



INFORME DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024

INTRODUCCIÓN	2
1. OBJETIVO	2
2. METODOLOGÍA	3
3. RESULTADOS.....	4
3.1 Caracterización	4
3.2 Satisfacción General	6
3.3 Portal de servicios.....	7
3.4 Defensor del Ciudadano.....	7
4. SUGERENCIAS	8



INTRODUCCIÓN

La Subdirección de Gestión Corporativa de Bomberos Bogotá tiene como función formular, dirigir y verificar la implementación de las políticas, planes y programas de servicio al ciudadano, acorde con las políticas distritales y ejercer la Defensoría del Ciudadano en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo de Bomberos.

En este sentido, se presenta los resultados de la medición de satisfacción de la ciudadanía del segundo trimestre de 2024, el ejercicio de medición de la satisfacción ciudadana se realiza teniendo en cuenta:

- ⊙ Trato y calidez por parte de los colaboradores en el momento de la prestación del servicio atención de la petición.
- ⊙ 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 en cuanto al trámite de conceptos técnicos.

Los formularios de las encuestas incluyen 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.

Las encuestas relacionadas en este informe se realizaron en abril, mayo y junio de 2024.

1. OBJETIVO

Identificar el nivel de satisfacción de la ciudadanía con relación a los servicios y la atención que brinda Bomberos Bogotá desde los diferentes puntos de atención, tanto operativa y administrativamente, 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: Una vez recibidas las bases de datos desde los servicios a partir del universo de estas, donde se encuentra conformado por la totalidad de registros de las bases de datos, se realizó la depuración de la información teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

Identificar los nombres de los ciudadanos duplicados dentro de cada servicio, es decir que si el ciudadano se encontraba en más de una modalidad dentro del servicio se deja un solo registro. Para definir la modalidad, se estableció que esta debía ser la última fecha de atención.

Para identificar como único a un ciudadano, ante la ausencia de un identificador en la base de datos, se estableció tomar como llave el tipo y número de documento, junto con el nombre completo.

Se tomaron los ciudadanos con datos de contacto completos, que facilitara la aplicación de las encuestas.

Una vez realizada la depuración, se tomó la muestra con un porcentaje de representación superior al establecido en el procedimiento que es del $\geq 10\%$ y $\leq 15\%$, teniendo en cuenta que en las últimas mediciones realizadas no fue efectiva la respuesta ciudadana, y los resultados no eran representativos al universo.

Para el desarrollo del análisis del servicio prestado durante el segundo trimestre del 2024 la encuesta se aplicó entre el 1 de abril al 30 de junio de 2024, es de agregar, que del cuestionario asociado al proceso de satisfacción ciudadana se tomaron las preguntas de acuerdo con las necesidades identificadas.

Tabla No. 1 Ficha técnica de servicios

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
NOMBRE DE LA ENCUESTA	Encuesta de Satisfacción ciudadana de Bomberos Bogotá
REALIZADA POR	UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Subdirección de Gestión Corporativa equipo de servicio a la ciudadanía
PERÍODO DE MEDICIÓN	Segundo trimestre
AREA DE COBERTURA	Bogotá D.C.
OBJETIVO DE LA ENCUESTA	Identificar el nivel de satisfacción de la ciudadanía con relación a los servicios y la atención que brinda Bomberos Bogotá desde los diferentes puntos de atención, operativa y administrativamente, 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, virtual y presencial
NÚMERO DE PREGUNTAS	Catorce (14)
ENCUESTAS FALLIDAS	9
TOTAL, CIUDADANOS ENCUESTADOS	Mil trescientos treinta y ocho (1390) con porcentaje de representación del 5%
SATISFACCIÓN GENERAL	97%
META 2024	97%

3. RESULTADOS

3.1 Caracterización

Mil trescientos treinta y ocho (1390) encuestas aplicadas, se obtienen 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/GÉNERO	FEMENINO	MASCULINO	OTRO	PREFIERO NO DECIR	TOTAL
ENTRE 18 Y 30 AÑOS	104	56	3	3	166
ENTRE 31 Y 40 AÑOS	241	152	1	1	395
ENTRE 41 Y 50 AÑOS	172	160	0	0	332
ENTRE 51 Y 60 AÑOS	105	91	0	1	197
ENTRE 61 Y 70 AÑOS	42	43	0	1	86

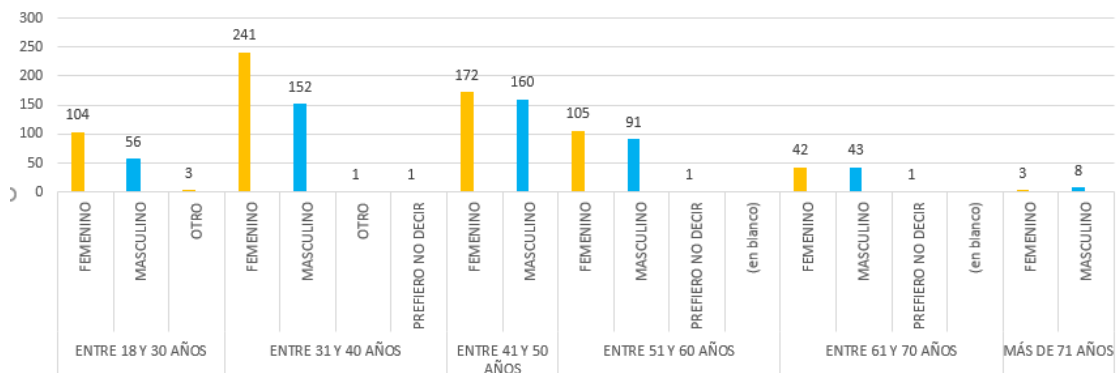
MÁS DE 71 AÑOS	3	8	0	0	11
PREFIERO NO DECIR					151
TOTAL					1338

Fuente: encuestas aplicadas segundo trimestre 2024

El 51,7% de la ciudadanía que contestó la encuesta se identificó como género femenino, el 40% como masculino, el 8% de la ciudadanía prefiere no contestar y con un 0,3% se identificó en otros.

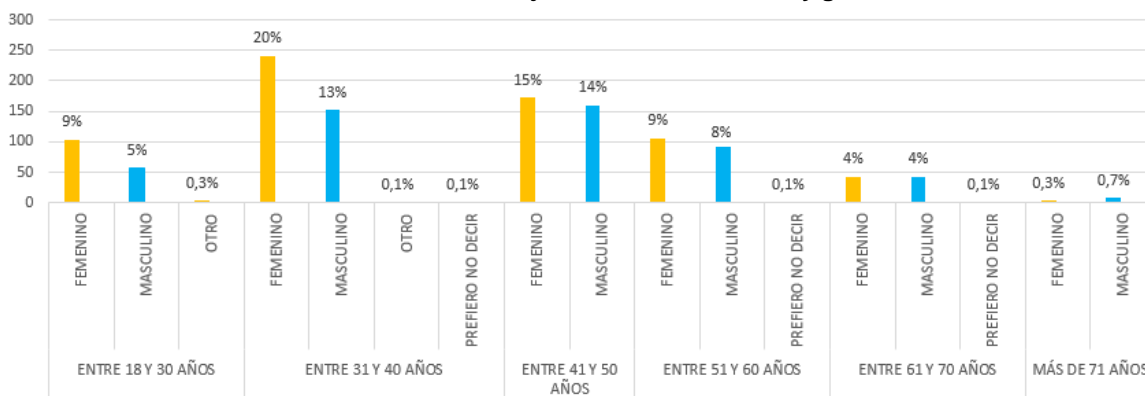
NOTA: Es importante mencionar que las encuestas gestionadas a través del kiosco de la sede principal, no se encuentra reportado la identidad de género, por tal razón en las siguientes graficas no son relacionadas ciudadanía que no reporto dicha información, por tal razón :

Gráfica No. 01 Caracterización edad y género



Fuente: encuestas aplicadas segundo trimestre 2024

Gráfica No. 02 Porcentaje caracterización edad y género



Fuente: encuestas aplicadas primer semestre 2024

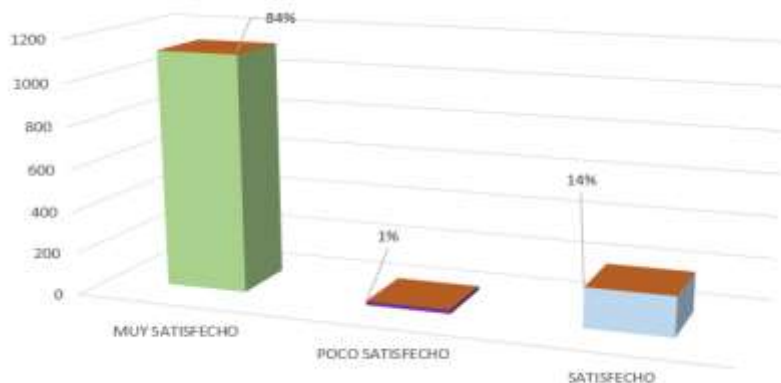
El 33% de las personas encuestadas refieren encontrarse entre los 31 y 40 años, entre 41 y 50 años, el 28% entre los 31 y 40 años, el 17% entre los 51 y 60 años, el 14% entre los 18 y 30 años, el % entre los 61 y 70 años y el restante más 71 años, el equivalente al 1%.

El 95.19 % de la población encuestada indica no pertenecer a ningún grupo poblacional específico, pero el 2.70 % pertenecen a otro grupo poblacional diferente a los indicados en la encuesta, con un 1.10 % a víctimas del conflicto armado, un 0,76 % a grupo étnicos población afro y un 0.25 % como vendedores informales.

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 segundo trimestre de 2024 se alcanzó un promedio de satisfacción general del 98%:

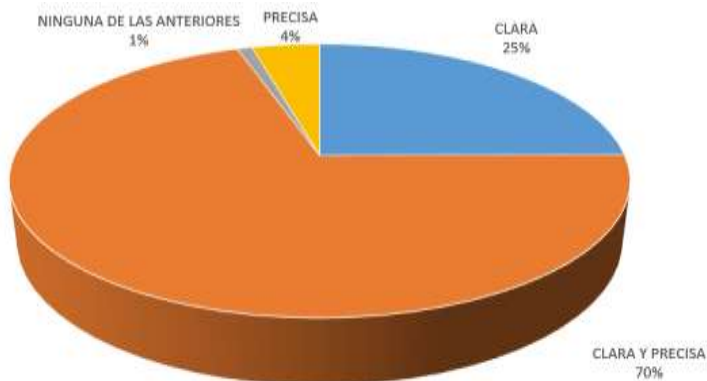
Gráfica No. 03: Satisfacción general



Fuente: encuestas aplicadas segundo trimestre 2024

En cuanto a la calidad de la información brindada a los ciudadanos considera que la información es clara y precisa encontrándose en un 70% de los encuestados, el 24.89% indica que la información se encuentra clara y por último con un 4,22% es decir cincuenta (50) personas indican que es precisa la información brindada y por último, con un 0,93% la ciudadanía indica no estar de acuerdo con ninguna de las opciones anteriores:

Gráfica No. 04 Percepción de la información



Fuente: encuestas aplicadas segundo trimestre 2024

3.3 Portal de servicios

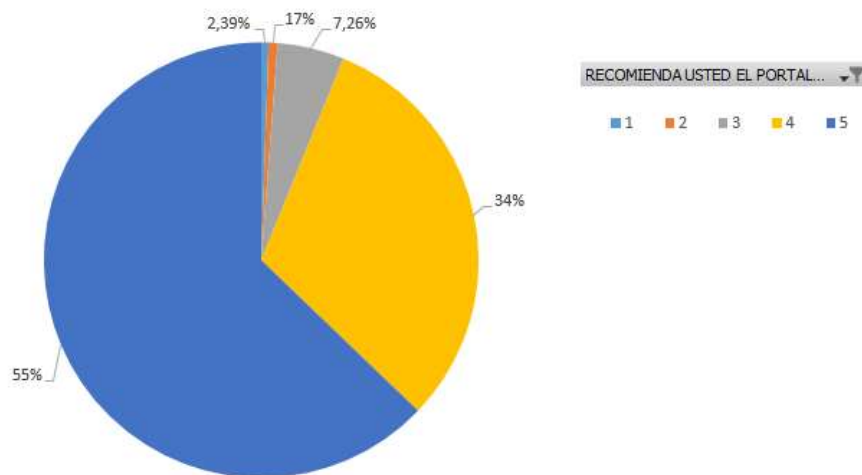
Igual que en el trimestre anterior incluye en cuestionario de preguntas específicas del portal del servicio, herramienta de autogestión ciudadana aplicada en agosto de 2022.

El 90% de los ciudadanos encuestados dice que ha utilizado el portal de servicios, a quienes se les pregunta si la herramienta facilita el trámite y expedición del concepto técnico, a lo que responde afirmativamente el 91%.

Por otra parte, se les consulta si consideran que el portal de servicio mejora los tiempos de expedición del concepto, el 88% manifiesta que sí, el 12,21% indica que no.

Finalmente, en relación con el portal de servicios se consulta a la ciudadanía su percepción de varios aspectos y si recomendaría el uso de este, el 59% considera accesible el portal, el 34% lo considera innovador y el 8% lo considera dispendioso. De acuerdo con las 98% respuestas de que tanto recomendarían el portal de servicios de la UAECOB del 1 al 5, siendo 1: No lo recomendaría y 5: Lo recomendaría, se muestra a continuación:

Grafica No. 05: Recomendación general



Fuente: encuestas aplicadas segundo trimestre 2024

3.4 Defensor del Ciudadano

Dentro de las encuestas se incluye una pregunta para identificar si la ciudadanía conoce la figura del “Defensor del Ciudadano” de Bomberos Bogotá, así como sus funciones, encontrando que en promedio el **70.14%** de ciudadanos encuestados reconoce esta figura y el **29.86%** no conoce la figura del defensor. Para este trimestre se encontró que la ciudadanía encuestada reconoce dicha figura.

3.5 Citas previas

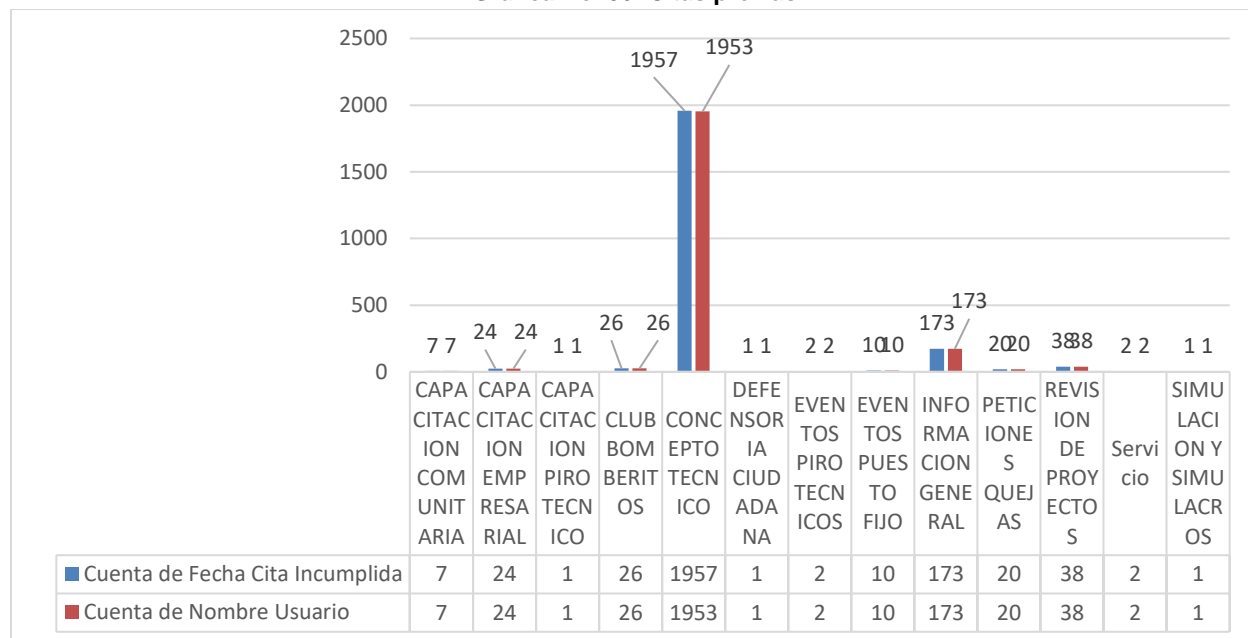
El propósito es asesorarlos en el uso de esta herramienta, para que le permita a la ciudadanía agendar una cita en la sede principal y lograr brindarle servicio personalizado.

Para este semestre hubo 2.262 citas agendadas desde la página web de la entidad, con el fin que el ciudadano pueda evitar aglomeraciones en el punto de atención, reducir los tiempos de espera, entre otros beneficios.

La asistencia de la ciudadanía fue de ciento nueve (109) los cuales fueron registraron su asistencia, diecinueve (19) ciudadanos confirmaron asistencia en el kiosko presencial y por solicitud del ciudadano o por su propia gestión se encuentran ocho (8) citas previas:

Nuestro propósito es asesorarlos en el uso de esta herramienta, por lo tanto, podrá agendar una cita con nuestros colaboradores, para brindarle servicio personalizado.

Grafica No. 06: Citas previas



4. SUGERENCIAS

- Abreviar los pasos y tener en cuenta a las personas que no tienen en conocimiento en el manejo de los sistemas.
- Al realizar la solicitud en la parte de calificador de riesgo no son muy claras las opciones para aproximar la actividad de mi establecimiento, recomiendo alimentarla con más opciones que faciliten realizar la clasificación del riesgo.
- Cumplir con los tiempos establecidos para el trámite.

• Disminuir tiempos de respuesta.
• El curso virtual es muy tardío.
• Es un trámite demasiado largo y no hay respuesta oportuna por parte de la entidad.
• Facilitar los procesos por lo cual nos perjudica con nuestros establecimientos.
• La visita debería ser más rápida.
• Mas acompañamiento por parte de la entidad en el proceso virtual.
• Mas claro, para realizar la auto revisión.
• Mas información en la página de bomberos para quienes desean tramitar el concepto.
• Mejorar el tutorial.
• No permite acceder a la información completa como usuario, debemos dirigirnos siempre a la sede en físico para que los funcionarios nos apoyen.
• No volver a realizar un cobro
• Otros métodos de pago
• Que haya más canales de atención para consultas del portal.
• Que la actualización de datos sea más fácil de solicitar.
• 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.
• Que sea más fácil recibir atención al ciudadano, la información no es clara respecto a cómo proceder frente a dificultades con el portal
• Reforzar la asesoría virtual.
• Tener la misma información con otras entidades para que no puedan cerrar el establecimiento mientras está en trámite con bomberos.
• 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: agosto de 2024.



HERNANDO IBAGUÉ RODRIGUEZ
SUBDIRECTOR DE GESION CORPORATIVA (E)

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



Elaboró: Karen Baracaldo - Contratista SGC – Equipo Servicio a la Ciudadanía

