



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

## INFORME DE RESULTADOS

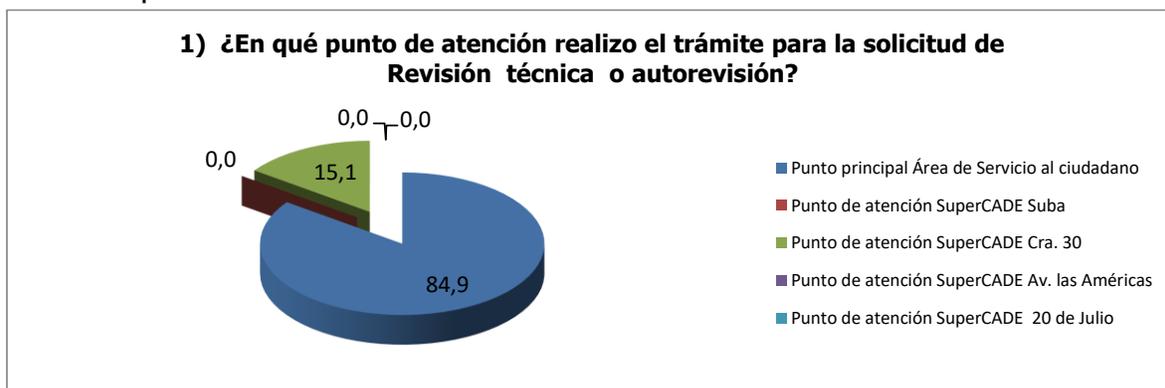
### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CONCEPTOS TÉCNICOS

#### I TRIMESTRE 2019

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<sup>er</sup> 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





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

En relación a la primera pregunta los puntos más visitados para realizar los trámites son: Principal Área Servicio al Ciudadano con el 84,9%, SuperCADE Cra. 30 con un 15,1%, los demás CADES no se contaba con el servicio.



FUENTE: Servicio al Ciudadano

Figura No. 2

En relación a los tiempos de atención en los puntos de servicio fue oportuno, representado con el 96,2% 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 100% del total encuestado, dado lo anterior se viene



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

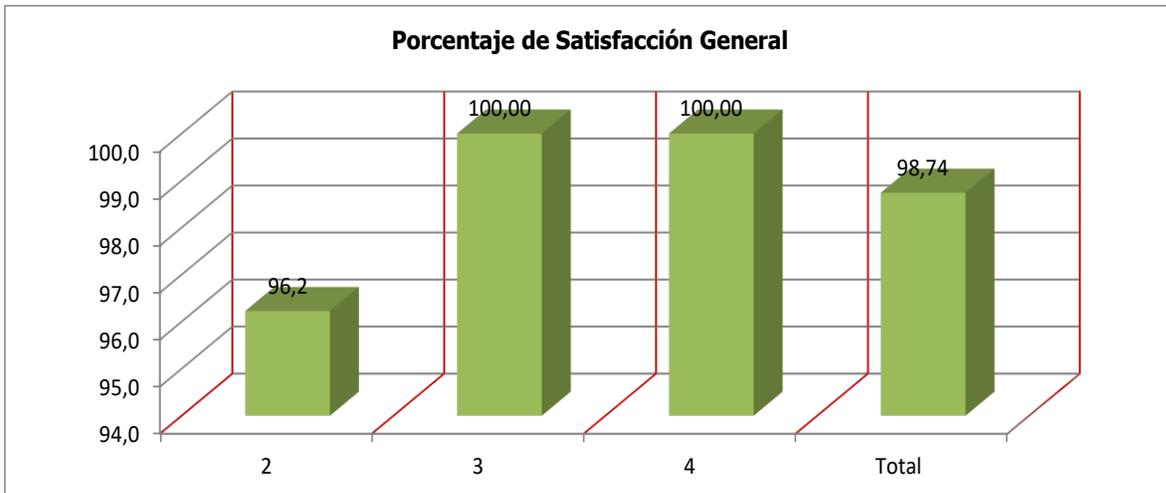
realizando sensibilización en humanización del servicio a los funcionarios para cualificar la atención.



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 100% 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

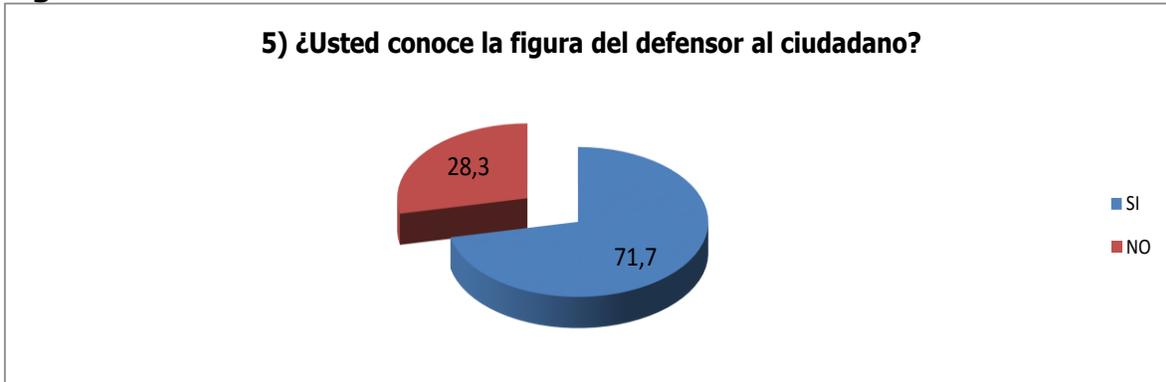




ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos

representados con 98,74% 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 71,7% del total encuestado conoce la figura del defensor del ciudadano, el restante 28,3% 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?



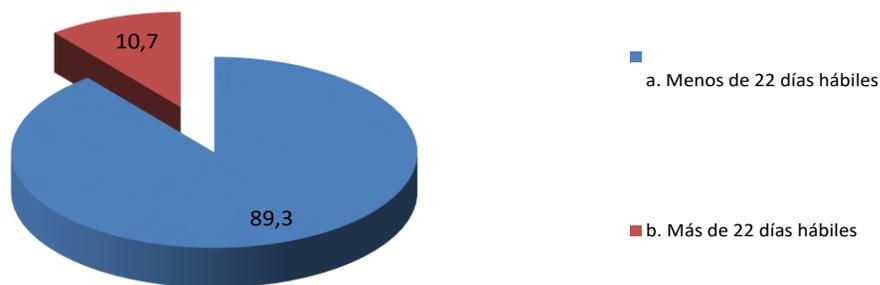
FUENTE: Servicio al Ciudadano

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 96,2%.

## 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 89,3% de los



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

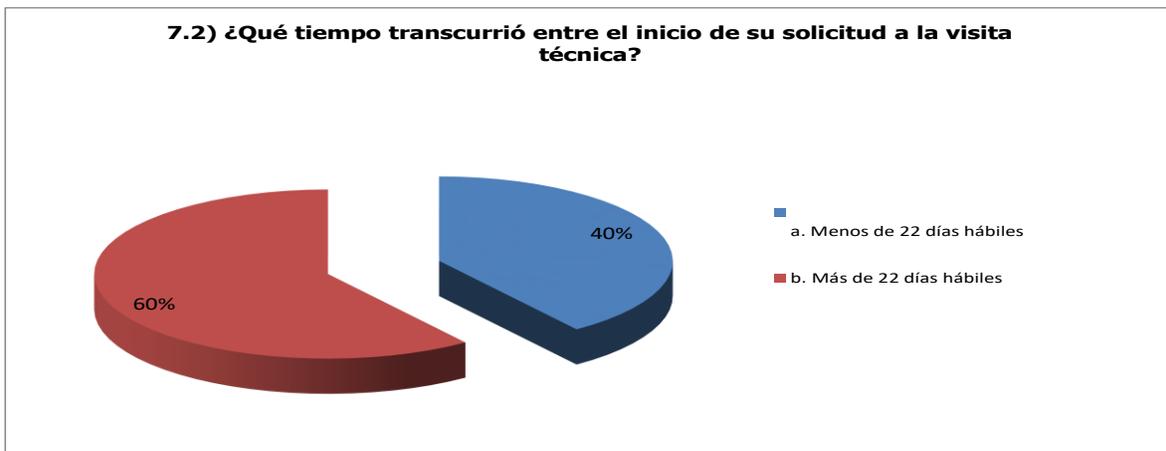


FUENTE: Servicio al Ciudadano

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 96,4% cumpliendo a cabalidad con los tiempos de respuesta, sin embargo hay que analizar que, todo establecimiento de riesgo bajo, optiene su formato de autorevisión en la capacitación, por ende este es el concepto que se entrega a todos los asistentes de la capacitación.

## 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 40% del total de usuarios/as encuestados, el restante 60% 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.

Por otra parte, cabe destacar que los servicios de visitas aumentaron considerablemente teniendo en cuenta los operativos realizados por las alcaldías locales.



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 20% en menos de 15 días hábiles y el 80% 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.

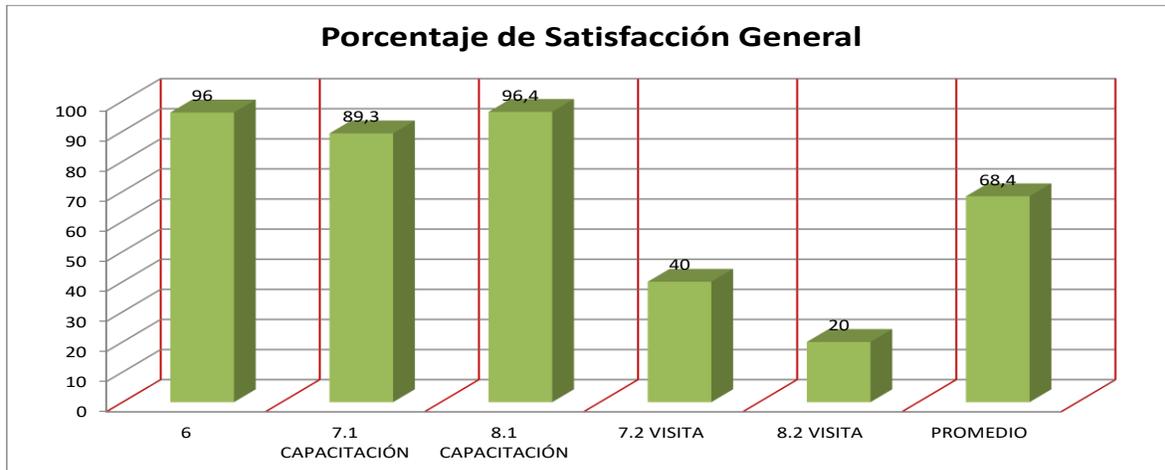
Teniendo en cuenta lo anterior, el área a través de los servidores que atienden la ciudadanía, se realiza el respectivo seguimiento de los conceptos que están por fuera de los tiempos, enviando los respectivos correos electrónicos a Gestión del



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

Riesgo, con el fin de que realicen lo pertinente, en función de dar respuesta oportuna a la ciudadanía.

## 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 68,4% 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, sin embargo Gestión del Riesgo está tomando las acciones pertinentes para mejorar los tiempos de oportunidad en cuanto a su proceso.

### **Elaboró:**

*Cesar Augusto Zea Arévalo*

*Contratista ASAC-SGC-UAECOB*

### **Aprobó:**

*José William Arrubla G.*

*Coordinador Área Servicio al Ciudadano SGC-UAECOB*