

FICHA TECNICA DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN REVISIONES TÉCNICAS O AUTOREVISIONES, PARA LA EMISIÓN DEL CONCEPTO TÉCNICO

NOMBRE DE LA ENCUESTA:	Encuesta de Satisfacción – Para la liquidación, Revisiones técnicas o auto-revisiones, para la emisión del Concepto Técnico.
SOLICITADA POR:	UAE Cuerpo Oficial de Bomberos
REALIZADA POR:	Área de servicio al ciudadano
MES DE MEDICIÓN DE LA ENCUESTA	I trimestre 2018
AREA DE COBERTURA:	Bogotá DC.
OBJETIVO DE LA ENCUESTA:	Medir el nivel de satisfacción de los usuarios que solicitaron la Revisión técnica o autorevisión, mediante la aplicación de la encuesta, para la toma de decisiones y acciones pertinentes, por parte de la entidad.
TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS:	Presencial
METODOLOGÍA EMPLEADA:	La encuesta se realiza de manera personal a los usuarios de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, que acceden a los servicios de revisiones técnicas o autorevisión, se aplica durante la tercera semana del mes siguiente al periodo a evaluar.
RANGO DE APLICACIÓN:	Entre el 01 a final de cada mes.
NÚMERO DE SOLICITUDES PARA EL TRÁMITE DE REVISIÓN TÉCNICA DURANTE EL PERÍODO EVALUADO	7640
PORCENTAJE DE REPRESENTACIÓN: $\geq 5\%$ y $\leq 10\%$	2,6%
TOTAL CIUDADANOS ENCUESTADOS:	202
Nº DE PREGUNTAS FORMULADAS:	8

CRITERIOS DE DESEMPEÑO CUMPLIMIENTO SATISFACCIÓN USUARIOS AREA DE SERVICIO AL CIUDADANO

META	INACEPTABLE	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
90%	<85%	$\geq 85\%$ y $\leq 89\%$	>90%

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE LA ENCUESTA PARA EL ÁREA DE SERVICIO AL CIUDADANO	
Criterio de Satisfacción	Porcentaje de Satisfacción
1. ¿En qué punto de atención realizo el trámite para la solicitud de Revisión técnica o auto-revisión?	
a) Punto principal Área de Servicio al ciudadano	64,9
b) Punto de atención SuperCADE Suba	6,4
c) Punto de atención SuperCADE Cra. 30	22,8
d) Punto de atención SuperCADE Las Américas	5,9
e) Punto de atención SuperCADE 20 de Julio	0
2. ¿El tiempo para la atención de su servicio, brindado por el servidor (a) público(a) fue oportuno?	96,5%
3. ¿La actitud por parte del servidor (a) público (a) fue cálida?	99%
4. ¿La información suministrada por el servidor(a) público(a) en el punto de atención fue coherente con lo solicitado?	99,01%
5. ¿Usted conoce la figura del defensor al ciudadano? (Pregunta de conocimiento, con el fin de generar una estrategia para la divulgación de los derechos de los ciudadanos)	51,5%
% de Satisfacción Atención al Ciudadano	98,2%

CRITERIOS DE DESEMPEÑO CUMPLIMIENTO SATISFACCIÓN DE USUARIOS PARA REVISIONES TÉCNICAS			
META	INACEPTABLE	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
70%	<65%	≥65% y ≤69%	>70%

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE LA ENCUESTA PARA REVISIONES TÉCNICAS	
Criterio de Satisfacción	Porcentaje de Satisfacción
6. ¿La atención del Bombero fue amable y oportuno durante la visita al establecimiento?	100%
7. ¿Qué tiempo transcurrió entre el inicio de su solicitud a la visita técnica?	75,4%
8. ¿En cuánto tiempo le fue entregado el concepto técnico después de la visita?	26,8%
% Satisfacción para revisiones técnicas	67,4%

FICHA TECNICA DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN REVISIONES TÉCNICAS O AUTOREVISIONES, PARA LA EMISIÓN DEL CONCEPTO TÉCNICO

CRITERIOS DE DESEMPEÑO CUMPLIMIENTO SATISFACCIÓN DE USUARIOS PARA AUTO- REVISIONES

META	INACEPTABLE	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
70%	<65%	≥65% y ≤69%	>70%

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE LA ENCUESTA PARA Y AUTO-REVISIONES

Criterio de Satisfacción	Porcentaje de Satisfacción
6. ¿La atención del Bombero fue amable y oportuno durante la capacitación?	100%
7. ¿Qué tiempo transcurrió entre el inicio de su solicitud a la capacitación?	83,3%
8. ¿En cuánto tiempo le fue entregado el concepto técnico después de la capacitación?	100%
% Satisfacción para auto-revisiones	94,4%

Las observaciones serán plasmadas en el informe mensual teniendo en cuenta el Decreto 371 de 2010 de los procesos de la participación ciudadana y control social en el distrito capital, en la cual los ciudadanos (as) tienen derecho a ejercer el control social sobre los tramites que ofrece la entidad con el fin de garantizar el buen servicio en sus procesos misionales.