

| | |
|--|---|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos | FICHA TECNICA DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA LAS RESPUESTAS GENERADAS POR EL PROCEDIMIENTO DE PQRSD Octubre 2020 |
|--|---|

| | | |
|--|--|----|
| NOMBRE DE LA ENCUESTA: | Encuesta de Satisfacción – Para los requerimientos que se les han generado respuesta a los ciudadanos (as) | |
| SOLICITADA POR: | UAE Cuerpo Oficial de Bomberos | |
| REALIZADA POR: | Área de Servicio al Ciudadano | |
| MES DE MEDICIÓN DE LA ENCUESTA | Octubre 2020 | |
| AREA DE COBERTURA: | Bogotá DC | |
| OBJETIVO DE LA ENCUESTA: | Medir el nivel de satisfacción de los usuarios de las respuestas generadas por las PQRSD. | |
| TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS: | Telefónica | |
| METODOLOGÍA EMPLEADA: | La encuesta se realiza de manera telefónica mensual mes vencido a partir de los primeros (5) días hábiles a los usuarios que se les genero respuesta de sus requerimientos por parte de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos. | |
| RANGO DE APLICACIÓN: | Mes vencido | |
| NÚMERO DE REQUERIMIENTOS INGRESADOS/ TOTAL DE REQUERIMIENTOS GENERADOS CON RESPUESTA CON DATOS COMPLETOS NOMBRE Y TELÉFONO | 190 | 93 |
| PORCENTAJE DE REPRESENTACIÓN: $\geq 5\%$ y $\leq 10\%$ | 18,4 | |
| TOTAL, CIUDADANOS ENCUESTADOS: | 40 | |
| Nº DE PREGUNTAS FORMULADAS: | 5 | |

CRITERIOS DE DESEMPEÑO CUMPLIMIENTO SATISFACCIÓN USUARIOS AREA DE SERVICIO AL CIUDADANO PROCEDIMIENTO PQR AL SEGUIMIENTO DE LAS RESPUESTAS GENERADAS A LOS A LOS CIUDADANOS (AS) POR LA UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

| META | INACEPTABLE | ACEPTABLE | SATISFACTORIO |
|-------------|---------------------|-------------|---------------|
| $\leq 90\%$ | $> 91\%$ y $< 94\%$ | $\geq 95\%$ | $\leq 90\%$ |

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE LA ENCUESTA PARA EL ÁREA DE SERVICIO AL CIUDADANO

| Criterio de Satisfacción | Porcentaje de Satisfacción |
|---|----------------------------|
| 1. ¿Recibió respuesta a su requerimiento? SI | 85% |
| 2. ¿Considera que el servidor público (a) que lo atendió fue respetuoso (a) y amable? SI | 100% |
| 3. ¿Fue oportuno el tiempo de respuesta a su solicitud? SI | 88% |



| | |
|--|-----|
| 4. ¿Considera usted que la respuesta generada es acorde con lo solicitado? SI | 91% |
| 5. ¿Tiene alguna sugerencia? SI | 15% |

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.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

INFORME SATISFACCIÓN AL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA (Peticiónes, quejas reclamos y solicitudes)

OCTUBRE DE 2020

La Subdirección de Gestión Corporativa – Gestión de Servicio a la Ciudadanía de La UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, tiene dentro de sus funciones: art. 11 numeral 15, del Decreto 555 de 2011; “ Formular, dirigir y verificar la implementación de las políticas, planes y programas de servicio al ciudadano, en concordancia con las políticas distritales sobre la materia y ejercer la Defensoría del Ciudadano en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos”, en este sentido a continuación se presenta los resultados de las encuestas de satisfacción de la ciudadanía frente al trámite de requerimientos por parte de la UAECOB, durante el mes de octubre de 2020, gestión que da cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital"

La encuesta se realiza mensualmente de manera telefónica, mes vencido los cinco (5) días hábiles siguientes terminado el mes, a la ciudadanía a la cual se le generó respuesta de sus requerimientos por parte de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos.

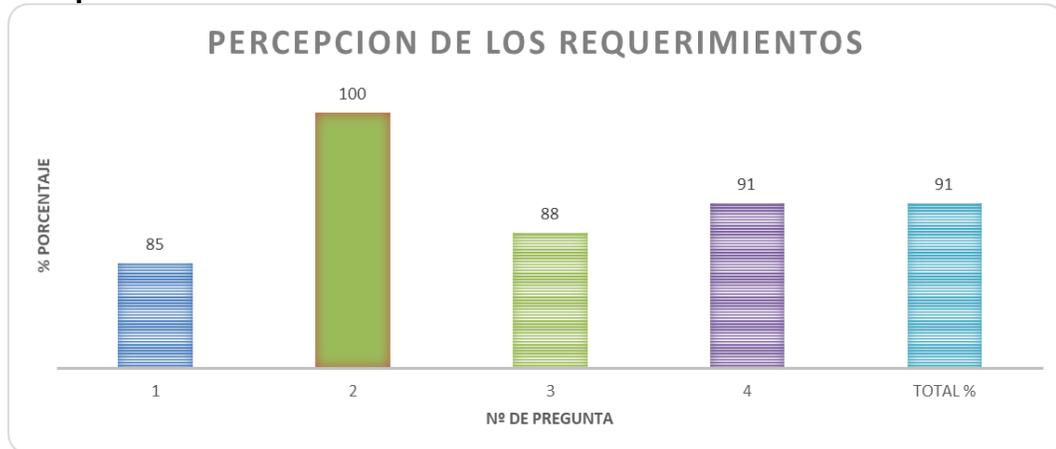
Durante el mes de octubre se atendieron ciento noventa (190) requerimientos, de los cuales tan solo noventa y tres (93) contaban con datos completos para realizar el contacto con la ciudadanía de los cuales se tomó la muestra para la aplicación de las encuestas, es decir el 18,4% del total de requerimientos, representados en treinta y cuatro (34) ciudadanos.

Es de precisar que los requerimientos con datos que no fueron considerados para la muestra corresponde a un 24,7%, es decir cuarenta y siete (47) requerimientos por datos incompletos y 26,3% a anónimos es decir cincuenta (50)



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Percepción General:



Fuente: Gestión de Servicio a la Ciudadanía

Las preguntas son relacionadas a:

1. ¿Recibió respuesta a su requerimiento?
2. ¿Considera que el servidor público (a) que lo atendió fue respetuoso (a) y amable?
3. ¿Fue oportuno el tiempo de respuesta a su solicitud?
4. ¿Considera usted que la respuesta generada es acorde con lo solicitado?

Es importante establecer que las preguntas contenidas, son cerradas, la ciudadanía responde SI o NO según su requerimiento.

La satisfacción general a las peticiones, quejas, reclamos y soluciones está representada con un promedio del 91%, cuatro (4) puntos porcentuales por debajo del periodo anterior, por otro lado, el otro 9% del actual informe, refieren inconformismo por las respuestas generadas de acuerdo con la información recibida, estas no fueron acordes a lo solicitado, según las respuestas y sugerencias ciudadanas, informa que no hay claridad, existe atención deficiente y demora en los conceptos técnicos.

Pregunta Nº 1:



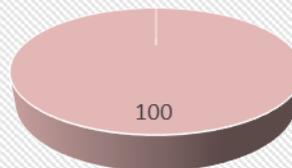
Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

En relación con el cumplimiento en las respuestas de los requerimientos que ingresan se puede observar que el 85% de la ciudadanía que se encuestó, recibió respuesta a la solicitud, sin embargo, hay un 15%, indica lo contrario, sin embargo, al verificar la información hacen precisión a información que, cuatro (4) requerimientos, no recibieron la respuesta oportunamente, sin embargo, el tema más común es el concepto de bomberos.

Sin embargo, al momento de verificar los canales de autorización de notificación claramente llega la petición vía correo institucional, lo que indica, es que, aunque exista respuesta de fondo, el peticionario no queda conforme en la respuesta generada, en este sentido al verificar la información que reporta el sistema de gestión de peticiones, se evidencia que la petición también cuenta con envíos de correos personales de la ciudadanía, llegando de manera automática, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Sistema Bogotá Te Escucha.

Pregunta N° 2:

2. ¿CONSIDERA QUE EL SERVIDOR PÚBLICO (A)
QUE LO ATENDIÓ FUE RESPETUOSO (A) Y
AMABLE?



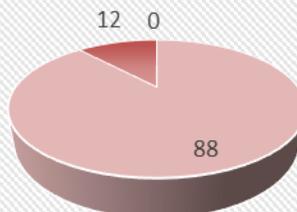
• SI
• NO

Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

La gráfica da a conocer el cumplimiento de los criterios de calidad y calidez, en la atención a la ciudadanía con el fin de brindar un servicio integral, el cual está representado en el 100%, de acuerdo con las respuestas enviadas a la ciudadanía, significa que este periodo aumento en un 5%, en relación con el anterior, se considera que el servidor cumplió con los protocolos necesarios para la atención digna.

Pregunta N° 3:

3. ¿FUE OPORTUNO EL TIEMPO DE RESPUESTA A
SU SOLICITUD?



• SI
• NO
• TOTAL

Fuente: Servicio al Ciudadano



El tiempo de respuesta a los requerimientos recibidos en la Entidad, de acuerdo a la encuesta realizada, es equivalente al 95% en oportunidad, mientras que el 5% restante, siente inconformismo en la oportunidad de las respuestas, sin embargo, estos requerimientos van dirigidos a aquellas respuestas generadas a través de las líneas telefónicas y que en su solicitud están relacionadas con el trámite de los conceptos técnicos frente a la demora de la entrega de la aprobación o no cumplimiento del mismo, para el caso 2 peticionarios reflejan el porcentaje negativo.

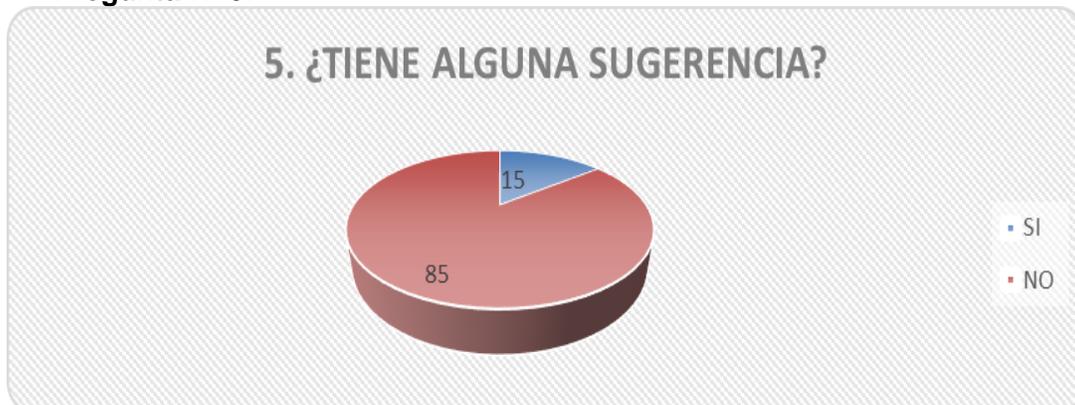
Pregunta N° 4:



Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

Al cumplimiento de las expectativas en las respuestas dadas; donde los resultados coinciden en un 91% de favorabilidad, disminuye en tres (3) puntos porcentuales en referencia al periodo anterior, mientras que el otro 9% del presente periodo, refiere las solicitudes recibidas a través de los teléfonos habilitados por la entidad para dar respuesta y que en su defecto son aquellos requerimientos referentes al trámite de los conceptos técnicos, este tema es muy repetitivo, teniendo en cuenta la necesidad de los establecimientos de comercio, por no contar con el concepto favorable de su negocio, de igual forma cabe aclarar que tienen coherencia con las dos preguntas anteriores, en cuanto al proceso de trámite de conceptos.

Pregunta N° 5:



Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

En la encuesta de satisfacción realizada, se tienen en cuenta las sugerencias y o felicitaciones realizadas y recibidas por los ciudadanos de acuerdo con el porcentaje de inconformidad o sugerencia respectiva en cuanto a la mejora del servicio para toma de decisiones, con el fin de mejorar los procesos que interactúan con la ciudadanía, permitiendo ofrecer un servicio integral y de calidad. Referente al 15% de la sugerencia se detalla lo siguiente:

| No Requerimiento | SUGERENCIA DE LA PREGUNTA 5 |
|------------------|--|
| 2716912020 | Lleva mes y medio pidiendo el concepto técnico y no ha tenido respuesta de fondo |
| 2717632020 | No fueron claros con la información generada |
| 2892202020 | Inconformidad de la atención, falta más información |
| 2895152020 | No fueron claros con la información generada |

Se evidencian cuatro (04) sugerencias las cuales se deben evaluar con los procesos misionales, así mismo con cada una de las áreas involucradas para determinar el tipo de inconformidad ciudadana, esto con la finalidad de poder mejorar los trámites y servicios solicitados por la ciudadanía, en este caso, se encontró varias de ellas dirigidas a mejorar la interacción ciudadana a través de mecanismos virtuales, de igual forma con la información que la ciudadanía requiere en el momento de la atención presencial.

CONCLUSIÓN

Una vez verificada la información sobre las sugerencias ciudadanas, es importante que, las áreas identifiquen las mejoras frente a cada respuesta ciudadana, utilizando lenguaje claro evitando tecnicismos en las respuestas, en este sentido, Gestión de Servicio a la Ciudadanía, desarrollo con la veeduría y los operadores del Sistema Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha, socialización en mecanismos de en lenguaje claro, para dar mayor interpretación a las respuestas que se remiten de acuerdo con la solicitud, de la misma forma puso a consideración respuestas análogas para los trámites que requiere la ciudadanía en cuanto a los requisitos y procedimiento a seguir.

No obstante, hay que mejorar la interacción ciudadana que se tiene a través de los canales con los que cuenta la UAECOB, en el sentido, poder generar trazabilidad de las solicitudes, enviadas a la ciudadanía y mejorar el indicador de satisfacción de las respuestas ciudadanas.

ELABORADO POR:


DIANA MIREYA PARRA CARDONA
SUBDIRECTORA GESTIÓN CORPORATIVA

UAE Cuerpo Oficial de Bomberos

JASBLEIDI MOJICA CARDONA
Contratista Profesional
SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía



CESAR AUGUSTO ZEA AREVALO
Contratista T. Profesional
SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía



