



## INFORME DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA PRIMES 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 Defensor del Ciudadano .....	8
CONCLUSIONES .....	9



## INFORME DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA CUARTO TRIMESTRE DE 2022

### 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 2023, El ejercicio de medición de la satisfacción ciudadana se realiza teniendo en cuenta:

- © Tiempos de respuesta de las PQRSD de la prestación del servicio y/o desarrollo de la actividad.
- © 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 cuarto trimestre del 2022, 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 del año 2023.

### 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 2023 la encuesta se aplicó entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2023, es de agregar, que del cuestionario asociado al proceso de satisfacción ciudadana se tomaron las preguntas de acuerdo con las necesidades identificadas desde las áreas.

Tabla 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 Proceso de servicio a la ciudadanía
<b>PERÍODO DE MEDICIÓN</b>	Primer trimestre
<b>ÁREA 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>	Quince (15)
<b>ENCUESTAS FALLIDAS</b>	84
<b>TOTAL, CIUDADANOS ENCUESTADOS</b>	1616, con porcentaje de representación del 30%
<b>SATISFACCIÓN GENERAL</b>	98%
<b>META 2023</b>	97%

### 3. RESULTADOS

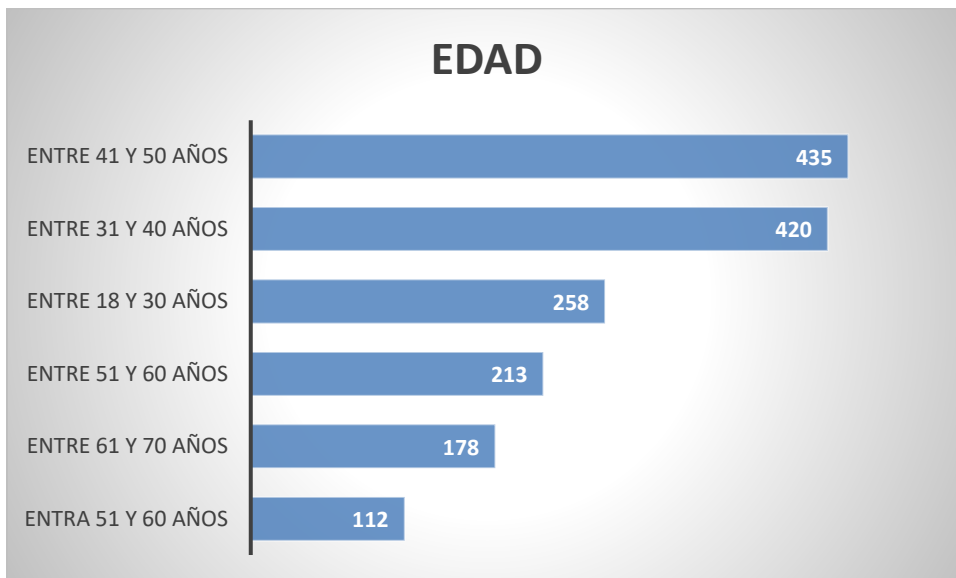
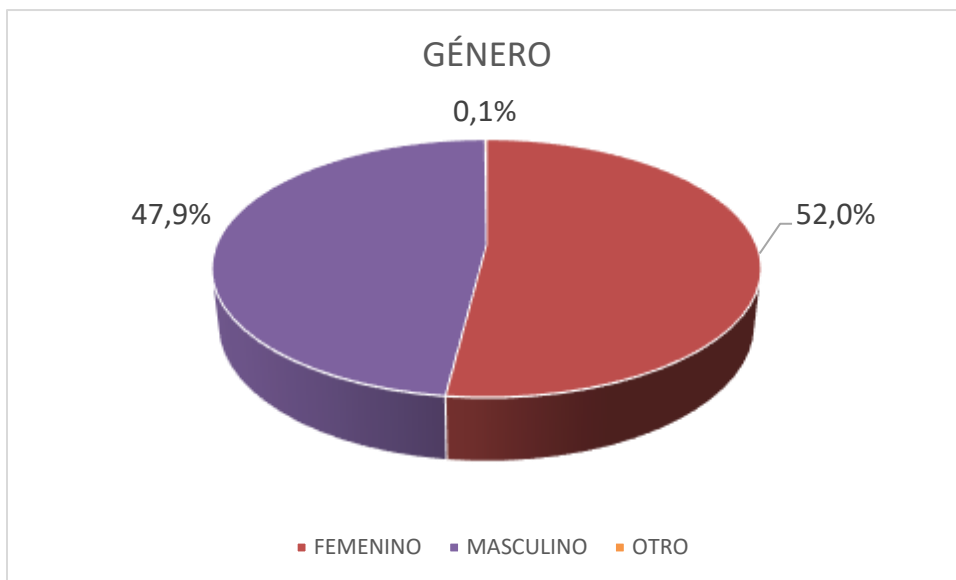
#### 3.1 Caracterización

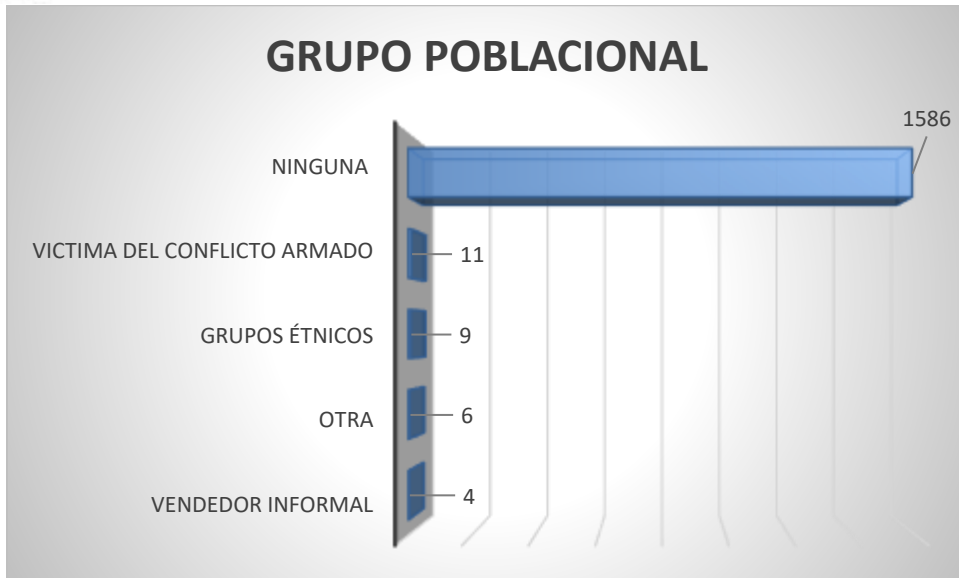
De las mil seiscientos diez y seis (1.616) encuestas aplicadas, se obtienen los siguientes datos de caracterización:

El 52% de la ciudadanía que contestó la encuesta se identificó como mujer, el 47.8% como hombre y el restante seleccionó la opción otros, el 53% de las personas encuestadas refieren encontrarse sobre los 30 años, el 13% entre 18 y 30 años, y el 34% más de 50 años.

El 98% de la población encuestada manifiesta no pertenecer a ningún grupo poblacional específico y en este mismo porcentaje no ser persona con discapacidad.

A continuación se presentan las ilustración de cada uno de los aspectos de caracterización de encuesta Atención ciudadano.





Fuente: encuestas aplicadas 4o trimestre 2022

### 3.2 Satisfacción General

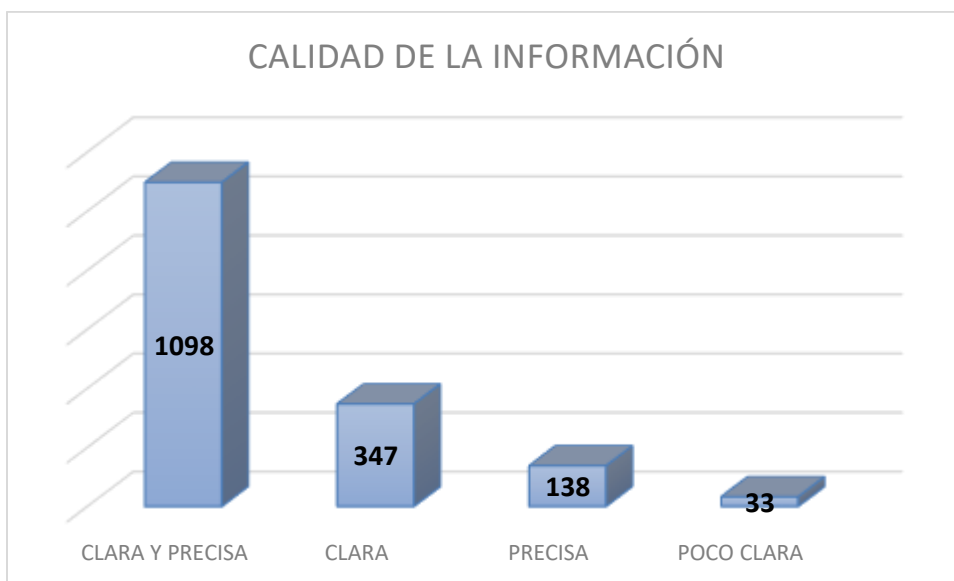
Una vez realizada la ponderación de acuerdo con la participación de la ciudadanía en la aplicación de la encuesta para cada servicio, para el primer trimestre de 2023 se alcanzó un promedio de satisfacción general del **98%**:

Ilustración 1. Satisfacción general



Fuente: encuestas aplicadas 4o trimestre 2022

En cuanto a la calidad de la información brindada mil noventa y ocho (1098) ciudadanos considera que la información clara y precisa, tan solo el 2% de la población encuestada considera que no fue clara:



Comentarios y recomendaciones ciudadanas:

*“Poder pagar con PSE”*

*“Mayor atención por correo”*

*“Mayor agilidad en los procesos”*

*“Realizar estas ferias más a menudo”*

*“Que todos los procesos sean un poco más ágil”*

*“Vía telefónica y chat son deficientes contestan el mensaje después de varios días”*

*“Mejorar el manejo de la plataforma para pago de conceptos”*

*“Realizar un tutorial sobre el manejo de la plataforma para inscribir las organizaciones y generar la solicitud de visita dado que hay gente que no tiene cercanía con esta plataforma”*

*“La atención fue muy buena, cordial y clara”*

*“Que sigan con esa actitud, porque ayudan mucho”*

*“Dar respuesta a los correos”*

*“Que habiliten canales de comunicación electrónicos y que su tiempo de respuesta sean menores”*

### 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 **11%** de ciudadanos encuestados reconoce esta figura y el **89%** no conoce la figura del defensor, a continuación, se desglosa este resultado por servicio:

*Ilustración 2 Defensor al ciudadano*



Finalmente se consultó con la ciudadanía si consideraba que los canales de interacción fueron suficientes, encontrando que el 98%, es decir 1.520 ciudadanos los consideran suficientes y tan solo el 6% los consideran insuficientes:



## SON SUFICIENTES LOS CANALES DE INTERACCIÓN



### CONCLUSIONES

De enero a marzo de 2023 se aplicaron un total de 1,616 encuestas de satisfacción frente al servicio prestado en la Bomberos Bogotá, es decir el 15% de muestra tomado del total de ciudadanos atendidos por el equipo de servicio a la ciudadanía de la Subdirección de Gestión Corporativa, obteniendo una satisfacción ciudadana del 98%, en comparación con el cuarto trimestre de 2022, se observa una pequeña disminución de un punto, ya que en dicho período se obtuvo un 99% de satisfacción.



**AMALÍN ARIZA MAHUAD**

Subdirectora de gestión Corporativa

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

