



[Honor, Valor, Disciplina]

U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS

BOGOTÁ D.C.

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos



RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

SEGUNDO TRIMESTRE DE 2026

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA
SERVICIO A LA CIUDADANÍA



Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO	3
1.1 Objetivos específicos	3
2. METODOLOGÍA	3
2.1 Responsable.....	3
2.2 Tipo de encuestas	3
2.3 Ficha técnica	4
3. RESULTADOS POR ENCUESTAS REALIZADAS	4
3.1 Caracterización.....	4
3.2 Encuesta de satisfacción ciudadana – Concepto Técnico	6
3.3 Percepción de la Información.....	7
3.4 Facilidad del trámite a través del portal de servicios.....	8
3.5 Ha usado el portal de servicios	8
3.4 Accesibilidad al portal de servicio	9
3.6 Tiempo de gestión.....	10
3.7 Defensoría ciudadana.....	10
3.8 Conclusiones.....	11
1	
3.9 Encuestas y atención del SIGFILAS	
3.10 Recomendaciones	11

INTRODUCCIÓN

La Subdirección de Gestión Corporativa de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá (UAECOB) tiene entre sus funciones formular, dirigir y verificar la implementación de las políticas, planes y programas de servicio al ciudadano. Esto se realiza en concordancia con las directrices distritales y en el marco del ejercicio de la Defensoría del Ciudadano.

En este sentido, se presentan los resultados de la medición de satisfacción ciudadana correspondientes al segundo trimestre de 2026. Esta evaluación se enfoca exclusivamente en los canales y servicios gestionados por el equipo de servicio a la ciudadanía:

- **Atención a la ciudadanía** (orientación y trámites de conceptos técnicos).
- **Trámite de PQRS** (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias).

Para el segundo trimestre de 2026, se aplicaron formularios virtuales y telefónicos adaptados a las necesidades de información de la entidad. Estas encuestas incluyen el consentimiento expreso de los usuarios para el uso y manejo de sus datos personales, en estricto cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012. Las mediciones reportadas se recolectaron durante los meses de abril, mayo, junio.

1. OBJETIVO:

Determinar el nivel de satisfacción de la ciudadanía respecto a los canales de atención y los servicios gestionados por el equipo de servicio a la ciudadanía de Bomberos Bogotá, con el fin de aportar insumos clave para la toma de decisiones estratégicas por parte de la alta dirección.

1.1 Objetivos específicos

- ☐ Medir la satisfacción general de la ciudadanía con relación a la atención brindada por el equipo de servicio a la ciudadanía.
- ☐ Recolectar las sugerencias y observaciones de los usuarios para fortalecer los canales de atención de la entidad.
- ☐ Identificar oportunidades de mejora en los trámites y servicios evaluados a partir de las experiencias reportadas por los ciudadanos.
- ☐ Establecer las competencias y habilidades que se deben fortalecer en los colaboradores que realizan funciones de atención directa al ciudadano.

2. METODOLOGÍA

2.1 Responsable

El proceso de servicio a la ciudadanía le corresponde a la Subdirección de Gestión Corporativa, debe aplicar y generar el informe trimestral de los resultados de las encuestas aplicadas a trámites y servicios, así como socializarlo a las áreas.

2.2 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, contestando lo que desea con respecto a la pregunta.
- ✓ Preguntas cerradas: se establecen todas las posibles alternativas para medir la satisfacción con una tabla de peso de 4 (muy satisfecho), 3 (Satisfecho), 2 (poco satisfecho) y 1 (muy insatisfecho), preguntas dicotómicas: respuesta de “Sí” o “No” y calificación de 1 a 5.

2.3 Ficha técnica

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
NOMBRE DE LA ENCUESTA	Encuesta de Satisfacción ciudadana de Bomberos Bogotá
REALIZADA POR	UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Subdirección de Gestión Corporativa Proceso de servicio a la ciudadanía
PERÍODO DE MEDICIÓN	Segundo trimestre 2026
AREA DE COBERTURA	Bogotá D.C.
OBJETIVO DE LA ENCUESTA	Determinar el nivel de satisfacción de la ciudadanía respecto a los canales de atención y los servicios gestionados por el equipo de servicio a la ciudadanía de Bomberos Bogotá, con el fin de aportar insumos clave para la toma de decisiones estratégicas por parte de la alta dirección.
SERVICIOS MEDIDOS	- Atención ciudadana (conceptos técnicos) - Trámite PQRS
TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS:	Contacto directo con el ciudadano a través de los canales telefónico, virtual y presencial
NÚMERO DE PREGUNTAS	Veinticuatro (24)
UNIVERSO	23.403
MUESTRA TOTAL, CIUDADANOS ENCUESTADOS	Muestra: 1.220 (5% de universo)
SATISFACCIÓN GENERAL	99.2 %
META 2026	97 %

3. RESULTADOS POR ENCUESTAS REALIZADAS

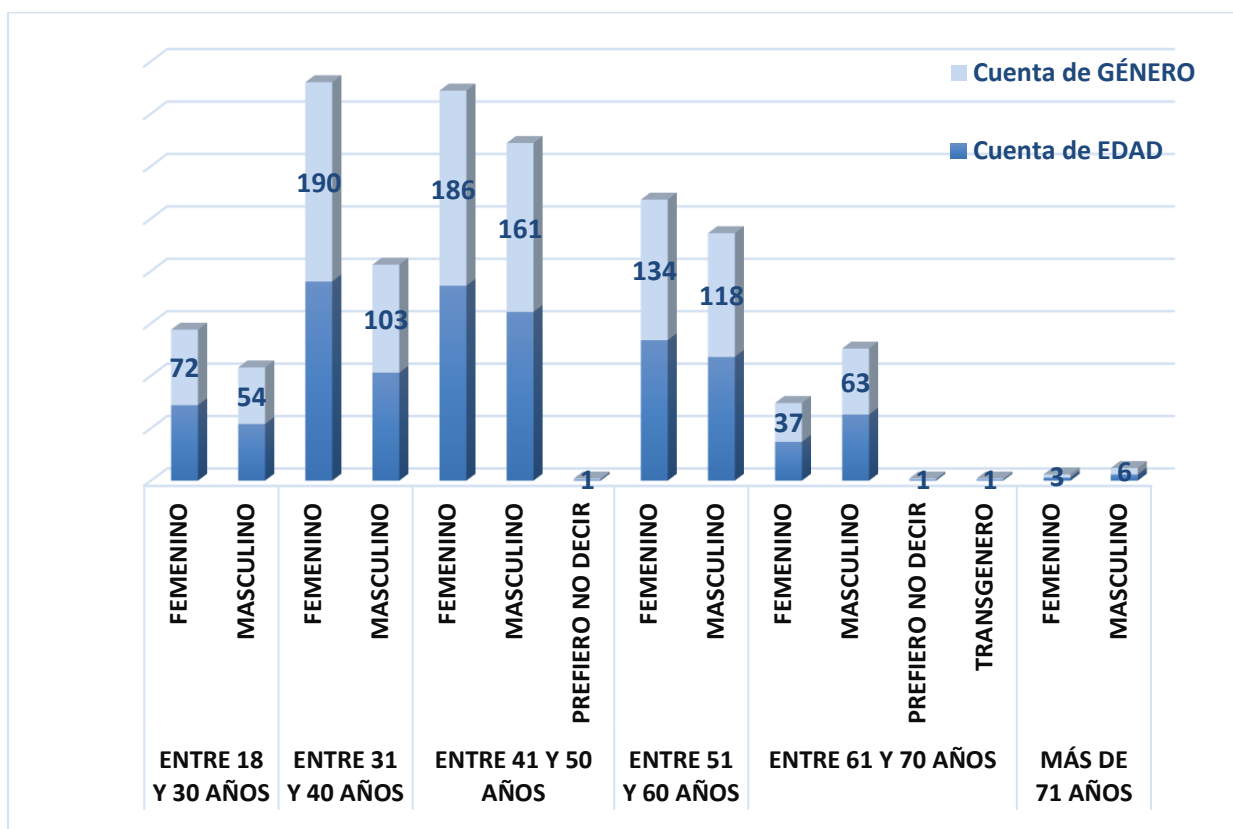
3.1 Caracterización

De las mil doscientas veinte (1.220) encuestas efectivas, se obtienen los siguientes estados de la caracterización:

- a) El 99.9% de los ciudadanos autorizaron el uso y tratamiento de datos.

- b) El 55% de las personas se identificaron de género femenino, es decir seiscientos setenta y tres (622) ciudadanas, y el 45% representado con quinientos treinta (505) ciudadanos de género masculino.
- c) El 17% de las mujeres que respondieron este numeral, indica encontrarse entre los 31 y 40 años, y los hombres con 9%. El 6% las mujeres y los hombres 14% entre los 41 y 50 años, el 6% las mujeres y el 5% los hombres entre los 18 y 30, el 6%, las mujeres y el 3% los hombres entre los 51 y 60 años de edad, el 7% y el restante manifiesta encontrarse en un rango de edad de 61 años y más.

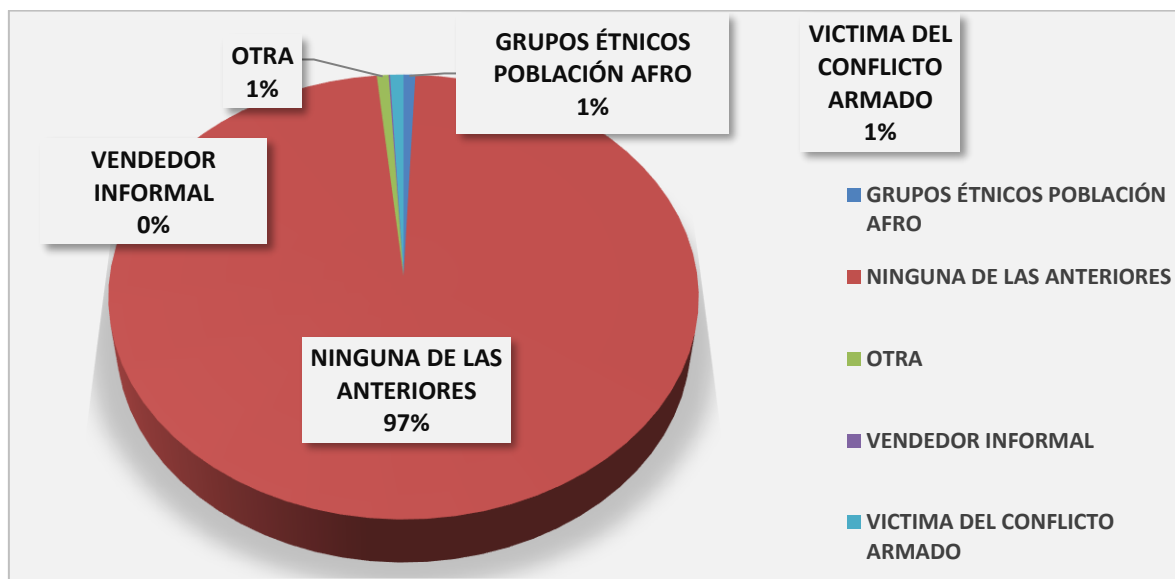
Gráfica No. 1 Edad & Genero



Fuente: encuestas aplicadas 2 trimestre 2026

- d) Por otra parte, de las mil ciento treinta (1.130) que respondieron la encuesta, en la pregunta: “pertenece a alguno de los siguientes grupos poblacionales”, el 97% refiere que no pertenece a ninguna población específica, el 1% refiere ser víctima del conflicto armado al igual que grupos étnicos poblacional afro, el 1% pertenece a otro grupo diferente a las opciones mencionadas en la encuesta y el 1% se identifica como vendedor informal.

Gráfica No. 2 Población



Fuente: encuestas aplicadas 2 trimestre 2026

3.2 Encuesta de satisfacción ciudadana – Concepto Técnico

Esta encuesta es aplicada por cada uno de los colaboradores de servicio a la ciudadanía ubicados en los diferentes Puntos de Atención (SuperCade Kr 30, Américas y Suba, así como en el Edificio Comando y las Ferias de Servicio al ciudadano en las cuales se ha participado activamente, la tabla contiene los porcentajes de participación en la encuesta dentro del periodo evaluado.

Se identifica que el punto de Atención que mayor afluencia de ciudadanos reporta es el SuperCade Kr 30 con un porcentaje de afluencia del 69%

Tabla No. 1

PUNTO DE ATENCIÓN	% ATENCIÓN / SEDE
SEDE PRINCIPAL EDIFICIO COMANDO	62%
SUPERCADDE CARRERA 30	19%
SUPERCADDE SUBA	15%
SUPERCADDE AMERICAS	4%

Fuente: encuestas aplicadas 2 trimestre 2026

Para el segundo trimestre del 2026, el total de respuestas efectivas ciudadanas fueron un total mil ciento treinta (1.130) del servicio prestado en los puntos de atención con un alto grado de satisfacción del 98%.

Tabla No. 2

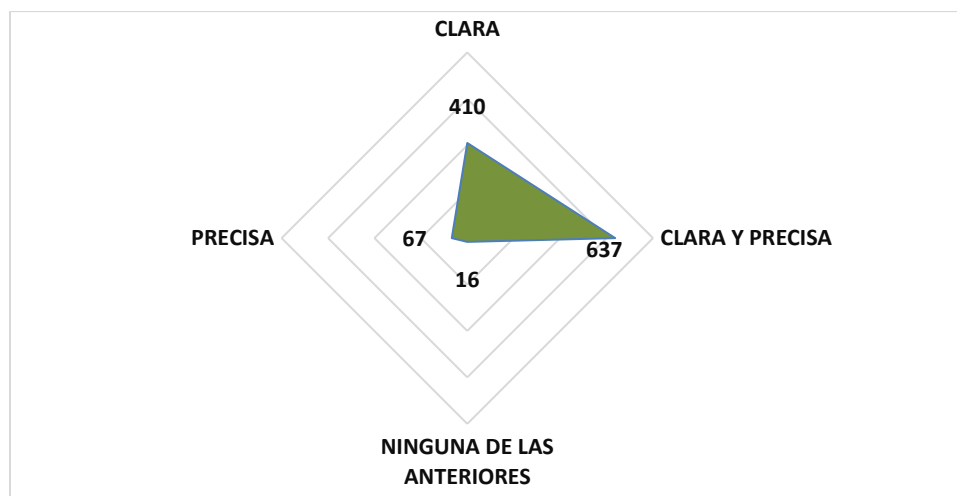
PUNTO DE ATENCIÓN	Muy Satisfecho	Satisfecho	Poco Satisfecho
SEDE PRINCIPAL EDIFICIO COMANDO CALLE 20 # 68 A – 06	615	84	2
SUPERCARRETERA CARRERA 30	207	62	3
SUPERCARRETERA SUBA	101	70	1
SUPERCARRETERA AMERICAS	38	3	1
TOTAL	961	219	7

Fuente: encuestas aplicadas 2 trimestre 2026

3.3 Percepción de la Información

A la pregunta “la información brindada por nuestro personal fue” los ciudadanos consideran que la información es clara y precisa en un 56 %, el 36% indica que la información fue clara, el 6% indican que la información fue precisa, y el 2% ninguna de las opciones anteriores:

Gráfica No. 3 Percepción de la información

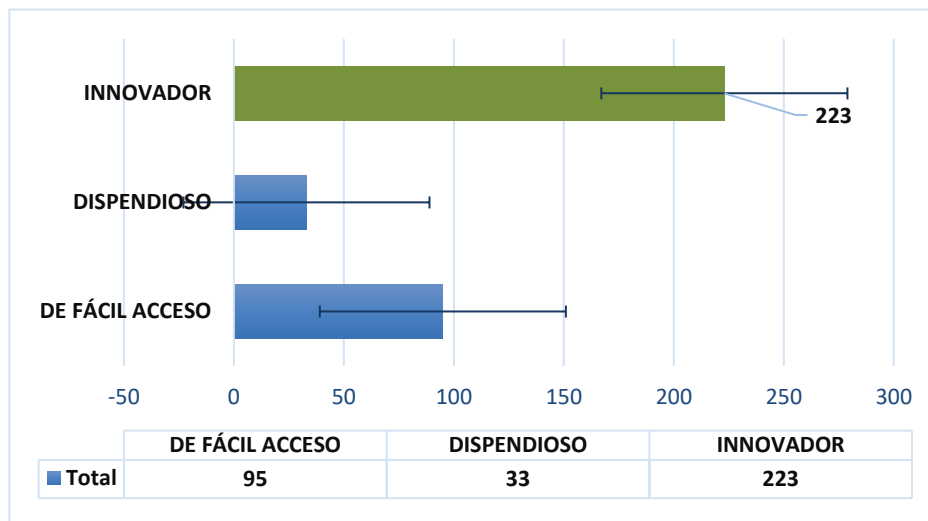


Fuente: encuestas aplicadas 2 trimestre 2026

3.4 ¿Para usted el portal de servicios es:

Fue de fácil acceso, dispendioso o innovador. El cual el tema de innovador fue el más elegido. Con 223 calificaciones de esta, 95 de fácil acceso y 33 dispendioso.

Gráfica No. 4: Para usted el portal de servicios es?

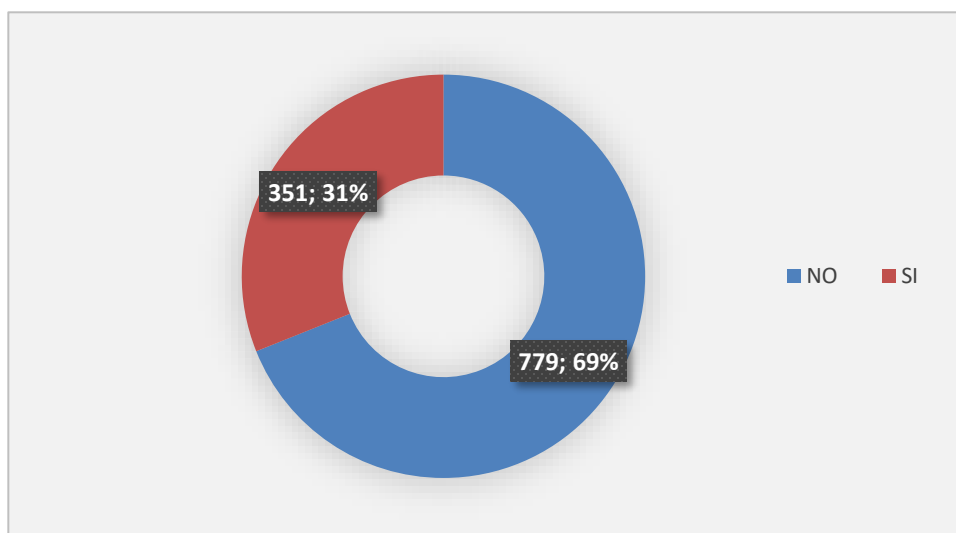


Fuente: encuestas aplicadas 2 trimestre 2026

3.5 ¿Ha usado el portal de servicios UAECOB?

En otra pregunta, el uso del portal, si la ciudadanía ha usado este sistema. El 31% de los ciudadanos que respondieron esta pregunta indica que ha utilizado el portal de servicios:

Gráfica No. 5: Uso del portal

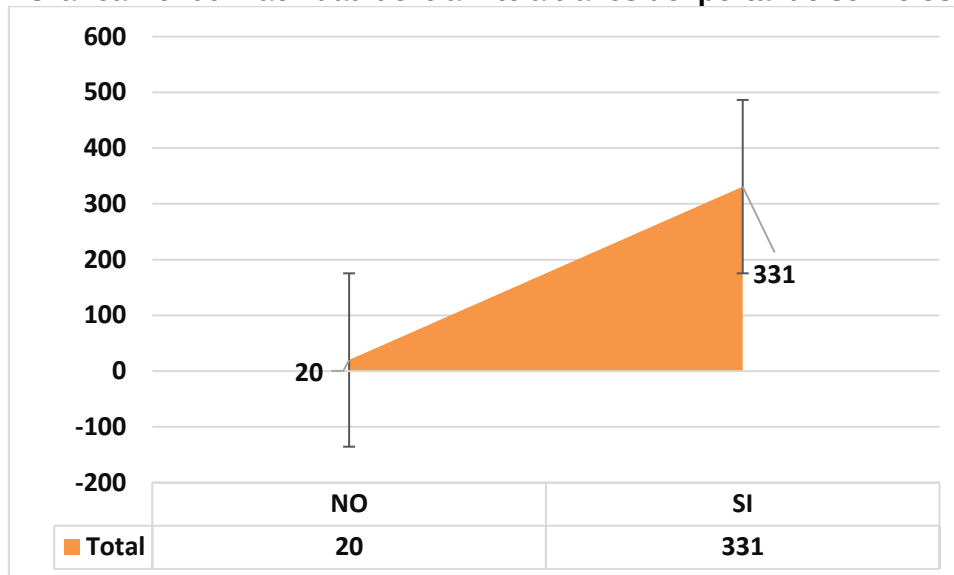


Fuente: encuestas aplicadas 2 trimestre 2026

3.6 Accesibilidad al portal de servicio

En relación con la siguiente pregunta, “*considera que el portal de servicios le facilita el trámite del concepto técnico*”, se encuentra que el 94% es decir de las mil ciento treinta (1.130) personas que respondieron esta pregunta consideran que el portal facilita la gestión.

Gráfica No. 06: Facilidad del trámite a través del portal de servicios

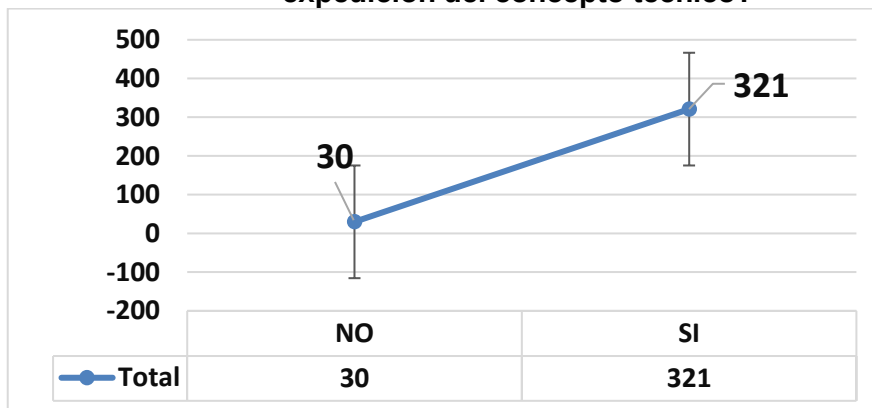


Fuente: encuestas aplicadas 2 trimestre 2026

3.7 Tiempo de gestión

Por otra parte, se les consulta si consideran que el portal de servicio mejora los tiempos de expedición del concepto y el 91% manifiesta que sí y el 9% restante indica que no.

Gráfica No. 07: ¿El Portal de servicio mejoró los tiempos de atención y expedición del concepto técnico?

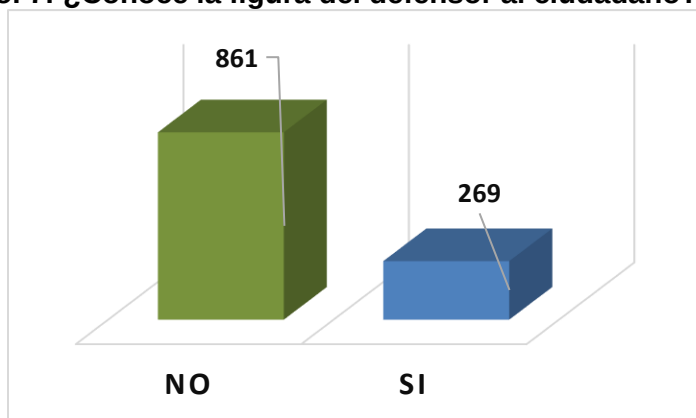


Fuente: encuestas aplicadas 2 trimestre 2026

3.8 Defensoría ciudadana

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 **24%** de ciudadanos encuestados no reconoce esta figura y el **76%** conoce la figura del defensor.

Gráfica No. 7: ¿Conoce la figura del defensor al ciudadano?

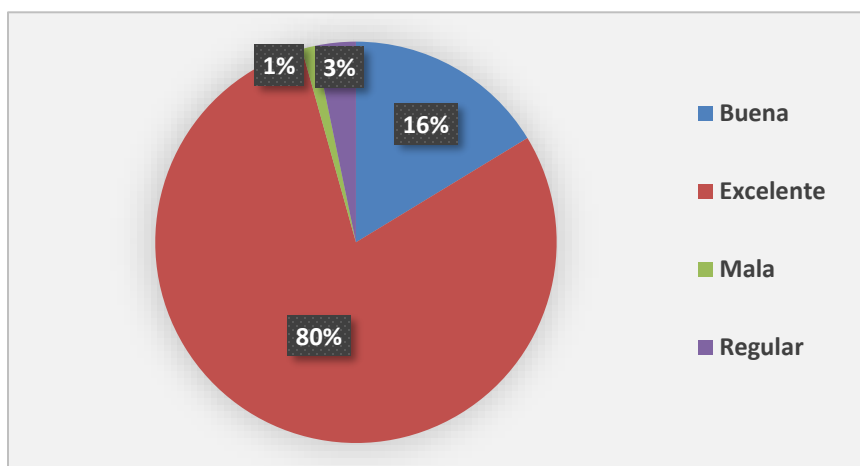


Fuente: encuestas aplicadas 2 trimestre 2026

3.9 Encuestas y atención del SIGFILAS.

Estas encuestas de satisfacción se dan en el sistema de atención de la sede principal, exclusivamente en ese punto de atención, esta atención es más centrada y dirigida ahí mismo a otras áreas o entidades, se da información más personalizada que en los otros puntos de atención. En total se registran en la base de datos de atención a un total de 92 ciudadanos. Esta calificación obtuvo un 80% excelente, un 16% buena, y 3% regular.

Gráfica No. 08: sigfilas



Fuente: encuestas aplicadas 2 trimestre 2026

3.10 CONCLUSIONES

- El número de encuestas realizadas representa un 26.3% del total de ciudadanos atendidos en el trimestre, lo que garantiza la meta objetivo requerida en el plan de satisfacción ciudadana.
- Para el segundo trimestre del 2026 se obtuvo un aumento 20 veces la participación de los ciudadanos pasando de un 1.275% a un 26% del conteo total de atenciones en los diferentes canales. Lo cual representa un logro notable para la oficina de servicio al ciudadano.
- La ampliación de cobertura con (5) encuestas de medición de satisfacción enfocadas en los procesos de atención al ciudadano permiten fijar objetivamente estrategias de mejora continua para poder brindar un mejor servicio y atención a los ciudadanos.
- Los procesos de atención enfocados en capacitación y formación y trámite PQRS, requieren una estrategia para mejorar el grado de satisfacción de los usuarios que utilizan estos medios.
- Al revisar las encuestas realizadas para IMER, se debe trabajar en el tiempo de atención, ya que es el porcentaje más bajo para este servicio.
- Para el servicio de aglomeraciones es importante buscar una estrategia de realización de encuestas, se plantea que las encuestas las realice el responsable del servicio o la realización de las mismas de manera semestral, toda vez que las personas que se reportan en la base de suministros en su gran mayoría son representantes legales, productores de eventos, los organizadores de actividades u o los administradores de escenarios.

3.11 RECOMENDACIONES

- Mejorar los tiempos de respuesta.
- Que la plataforma tenga ayudas.
- Que la sucursal de los cursos tenga tutorial.
- Claridad para imprimir el recibo y aclarar el no pago.
- Mejorar los tiempos de respuesta.
- Las páginas de internet no son claras son bastante complejas.
- Más rapidez en la visita.
- Más puntos de atención.

Fecha de elaboración: Julio de 2026


SUBDIRECTORA DE GESTIÓN CORPORATIVA

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona, Líder de servicio a la ciudadanía.

Proyectado: Eddie Santiago Rodríguez Sánchez

