

## INFORME DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA CUARTO TRIMESTRE DE 2023

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
3.3 Defensor del Ciudadano .....	8
4. SUGERENCIAS .....	8



## INFORME DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA PRIMER TRIMESTRE DE 2024

### 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 al ciudadano, en concordancia con las políticas distritales sobre la materia y ejercer la Defensoría del Ciudadano en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos.

En este sentido, se presenta los resultados de la medición de satisfacción de la ciudadanía del primer 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 servicioprestado 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 el uso de 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 el presente informe fueron realizadas durante los meses de enero, febrero y marzo 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 como administrativamente, esto con el fin de aportar elementos para la toma de decisiones por parte 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, es el responsable de aplicar y generar el informe trimestral de los resultados de las encuestas a trámites y servicios, así como socializarlo a las áreas; por su parte las áreas son responsables de suministrar el insumo (bases de datos) para realizar la medición, igualmente participar en las mesas de trabajo necesarias para dar cumplimiento al 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 remitidas desde los servicios a partir del universo, el cual 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 dejaba una sola vez. Para definir la modalidad, se estableció que esta debía ser la de 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 primer trimestre del 2024 la encuesta se aplicó entre el 1 de enero al 31 de marzo 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
<b>NOMBRE DE LA ENCUESTA</b>	Encuesta de Satisfacción ciudadana de Bomberos Bogotá
<b>REALIZADA POR</b>	UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Subdirección de Gestión Corporativa equipo de servicio a la ciudadanía
<b>PERÍODO DE MEDICIÓN</b>	Primer trimestre
<b>AREA DE COBERTURA</b>	Bogotá D.C.
<b>OBJETIVO DE LA ENCUESTA</b>	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 como administrativamente, esto con el fin de aportar elementos para la toma de decisiones por parte de la alta Dirección.
<b>SERVICIOS MEDIDOS</b>	Atención ciudadana (conceptos técnicos)
<b>TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS:</b>	Contacto directo con el ciudadano a través de los canales telefónica, virtual y presencial
<b>NÚMERO DE PREGUNTAS</b>	Catorce (14)
<b>ENCUESTAS FALLIDAS</b>	24
<b>TOTAL, CIUDADANOS ENCUESTADOS</b>	Cuatrocientos cuarenta y cuatro (444) con porcentaje de representación del 5%
<b>SATISFACCIÓN GENERAL</b>	96%
<b>META 2024</b>	97%

### 3. RESULTADOS

#### 3.1 Caracterización

De cuatrocientos cuarenta y cuatro (444) encuestas aplicadas, se obtienen los siguientes datos identitarios de las personas que acuden a Bomberos Bogotá a realizar algún trámite



o información:

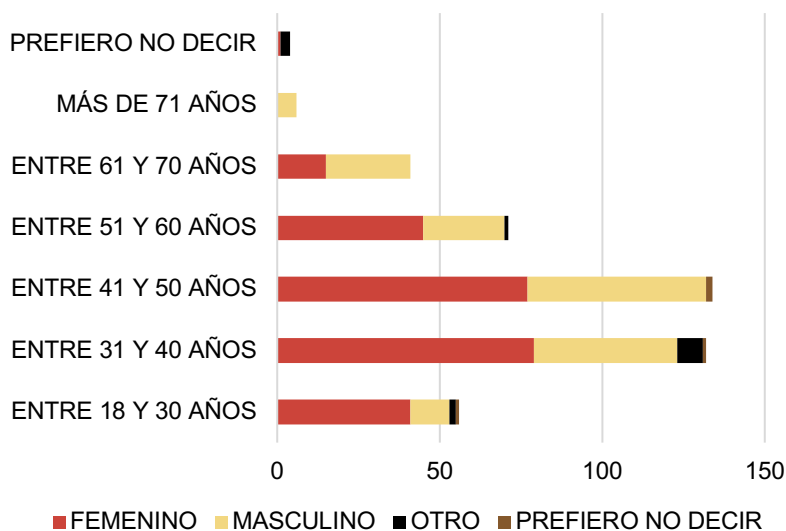
**Tabla No. 02 CARACTERIZACIÓN EDAD Y GÉNERO**

EDAD/GÉNERO	FEMENINO	MASCULINO	OTRO	PREFIERO NO DECIR	TOTAL
ENTRE 18 Y 30 AÑOS	41	12	2	1	56
ENTRE 31 Y 40 AÑOS	79	44	8	1	132
ENTRE 41 Y 50 AÑOS	77	55		2	134
ENTRE 51 Y 60 AÑOS	45	25	1	0	71
ENTRE 61 Y 70 AÑOS	15	26	0	0	41
MÁS DE 71 AÑOS	0	6	0	0	6
PREFIERO NO DECIR	1	0	3	0	4
TOTAL	258	168	14	4	444

*Fuente: encuestas aplicadas primer semestre 2024*

El 58% de la ciudadanía que contestó la encuesta se identificó como mujer, el 38% como hombre, un 3% se identificó en otros, mientras que el 1% prefiere no contestar.

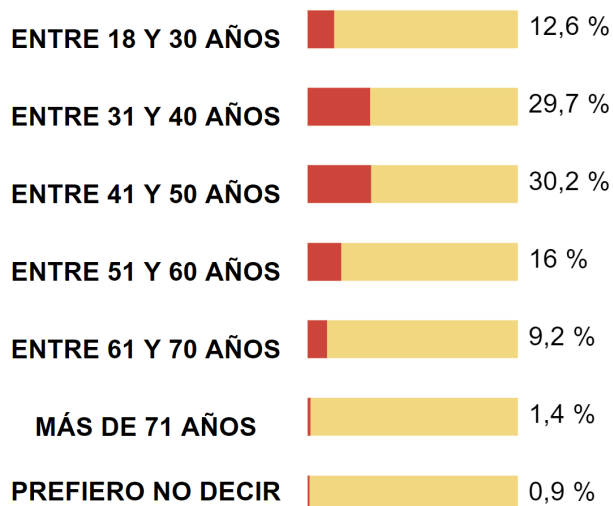
**Gráfica No. 01 Caracterización edad y género**



*Fuente: encuestas aplicadas primer semestre 2024*

**Gráfica No. 02 Porcentaje caracterización edad y género**





Fuente: encuestas aplicadas primer semestre 2024

El 30.2% de las personas encuestadas refieren encontrarse entre 41 y 50 años, el 29.7% entre los 31 y 40 años, el 12.6% entre los 18 y 30 años, el 16% entre los 51 y 60 años, y el 12% restante sobre los 61 años.

El 96.8% de la población encuestada manifiesta no pertenecer a ningún grupo poblacional específico, 0.5% a un grupo étnico, 2.3% vendedor informal y 0.5% otro diferente a los mencionados. El 99.5% indica no ser persona con discapacidad, tan solo 0.5% indica tener algún tipo de discapacidad.

### 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 primer trimestre de 2024 se alcanzó un promedio de satisfacción general del 96%:

Ilustración No. 01: Satisfacción general



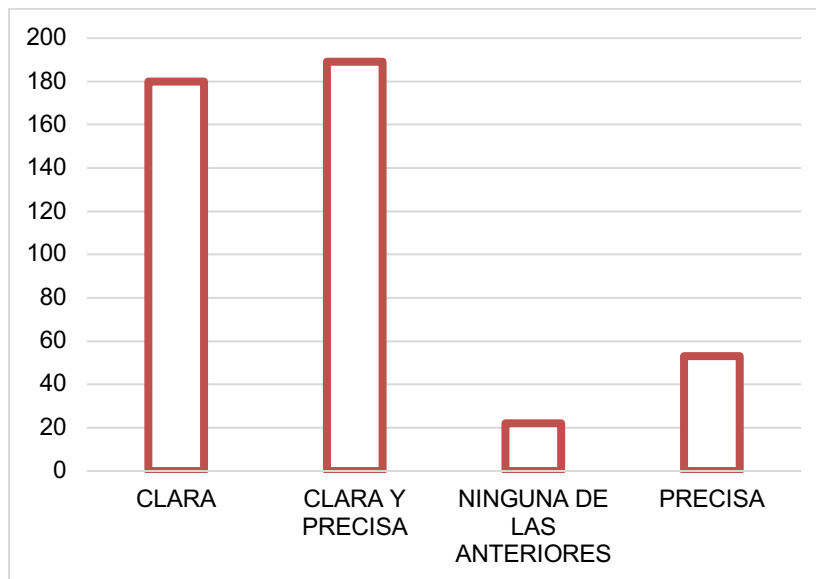
Fuente: encuestas aplicadas primer semestre 2024

En cuanto a la calidad de la información brindada a cuatrocientos veintidós (422)



ciudadanos considera que la información es clara y precisa, el 0.45% es decir tres (3) personas no responden:

**Gráfica No. 02 Percepción de la información**



*Fuente: encuestas aplicadas primer semestre 2024*

### 3.3 Portal de servicios

De igual manera que en el trimestre anterior incluye dentro de cuestionario respuestas específicas del portal del servicio, herramienta de autogestión ciudadana que se implementó en agosto de 2022.

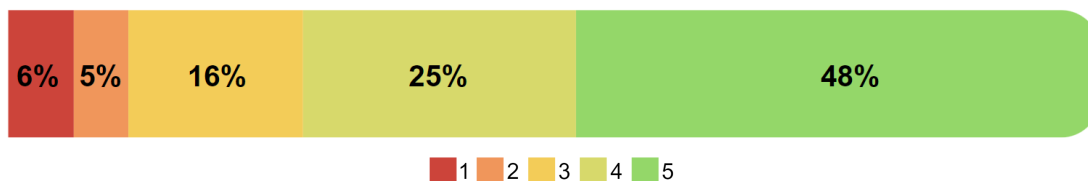
De los cuatrocientos cuarenta y cuatro (444) ciudadanos encuestados el 85.4% manifiesta que ha utilizado el portal de servicios, a quienes se les pregunta si dicha herramienta facilita el trámite y expedición del concepto técnico, a lo cual responde afirmativamente el 70%.

Por otra parte, se les consulta si consideran que el portal de servicio mejora los tiempos de expedición del concepto, el 77% manifiesta que sí, el 22% indica que no y el 1% no respondieron.

Finalmente, en relación con el portal de servicios se le consulta a la ciudadanía su percepción frente a varios aspectos y si recomendaría el uso de este, el 45% responde que considera accesible el portal, el 34% lo considera innovador, el 20% lo considera dispendioso y el 1% no responde. 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:



**Ilustración No. 02: Recomendación general**



Fuente: encuestas aplicadas primer semestre 2024

### 3.3 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 tan solo en promedio el **37.8%** de ciudadanos encuestados reconoce esta figura y el **61.7%** no conoce la figura del defensor, el 0.5% de los encuestados no responden..

## 4. SUGERENCIAS

• Plataforma debería ser más ágil y amigable con el usuario (4)
• Más herramientas en la plataforma
• Agilidad en los procesos (6)
• Algún video o manual más explicativo del proceso para solicitud concepto técnico para mayor acompañamiento (6)
• Facilitar el manejo de la plataforma para mayores de edad (5)
• En todas las estaciones de bomberos deberían prestar el servicio de atención ciudadana para el trámite de los conceptos técnicos (4)
• Dar más capacitaciones (5)
• Mejorar tiempo de emisión de concepto técnico (3)
• El concepto técnico se debería poder descargue en vez de ir por él (2)
• El proceso del trámite es muy dispendioso (5)
• El uso de la plataforma es muy complicado (6)
• En el momento en que aparecen los errores se indique el tipo de error y porque no carga el recibo
• Mejor comunicación para el servicio por problemas de papelillo
• La atención presencial muy demorada y no son específicos (2)
• La espera para dar el recibo y tiempo de espera deben mejorar (5)
• Recordatorio para subir recibo de pago
• Al hacer la sucursal el recibo no les llega, toca radicar el recibo y empezar de nuevo.
• Respuesta más rápida de los trámites solicitados y accesibilidad al ciudadano (3)
• Preguntas más explicitas
• Rapidez y facilidad para descargar el concepto técnico (4)
• Facilitar el manejo de la plataforma y canales de comunicación (4)
• Mas información en la página web



<ul style="list-style-type: none"><li>• Mayor divulgación por redes</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Mejorar comunicación telefónica</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Mejorar las fallas en la emisión de los conceptos</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Que la información que se emite por correo sea acorde a los tiempos establecidos en el portal de servicios (2)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Que es un trámite que lo están negando desde agosto y rogar por el servicio</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Que la sede comando tenga parqueadero para los ciudadanos que se acercan a hacer trámites</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Mejorar los tiempos de respuesta de las peticiones (4)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Que sea más accesible al comerciante</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Que sea más preciso la información para no desplazarse hasta el punto principal (2)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Atención personalizada</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Recibir más pronto la asignación de la visita, información y requisitos</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar la corrección a los datos que no se piden, pero lo exige el sistema</li></ul>

Fecha de elaboración: mayo de 2024



**SUBDIRECTORA DE GESION CORPORATIVA**

Elaboró: Jasbleidi Mojica - Profesional Contratista – Servicio a la ciudadanía

