

## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

### RESULTADO CONSULTA VIRTUAL V2

El 6 de abril de 2022, a fin de identificar intereses de la ciudadanía y posibles acciones que tiendan a mejorar el servicio prestado en Bomberos Bogotá se generó el primer informe de resultado de la consulta virtual realizada en el marco del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, componente de servicio a la ciudadanía subcomponente 2 fortalecimiento de canales de atención, teniendo en cuenta que no se contó con la participación ciudadana deseada, se publicó por un mes más la encuesta, por lo cual en el presente documento se presentan los datos consolidados.

Este ejercicio de participación se realiza con la orientación de la Oficina Asesora de Planeación y el apoyo de la Oficina de Prensa y Comunicaciones de la entidad.

#### A. Metodología: Encuesta virtual

Se diseñan dos preguntas breves de selección múltiple con el propósito de identificar puntos de la ciudad donde la ciudadanía preferiría hacer presencia Bomberos Bogotá, para adelantar el trámite de los conceptos técnicos y obtener información de la entidad; así mismo, conocer que canal de pagos prefiere utilizar la ciudadanía para iniciar el proceso de concepto técnico.

Una vez las preguntas fueron validadas se publicaron y se invitó a la ciudadanía a participar a través de las redes sociales y correos electrónicos.



Preguntas:

1. ¿En cuál de los siguientes Puntos de atención de la Red CADE considera que debería hacer presencia Bomberos Bogotá?

SuperCADE Bosa  
SuperCADE Calle 13  
CADE Servita

2. ¿por cuál de los siguientes medios preferiré hacer el pago por concepto técnico?

PSE  
Entidad Bancaria  
A y b

Medio de divulgación:

La encuesta fue divulgada a través de:  
Twitter del 23 de marzo al 17 de mayo de 2022

Correos institucionales

[quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co](mailto:quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co)

Un total de 28 correos enviados de la base aglomeraciones

Un total 198 correos enviados de la base capacitación y formación

[tramitesconceptos@bomberosbogota.gov.co](mailto:tramitesconceptos@bomberosbogota.gov.co) :

Un total 1808 correos enviados de la base de atención de febrero 2022

Un total 1606 correos enviados de la base de atención de febrero 2022

[riesgobajo@bomberosbogota.gov.co](mailto:riesgobajo@bomberosbogota.gov.co) :

Un total 674 correos enviados de la base de atención de febrero 2022

Para un total de cuatro mil quinientos cuarenta (4.540) correos enviados a la ciudadanía.

## **B. Resultados:**

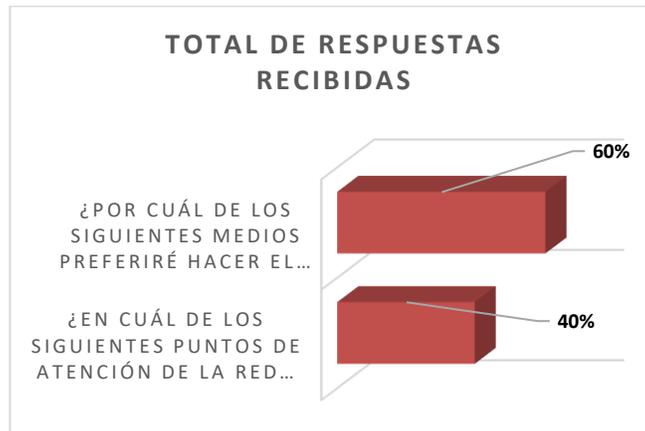
De las visitas realizadas por la ciudadanía la encuesta obtuvo 10 trinos y 16 me gusta a través de Twitter.

Por otra parte, frente a las preguntas se obtuvo trecientas cuarenta y siete (347) respuestas, así:

Pregunta 1: Ciento treinta y ocho (138) respuestas

Pregunta 2: Doscientas nueve (209) respuestas





Los resultados específicos para cada una de las preguntas fueron:

1. ¿En cuál de los siguientes Puntos de atención de la Red CADE considera que debería hacer presencia Bomberos Bogotá?

El mayor número de ciudadanos manifiestan que Bomberos Bogotá debería hacer presencia en el SuperCade calle 13 con un 59%, mientras que el 28% refieren preferencia por el SuperCade de Bosa y el 13% restante para el CADE Servita

| OPCION DE RTA              | TOTAL |
|----------------------------|-------|
| <b>SUPER CADE CALLE 13</b> | 81    |
| <b>SUPER CADE BOSA</b>     | 38    |
| <b>SERVITA</b>             | 19    |

Teniendo en cuenta estos resultados, y conforme a la demanda de atención en los SUPERCADÉS Manitas y Américas donde hace presencia actualmente Bomberos Bogotá, es pertinente evaluar de manera conjunta con el supervisor del convenio de Alcaldía Mayor de Bogotá, redefinir los puntos de atención de Bomberos en la red CADE.

2. ¿por cuál de los siguientes medios preferiré hacer el pago por concepto técnico?

El 55% de la ciudadanía que responde preferiría realizar el pago a través de PSE, el 39% que se tengan habilitadas las opciones: de entidad bancaria y PSE, mientras que tan solo el 6% elije la opción de entidad bancaria:

| OPCION DE RTA           | TOTAL |
|-------------------------|-------|
| <b>PSE</b>              | 114   |
| <b>AMBAS OPCIONES</b>   | 81    |
| <b>ENTIDAD BANCARÍA</b> | 14    |

Es necesario reiterar a la Secretaría Distrital de Hacienda, la implementación de otros



mecanismos de recaudo, para facilidad del proceso de cara a la ciudadanía.



**SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA**

Fecha de Elaboración: 18 Julio de 2022

Elaborado Por:

Jasbleidi Mojica Cardona- Contratista Profesional SGC – SC



Adriana Correa Martínez - Contratista Profesional SGC – SC

