

 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 Diciembre 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	Diciembre 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	136	41
PORCENTAJE DE REPRESENTACIÓN: $\geq 5\%$ y $\leq 10\%$	13,2%	
TOTAL, CIUDADANOS ENCUESTADOS:	18	
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	100%
2. ¿Considera que el servidor público (a) que lo atendió fue respetuoso (a) y amable?	72%



SI	
3. ¿Fue oportuno el tiempo de respuesta a su solicitud?	100%
SI	
4. ¿Considera usted que la respuesta generada es acorde con lo solicitado?	100%
SI	
5. ¿Tiene alguna sugerencia?	28%
SI	
<p>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.</p>	

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICAL DE BOMBEROS

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

DICIEMBRE 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"

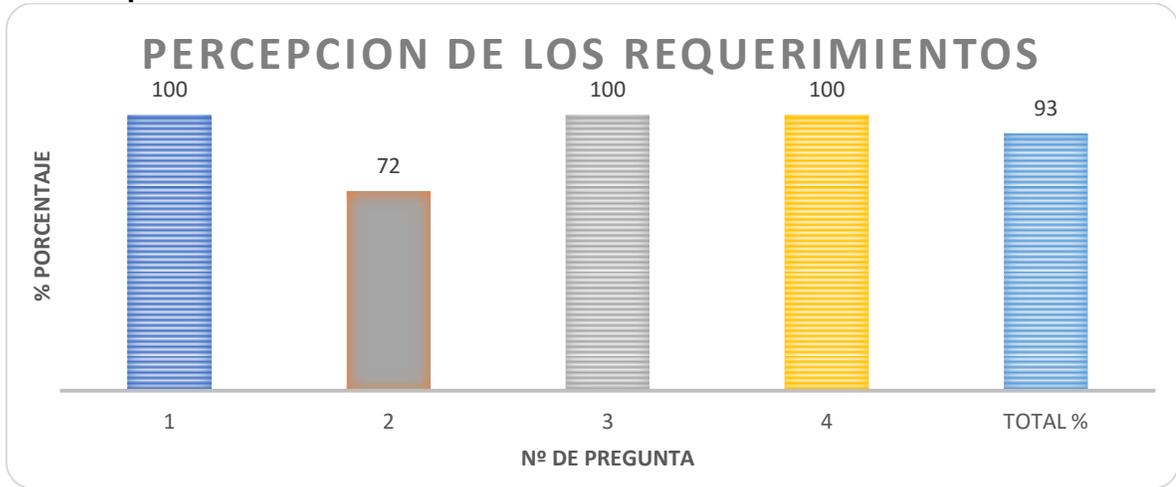
La encuesta se realiza mensualmente de manera telefónica, mes vencido los cinco (5) días hábiles siguientes terminado el mes, a la ciudadanía a la cual se le generó respuesta de sus requerimientos por parte de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos.

Durante el mes de diciembre se atendieron ciento treinta y seis (136) requerimientos, de los cuales tan solo cuarenta y uno (41) 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 13,2% del total de requerimientos, representados en dieciocho (18) ciudadanos.

Es de precisar que los requerimientos con datos que no fueron considerados para la muestra corresponden a un 57%, es decir setenta y ocho (78) requerimientos por datos incompletos y 12,5% a anónimos es decir diecisiete (17)

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 93%, cuatro (4) puntos porcentuales por debajo del periodo anterior, por otro lado, el otro 7% del actual informe, refieren inconformismo por las respuestas en la demora, estas no fueron muy oportunas, según las respuestas y sugerencias ciudadanas, informa que no hay claridad, existe atención deficiente y demora en los conceptos técnicos.

Pregunta Nº 1:

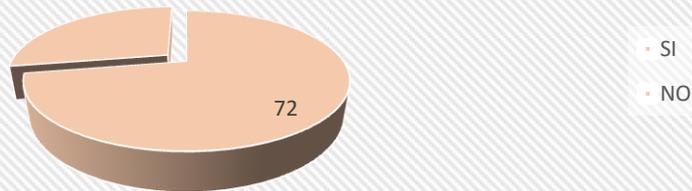


Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

En relación al cumplimiento en las respuestas de los requerimientos que ingresan se puede observar que el 100% de la ciudadanía que se encuestó, recibió respuesta a la solicitud.

Pregunta N° 2:

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



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 72%, de acuerdo a las respuestas enviadas a la ciudadanía, significa que este periodo disminuyó en un 18%, en relación al anterior, se considera que el servidor quien atendió el proceso le faltó más compromiso con los protocolos necesarios para la atención digna.

Pregunta N° 3:

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



Fuente: Servicio al Ciudadano

El tiempo de respuesta a los requerimientos recibidos en la Entidad, de acuerdo a la encuesta realizada, es equivalente al 100%, sin embargo varios ciudadanos manifestaron que hubo demora en la respuesta, dado los términos que están establecidos en el Decreto 491 de marzo de 2020, al iniciar el confinamiento por la pandemia COVID 19.



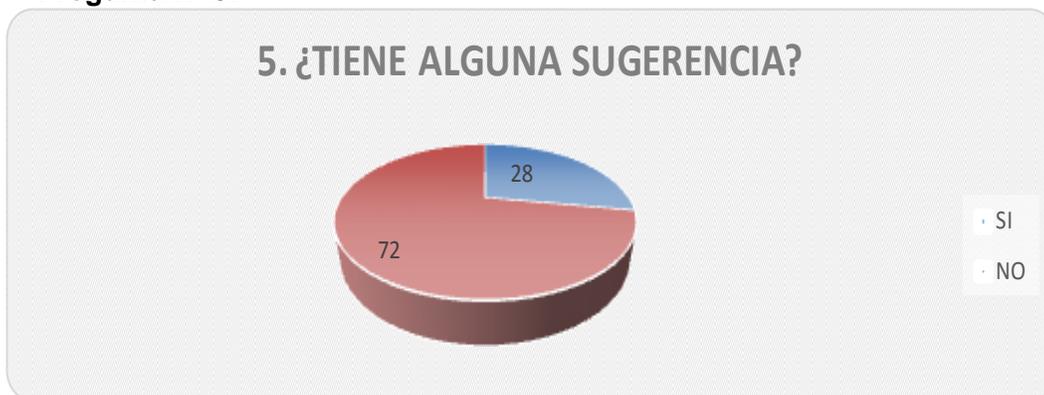
Pregunta N° 4:



Fuente: Gestión de Servicio a la ciudadanía

Al cumplimiento de las expectativas en las respuestas dadas; donde los resultados coinciden en un 100% de favorabilidad, en el caso las personas mencionan que independiente de la demora de la respuesta, esta fue acorde a lo solicitado.

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 al 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 27% de la sugerencia se detalla lo siguiente:

No Requerimiento	SUGERENCIA DE LA PREGUNTA 5
3027252020	La respuesta está llegando muy tarde
3069112020	La respuesta está llegando muy tarde
3104902020	La respuesta está llegando muy tarde
3452722020	Más agilidad en el proceso, demasiado engorroso hacer el trámite
3452822020	Más agilidad en el proceso, demasiado engorroso hacer el trámite

Se evidencian cinco (05) 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.

Razón a lo anterior, es de vital importancia seguir realizando el seguimiento frente a la calidad y trato digno a la respuesta ciudadana, con la finalidad de mejorar el proceso de las respuestas ciudadanas.

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