

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS****INFORME SATISFACCIÓN AL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA  
(Peticiónes, quejas reclamos y solicitudes)****FEBRERO 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 febrero 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 15 requerimientos.

<b>DATOS DE LA ENCUESTA</b>		
Llamas efectivas	10	29%
Llamadas no efectivas	5	15
Total, Requerimientos con datos	15	44%

Fuente Gestión de Servicio a la Ciudadanía Tabla 1

De los treinta y cuatro (34) requerimientos que es el 100%, se generó un resultado de diez (10) llamadas efectivas, que corresponden a un 29% de respuestas dadas a la encuesta, las llamadas no efectivas corresponden al 15%.

<b>REQUERIMIENTOS CON DATOS INCOMPLETOS</b>		
Requerimientos con datos incompletos	12	35%
Requerimientos anónimos	7	21%
Total	19	56%

Fuente Gestión de Servicio a la Ciudadanía Tabla 2

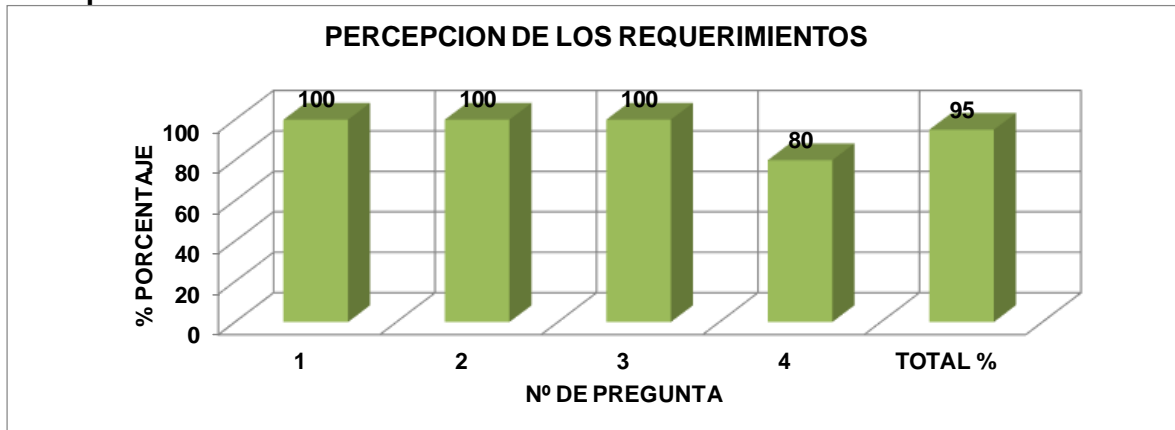
El número de requerimientos con datos incompletos, equivalen a un 35%, en tanto, los anónimos representan el 21%. Este tipo de requerimientos desde la perspectiva de su complejidad resulta casi inocuo para el mejoramiento continuo de la gestión.

### ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

De los treinta y cuatro (34) requerimientos para la encuesta aplicada, diez (10) fueron efectivos, para la verificación de la satisfacción a las PQRSD, dado lo anterior.

Las siguientes graficas se hace referencias a:

#### Percepción General:



Grafica 1.

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?

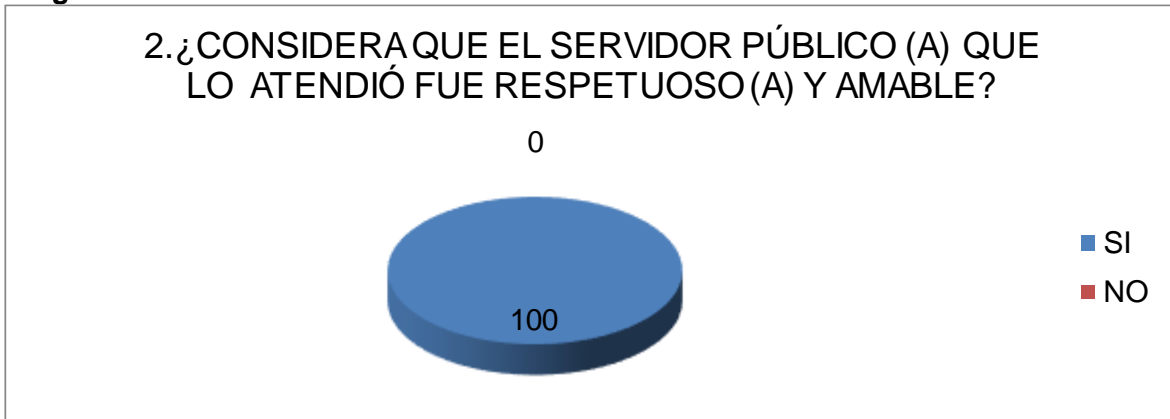
Es importante establecer que las preguntas contenidas, son cerradas, la ciudadanía responde SI o NO según su requerimiento.

La satisfacción general a las peticiones, quejas, reclamos y soluciones está representada con un promedio del 95% evidenciando que el otro 5% refieren inconformismo por las respuestas generadas de acuerdo con la información, estas no fueron acordes a lo solicitado.

**Pregunta N° 1:****Gráfica N° 1**

Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

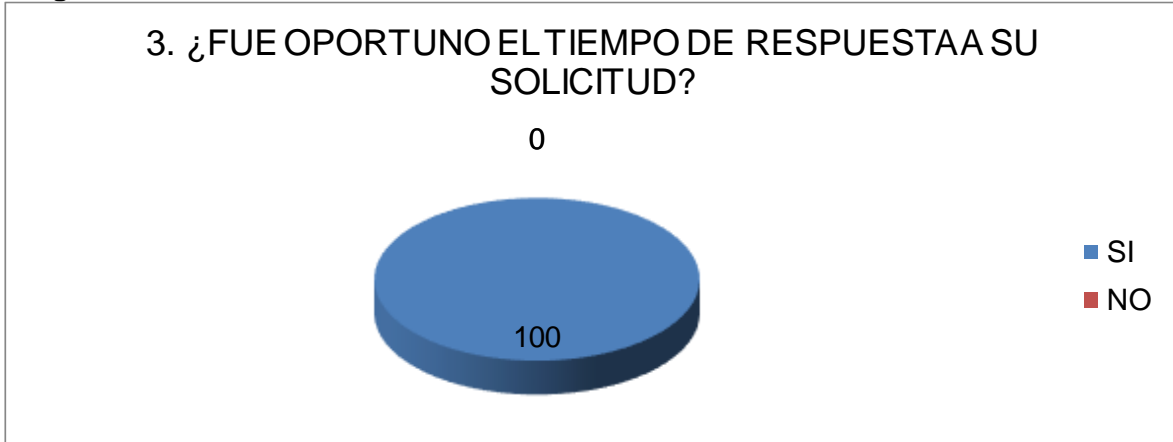
En relación al cumplimiento en las respuestas de los requerimientos que ingresan se puede observar que el 100% de la ciudadanía que se encuestó, recibió respuesta a la solicitud.

**Pregunta N° 2:****Gráfica N° 2**

Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

La gráfica da a conocer el cumplimiento de los criterios de calidad, calidez, oportunidad y coherencia en la atención a la ciudadanía con el fin de brindar un servicio integral el cual está representado en el 100% de las personas encuestadas.

**Pregunta N° 3:**



**Gráfica 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 100% en oportunidad, cumpliendo con los términos de ley.

**Pregunta N° 4:**

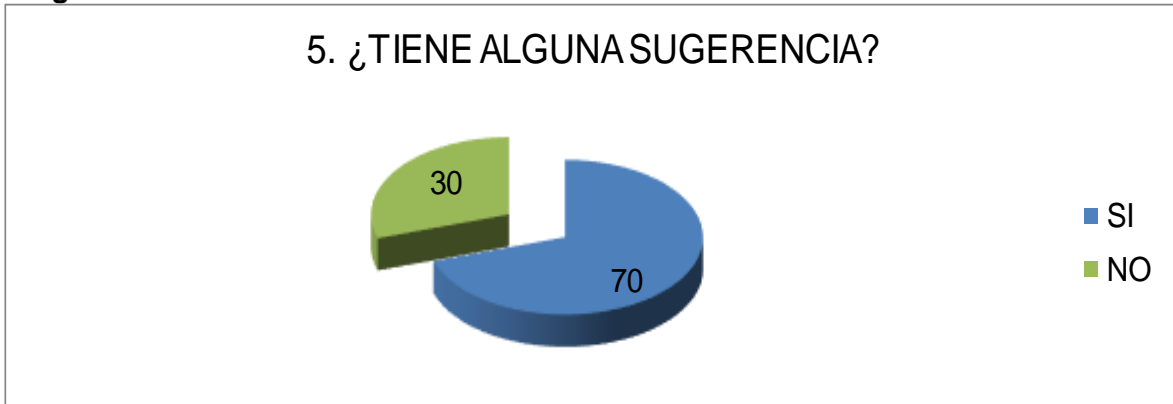


**Gráfica N° 4**

Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

La pregunta N° 4 hace referencia al cumplimiento de las expectativas en las respuestas dadas; en donde los resultados coinciden en un 80% de favorabilidad, el otro 20% son ciudadanos que no estuvieron de acuerdo con el requerimiento solicitado, esta situación considera que según la respuesta, la entidad no cuenta con planes de contingencia que permitan virtualizar los trámites, razón por la cual, es necesaria la implementación de estrategias encaminadas a mejorar las interacciones ciudadanas a través de mecanismos que permitan la virtualización de los trámites, este plan se combina con la articulación, entre los procesos para llevar a cabo el desarrollo de actividades en la mejora del servicio, reduciendo tiempos de respuesta en la ciudadanía, asimismo el ahorro económico en el desplazamiento a puntos presenciales de la Entidad.

**Pregunta N° 5:**



**Gráfica 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, para toma de acciones de mejora que permitan ofrecer un servicio integral de calidad.

No Requerimiento	SUGERENCIA DE LA PREGUNTA 5
155282020	No le dieron solución, implementar procesos virtuales
158352020	Cuando se genere la respuesta debería haber un dialogo y una claridad en la respuesta dada, sugerencias y adicionales
196412020	No le dieron solución, implementar procesos virtuales
46022020	Difícil la comunicación, no contestan, el radicado se demoró en ser contestado
49642020	Deberían hacer seguimiento y más claridad, el inspector no genera credibilidad
196372020	Brindar capacitación e información sobre la visita que se realizó
2975352019	Se incumplieron los tiempos, demoraron dos meses. revisar el personal administrativo por las respuestas entregadas

Por lo anterior, se evidencia siete (7) sugerencias las cuales se deben evaluar para mejorar las respuestas de fondo de acuerdo con lo informado por parte de la ciudadana.

## CONCLUSIÓN

Razón a las sugerencias anteriores, una de las acciones, es el acompañamiento por parte de tecnología de la Oficina Asesora de Planeación para la implementación de actividades tendientes a la virtualización de los trámites.

A partir de la implementación de un indicador de oportunidad, se podrá realizar un seguimiento más efectivo a las respuestas generadas por cada dependencia.

Así mismo, se debe realizar capacitaciones con talleres de lenguaje claro, para los servidores que interactúan con la ciudadanía, con el fin de mejorar la comunicación de manera más asertiva.

### ELABORADO POR:

**DIANA MIREYA PARRA CARDONA**

Subdirectora de 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