

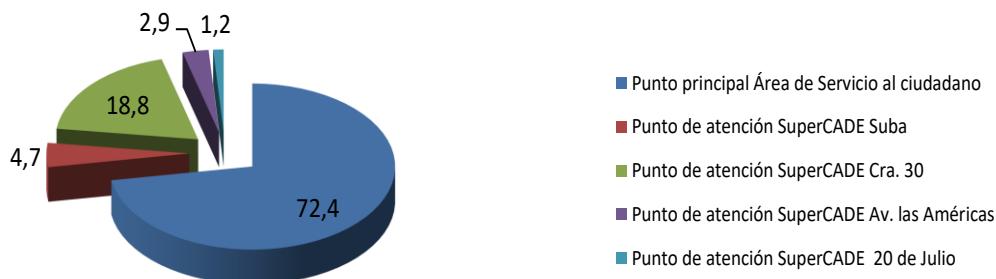
## INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CONCEPTOS TÉCNICOS III TRIMESTRE 2019

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 III 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.

### 1) ¿En qué punto de atención realizo el trámite para la solicitud de Revisión técnica o autorevisión?



FUENTE: Servicio al Ciudadano

Figura No. 1



ALCALDÍA MAYOR

DE BOGOTÁ D.C.

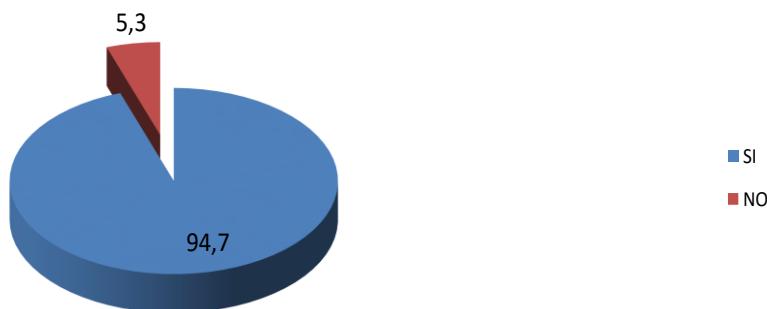
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

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 72,4%, SuperCADE Cra. 30 con un 18,8%, SuperCADE Suba con 4,7% y Américas 2,9% y Veinte de julio 1,2.

**2) ¿El tiempo para la atención de su servicio, brindado por el servidor (a) público(a) fue oportuno?**



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, y en comparación al trimestre anterior bajo un par de puntos, 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.

**3) ¿La actitud por parte del servidor (a) público (a) fue cálida?**



FUENTE: Servicio al Ciudadano

Figura No. 3



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

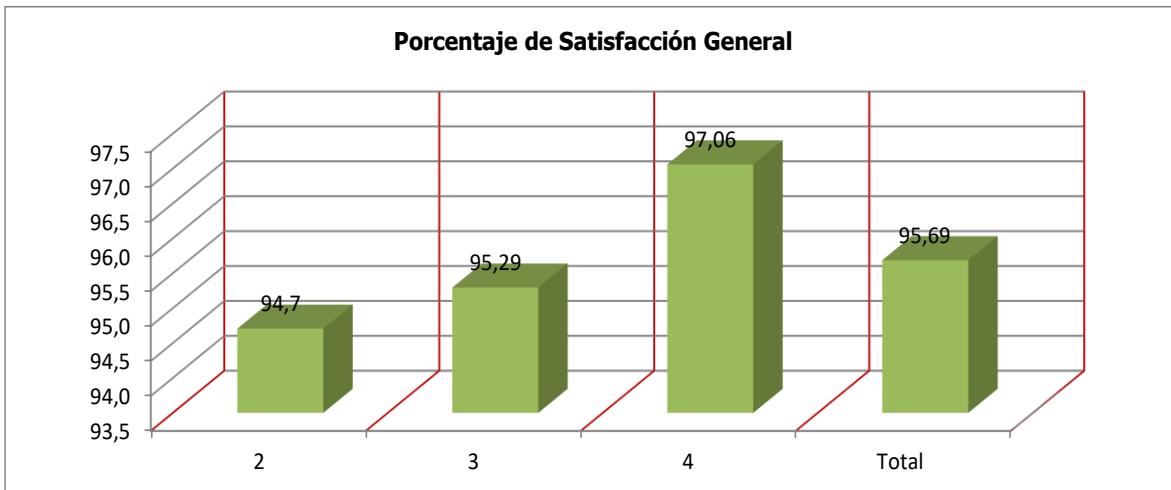
Para esta pregunta resaltamos la calidez del servidor público frente a los/las ciudadanos/as, dando importancia a la actitud, disposición y calidad del servicio representado con el 95,29% del total encuestado, dado lo anterior el proceso de servicio al ciudadano, viene realizando sensibilización en humanización del servicio a los funcionarios para cualificar la atención.



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 97,06%, sin embargo es claro que en el periodo anterior se llegó al máximo de las calificaciones con el 100%.



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 representada con 95,69%, en este orden de ideas bajo aproximadamente 3%, razón por la cual es necesario implementar acciones que permitan la mejora del servicio.

### **Figura del Defensor de la Ciudadanía.**

5) ¿Usted conoce la figura del defensor al ciudadano?



FUENTE: Servicio al Ciudadano

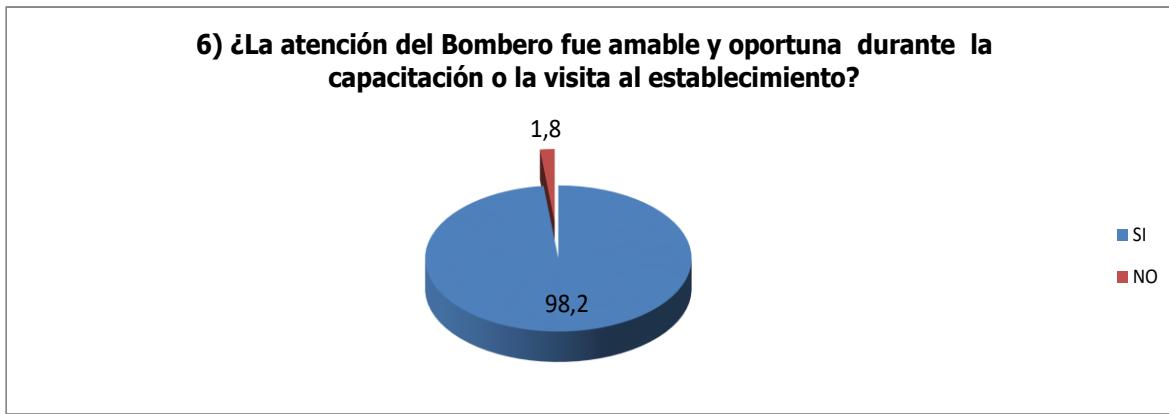
Figura No. 6

En relación a la pregunta N° 5, la gráfica determina que el 55,3% del total encuestado conoce la figura del defensor del ciudadano, mejorando el conocimiento en comparación al periodo anterior que se encontraba en un 54,2, el

restante 44,7% 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.

### **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

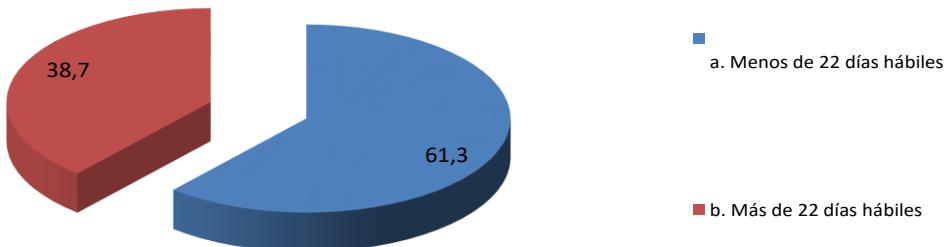
Para la Entidad es esencial la opinión y satisfacción del ciudadano, por ende se destaca el compromiso, cordialidad y buen trato que ofrecen los funcionarios de la U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos al momento de realizar las capacitaciones a los establecimientos, lo cual se ve reflejado con una efectividad del 100% mejorando su calificación al maximo, con un 98,2 en la calidad del servicio



## SATISFACCIÓN ESTABLECIMIENTOS RIESGO BAJO-CAPACITACIONES

7.1

### 7.1) ¿Qué tiempo transcurrió entre el inicio de su solicitud a la capacitación?



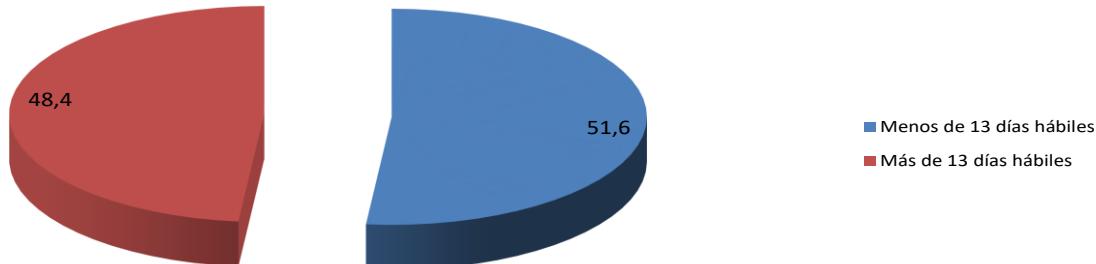
FUENTE: Servicio al Ciudadano

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 61,3% afirma que recibió la capacitación en menos de 22 días hábiles, el cual desmejoro considerablemente en comparación al periodo anterior, esto determina que el compromiso por parte de Gestión del Riesgo frente al proceso de capacitaciones debe mejorarse de acuerdo con el volumen de los trámites recibidos. Por otro lado, el 38,7% manifiesta que transcurrió más de 22 días para la asignación.

8.1

### 8.1) ¿En cuánto tiempo le fue entregado el concepto técnico después de la capacitación?

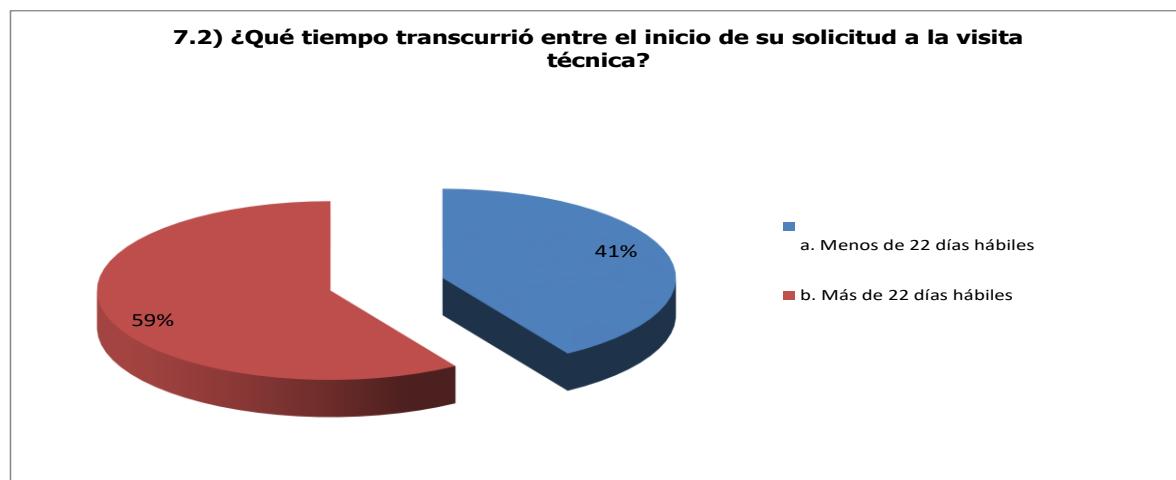


FUENTE: Servicio al Ciudadano

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 51,6% el cual refleja una tasa muy baja, sin embargo no es coherente con la realidad, dado que al momento de la capacitación, se entrega el formulario de autorevisión que corresponde al concepto, queriendo decir con ello que el 48,4% afirmó que no se le entregó.

### SATISFACCIÓN ESTABLECIMIENTOS RIESGO MODERADO Y ALTO-VISITA



FUENTE: Servicio al Ciudadano

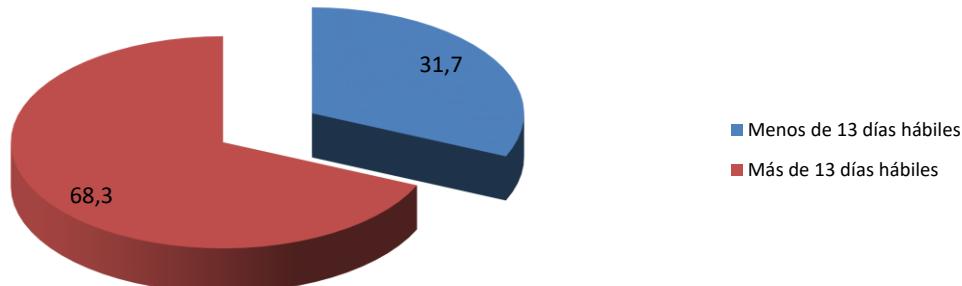
Figura N° 10

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 41% desmejorando su capacidad de oportunidad para la visita en menos de 22 días hábiles.

El restante 59% afirma que transcurrieron mas 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.



**8.2) ¿En cuánto tiempo le fue entregado el concepto técnico después de la visita?**

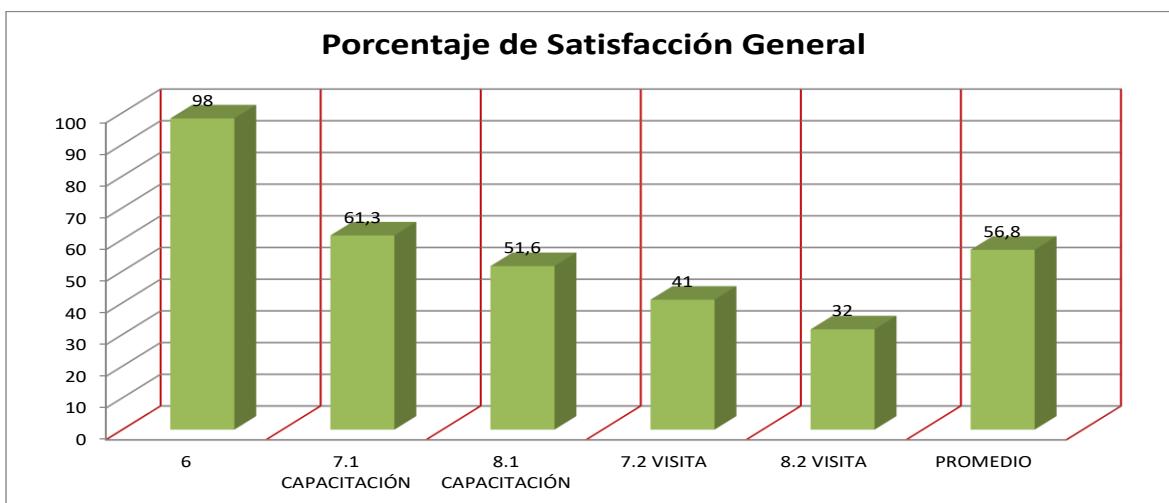


FUENTE: Servicio al Ciudadano

Figura N° 11

En la figura 11, se determina el tiempo de entrega del documento final (Concepto Técnico) representado con el 31,7, pues la calidad de oportunidad frente a los 13 días hábiles queda corto y el 68,3% asegura que fueron más de 13 días para la entrega. Este proceso de desmejora tiene mucho que ver con la garantía de las personas que laboran en este proceso sin embrago a la fecha ya esta superado el defisit de personal en la Entidad para dicho proceso.

**SATISFACCIÓN GENERAL REVISIONES TÉCNICAS**



FUENTE: Servicio al Ciudadano

Figura N° 1



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 56,8%, realmente a sido uno de los mas bajos en los ultimos tiempos, esto tiene que ver en aumento en los trámites durante la vigencia.

## CONCLUSIONES

De acuerdo a lo anterior, se puede determinar que la satisfacción presencial se identifica que la satisfacción se fue desmejorando, esto debido a la cantidad de trámites recibidos y al momento de atenderlos se traumatizan las visitas técnicas y la aprobación del concepto, razon por la cual se debe establecer mecanismos de mejora en cuenta al proceso de interacción con la Subdirección de Gestión del Riesgo, por otra parte es necesario realizar la misma actividad con servicio a la ciudadanía a fin de mejorar lo incomprendido durante el periodo de reporte.

***Elaboró:***

*Cesar Augusto Zea Arévalo  
Contratista ASAC-SGC-UAECOB*

***Aprobó:***

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