



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

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 | Primer Trimestre 2020 |
| AREA DE COBERTURA: | Bogotá DC. |
| OBJETIVO DE LA ENCUESTA: | Medir el nivel de satisfacción de los usuarios que solicitaron la Revisión técnica o auto revisión, 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 auto revisión, se aplica durante la tercera semana del mes siguiente al periodo a evaluar. |
| RANGO DE APLICACIÓN: | Trimestre 2020 |
| NÚMERO DE SOLICITUDES PARA EL TRÁMITE DE REVISIÓN TÉCNICA DURANTE EL PERÍODO EVALUADO | 9.418 |
| PORCENTAJE DE REPRESENTACIÓN: $\geq 5\%$ y $\leq 10\%$ | 0,05% |
| TOTAL, CIUDADANOS ENCUESTADOS: | 49 |
| Nº DE PREGUNTAS FORMULADAS: | 8 |

CRITERIOS DE DESEMPEÑO CUMPLIMIENTO SATISFACCIÓN USUARIOS GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

| 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 | 37 |
| b) Punto de atención SuperCADE Suba | 5 |
| c) Punto de atención SuperCADE Cra. 30 | 3 |
| d) Punto de atención SuperCADE Las Américas | 1 |
| e) Punto de atención SuperCADE 20 de Julio | 1 |
| 2. ¿El tiempo para la atención de su servicio, brindado por el servidor (a) público (a) fue oportuno? | 98% |
| 3. ¿La actitud por parte del servidor (a) público (a) fue cálida? | 100% |
| 4. ¿La información suministrada por el servidor(a) público(a) en el punto de atención fue coherente con lo solicitado? | 100% |
| 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% |
| % de Satisfacción Atención al Ciudadano | 99,3% |

| 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? | 99,7% |
| 7. ¿Qué tiempo transcurrió entre el inicio de su solicitud a la visita técnica? | 64% |
| 8. ¿En cuánto tiempo le fue entregado el concepto técnico después de la visita? | 19% |
| % Satisfacción para revisiones técnicas | 60,2% |

| CRITERIOS DE DESEMPEÑO CUMPLIMIENTO SATISFACCIÓN DE USUARIOS PARA AUTO-REVISIONES |
|--|
|--|



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

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

| | | | |
|------|-------------|-------------|---------------|
| 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? | 99,7% |
| 7. ¿Qué tiempo transcurrió entre el inicio de su solicitud a la capacitación? | 80% |
| 8. ¿En cuánto tiempo le fue entregado el concepto técnico después de la capacitación? | 20% |
| % Satisfacción para auto revisiones | 66% |

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.