el tiempo de respuesta, mucha demora en el trámite
1494472020	Más claridad en las respuestas generadas en cuento a la orientación e información.
1496772020	La respuesta sea más pronto, existe demasiado tiempo para el trámite
1496792020	La respuesta sea más pronto, existe demasiado tiempo para el trámite
1497032020	Explicar mejor las indicaciones sobre las solicitudes de trámites con la entidad
1506702020	En la página aparecen varios números, pero muchos no contestan
1557792020	Mas orientación en los correos que envían sobre los establecimientos
1559212020	Buena atención, respuesta oportuna
1560832020	Muy buen servicio, felicitaciones por la labor

Se evidencian veintiséis (26) 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.

CONCLUSIÓN

Una vez verificada la información de las sugerencias ciudadanas, es importante que, a través de las socializaciones normativas sobre las respuestas cerradas en el Sistema Bogotá Te Escucha, se considera importante realizar retroalimentación a los operadores del sistema y al equipo de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, a partir de las respuestas generadas con lenguaje claro y concreto para facilitar a la ciudadanía la interpretación correcta de la respuesta, evitando utilizar tecnicismos de difícil comprensión para el solicitante, de la misma manera, es importante seguir enviado las comunicaciones de las respuestas de la ciudadanía a través de los canales autorizados, en este sentido cabe recordar que la entidad viene trabajando de manera articulada, para mejorar los canales



de interacción virtual, y poder atender los trámites y servicios vía WEB, evitando mayores tiempos de oportunidad y desplazamientos por parte de la ciudadanía a los puntos de atención.

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

