



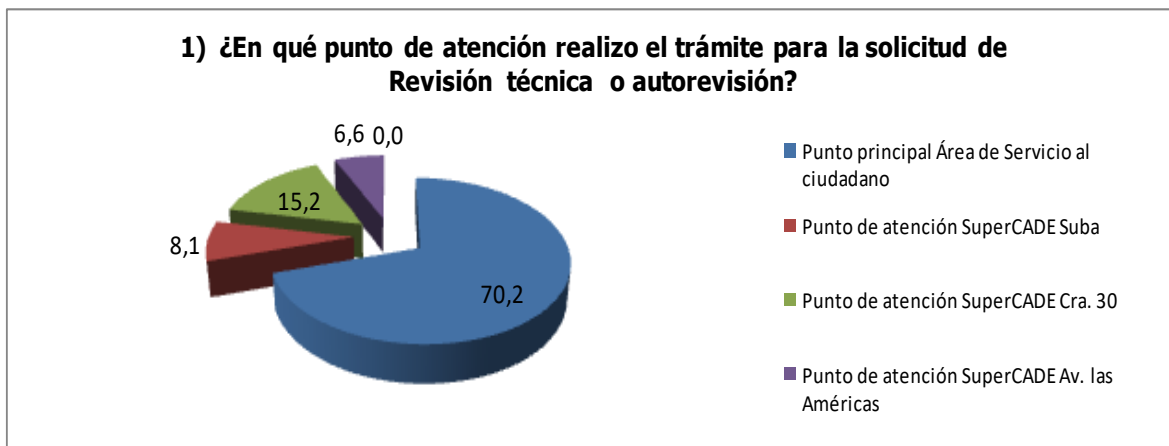
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA  
Unidad Administrativa Especial Cuerpo  
Oficial de Bomberos

## INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CONCEPTOS TÉCNICOS III 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 III 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 70,02%, SuperCADE Cra. 30 con un 15,2%, SuperCADE Suba con 8,1% y Américas 6,6%.



FUENTE: Servicio al Ciudadano

Figura No. 2

En relación a los tiempos de atención en los puntos de servicio fue oportuno, representado con el 98% del total encuestado, y en comparación al trimestre anterior 97,7 mejorando en 0,3% la calificación, sin embargo cabe destacar que a nivel general el área cumple con los criterios en marcados en la Política Pública 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 99,49% del total encuestado, en este orden la actitud fue mejor en el periodo anterior el cual llego al 100%, dado lo anterior se viene





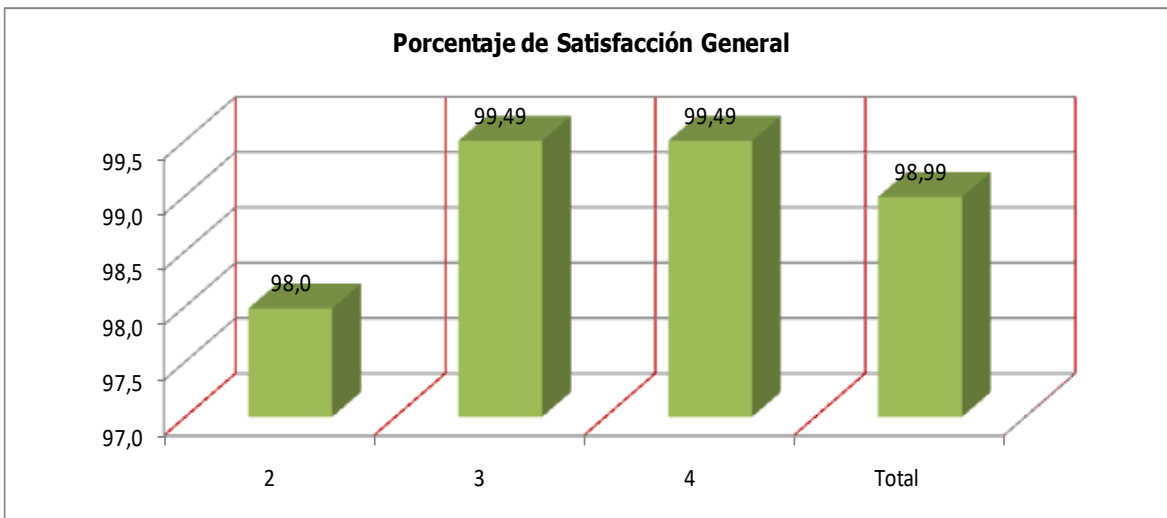
realizando sensibilización en humanización del servicio a los funcionarios para cualificar la atención.



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 99,49%, sin embargo es claro que en el periodo anterior se llegó al máximo de las calificaciones con el 100%.



FUENTE: Servicio al Ciudadano

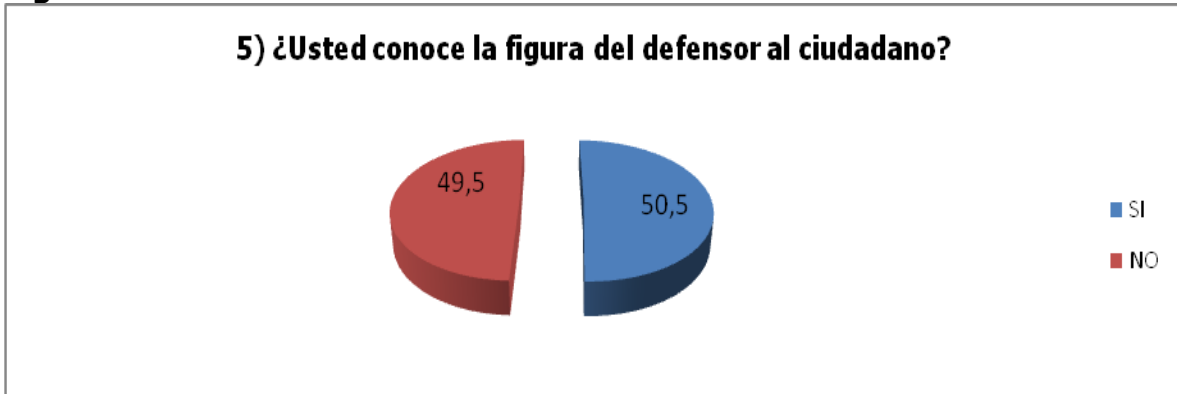
Figura No. 5



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

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 98,9% bajando en la calidad del servicio en 0,2%.

### Figura del Defensor de la Ciudadanía.



FUENTE: Servicio al Ciudadano

Figura No. 6

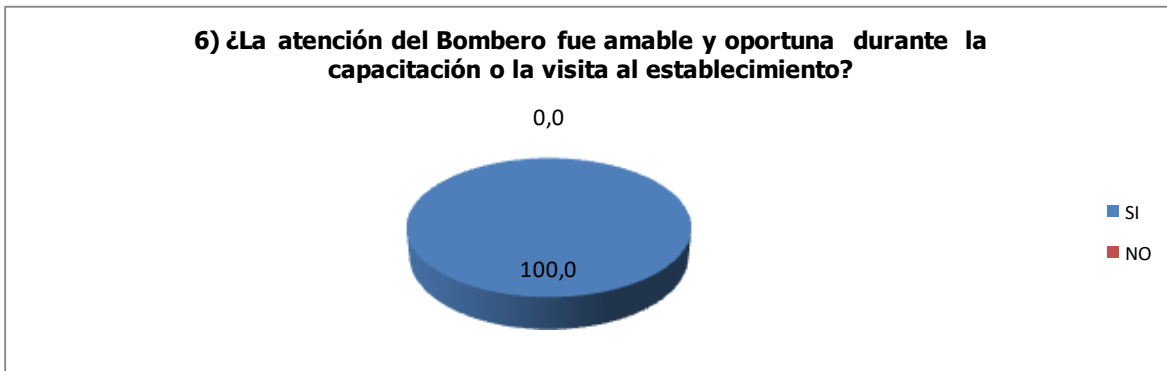
En relación a la pregunta N° 5, la gráfica determina que el 55% del total encuestado conoce la figura del defensor del ciudadano, mejorando el conocimiento en comparación al periodo anterior que se encontraba en un 54,2, el restante 45% se ha venido fortaleciendo mediante divulgación de la información a través de folletos, carteleras informativas en las ferias de servicio al ciudadano, en las capacitaciones de Riesgo Bajo.

### 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

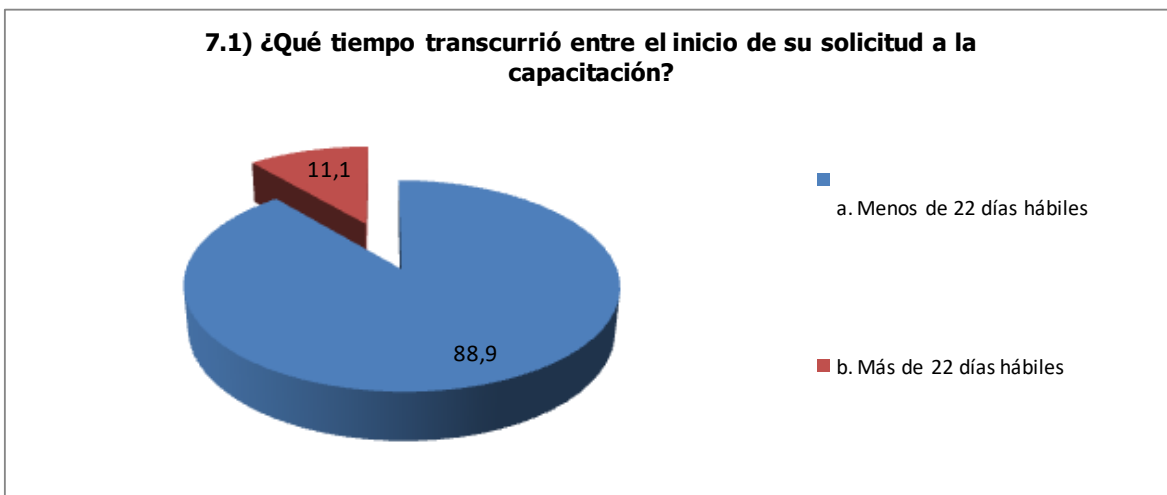


FUENTE: Servicio al Ciudadano

Figura No. 7

Para la Entidad es esencial la opinión y satisfacción 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% mejorando su calificación al máximo, mejorando en 0,7% la calidad del servicio.

## SATISFACCIÓN ESTABLECIMIENTOS RIESGO BAJO-CAPACITACIONES



FUENTE: Servicio al Ciudadano

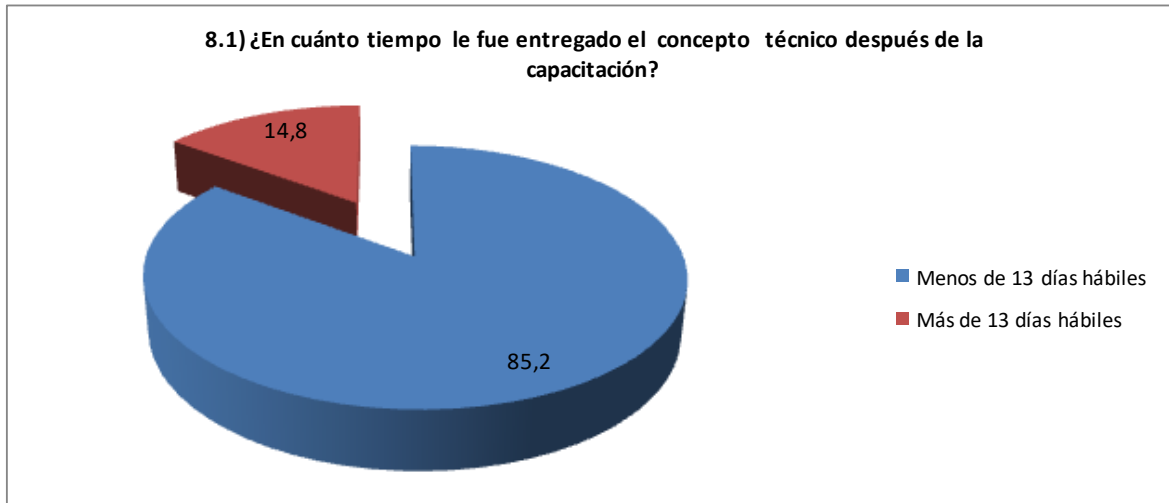
Figura No. 8

Ante la pregunta que se formula, en la figura No. 8, referente a la capacitación que se brinda a los establecimientos de comercio se evidencia que el 88,9% afirma que recibió la capacitación en menos de 22 días hábiles, el cual mejoro



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

considerablemente en comparación al periodo pasado superado por 27,1% esto determina el compromiso por parte de Gestión del Riesgo frente al proceso de capacitaciones cumpliendo a cabalidad con los tiempos de respuesta, sin embargo el 11,1 manifiesta que transcurrió más de 22 días para la asignación.



FUENTE: Servicio al Ciudadano

Figura No. 9

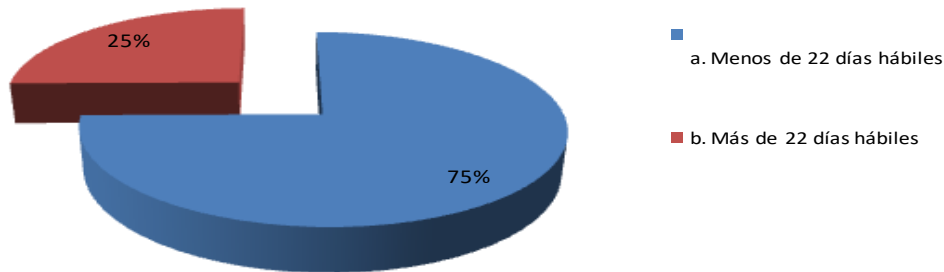
En la figura 9 se da a conocer el tiempo de respuesta para la entrega del Concepto Técnico (Formato Autorevisión), correspondiente al 85,2% cumpliendo a cabalidad con los tiempos de respuesta establecidos por gestión de Riesgo, sin embargo por alguna razón disminuyó el porcentaje de entrega del concepto de auto-revisión, pero es de aclarar que 14,8% afirma que no fue así, pero al realizar el cruce de información en su mayoría recibió el formulario de autorevisión.

## SATISFACCIÓN ESTABLECIMIENTOS RIESGO MODERADO Y ALTO-VISITA



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

### 7.2) ¿Qué tiempo transcurrió entre el inicio de su solicitud a la visita técnica?



FUENTE: Servicio al Ciudadano

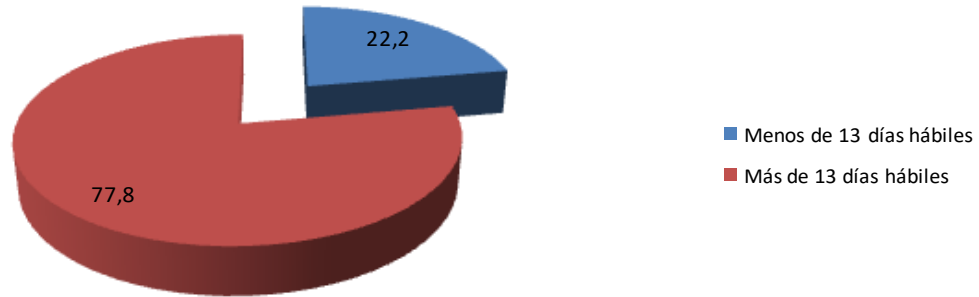
Figura N° 10

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% mejorando su capacidad de oportunidad en un 6% en comparación al periodo anterior, donde la visita se realizó en menos de 22 días hábiles.

El restante 25% afirma que transcurrieron más de los 22 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.



### 8.2) ¿En cuánto tiempo le fue entregado el concepto técnico después de la visita?

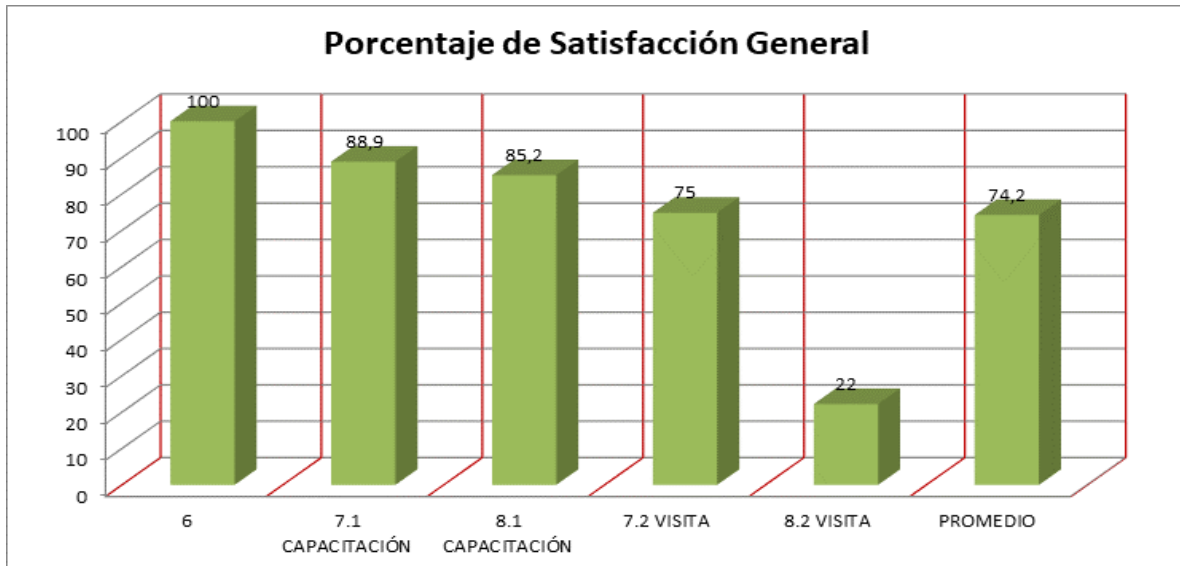


FUENTE: Servicio al Ciudadano

Figura N° 11

En la figura 11, se determina el tiempo de entrega del documento final (Concepto Técnico) representado con el 22,2, bajando la calidad de oportunidad frente al resultado del periodo anterior en 5,5%, en menos de 13 días hábiles y el 77,8% aseguran que fueron más de 13 días para la entrega. Este proceso de desmejora tiene mucho que ver con la garantía de las personas que laboran en este proceso sin embargo a la fecha ya está superado el déficit de personal en la Entidad para dicho proceso.

### SATISFACCIÓN GENERAL REVISIONES TÉCNICAS



FUENTE: Servicio al Ciudadano

Figura N° 12





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

La figura N° 12, da a conocer el promedio general de la satisfacción para las inspecciones técnicas y capacitaciones de riesgo bajo, el cual argumenta un promedio del 74,2% y en comparación al trimestre anterior solo bajo dos (2) puntos, lo que significa que se mantuvo la satisfacción de los trámites para el concepto.

## CONCLUSIONES

De acuerdo con lo anterior, se puede determinar que la satisfacción presencial se mantiene, entre los 98% y 99%, esto indica el compromiso por parte del funcionario que realiza la atención en cada punto donde Bomberos hace presencia, cabe precisar que dentro de las actividades de plan anticorrupción se generan actividades sobre la responsabilidad de manejar la información coherente, como las actividades de auto-control teniendo en cuenta el manejo del sistema de información misional y el trato digno a la ciudadanía, pilares que enmarcan las buenas practicas de atención

Por otra parte, en cuanto al desarrollo de las visitas a establecimientos y capacitaciones de riesgo bajo, el promedio se mantiene según el reporte del segundo y tercer trimestre de 2018, sin embargo es necesario que Gestión del Riesgo y la Oficina de planeación avancen con los procesos virtuales que sellevan a cabo para mejorar el servicio en cuanto a la visualización de los trámites.

### **Elaboró:**

*Cesar Augusto Zea Arévalo*  
Contratista ASAC-SGC-UAECOB

### **Aprobó:**

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

