



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



MININTERIOR



INFORME ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO DNBC

Gestión Atención al Usuario

Subdirección Administrativa y Financiera

30 DE JUNIO DE 2017



DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA



MININTERIOR



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

INFORME ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE 2017

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

- Del 01 de Marzo al 30 de Junio de 2017.

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.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA



MININTERIOR

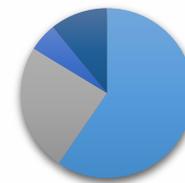


**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

INFORME ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE 2017

- *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, la encuesta de satisfacción se aplicó a 59 usuarios durante el periodo comprendido entre marzo a Junio 30 de 2017, es decir, se realizó a un número representativo superior al 3% del promedio mensual atendidos por los distintos canales.

Tipo de usuario	No	%
Cuerpo de bomberos	41	69,49%
Persona natural	8	13,56%
Persona jurídica	3	5,08%
Entidades públicas	7	11,86%
TOTAL	59	100,00%



■ Cuerpo de Bomberos ■ Persona Natural
■ Persona Jurídica ■ Entidades Públicas



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA



MININTERIOR



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

INFORME ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE 2017

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.



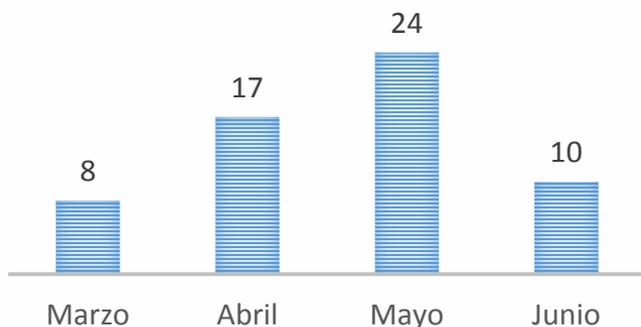
RESULTADOS OBTENIDOS APLICACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

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.

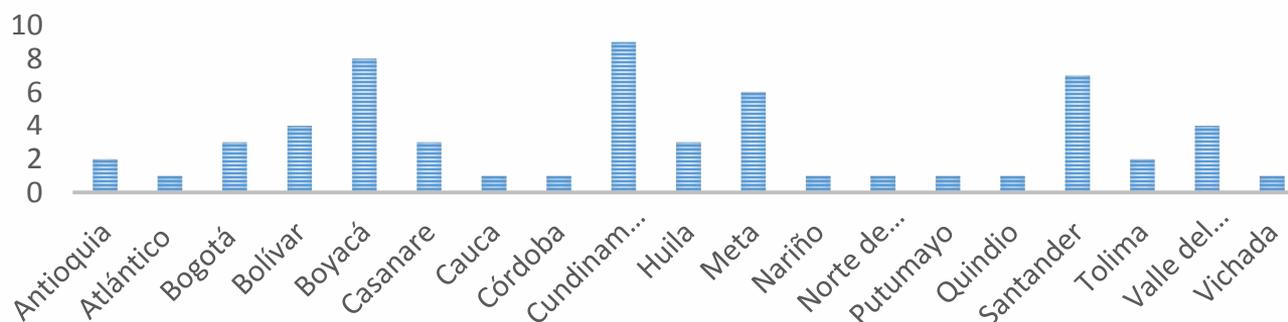
En la siguiente grafica se indica cuales son los meses en que más se aplicó la herramienta y cuales son los canales más frecuentes.



CANAL MÁS UTILIZADO	No.	%
Buzón de sugerencias	1	1,69%
Chat institucional	7	11,86%
Correo electrónico	8	13,56%
Presencial	42	71,19%
Teléfono o celular	1	1,69%
Total	59	100,00%

RESULTADOS OBTENIDOS APLICACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

2.2 ENCUESTAS DILIGENCIADAS POR DEPARTAMENTO



De la anterior grafica podemos concluir que el departamento de Cundimarca, Boyacá 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: Chat virtual que se encuentra en la página web: bomberos.mininterior.gov.co/contactenos a través del correo electrónico atencionciudadano@dnbc.gov.co , en las líneas 310 241 43 87 y fijo en Bogotá al (1) 2571263 Ext 146.

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 y por la demanda presentada ante la entidad.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA



MININTERIOR



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

RESULTADOS OBTENIDOS APLICACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

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. Ésta 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.

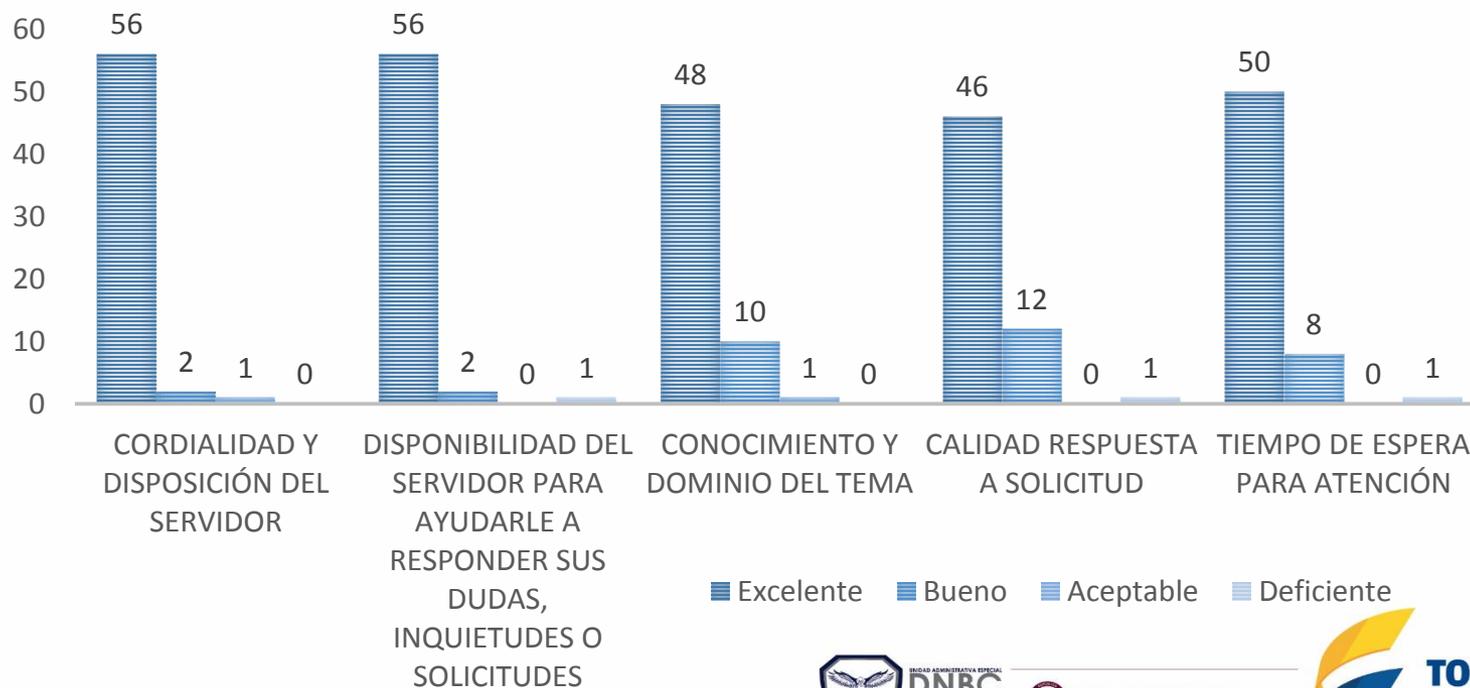
TEMA	No.	%
Implementación de planes, programas, proyectos y estrategias	19	32,20%
Información Jurídica en materia Bomberil	5	8,47%
Reglamentos generales, técnicos, administrativos y operativos de la actividad bomberil	35	59,32%
	59	100,00%



RESULTADOS OBTENIDOS APLICACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

2.4 SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

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



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA



MININTERIOR



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS

ANALISIS RESULTADO OBTENIDOS

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 94,92 % (56) calificaron como excelente, es decir, el protocolo establecido por la gestión de atención al ciudadano para brindar un servicio de calidad a cumplido los estándares establecidos.
- La calificación registrada para la percepción respecto a la disponibilidad del servidor para ayudarle a responder las dudas, inquietudes o solicitudes es excelente, 94,92% (56).
- se evidenció que el conocimiento y dominio del tema fue favorable para un 81,36% (48) de la población encuestada, un 16,95% indicaron como bueno y un 1,69% como aceptable.
- Sobre la calidad respuesta a las solicitudes el 77,97% (46) indicó como excelente, 20,34% bueno y un 1,69% como deficiente.
- Por último, sobre el tiempo de espera para la atención 84,75% (50) calificaron como excelente, 13,56% bueno y 1,69% deficiente.

Por lo anterior, se debe tener en cuenta la calificación obtenida en la *Calidad de respuesta a la Solicitud* ya que no cumple con la meta establecida, para ello se sugiere socializar las funciones de la DNBC a la ciudadanía, ya que varias observaciones se presentan debido a las quejas que se reciben por los incumplimientos de los cuerpos de bombero, adicional de realizar capacitación de los servidores de la DNBC para continuar con el nivel de favorabilidad y cumplimiento por parte de la entidad.



ANÁLISIS RESULTADO OBTENIDOS

- Se realiza informe semestral ya que, el tamaño de la muestra mensual no es significativo para poder analizar la información, por ello se sugiere que la meta establecida para la medición, análisis y evaluación sea semestral.
- 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 a lo largo del segundo semestre del 2017

Elaboró:

Marisol Hortúa Reyes – Gestión Atención Al Usuario, Subdirección Administrativa Y Financiera.

Fecha de Publicación: 30 de Junio de 2017.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DNBC
DIRECCIÓN NACIONAL
BOMBEROS
COLOMBIA



MININTERIOR



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**