

## INFORME DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA PRIMER TRIMESTRE DE 2025

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 Defensor del Ciudadano .....	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 primer trimestre de 2025, 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 enero al 31 de marzo de 2025.

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 (Satisficho) y 1 (poco satisfecho) y preguntas dicotómicas: respuesta de “Sí” o “No”.

**Desarrollo del estudio:** Durante la atención presencial prestada en los puntos de atención: Edificio Comando, SUPERCADES Américas, Suba y CAD 30, 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 para aplicar las encuestas.

**Tabla No. 1 Ficha técnica de servicios**

CRITERIO	DESCRIPCION
<b>NOMBRE DE LA ENCUESTA</b>	Satisfacción ciudadana de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá
<b>REALIZADA POR</b>	UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Subdirección de Gestión Corporativa, equipo de servicio a la ciudadanía



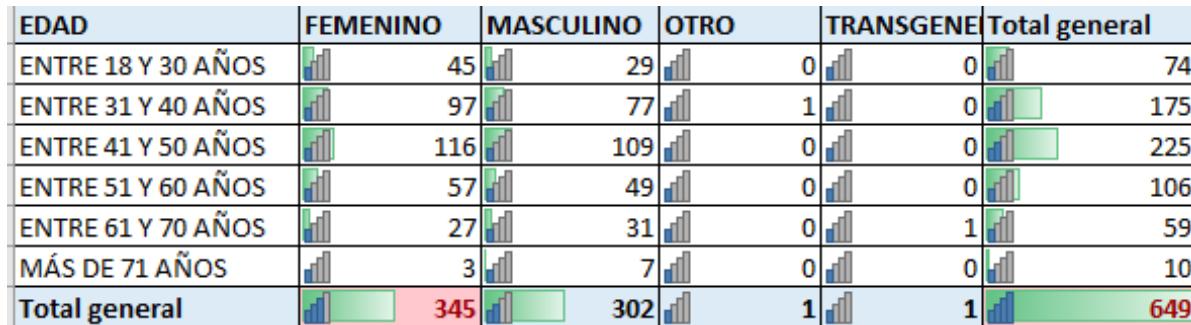
<b>PERÍODO DE MEDICIÓN</b>	Primer trimestre de 2025
<b>AREA DE COBERTURA</b>	Bogotá D.C.
<b>OBJETIVO DE LA ENCUESTA</b>	Identificar el nivel de satisfacción de la ciudadanía con relación a la atención que brinda Bomberos Bogotá desde los diferentes puntos de atención, aportando elementos para la toma de decisiones 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 y presencial
<b>NÚMERO DE PREGUNTAS</b>	Veinticuatro (24)
<b>ENCUESTAS FALLIDAS</b>	0
<b>TOTAL, CIUDADANOS ENCUESTADOS</b>	Seiscientos cuarenta y nueve (649) ciudadanos encuestados con un porcentaje de representación del 18%, con relación a los 3.510 ciudadanos atendidos durante el período
<b>SATISFACCIÓN GENERAL</b>	99,5%
<b>META 2025</b>	99%

### 3. RESULTADOS

#### 3.1 Caracterización

Seiscientos cuarenta y nueve (649) encuestas aplicadas, se obtienen los siguientes datos de las personas que acuden a Bomberos Bogotá a realizar algún trámite o información:

**Tabla No. 02 Caracterización edad y género.**



*Fuente: encuestas aplicadas primer trimestre 2025*

Del total de las personas encuestadas que además responden a los criterios de caracterización por edad y género, se obtiene que el 53% se identificaron como mujeres, el 47% como hombres y el porcentaje restante se registra en otros, o decide no responder.



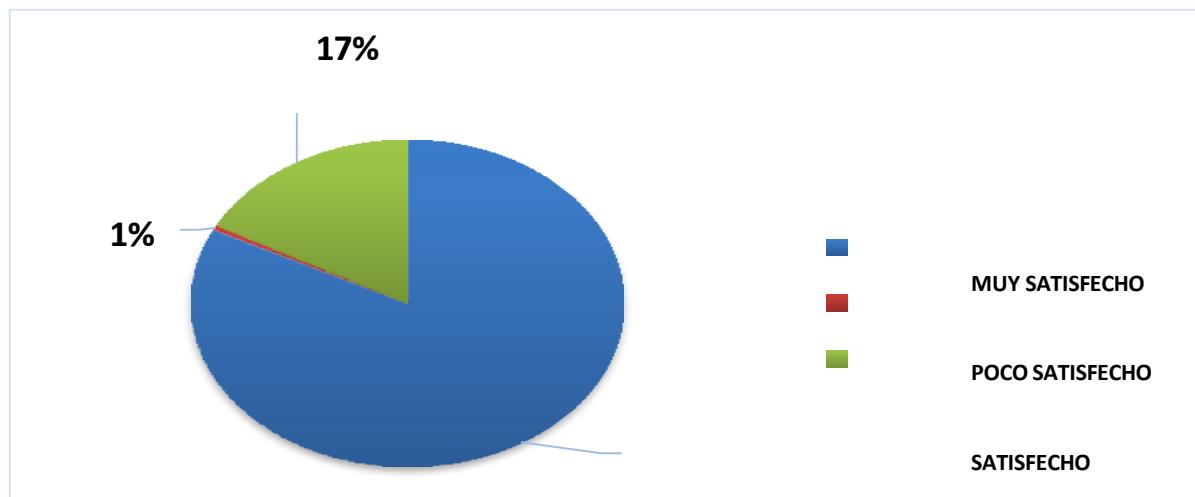
El 13% de las personas que respondieron este numeral, indica encontrarse entre los 31 y 40 años, el 17% entre los 41 y 50 años, el 6%, entre los 18 y 30, el 8%, entre los 51 y 60 años de edad, el 50% y el restante manifiesta encontrarse en un rango de edad de 61 años y más.

Por otra parte, de los Seiscientos cuarenta y nueve (649) que respondieron la encuesta, en la pregunta: "pertenece a alguno de los siguientes grupos poblacionales", el 96% refiere que no pertenece a ninguna población específica, el 1% refiere ser víctima del conflicto armado al igual que grupos étnicos poblacional afro, el 2% pertenece a otro grupo diferente a las opciones mencionadas en la encuesta y el 0.1% se identifica como vendedor informal.

### 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 semestre de 2025 se alcanzó un promedio de satisfacción general del 99,5%:

**Gráfica No 01: Satisfacción general**



Fuente: resultados encuestas aplicada primer trimestre 2025

A la pregunta “*la información brindada por nuestro personal fue*” los ciudadanos consideran que la información es clara y precisa en un 67 %, el 25% indica que la información fue clara, el 6% indican que la información fue precisa, y el 2% ninguna de las opciones anteriores:



## Gráfica No. 02 Información general



Fuente: encuestas aplicadas primer trimestre 2025

### 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.

El 60% de los ciudadanos que respondieron esta pregunta indica que ha utilizado el portal de servicios:

### Grafica No. 03: Uso del portal de servicios



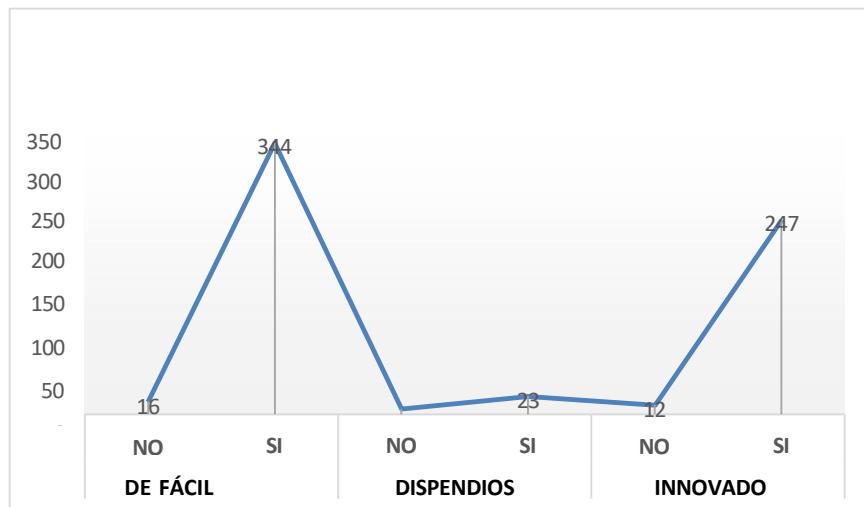
Fuente: encuestas aplicadas primer trimestre 2025

En relación con la siguiente pregunta, “*considera que el portal de servicios le facilita el trámite del concepto técnico*”, se encuentra que el 53% es decir de las 649 que respondieron esta pregunta



consideran que el portal facilita la gestión.

**Grafica No. 04: Facilidad del trámite a través del portal de servicios**

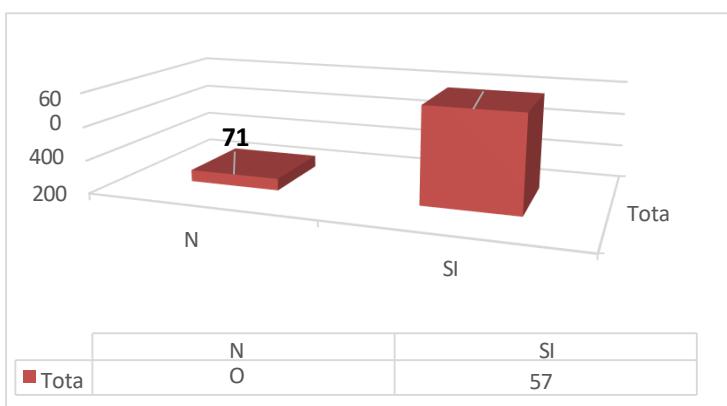


Fuente: encuestas aplicadas primer trimestre 2025

Por otra parte, se les consulta si consideran que el portal de servicio mejora los tiempos de expedición del concepto y el 99% manifiesta que sí y el 0,1% restante indica que no.

En relación con el portal de servicios (616) ciudadanos consideran que el portal de servicios es de fácil acceso, (71), ciudadanos indican que es la primera vez que usan el portal de servicios y por último (33) personas indican que el portal no ha mejorado en tiempos de trámite y expedición de concepto técnico:

**Grafica No. 05: ha utilizado el portal se servicios?: si o no**



Fuente: resultados encuestas aplicada primer trimestre 2025

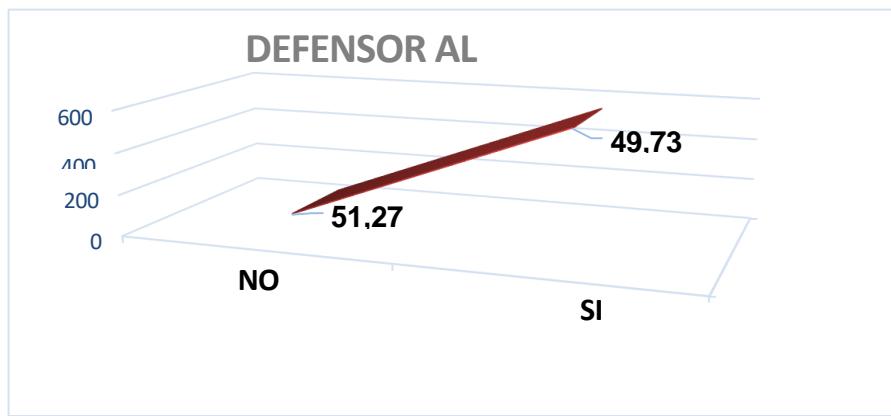


Realizando la encuesta 71 personas (no) conocen y 579 si conocen el portal de servicios UAECOB.

### 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 **51,27%** de ciudadanos encuestados no reconoce esta figura y el **49,73%** conoce la figura del defensor.

**Grafica No. 06: ¿CONOCE LA FIGURA DEL DEFENSOR AL CIUDADANO?**



Fuente: resultados encuestas aplicada primer trimestre 2025

Como estrategia de mejora, en las próximas encuestas realizadas se adicionará información por parte del asesor de servicio a la ciudadanía frente a la figura del defensor del ciudadano.

## 4. SUGERENCIAS

- ❖ El portal de servicios es muy difícil.
- ❖ Mejorar la descarga del concepto y la auto revisión.
- ❖ La visita debe ser más pronta
- ❖ Muchas gracias por la hermosa labor que realizan los Bomberos Bogotá.
- ❖ Mejorar los tiempos.
- ❖ Actualizar el portal.
- ❖ Actualizar el valor de pago.
- ❖ Expedir alguna constancia.
- ❖ Más ayudas para las personas que se les dificultad manejar el portal.
- ❖ Mejorar el servicio telefónico.
- ❖ Modificar el valor de pago en la plataforma.



- ❖ Realizar las capacitaciones presencialmente.
- ❖ La presentación del curso virtual visualmente, no es de fácil manejo, por favor mejorar.
- ❖ Que genere el concepto de riesgo moderado más rápido.
- ❖ Presencia en el sur de la ciudad para brindar acompañamiento presencial.
- ❖ Herramienta que permita editar los datos básicos del usuario del Portal de servicios.
- ❖ Entregar los certificados en el tiempo establecido.
- ❖ Más instructivos para las personas mayores.

Fecha de elaboración: mayo de 2025.



SUBDIRECTORA DE GESTIÓN CORPORATIVA  
U.A.E. CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE BOGOTÁ.

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

