



Gestión Atención al Usuario

Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil

2020



El futuro
es de todos

Mininterior

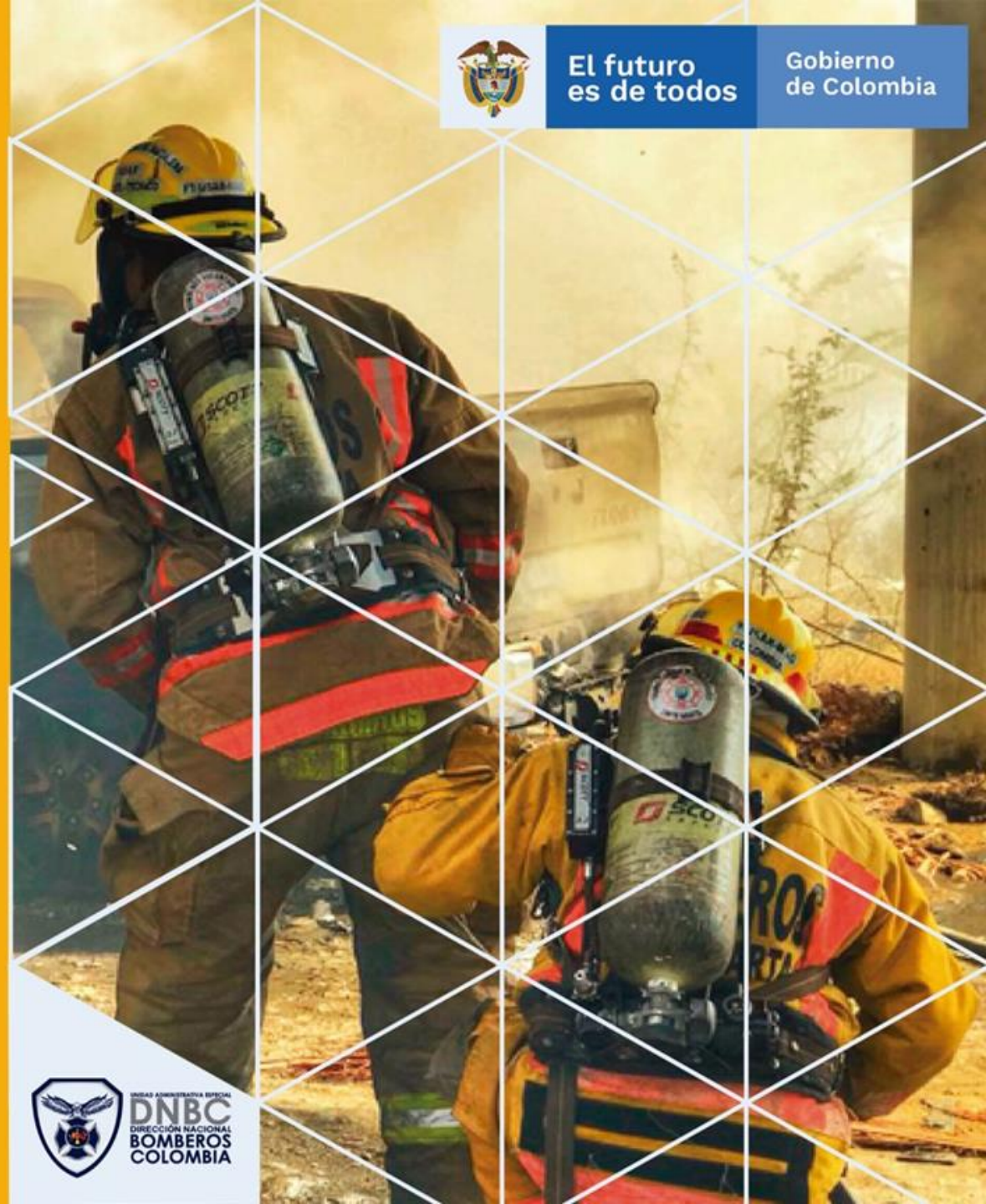


UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



INFORME ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE 2020

La **Dirección Nacional de Bomberos de Colombia** considera como eje importante en el desarrollo de sus funciones, brindar un servicio de calidad a nuestros usuarios que sea capaz de responder a sus necesidades, expectativas e intereses.

En este sentido, y en aras de fortalecer nuestra entidad en el tema de atención, aplicó la encuesta de satisfacción con el fin de evaluar y analizar el grado de satisfacción frente a la prestación del servicio al usuario e implementar acciones de mejora de ser necesario.

1. GENERALIDADES

1.1 OBJETIVO DE LA ENCUESTA

- Analizar el grado de satisfacción frente a la la calidad de la prestación del servicio de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia, con el propósito de implementar acciones para la optimización de los canales de atención al usuario y propender la satisfacción de los mismos.

1.2 FECHA DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

- De Enero, Febrero, Marzo, Mayo y Junio de 2020.

1.3 DISEÑO MUESTRAL.

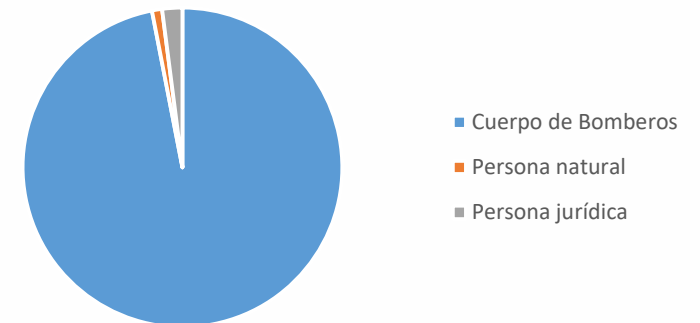
- *Universo:* Persona natural, jurídica, cuerpos de bomberos y entidades públicas.
- *Representatividad:* Para las encuestas es el 100% de los usuarios y están incluidos en el marco muestral de la prestación del servicio o entrega de productos generados.

INFORME ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE 2020

Tamaño de la Muestra: la muestra representativa que se utilizó para la aplicación de la encuesta de satisfacción es conformada por: los usuarios que acceden a los servicios de la DNBC los cuales son: Cuerpos de Bomberos entre ellos se encuentran los oficiales, voluntarios y aeronáuticos, entidades publicas, persona natural y persona jurídica que accedieron a los servicios a través del chat virtual, correo electrónico, atención telefónica y presencial.

Al no tener una base de datos sobre el universo total, se atendieron 98 usuario de los cuales solo 13 llenaron el formulario, se realizó a un número representativo superior al 3% del promedio mensual atendidos por los distintos canales.

Tipo de usuario	No	%
Cuerpo de Bomberos	95	96,94%
Persona natural	1	2,04%
Persona jurídica	2	1,02%
Total general	98	100%



INFORME ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE 2020

1.4 MÉTODO DE EVALUACIÓN:

Según el plan estratégico institucional y con el propósito de establecer un porcentaje de aceptación, para la implementación de acciones de mejora, se establece:

- I. El nivel de favorabilidad igual o superior al 80% ($\% \text{ Muy Bueno} + \% \text{ Bueno} \geq 80\%$), no se implementa plan de acción, y será decisión de la Dirección y Subdirección estratégica y de coordinación bomberil, implementar planes de mejora para aquellas variables cuyo resultado de evaluación este por encima del 80%.
- II. Si el resultado de la adición ($\% \text{ Muy Bueno} + \% \text{ Bueno} < 80\%$) es inferior al 80%, es necesario generar planes de acción encaminados a mejorar la calidad en la prestación de los servicios y/o productos según la variable calificada.

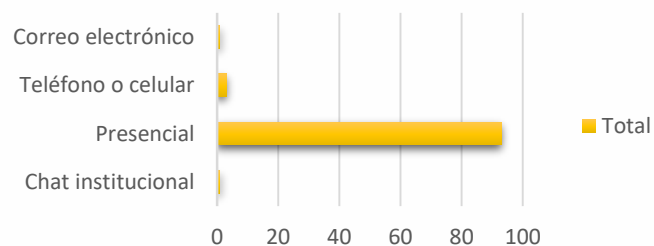
INFORME ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE 2020

2. RESULTADOS

2.1 CANALES DE ATENCIÓN MÁS FRECUENTES

La **Dirección Nacional de Bomberos de Colombia** en procura de articular las acciones institucionales con la población interesada en el servicio público esencial de Bomberos, adelantó un previo análisis de los canales más utilizados en el periodo evaluado, por ello estableció diferentes canales de atención que se acondicionan a las necesidades y posibilidades de los usuarios.

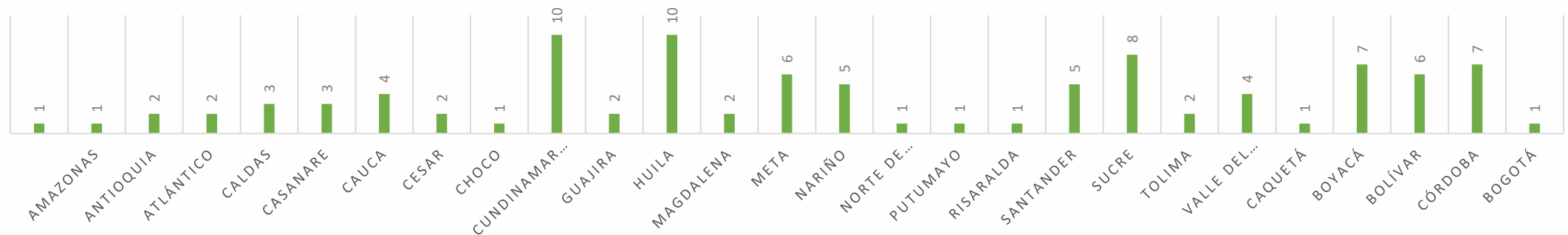
En la siguiente grafica se indica cuales son los meses en que más se aplicó la herramienta de la encuesta de satisfacción y cuáles son los canales más frecuentes.



CANAL MÁS UTILIZADO	No.	%
Chat institucional	1	1,02%
Presencial	93	94,90%
Teléfono o celular	3	3,06%
Correo electrónico	1	1,02%
Total general	98	100%

INFORME ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE 2020

2.2 ENCUESTAS DILIGENCIADAS POR DEPARTAMENTO



De la anterior gráfica podemos concluir que los departamentos de Cundinamarca, Huila, Sucre, Boyacá, Córdoba, Bolívar y Santander, fueron los que más se acercaron a la Entidad, solicitando información en materia Bomberil, mediante los distintos canales de atención los cuales son: escrito, presencial y virtual, que son los canales con los que cuenta la Dirección, como son: el correo electrónico, correspondencia, página web, líneas telefónicas (57 1) 2571263 / 2571281 / 2571275 / 6184218 / 2571166, línea móvil 3102414387, Chat institucional y atención presencial personalizada.

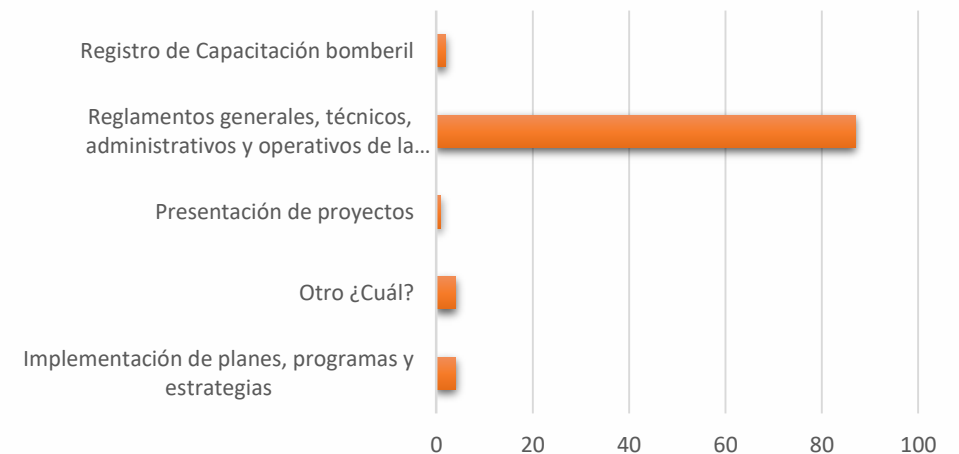
Adicional a estos canales, la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil brindó atención presencial en los diferentes espacios de socialización de la normatividad y de la actividad bomberil de conformidad con la planeación establecida.

INFORME ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE 2020

2.3 TEMAS DE ASESORÍA

La Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil, de conformidad con la misión de la Entidad, adelantó permanente interacción con los diferentes cuerpos operativos bomberiles, entes gubernamentales, territoriales, personas jurídicas y ciudadanía en general, orientando del quehacer institucional de la Dirección Nacional de Bomberos, para la debida prestación del servicio público esencial en especial. Esta estrategia ha arrojado como resultado una dinámica con las regiones e instituciones, posibilitando el fortalecimiento en materia operativa, normativa, administrativa de nuestros usuarios, forjando así, la cultura para la gestión integral del riesgo contra incendio, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades y la atención de incidentes con materiales peligrosos.

TEMA	No.	%
Implementación de planes, programas y estrategias	4	4,08%
Otro ¿Cuál?	4	4,08%
Presentación de proyectos	1	1,02%
Reglamentos generales, técnicos, administrativos y operativos de la actividad bomberil	87	2,04%
Registro de Capacitación bomberil	2	88,78%
Total general	98	100%

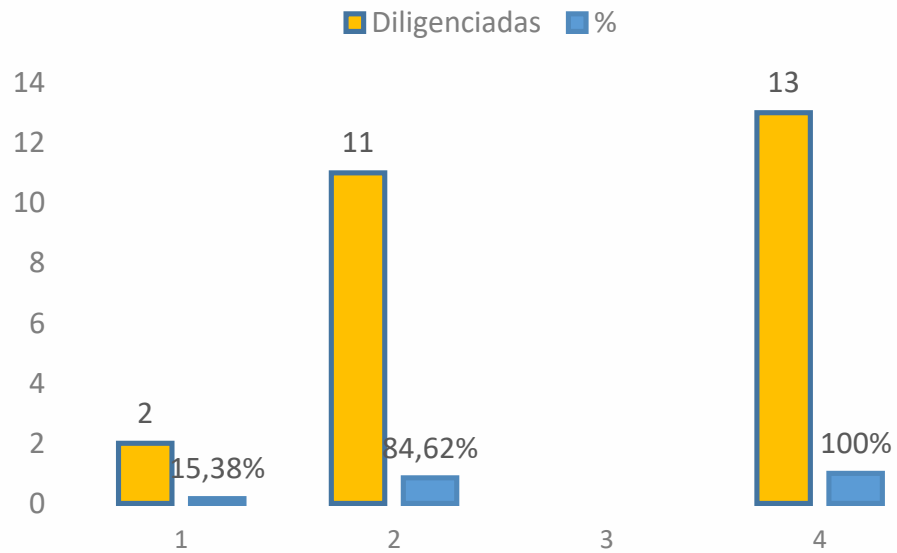


INFORME ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE 2020

2.4 SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

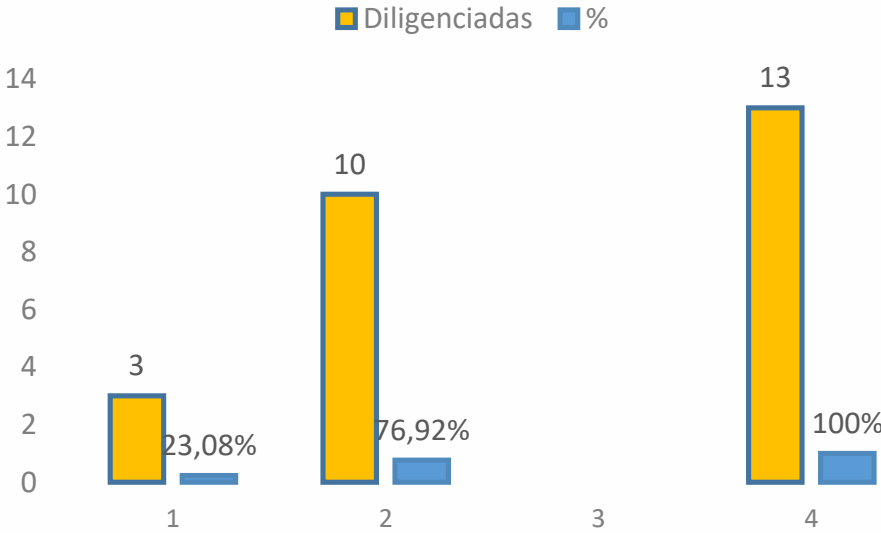
La herramienta que se aplicó comprendía de 5 preguntas cerradas, las cuales arrojaron los siguientes resultados:

CORDIALIDAD Y DISPOSICIÓN DEL SERVIDOR



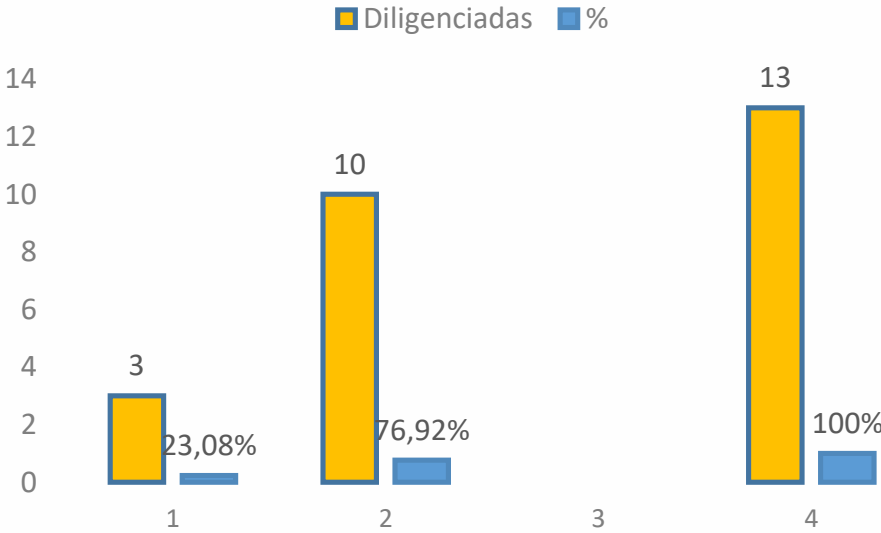
INFORME ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE 2020

DISPONIBILIDAD DEL SERVIDOR PARA AYUDARLE A RESPONDER SUS DUDAS, INQUIETUDES O SOLICITUDES



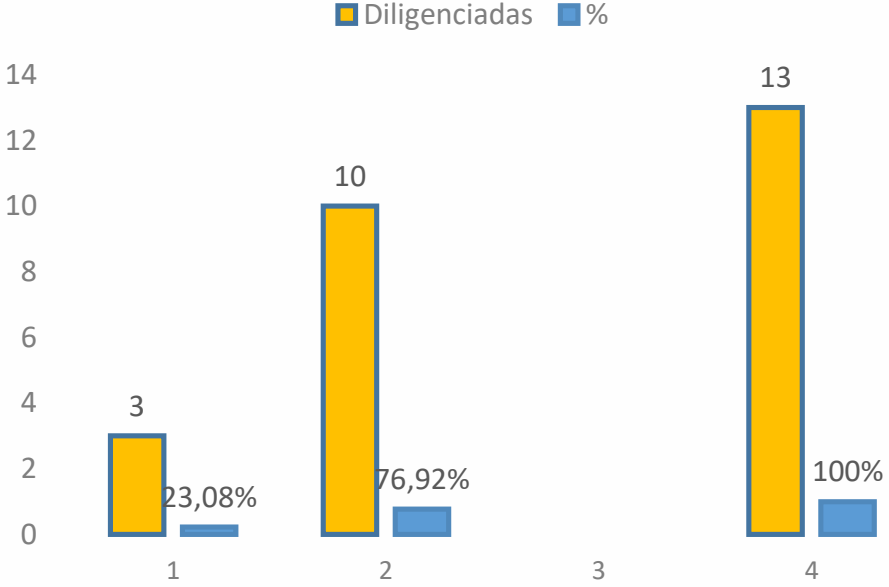
INFORME ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE 2020

CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA



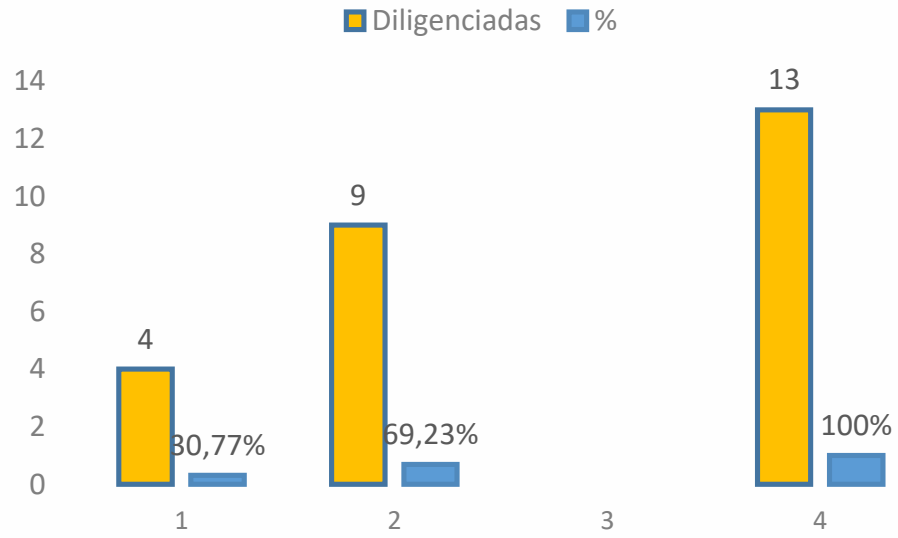
INFORME ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE 2020

CALIDAD RESPUESTA A SOLICITUD



INFORME ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE 2020

TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN



ANÁLISIS DE RESULTADO OBTENIDO

- Sobre la calidad respuesta a las solicitudes el 76,92% (10) indicó como excelente, 23,08% (3) bueno
- Por ultimo, sobre el tiempo de espera para la atención 69,23% (9) calificaron como excelente, 30,77% (4) bueno.

Por lo anterior, se sugiere socializar a los funcionarios y contratistas el formato que deben llenar los usuarios para la calificación de la atención brindada ya que se realizaron 85 ocasiones en la cual no se llenaron los formatos y por lo cual no fue posible medir la calidad de atención brindada.

- Se realiza informe semestral ya que, el tamaño de la muestra mensual no es significativo para poder analizar la información.
- Es preciso implementar al interior de la Entidad, el mecanismo tendiente a obtener por parte de los grupos de valor la evaluación a través del canal escrito y virtual.
- Por otra parte, se requiere incentivar a los usuarios para que califiquen el servicio prestado a través de la herramienta disponible para el efecto, virtual y presencial.
- Por ultimo, se realizará socialización nuevamente de la herramienta para que se tenga en cuenta y se aplique en la siguiente vigencia de 2020.

ANÁLISIS DE RESULTADO OBTENIDO

De acuerdo con los datos relacionados en la gráfica, se puede analizar, según el método de evaluación lo siguiente:

- Respecto a la cordialidad y disposición del servidor, un 84,62 % (11) calificaron como excelente, un 15,38% (2) como Bueno, es decir, el protocolo establecido por la gestión de atención al ciudadano para brindar un servicio de calidad, ha cumplido los estándares establecidos pero no sin antes recordar que es necesario solicitar al ciudadano llenar la encuesta de satisfacción ya que existieron 85 atenciones a usuarios los cuales al terminar no llenaron la encuesta de satisfacción.
- La calificación registrada para la percepción respecto a la disponibilidad del servidor para ayudarlo a responder las dudas, inquietudes o solicitudes es excelente, 76,92% (10), un 23,08% (3) como Bueno, es decir, el protocolo establecido por la gestión de atención al ciudadano para brindar un servicio de calidad, ha cumplido los estándares establecidos, no sin antes recordar que es necesario solicitar al ciudadano llenar la encuesta de satisfacción.
- Se evidenció que el conocimiento y dominio del tema un 69,23 % (9) calificaron como excelente, el 30,77% (4) como, es decir, el protocolo establecido por la gestión de atención al ciudadano para brindar un servicio de calidad, no ha cumplido los estándares establecidos.

bomberos.mininterior.gov.co



Bogotá, D.C. - Colombia - Sur América
Sede Principal:
Avenida Carrera 30 No. 85A - 39/47

Atención al Ciudadano
E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co
Tels: 2571281/2571263/2571275.
Celular: 310 241 4387

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA

Bomberos comprometidos por Colombia