



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

INFORME DE RESULTADOS

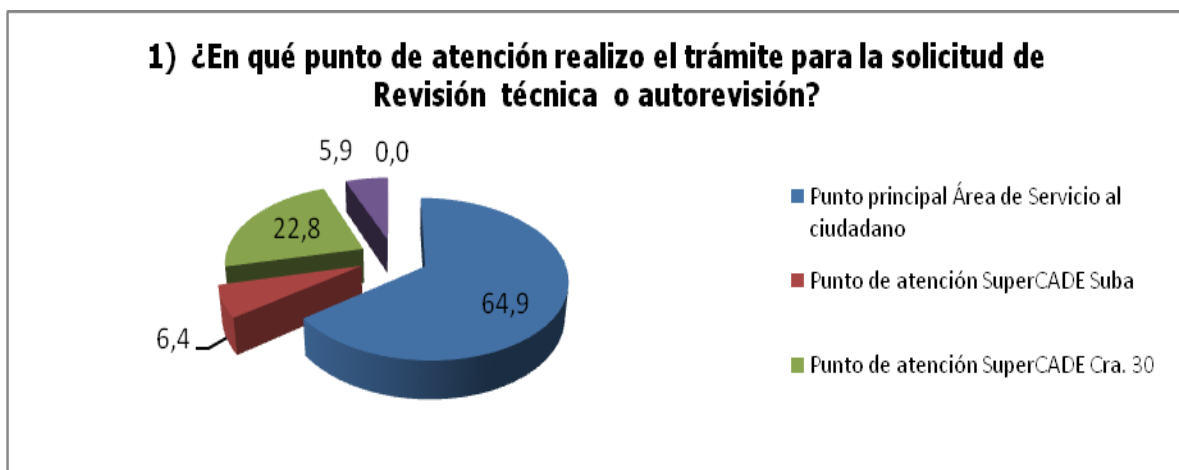
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CONCEPTOS TÉCNICOS

I 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 1^{er} 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.

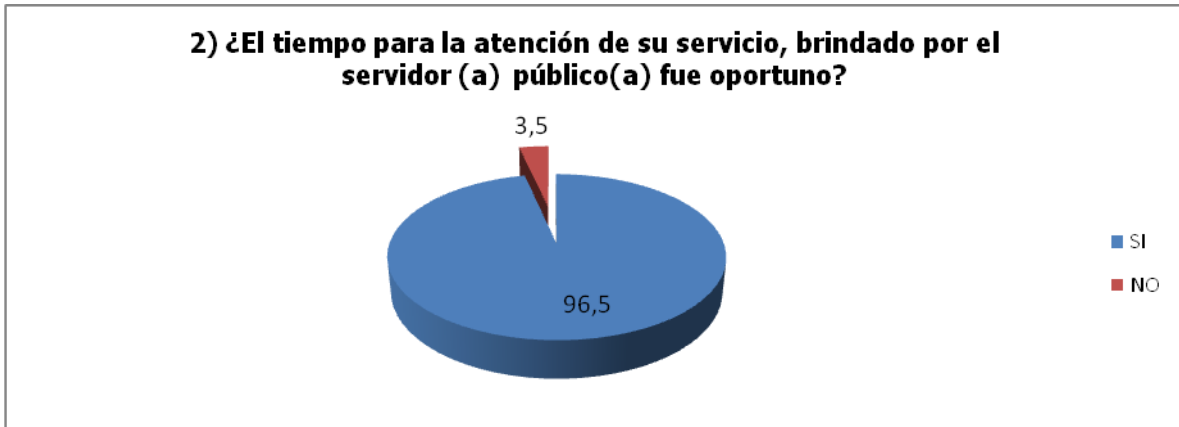


FUENTE: Servicio al Ciudadano

Figura No. 1



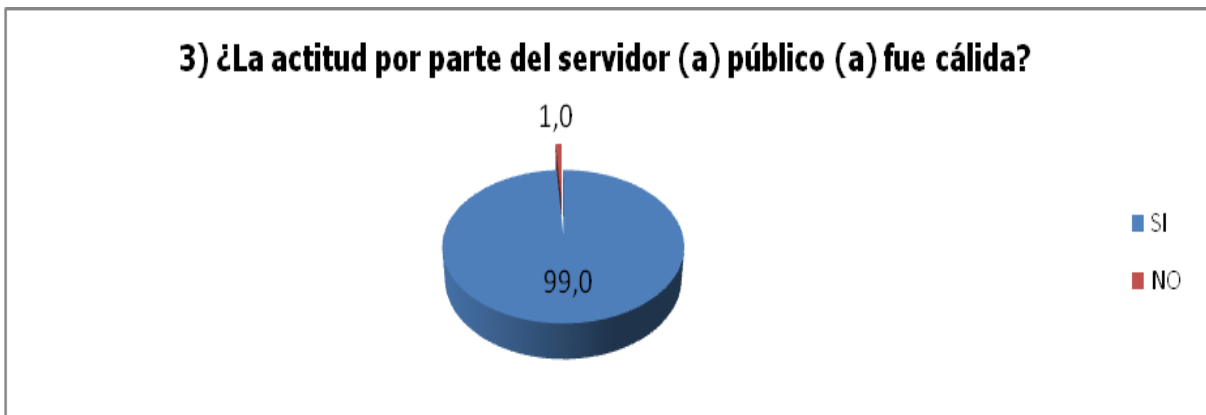
En relación a la primera pregunta los puntos más visitados para realizar los trámites son: Principal Área Servicio al Ciudadano con el 64,9%, SuperCADE Cra. 30 con un 22,8%, SuperCADE Suba con 6,4% y Américas 5,9%.



FUENTE: Servicio al Ciudadano

Figura No. 2

En relación a los tiempos de atención en los puntos de servicio fue oportuno, representado con el 96,5% del total encuestado, sin embargo cabe destacar que a nivel general el área cumple con los criterios en marcados en la Política Publica de servicio a la Ciudadanía.

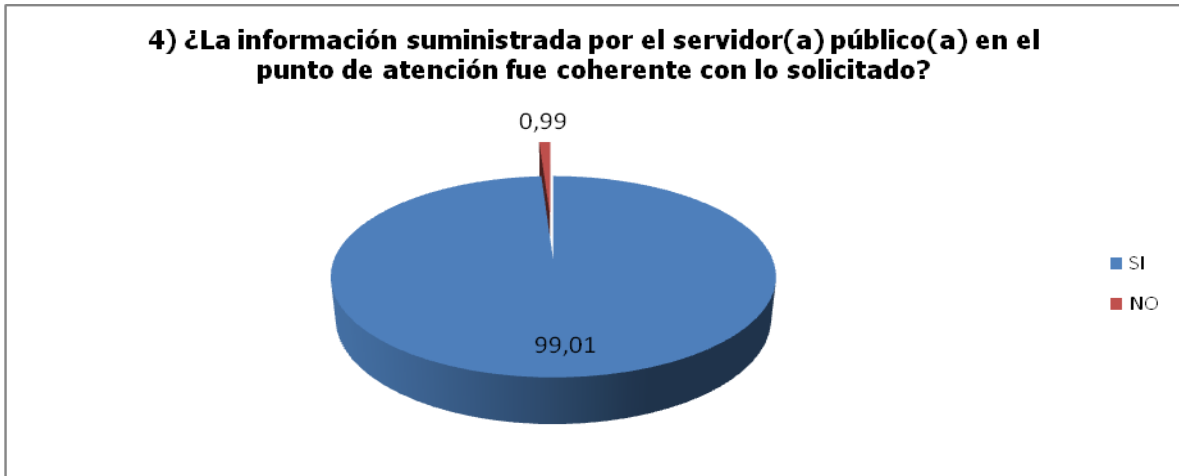


FUENTE: Servicio al Ciudadano

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 99% del total encuestado, dado lo anterior se viene realizando

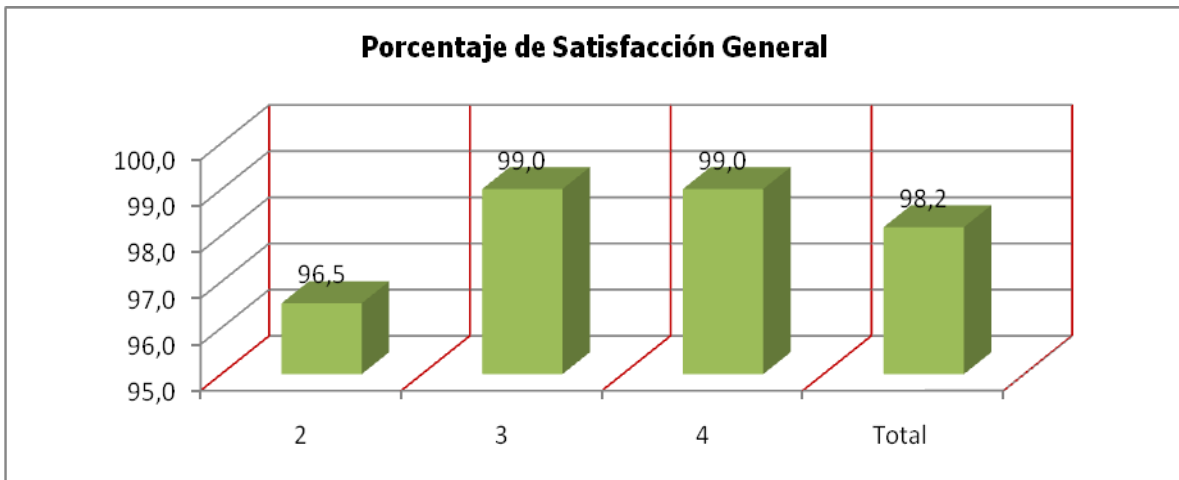
sensibilización en humanización del servicio a los funcionarios para cualificar la atención.



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 99,01% del total encuestado.



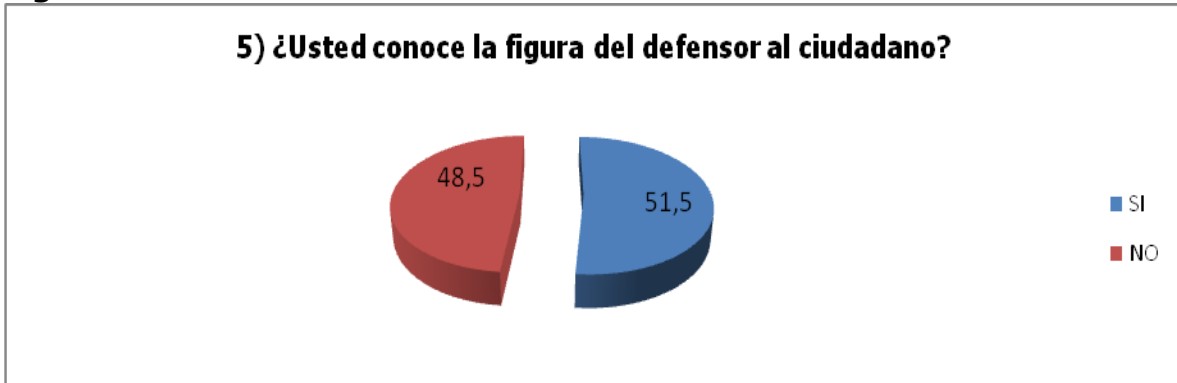
FUENTE: Servicio al Ciudadano

Figura No. 5

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 98,2% del total de usuarios/as encuestados, en donde se

puede determinar el compromiso, disposición y sentido de pertenencia en función de su labor.

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 51,5% del total encuestado conoce la figura del defensor del ciudadano, el restante 48,5% se ha venido 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 y por último en las 17 estaciones que pertenecen a la U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos; no obstante se seguirá trabajando para que esta figura sea reconocida a nivel Distrital.

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.



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

6) ¿La atención del Bombero fue amable y oportuna durante la capacitación o la visita al establecimiento?



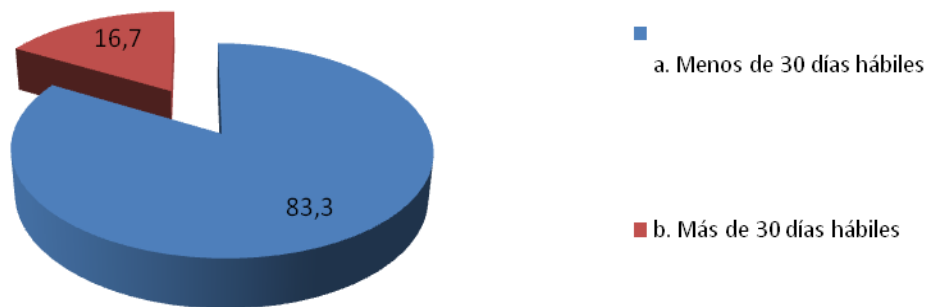
FUENTE: Servicio al Ciudadano

Figura No. 7

Para la Entidad es esencial la opinión y percepción 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 100%.

SATISFACCIÓN ESTABLECIMIENTOS RIESGO BAJO-CAPACITACIONES

7.1) ¿Qué tiempo transcurrió entre el inicio de su solicitud a la capacitación?



FUENTE: Servicio al Ciudadano

Figura No. 8

Ante la pregunta que se formula, en la figura No. 9, referente a la capacitación que se brinda a los establecimientos de comercio se evidencia que el 83,3% de los



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

ciudadanos encuestados afirman que la asignación de la capacitación fue en menos de 30 días hábiles cumpliendo a cabalidad con los tiempos de respuesta.

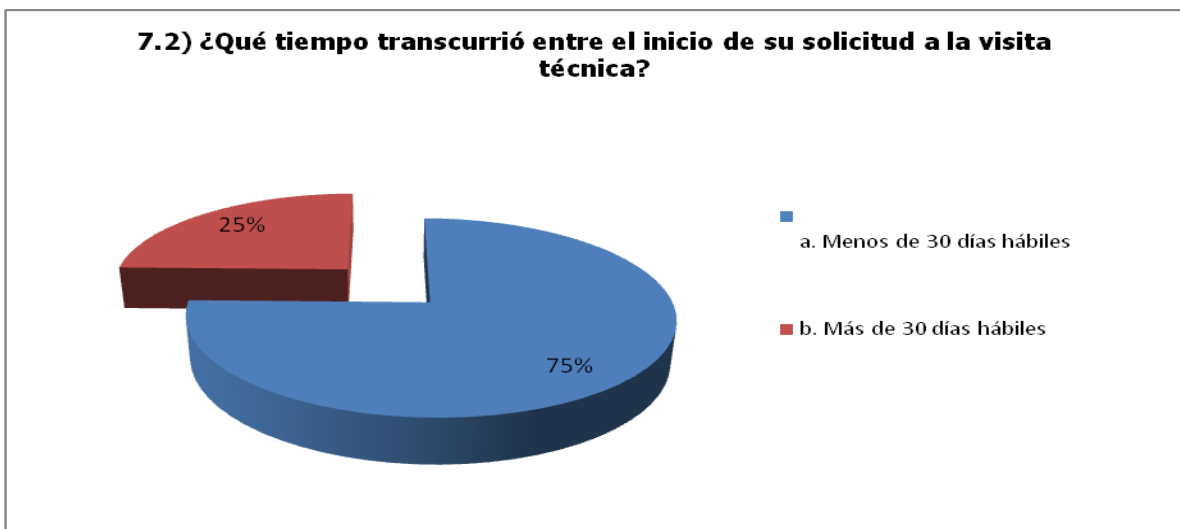


FUENTE: Servicio al Ciudadano

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.

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 75% del total de usuarios/as encuestados, el restante 25% afirma que transcurrieron mas de los 30 días hábiles para la realización de la visita, en este orden de ideas, se remitieron correos a Gestión del Riesgo para que realizaran el respectivo seguimiento a la estación que debía hacer la visita.



FUENTE: Servicio al Ciudadano

Figura N° 11

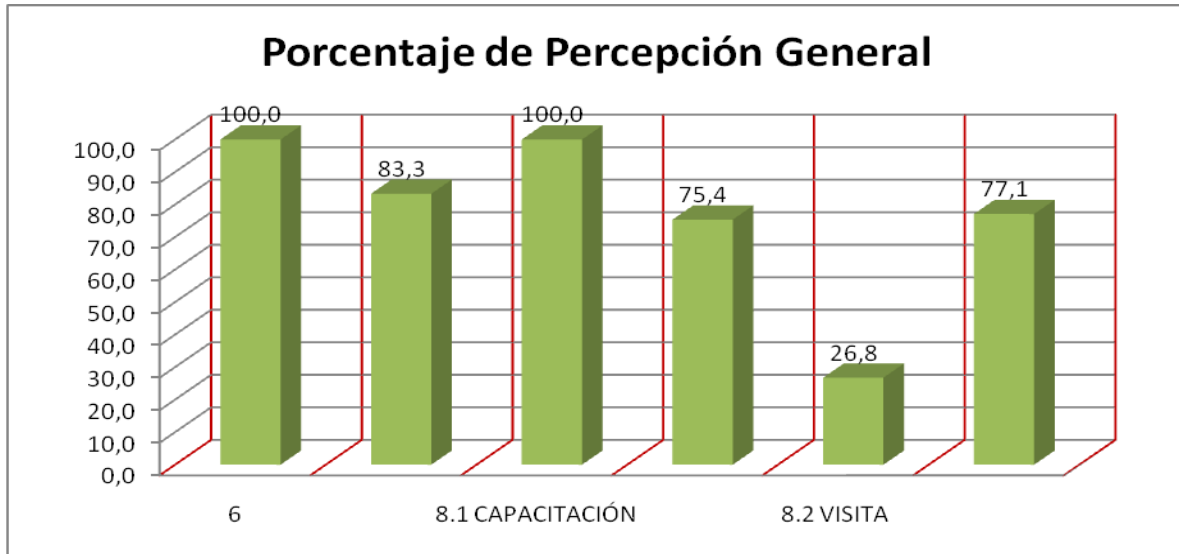
En la figura 11, se determina el tiempo de entrega del documento final (Concepto Técnico) representado con el 26,8% en menos de 15 días hábiles y el 73,2% aseguran que fueron más de 15 días para la entrega. Para este porcentaje de mayor representación se están realizando acciones de control y seguimiento con el fin de hacer entrega del documento en el menor tiempo posible y así poder brindar un servicio integral con calidad, remitiendo los correos de alerta a la Subdirección de gestión del Riesgo.

Teniendo en cuenta lo anterior, el área a través de los servidores que atienden la ciudadanía, se realiza el respectivo seguimiento de los conceptos que están por fuera de los tiempos, enviando los respectivos correos electrónicos a Gestión del Riesgo, con el fin de que realicen lo pertinente, en función de dar respuesta oportuna a la ciudadanía.



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

SATISFACCIÓN GENERAL REVISIONES TÉCNICAS



FUENTE: Servicio al Ciudadano

Figura N° 12

La figura N° 12, da a conocer el promedio general para las inspecciones técnicas y capacitaciones de riesgo bajo, el cual argumenta un promedio del 77,1% en cumplimiento de los objetivos por parte de la subdirección de gestión del riesgo, de acuerdo a los criterios de evaluación que están enmarcados en un 70% como meta establecida.

CONCLUSIONES

Con base en lo anterior, se busca alcanzar la excelencia en el servicio, cumpliendo con los criterios de calidez, oportunidad y coherencia, en el cual se está trabajando articuladamente con las áreas misionales que intervienen en el proceso de revisiones técnicas, teniendo en cuenta que los usuarios/as son el eje de la gestión y la razón de ser de la Entidad.

Elaboró:

Cesar Augusto Zea Arévalo
Contratista ASAC-SGC-UAECOB

Aprobó:

José William Arrubla G.
Coordinador Área Servicio al Ciudadano
SGC-UAECOB

