



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

INFORME DE RESULTADOS

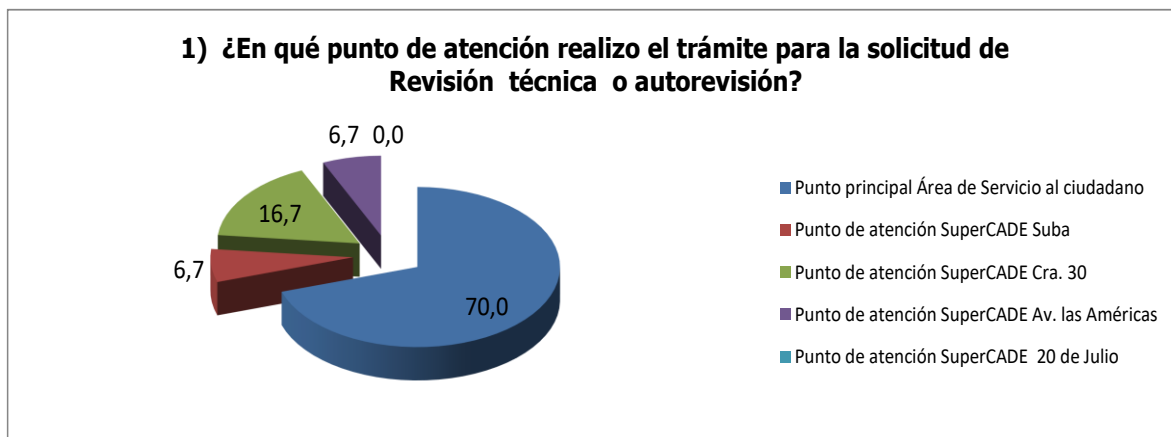
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CONCEPTOS TÉCNICOS

II TRIMESTRE 2019

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 II 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

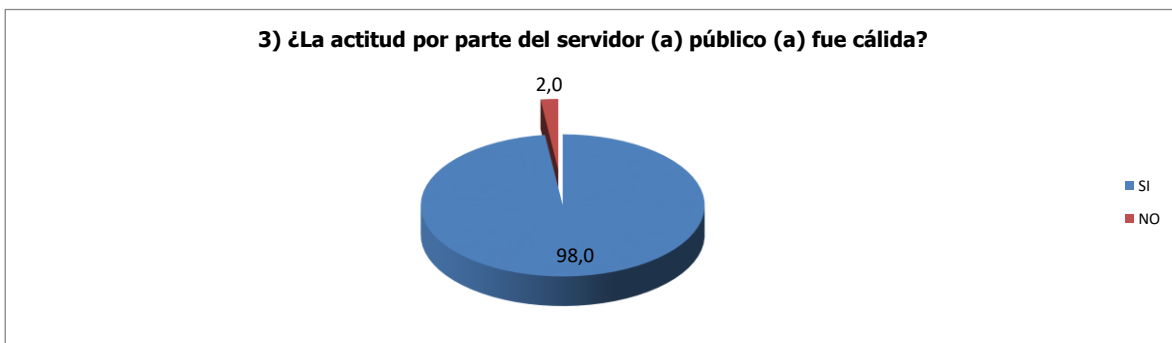
En relación a la primera pregunta los puntos más visitados para realizar los trámites son: Principal Área Servicio al Ciudadano con el 70%, SuperCADE Cra. 30 con un 16,7%, SuperCADE Suba con 6,7% y Américas 6,7%.



FUENTE: Servicio al Ciudadano

Figura No. 2

En relación a los tiempos de atención en los puntos de servicio fue oportuno, representado con el 94,7% del total encuestado, 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 98% del total encuestado, dado lo anterior se viene realizando sensibilización en humanización del servicio a los funcionarios para cualificar la



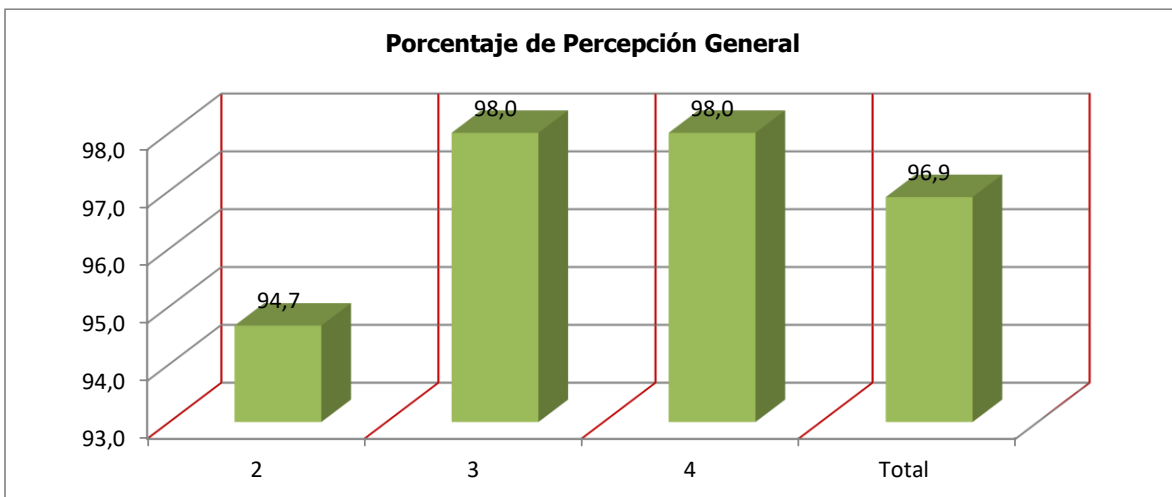
atención, asimismo se dictó capacitación en lengua de señas a fin de mejorar la atención en personas en este tipo de condición física.



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 98% del total encuestado.



FUENTE: Servicio al Ciudadano

Figura No. 5

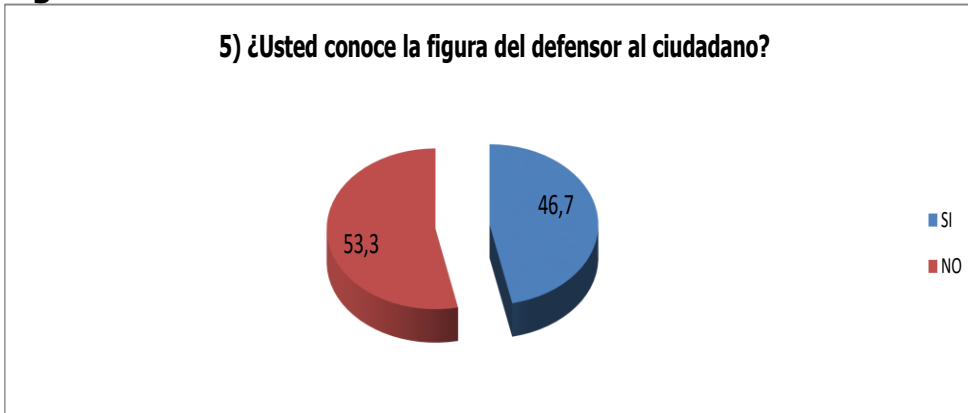
La gráfica permite identificar la satisfacción general de los puntos de atención; de acuerdo a los criterios enmarcados en la política pública de servicio a la ciudadanía representados con 96,9%, lo cual identifica que se disminuyó la satisfacción en un



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

2.2% en comparación al trimestre anterior con el 99,9%, razón por la cual se está realizando con la Secretaría General curso de cualificación al servicio en la atención presencial.

Figura del Defensor de la Ciudadanía.



FUENTE: Servicio al Ciudadano

Figura No. 6

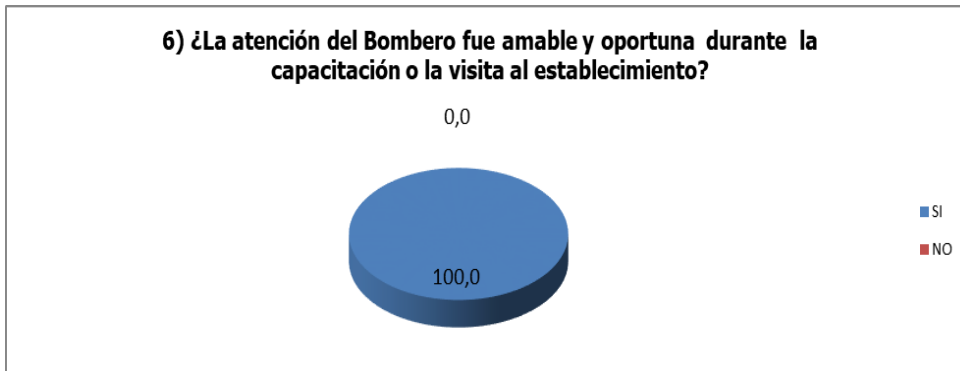
En relación a la pregunta N° 5, la gráfica determina que el 46,7%, del total encuestado conoce la figura del defensor del ciudadano, el restante 53,3% se ha venido fortaleciendo mediante divulgación de la información a través de folletos, carteleras informativas en las ferias de servicio al ciudadano, en las capacitaciones de Riesgo Bajo, sin embargo el conocimiento frente al tema se disminuyó en comparación al trimestre anterior que fue del 54,2%, con esto quiere decir que en el trimestre anterior más ciudadanía conocía a las funciones del defensor de la ciudadanía.



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

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.

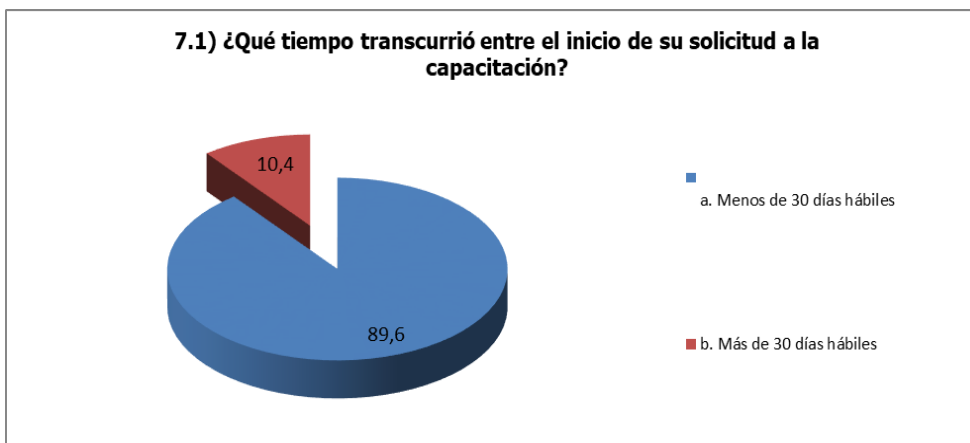


FUENTE: Servicio al Ciudadano

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.

SATISFACCIÓN ESTABLECIMIENTOS RIESGO BAJO-CAPACITACIONES

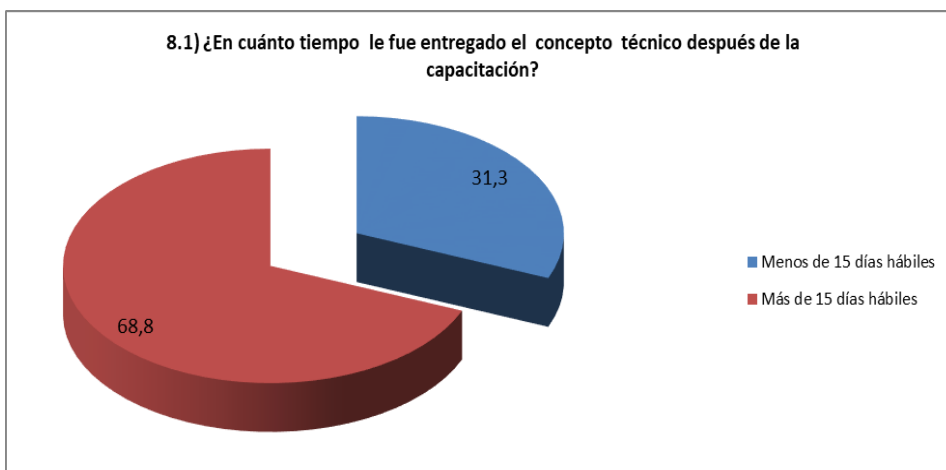


FUENTE: Servicio al Ciudadano

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 89,6% de los ciudadanos encuestados afirman que la asignación de la capacitación fue en menos de 22 días hábiles cumpliendo a cabalidad con los tiempos de respuesta, sin embargo el 10,4% manifiesta que transcurrió más de 22 días para la asignación.



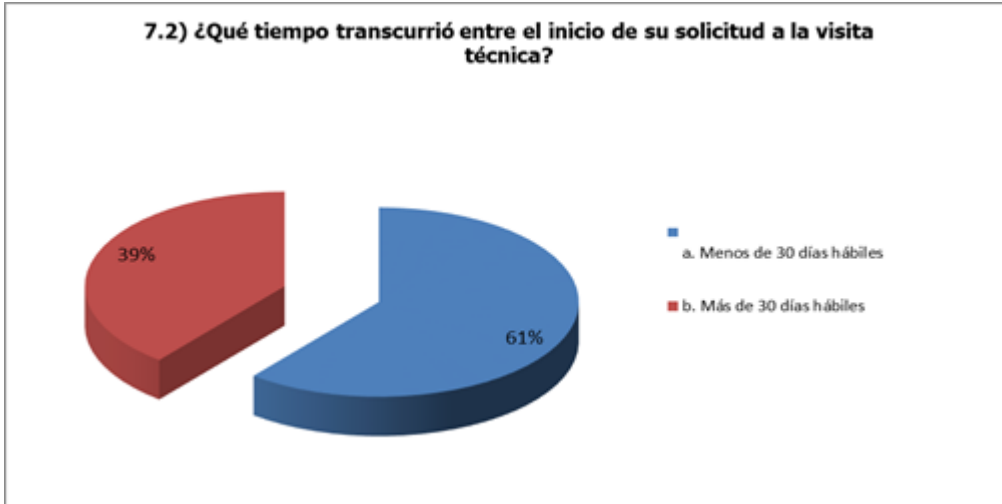
FUENTE: Servicio al Ciudadano

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 31,3%, este proceso se da por la siguiente razón; se realizó capacitación en masa la cual generó retraso en la entrega del formato de autorevisión del establecimiento comercial, el cual la ciudadanía debía reclamarlo en el punto principal esto generó tiempos mayores a 13 días hábiles.



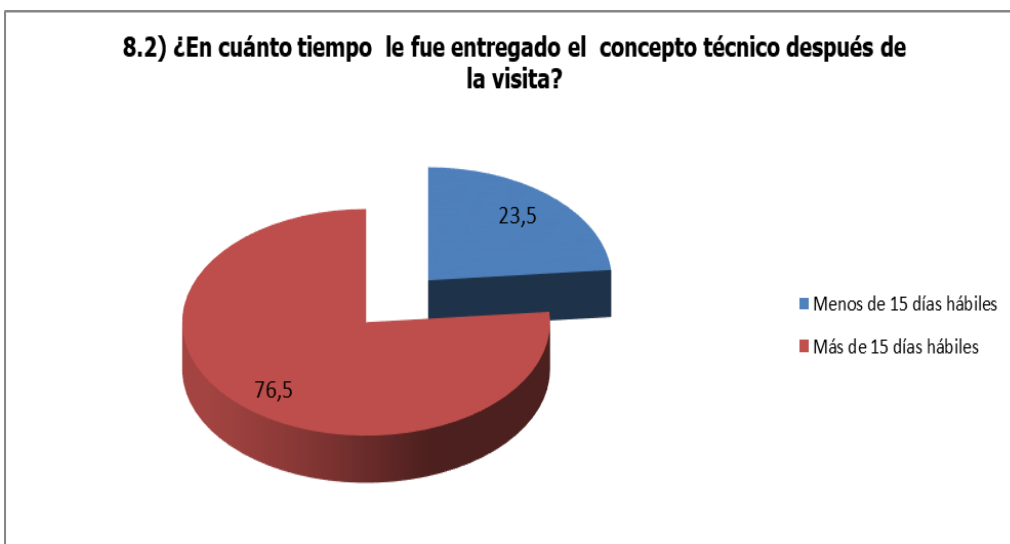
SATISFACCIÓN ESTABLECIMIENTOS RIESGO MODERADO Y ALTO-VISITA



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 61% del total de usuarios/as encuestados, el restante 39% 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.



FUENTE: Servicio al Ciudadano

Figura N° 11

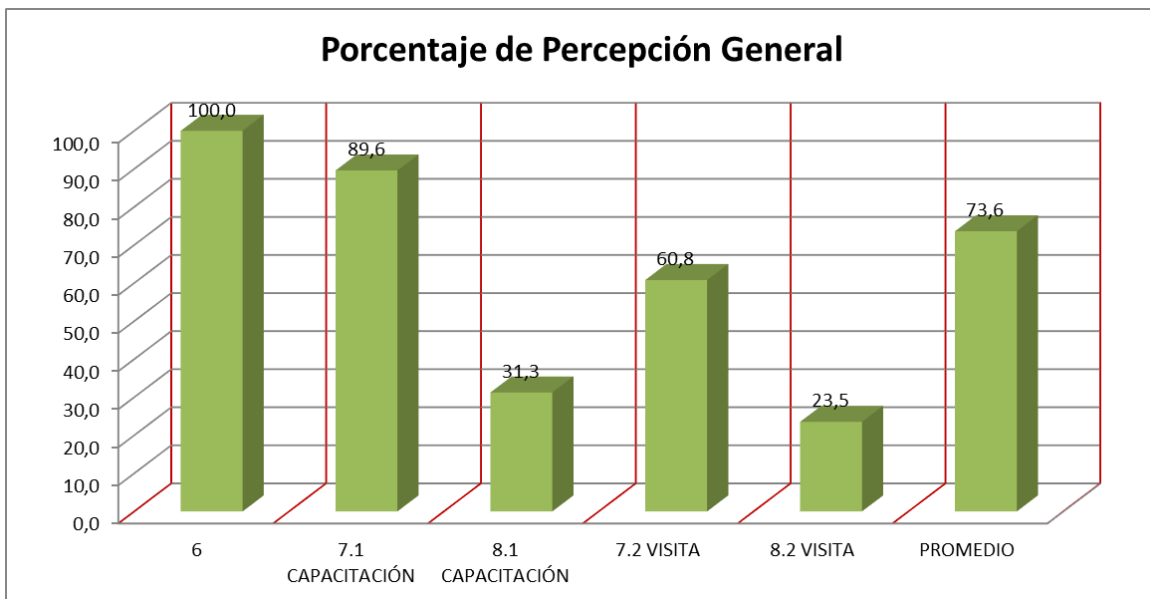


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

En la figura 11, se determina el tiempo de entrega del documento final (Concepto Técnico) representado con el 23,5% en menos de 12 días hábiles y el 76,5% aseguran que fueron más de 12 días para la entrega.

Teniendo en cuenta lo anterior, el área a través de los servidores que atienden la ciudadanía, realiza el respectivo seguimiento de los conceptos que están por fuera de los tiempos, enviando los respectivos correos electrónicos a Gestión del Riesgo, con el fin de que realicen lo pertinente, en función de dar respuesta oportuna a la ciudadanía.

SATISFACCIÓN GENERAL REVISIONES TÉCNICAS



FUENTE: Servicio al Ciudadano

Figura N° 12

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 73,6% y en comparación al trimestre anterior los tiempos de oportunidad aumentaron notablemente en consideración existe un promedio anterior del 77,1% obtenido en dicho periodo.



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

CONCLUSIONES

Con base en lo anterior, se busca alcanzar la excelencia en el servicio, cumpliendo con los criterios de calidez, oportunidad y coherencia, en el cual se está trabajando articuladamente con las áreas misionales que intervienen en el proceso de revisiones técnicas, teniendo en cuenta que los usuarios/as son el eje de la gestión y la razón de ser de la Entidad, asimismo es importante destacar el acompañamiento de la Secretaría General – Dirección Distrital de Calidad del Servicio, en cuento al apoyo de las capacitaciones de cualificación de servicio a la ciudadanía.

Elaboró:

Cesar Augusto Zea Arévalo
Contratista ASAC-SGC-UAECOB

Aprobó:

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

