

INFORME DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA TERCER TRIMESTRE DE 2024

INTRODUCCIÓN	2
1. OBJETIVO.....	2
2. METODOLOGÍA.....	3
3. RESULTADOS.....	4
3.1 Caracterización	4
3.2 Satisfacción General	5
3.3 Portal de servicios.....	6
3.4 Defensoría de la Ciudadanía	8
4. SUGERENCIAS	8

INTRODUCCIÓN

La Subdirección de Gestión Corporativa de Bomberos Bogotá tiene dentro de sus funciones formular, dirigir y verificar la implementación de las políticas, planes y programas de servicio a la ciudadanía, acorde con las políticas distritales y ejercer la Defensoría del Ciudadano en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo de Bomberos.

Dentro de las actividades adelantadas se encuentra la aplicación de encuestas de satisfacción frente a la atención prestada a la ciudadanía, en el presente informe se presenta los resultados de esta medición correspondiente al tercer trimestre de 2024, ejercicio realizado teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- ⊙ Trato y calidez por parte de los asesores de servicio en el momento de la prestación del servicio atención de la petición.
- ⊙ Claridad y oportunidad de la información
- ⊙ Servicio prestado garantizando el óptimo desarrollo de la actividad o solicitud.
- ⊙ Satisfacción general del trámite o petición, a fin de garantizar la respuesta o el servicio prestado al ciudadano(a).

Para el período reportado se midió la satisfacción de la atención prestada a la ciudadanía, que en su mayoría se acercó a la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos para realizar el trámite del concepto técnico, del 1 de julio al 30 de septiembre de 2024.

Del cuestionario asociado al procedimiento de satisfacción ciudadana se tomaron las preguntas de acuerdo con las necesidades identificadas y a los criterios a calificar, y se incluye el consentimiento de los encuestados para usar la información y el manejo de los datos personales recolectados bajo la Ley 1581 de 2012, para el tratamiento de sus datos personales.

1. OBJETIVO

Identificar el nivel de satisfacción de la ciudadanía con relación a la atención que brinda Bomberos Bogotá desde los diferentes puntos de atención, para aportar elementos para la toma de decisiones de la alta Dirección.

Objetivos específicos

- Conocer la satisfacción general de la ciudadanía con relación al servicio prestado por Bomberos Bogotá.

- Obtener sugerencias de la ciudadanía frente a la prestación de los servicios.
- Identificar aspectos susceptibles de mejora en los servicios, a través de la medición de satisfacción.
- Reconocer competencias a fortalecer entre los colaboradores de Bomberos Bogotá que tienen contacto con la ciudadanía.
- Establecer el grado de interés de la ciudadanía por participar en los procesos de medición adelantados por la entidad.

2. METODOLOGÍA

Responsable: El proceso de servicio a la ciudadanía de la Subdirección de Gestión Corporativa, se encarga de aplicar y generar el informe trimestral de los resultados de las encuestas a trámites y servicios, y socializarlo a las áreas; las áreas suministran el insumo para medir, participando en las mesas de trabajo necesarias para cumplir el procedimiento.

Tipo de encuestas: Las preguntas tipo utilizadas para realizar la cuantificación de la información son las siguientes:

- ⊙ Preguntas abiertas: permitirán al entrevistado expresarse de manera completa y libre, sin restricción alguna.
- ⊙ Preguntas cerradas: se establecen todas las posibles alternativas para medir la satisfacción con una tabla de peso de 3 (muy satisfecho), 2 (Satisfecho) y 1 (poco satisfecho) y preguntas dicotómicas: respuesta de "Si" o "No".

Desarrollo del estudio: Durante la atención presencial prestada en los puntos de atención: Edificio Comando, SUPERCADES Américas, Suba y CAD 30, así como a través de las líneas telefónicas, fijas, celular y WhatsApp se invita a la ciudadanía a calificar la atención y dejar sus sugerencias.

Por otra parte, se descarga la base de información del Portal de servicios y se toma una muestra de la ciudadanía que realizó la gestión a través del portal y se realizan llamadas telefónicas para aplicar las encuestas.

Tabla No. 1 Ficha técnica de servicios

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
NOMBRE DE LA ENCUESTA	Satisfacción ciudadana de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá
REALIZADA POR	UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Subdirección de Gestión Corporativa, equipo de servicio a la ciudadanía
PERÍODO DE MEDICIÓN	Tercer trimestre de 2024

AREA DE COBERTURA	Bogotá D.C.
OBJETIVO DE LA ENCUESTA	Identificar el nivel de satisfacción de la ciudadanía con relación a la atención que brinda Bomberos Bogotá desde los diferentes puntos de atención, aportando elementos para la toma de decisiones de la alta Dirección.
SERVICIOS MEDIDOS	Atención ciudadana (conceptos técnicos)
TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS:	Contacto directo con el ciudadano a través de los canales telefónica y presencial
NÚMERO DE PREGUNTAS	Catorce (14)
ENCUESTAS FALLIDAS	25
TOTAL, CIUDADANOS ENCUESTADOS	Dos mil ciento setenta y cinco (2.175) ciudadanos encuestados con un porcentaje de representación del 31%, teniendo en cuenta que durante el tercer trimestre de 2024 se atendieron seis mil novecientos noventa ciudadanos y ciudadanas por lo canales telefónico (2.235) y presencial (4.755).
SATISFACCIÓN GENERAL	98%
META 2024	98%

3. RESULTADOS

3.1 Caracterización

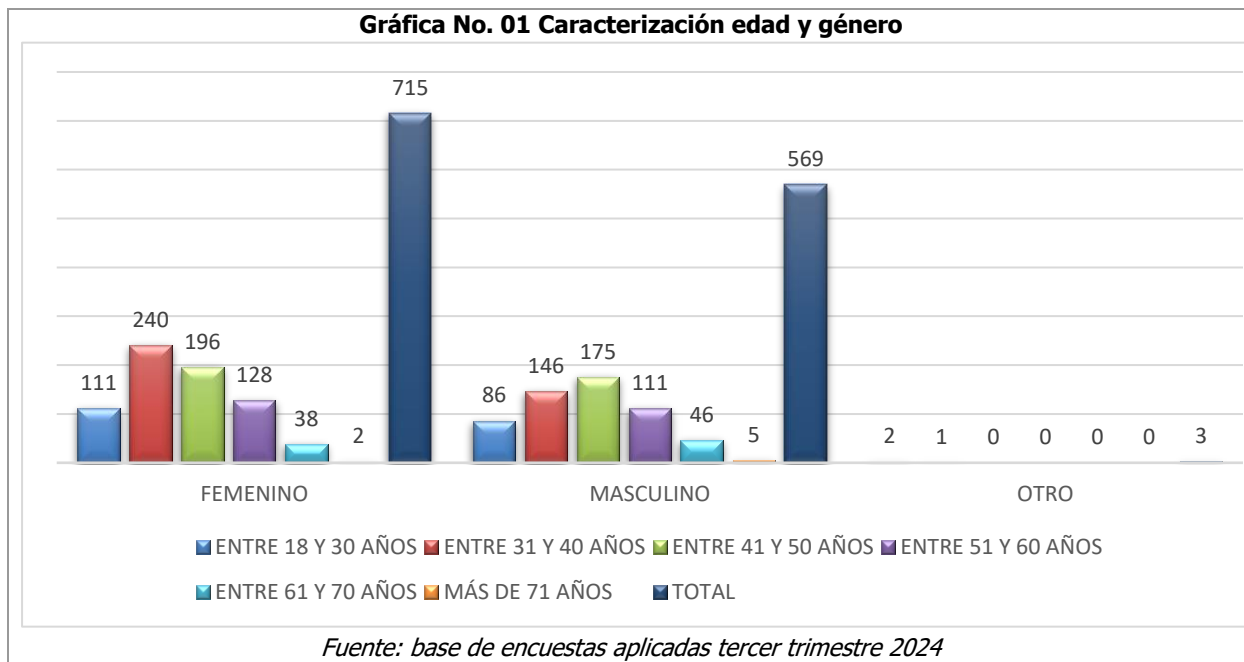
De las dos mil ciento setenta y cinco (2.175) encuestas aplicadas, tan solo mil doscientos ochenta y siete (1.287) ciudadanos y ciudadanas optaron por responder estas preguntas de caracterización, obteniendo los siguientes datos identitarios de las personas que acuden a Bomberos Bogotá a realizar algún trámite o información:

Tabla No. 02 Caracterización edad y género

EDAD	FEMENINO	MASCULINO	OTRO	TOTAL
ENTRE 18 Y 30 AÑOS	111	86	2	199
ENTRE 31 Y 40 AÑOS	240	146	1	387
ENTRE 41 Y 50 AÑOS	196	175	0	371
ENTRE 51 Y 60 AÑOS	128	111	0	239
ENTRE 61 Y 70 AÑOS	38	46	0	84
MÁS DE 71 AÑOS	2	5	0	7
TOTAL	715	569	3	1.287

Fuente: encuestas aplicadas tercer trimestre 2024

Tan solo el 59% de las personas encuestadas accedió a responder los criterios de caracterización por edad y género, obteniendo que el 55,8% de quienes contestaron esta pregunta se identifican como mujeres, el 44% como hombres y por último el 0,2% se identifica en un género diferente.



El 15% de las personas que respondieron esta pregunta, refieren encontrarse entre los 18 y 30 años de edad, mientras que el 30%, siendo el porcentaje más representativo, indica encontrarse entre los 31 y 40 años, seguido por el 29% entre los 41 y 50 años, el 19% de los encuestados refieren estar entre los 51 y 60 años, el 7% restante manifiesta encontrarse en un rango de edad de 61 años y más.

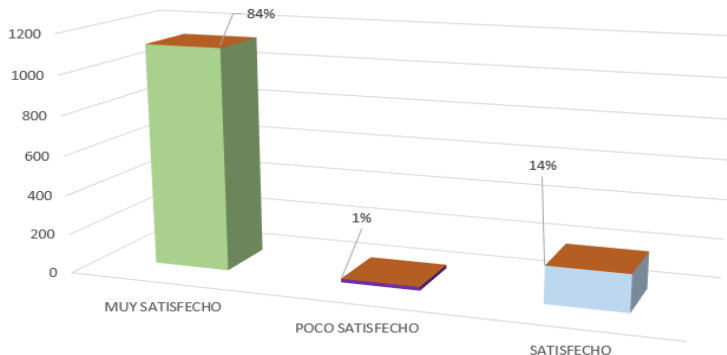
Por otra parte, mil doscientas cincuenta y ocho (1.258) personas respondieron a la pregunta: "pertenece a alguno de los siguientes grupos poblacionales", obteniendo que el 98% refiere que no pertenece a ninguna población específico, 0,8% refiere ser víctima del conflicto armado, el 0.7% pertenece a un grupo étnicos población afro y el un 0.3% de identifica como vendedor informal.

Finalmente, el 3% de mil doscientas cincuenta y ocho (1.258), manifiesta presentar alguna discapacidad o ser persona adulta mayor.

3.2 Satisfacción General

Una vez realizada la ponderación de acuerdo con la participación de la ciudadanía en la aplicación de la encuesta para cada servicio, para el tercer trimestre de 2024 se alcanzó un promedio de satisfacción general del 98%:

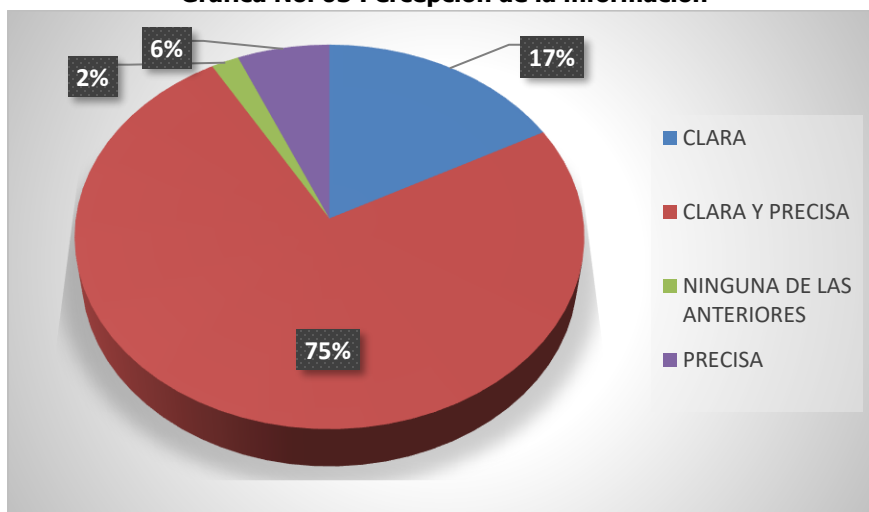
Gráfica No. 02: Satisfacción general



Fuente: resultados encuestas aplicadas tercer trimestre 2024

A la pregunta “la información brindada por nuestro personal fue” tan solo mil doscientos noventa y cuatro (1.294) ciudadanos respondieron, considerando que la información es clara y precisa en un 75% (964 ciudadanos), el 17% (222 personas) indica que la información fue clara, el 6% (83 ciudadanos) indican que la información fue precisa, y el 2% (25) ninguna de las opciones anteriores:

Gráfica No. 03 Percepción de la información



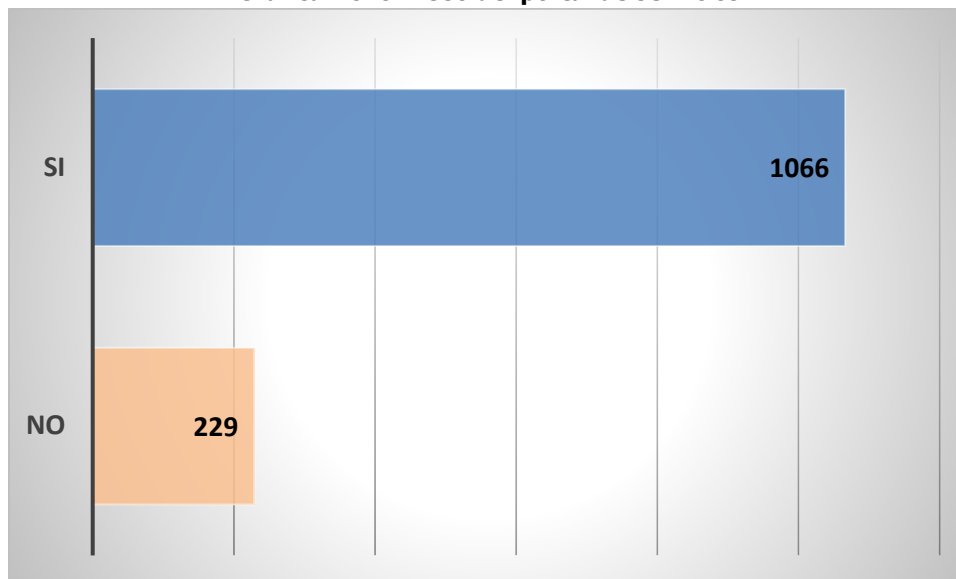
Fuente: encuestas aplicadas tercer trimestre 2024

3.3 Portal de servicios

En el formulario se incluyen preguntas específicas del portal del servicio, herramienta implementada desde agosto de 2022, para que la ciudadanía realice de manera autónoma sus solicitudes de servicio, como la expedición del concepto técnico.

Al preguntar si usaron el portal de servicios solo mil doscientas noventa y cinco (1.295) personas respondieron, de los cuales el 82% indican que si ha utilizado el portal de servicios:

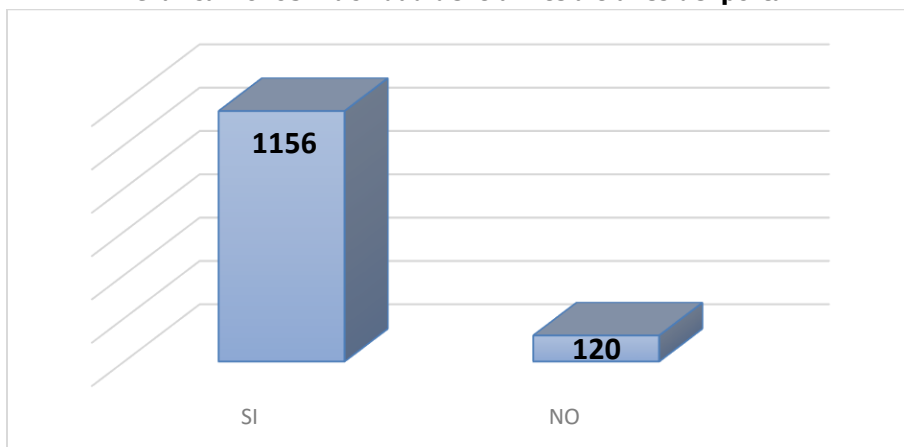
Grafica No. 04: Uso del portal de servicios



Fuente: encuestas aplicadas tercer trimestre 2024

En relación con la siguiente pregunta, "considera que el portal de servicios le facilita el trámite del concepto técnico", se encuentra que el 91% es decir 1.156 personas de las mil doscientas setenta y seis (1.276) que respondieron esta pregunta consideran que el portal facilita la gestión.

Grafica No. 05: Facilidad del trámite a través del portal



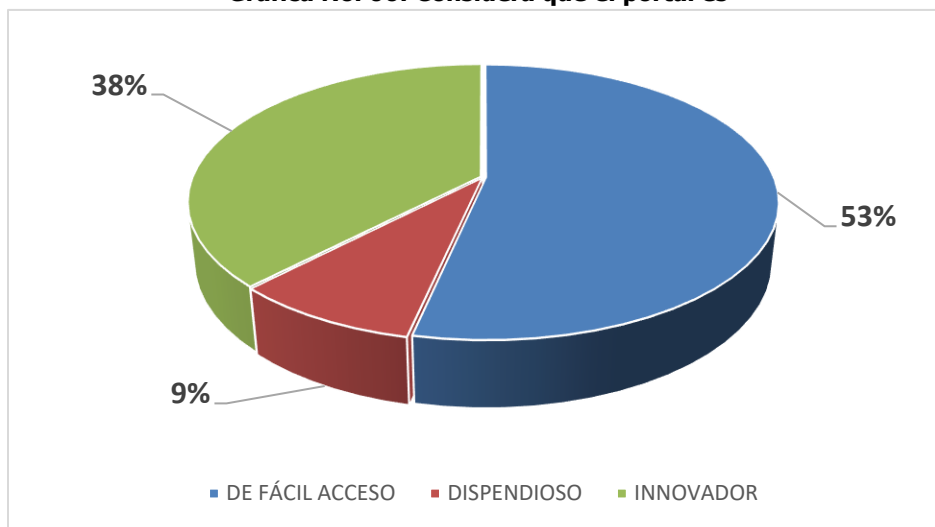
Fuente: encuestas aplicadas tercer trimestre 2024

Por otra parte, se les consulta si consideran que el portal de servicio mejora los tiempos de

expedición del concepto, pregunta contestada por mil doscientas sesenta y dos (1.262) personas, de las cuales el 89% manifiesta que sí, el 11% restante indica que no.

Finalmente, en relación con el portal de servicios seiscientos setenta y cuatro (674) ciudadanos consideran que es de fácil acceso, cuatrocientos setenta y siete (477) que es innovador y ciento once (111) que es dispendioso:

Grafica No. 06: Considera que el portal es



Fuente: encuestas aplicadas tercer trimestre 2024

NOTA: Teniendo en cuenta la diferencia en los datos, para el próximo trimestre se establecerán preguntas obligatorias que aseguren la coherencia de la información.

3.4 Defensor del Ciudadano

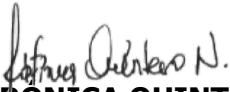
Dentro de las encuestas se incluye una pregunta para identificar si la ciudadanía conoce la figura del "Defensor al Ciudadano" de Bomberos Bogotá, así como sus funciones, encontrando que en promedio el **65%** de ciudadanos encuestados reconoce esta figura y el **35%** no conoce la figura del defensor. Para este trimestre se encontró que la ciudadanía encuestada reconoce dicha figura.

4. SUGERENCIAS

<ul style="list-style-type: none"> • Abreviar los pasos y tener en cuenta a las personas que no tienen en conocimiento en el manejo de los sistemas.
<ul style="list-style-type: none"> • Al realizar la solicitud en la parte de calificador de riesgo no son muy claras las opciones para aproximar la actividad de mi establecimiento, recomendando alimentarla con más opciones que faciliten realizar la clasificación del riesgo.
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con los tiempos establecidos para el trámite.

<ul style="list-style-type: none"> • Disminuir tiempos de respuesta.
<ul style="list-style-type: none"> • El curso virtual es muy tardío.
<ul style="list-style-type: none"> • Es un trámite demasiado largo y no hay respuesta oportuna por parte la entidad.
<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar los procesos por lo cual nos perjudica con nuestros establecimientos.
<ul style="list-style-type: none"> • La visita debería ser más rápida.
<ul style="list-style-type: none"> • Mas acompañamiento por parte de la entidad en el proceso virtual.
<ul style="list-style-type: none"> • Mas claro, para realizar la auto revisión.
<ul style="list-style-type: none"> • Mas información en la página de bomberos para quienes desean tramitar el concepto.
<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el tutorial.
<ul style="list-style-type: none"> • No permite acceder a la información completa como usuario, debemos dirigirnos siempre a la sede en físico para que los funcionarios nos apoyen.
<ul style="list-style-type: none"> • No volver a realizar un cobro
<ul style="list-style-type: none"> • Otros métodos de pago
<ul style="list-style-type: none"> • Que haya más canales de atención para consultas del portal.
<ul style="list-style-type: none"> • Que la actualización de datos sea más fácil de solicitar.
<ul style="list-style-type: none"> • Que la información sobre visitas sea más detallada y den un rango para estar atentos al trámite ya que muchas veces se esperan hasta dos meses y no hay un contacto con el área de riesgo.
<ul style="list-style-type: none"> • Que sea más fácil recibir atención al ciudadano, la información no es clara respecto a cómo proceder frente a dificultades con el portal
<ul style="list-style-type: none"> • Reforzar la asesoría virtual.
<ul style="list-style-type: none"> • Tener la misma información con otras entidades para que no puedan cerrar el establecimiento mientras está en trámite con bomberos.
<ul style="list-style-type: none"> • Que sea más claro para el ciudadano, muchos ciudadanos solicitan revisión de proyectos porque no tienen claridad. Que se pueda cambiar datos ya que hacer un derecho de petición es dispendioso.

Fecha de elaboración: octubre de 2024.


FÁTIMA VERÓNICA QUINTERO NÚÑEZ
SUBDIRECTORA DE GESTIÓN CORPORATIVA

Elaboró: Jasbleidi Mojica - Profesional Contratista – Equipo Servicio a la Ciudadanía 