



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

Informe medición satisfacción a la ciudadanía Segundo trimestre de 2020

Objetivo de la encuesta:

Medir la satisfacción de los ciudadanos y ciudadanas, con el fin de garantizar los servicios ofrecidos por la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos en los diferentes puntos de atención, en las capacitaciones y visitas a establecimientos comerciales, para dar respuesta eficaz y eficiente, teniendo en cuenta calidad, calidez, oportunidad y coherencia, con el propósito de realizar acciones de mejoramiento que permita el buen desarrollo de las actividades misionales de la entidad.

Descripción de la actividad.

Se realiza la aplicación de la encuesta de satisfacción a la ciudadanía de acuerdo al procedimiento PROD-GSC-01. Tomando como muestra el 10% de los trámites elaborados por los ciudadanos en el segundo trimestre del año 2020, presentados en los diferentes canales de atención al ciudadano de la unidad administrativa especial del cuerpo oficial de bomberos de Bogotá. Se efectuó de manera telefónica ya que no se estaban realizando tramites presenciales por la contingencia sanitaria del COVID 19.

Para desarrollar las preguntas de la encuesta se tuvo en cuenta como mínimo los siguientes aspectos:

- Tiempos de respuesta en la prestación del servicio y/o desarrollo de la actividad.
- Trato o calidez de los servidores (as) públicos (as) en el momento de la prestación del servicio.
- Servicio prestado garantizando el óptimo desarrollo de la actividad.



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

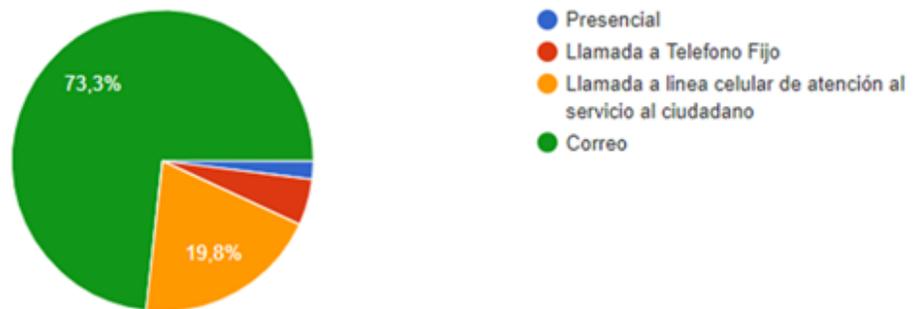
- Satisfacción general del trámite, a fin de garantizar el servicio prestado al ciudadano (a).

El período de medición corresponde al segundo trimestre de 2020 y la fecha de realización de la encuesta del 18 de Agosto al 18 de Septiembre del 2020.

De los 5.579 trámites registrados en la base de datos de atención, presencial, virtual y telefónica, se toma la muestra de 10% de los tramites el resultado total fue de 558, la cual aplicando la encuesta por medio telefónicos se tuvo una efectividad de 202 llamadas.

- ¿Su trámite o servicio bajo que canal de atención lo solicitó?

202 respuestas



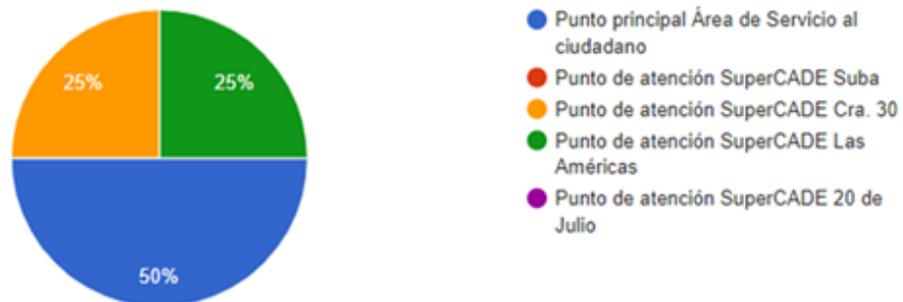


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

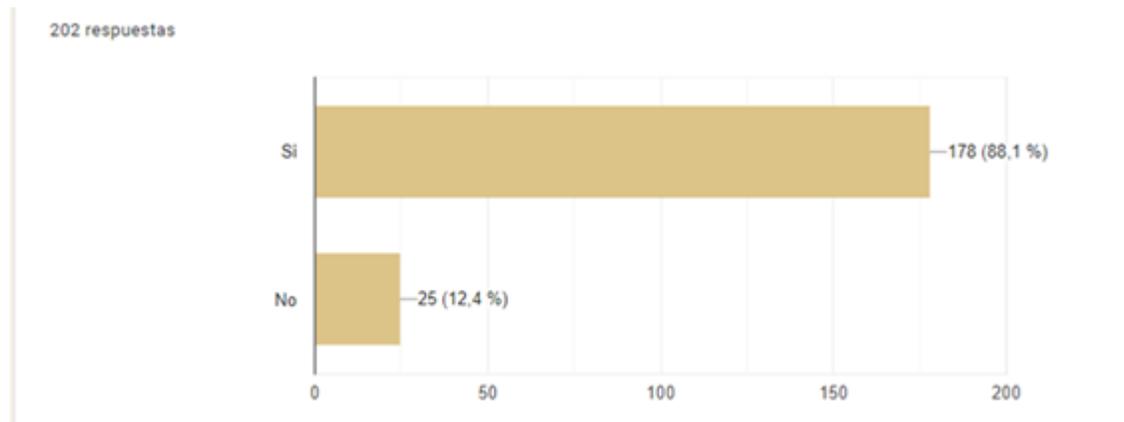
- ¿En qué punto de atención realizo el trámite para la solicitud de Revisión técnica o auto revisión?

De las 5 llamadas que se realizaron a la muestra total del 10% , solo 4 de estas fueron efectivas .

4 respuestas



- ¿Antes de ser direccionado a la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS para su atención, sus datos fueron registrados en el sistema?

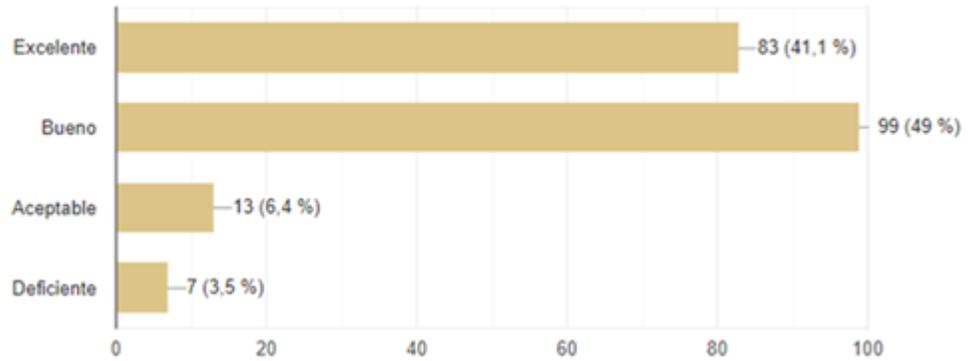


¿Cómo calificaría el servicio prestado por el funcionario de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS?



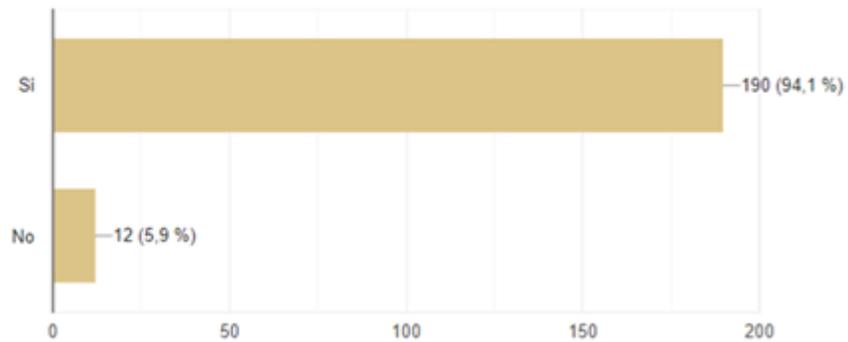
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

202 respuestas



¿El tiempo para la atención de su servicio, brindado por el servidor (a) público(a) fue oportuno?

202 respuestas

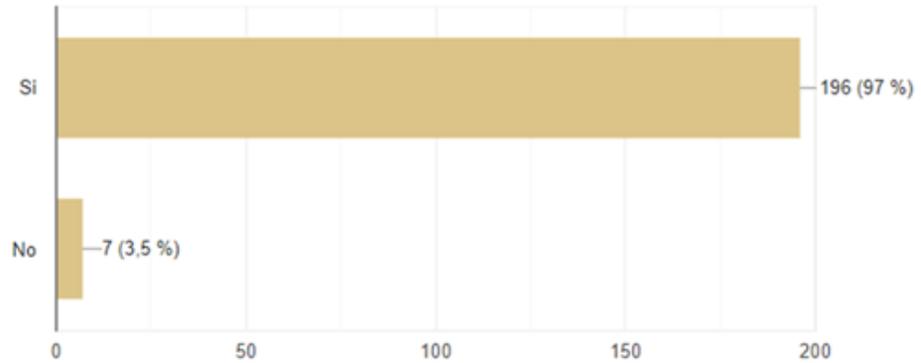


¿Considera que el servidor/a que le atendió en el servicio fue respetuoso y receptivo al momento de escuchar su solicitud o inquietud?



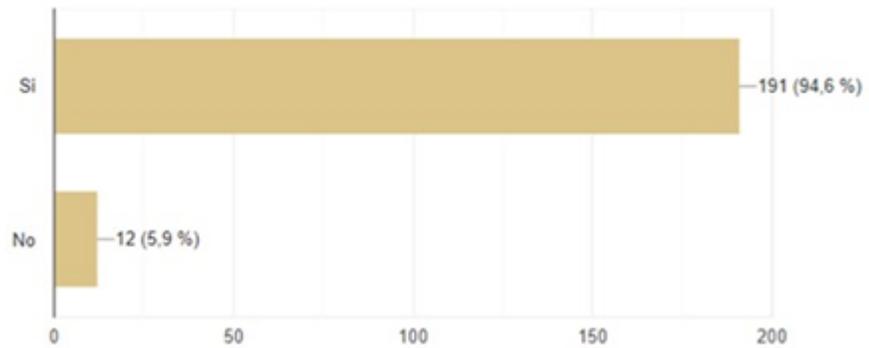
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

202 respuestas



¿La información suministrada por el servidor/servidora de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS fue clara y precisa?

202 respuestas

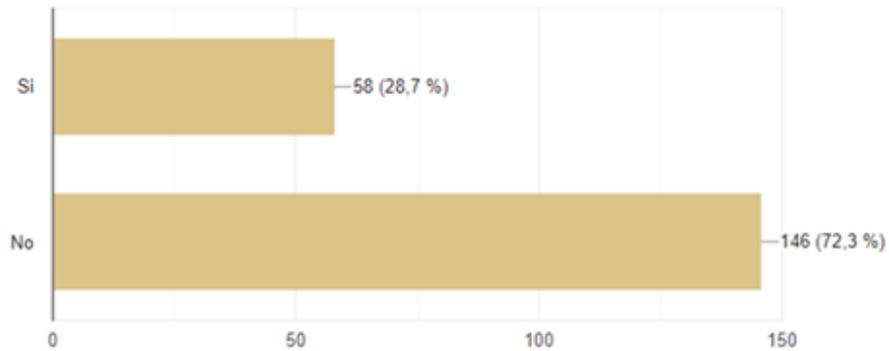


¿Usted conoce la figura del defensor al ciudadano?



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

202 respuestas



De acuerdo a las respuestas de las acciones se pueden tener en cuenta en el mejoramiento de nuestros servicios, según el Decreto 371 de 2010 de los procesos de la participación ciudadana y control social en el distrito capital los resultados son los siguientes:

Las respuestas más recurrentes son:

“Mejorar el tiempo de expedición de la certificación.”

“Muy bien el servicio.”

“Habilitar el trámite de manera virtual.”

“El tiempo para obtener el certificado es demasiado y adicional no se contesta el teléfono fijo a tiempo, tarda mucho en contestar., muchas veces no contestan.”

“Optimizar los tiempos administrativos, en cuanto a la certificación de concepto técnico”

“Mejorar el tiempo para generar el concepto técnico ya que se demora mucho.”

CONCLUSIONES

Al realizar la medición de la satisfacción de la ciudadanía en los tramites ejecutados en el segundo trimestre del año 2020 se concluye que:

- Por la contingencia sanitaria que se presentó en el primer trimestre del año se decidió que el canal de atención más efectivo se realizara por medio del correo electrónico tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co donde se obtuvo un porcentaje de 148 respuestas de las 202 aplicadas.



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

- 178 ciudadanos afirman que sus datos fueron ingresados al sistema al momento de realizar el trámite.
- 96% de la ciudadanía encuestada cataloga el servicio prestado entre Excelente y Aceptable, y tan solo 3,5% de los ciudadanos afirma que el funcionario no presto su servicio de una manera adecuada.
- Del 94,1% de los ciudadanos encuestados afirma que el tiempo de servicio brindado por el servidor fue prestado de manera oportuna.
- El 97% de los ciudadanos encuestados afirma que el servidor lo atendió de manera respetuosa y fue receptivo al momento de escuchar su solicitud o inquietud.
- El 94,6% de los ciudadanos encuestados afirma que la información suministrada por el servidor fue clara y precisa.
- El 72,3% de los ciudadanos dan una afirmación negativa al no conocer la figura del defensor al ciudadano.
- Se evidencia en las observaciones realizadas por algunos ciudadanos que la mayor cantidad hace referencia hacia los tiempos de respuesta a sus solicitudes solicitando que se realicen dichas respuestas con mayor celeridad y trazabilidad.

Subdirectora de Gestión Corporativa

CONTROL DE FIRMAS	
Elaboró: Fredy Garcia Rubiano 	Cargo: Contratista Gestión de Servicio al Ciudadano
Revisó: cesar Augusto Zea 	Cargo: Contratista Gestión de Servicio al Ciudadano
Aprobó:  Jasbleidi Mojica Cardona	Cargo: Contratista Líder Gestión de Servicio al Ciudadano