

INFORME MEDICIÓN SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA  
Cuarto trimestre de 2021

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICAL DE BOMBEROS

Aprobado por: Diana Mireya Parra Cardona

Revisado por: Jasbleidi Mojica Cardona

Revisado por: Adriana Patricia Correa Martínez  
Profesional Especializada Líder Servicio a la Ciudadanía Contratista

Elaboró: Diana Carolina Aguilar

BOGOTÁ, FEBRERO DE 2022



<b>INFORME MEDICIÓN SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA</b> .....	3
<b>OBJETIVO:</b> .....	3
<b>DESCRIPCIÓN:</b> .....	3
<b>Tabla No.1 Encuestas Efectivas PQRSD</b> .....	3
<b>Tabla No.2 Encuestas Efectivas registros de atención a la ciudadanía</b> .....	4
<b>Tabla No.3 Encuestas Efectivas total</b> .....	4
<b>1. SATISFACCIÓN TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b> .....	4
<b>Satisfacción:</b> .....	5
<b>2. RESULTADOS SATISFACCIÓN DE LOS TRÁMITES REGISTRADOS EN LA BASE DE DATOS DE ATENCIÓN.</b> .....	8
<b>Caracterización Ciudadana:</b> .....	8
<b>Recomendaciones ciudadanas:</b> .....	13
<b>CONCLUSIONES</b> .....	13



## INFORME MEDICIÓN SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA

### OBJETIVO:

Socializar el nivel de satisfacción de la ciudadanía en relación con los servicios y la atención que presta la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, con el fin de tomar acciones que mejoren el servicio prestado.

### DESCRIPCIÓN:

La aplicación de las encuestas para medir la satisfacción de la ciudadanía durante el cuarto trimestre de 2021, se realizó de manera virtual, Teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Tiempos de respuesta de las PQRSD de la prestación del servicio y/o desarrollo de la actividad.
- Trato o calidez de los servidores (as) públicos (as) en el momento de la prestación del servicio o 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).

Se tomó una muestra del 15% de tres mil seiscientos veinte uno (3.621) registros de atención y de peticiones, quejas y reclamos gestionados del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2021, es decir quinientos cuarenta y cuatro (544), pesé al tiempo y la dedición de esta actividad tan solo se tuvo una efectividad de cuarenta y seis (46) encuestas efectivas, correspondiente al 1,27%, del total de los registros del trimestre y de los 544 frente a las 46 encuestas realizadas hay una representación del 8,5%.

### TABLA NO.1 ENCUESTAS EFECTIVAS PQRSD

Encuestas efectivas respuestas PQRSD	
Llamadas Telefónicas	0
Vía Correo electrónico formulario	18
Subtotal	18

*Fuente: base Bogotá te escucha*



## TABLA NO.2 ENCUESTAS EFECTIVAS REGISTROS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Encuestas efectivas registros de atención a la ciudadanía	
Llamadas Telefónicas	0
Formulario Forms Office presencial	28
Subtotal	28

*Fuente: servicio a la ciudadanía*

## TABLA NO.3 ENCUESTAS EFECTIVAS TOTAL

Encuestas efectivas total	
Llamadas Telefónicas	0
Vía Correo electrónico formulario	18
Formulario Forms Office presencial	28
<b>Total</b>	<b>46</b>

*Fuente: servicio a la ciudadanía y Bogotá te Escucha*

### RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados arrojados por la medición en dos (2) módulos, uno (1) satisfacción trámite de PQRS y dos (2) satisfacción de la atención:

### 1. SATISFACCIÓN TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

#### Caracterización ciudadana:

En cuanto al resultado de autorización del tratamiento de sus datos personales por parte de la UAECOB, las dieciocho (18) personas que respondieron la encuesta autorizaron el tratamiento de datos.



El 67% de las personas se identificaron de género femenino, es decir doce (12) ciudadanas, seguido del género masculino con el 28% representado con cinco (5) ciudadanos, y un 6% que no desea responder equivalente a una (1) persona.

### Satisfacción:

Las preguntas realizadas fueron cerradas, con opción de respuesta *SI* o *NO*, el promedio general de las tres preguntas fue del 63% de satisfacción, en comparación con el tercer trimestre de 2021 muestra un significativo aumento del 33% ya que se obtuvo una satisfacción del 42%, se puede presumir, que esta variación responde a las acciones que desde servicio a la ciudadanía se han definido para mejorar la calidad en las respuestas a la ciudadanía:

- Mesas de trabajo con el designado de la Subdirección de Gestión del Riesgo, para la articulación del trámite de las peticiones ciudadanas, teniendo en cuenta que esta es la dependencia que responde el mayor número de requerimientos, adicionalmente ha presentado un número importante de respuestas sin criterios de calidad.
- Aumento en la gestión de respuestas definitivas a las peticiones ciudadanas, en relación con el trimestre anterior, evidenciando un aumento del 4%.

A continuación, se presenta los resultados obtenidos para cada una de las preguntas.

Gráfica No.1: ¿Fue oportuno el tiempo de respuesta a su solicitud?



Fuente: base Bogotá te escucha



Aunque el 50% de la ciudadanía manifiesta no haber obtenido respuesta oportuna, en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas, se evidencia que se tuvo una oportunidad del 100%, es decir que las respuestas se brindaron dentro de los tiempos de ley, se podría concluir:

- Actualmente el Gobierno Nacional, mediante el Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020 “*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica*”, amplió los términos para atender las peticiones, así:

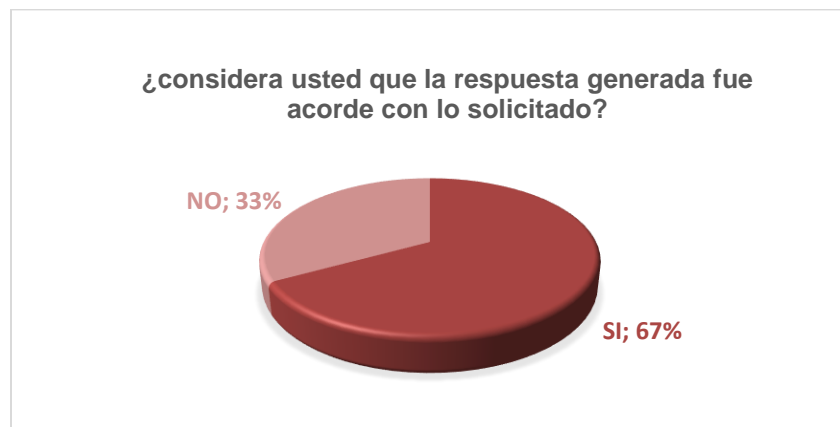
(...) Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

- Revisando el contenido de las peticiones la ciudadanía requiere la visita o el concepto técnico, y aunque la entidad da respuesta dentro de términos, las visita y expedición de los conceptos se realizan en tiempos mayores a los establecidos para un derecho de petición de acuerdo a los procedimientos internos.

Gráfica No.2: ¿considera usted que la respuesta generada fue acorde con lo solicitado?



Fuente: base Bogotá te escucha



El 67% de los encuestados se encuentra satisfecho en la relación que debe existir entre la respuesta emitida y su requerimiento. Sin embargo, el 33% expresa que su respuesta no tuvo coherencia; esta situación fue confirmada en el seguimiento de calidad realizado por servicio a la ciudadanía, en este proceso se remite a las áreas encargadas de brindar respuesta, recomendaciones a las respuestas y la operatividad del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha, lo que favorecerá a aumentar la satisfacción ciudadana con relación a los servicios que se prestan en la entidad.

Gráfica No.3: ¿Considera adecuados los mecanismos y los canales para interponer sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes?

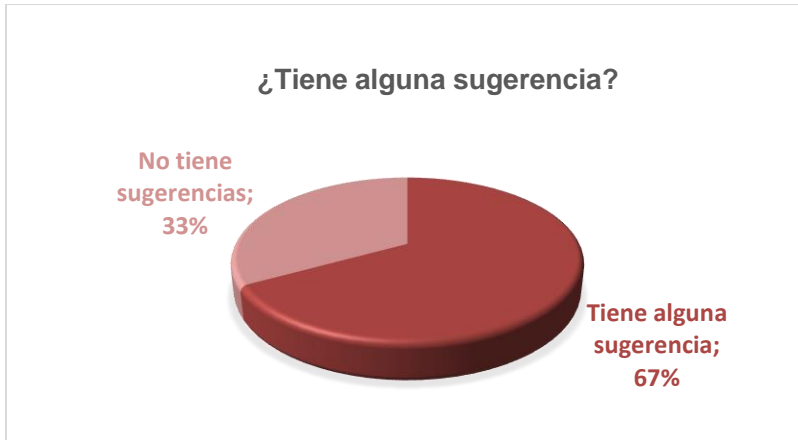


Fuente: base Bogotá te escucha

Si bien el 72% de la ciudadanía se encuentra satisfecho con los canales para interponer requerimientos, un 28% indica que estos no son adecuados. A pesar de que la entidad tiene disponibles los canales presencial, telefónica y virtual, por los cual se podría presumir que la ciudadanía no conocer los canales de atención.



Gráfica No.4: ¿Tiene alguna sugerencia?



Fuente: base Bogotá te escucha

De acuerdo a la información, se cuentan con doce (12) sugerencias, de las cuales tres (3) son comentarios positivos y las nueve (9) restantes a recomendaciones que mejoren y agilicen la prestación de los servicios misionales, especialmente la expedición del concepto técnico.

Es imperativo indicar que la mayoría de inconformidades están relacionadas con las visitas técnicas, los tiempos de las solicitudes o el manejo del sistema para la gestión de peticiones, mientras que un ciudadano sugiere más divulgación de información sobre la entidad.

Sin embargo y a pesar de las inconformidades, la UAECOB ha realizado mejoras como la descarga del concepto técnico de bomberos a través de la página WEB de la entidad, proceso que ha permitido mejorar los tiempos de respuesta y evitar las aglomeraciones en el punto principal, para la entrega del mismo

## 2. RESULTADOS SATISFACCIÓN DE LOS TRÁMITES REGISTRADOS EN LA BASE DE DATOS DE ATENCIÓN.

### Caracterización Ciudadana:

El 100% de las personas encuestadas autorizaron el tratamiento de datos personales por parte de Bomberos Bogotá.

Para esta medición el 54% de las personas encuestadas se identificaron del sexo masculino es decir quince (15) ciudadanos, seguido del género femenino con el 46% con trece (13) ciudadanas.





Frente a los grupos poblacionales se identifica que de veintiocho (28) respuestas, veintisiete (27) corresponden a personas que no pertenecen a ningún grupo especial, mientras que una (1) persona informó que es víctima del conflicto armado.

El 100% de los encuestados, es decir, veintiocho (28) personas, afirman que recibieron atención para realizar el trámite del concepto técnico – visitas de inspección.

El canal de atención presencial representa una mayor participación con un 96%, y con un 4% aquellos que recibieron atención por medio telefónico.

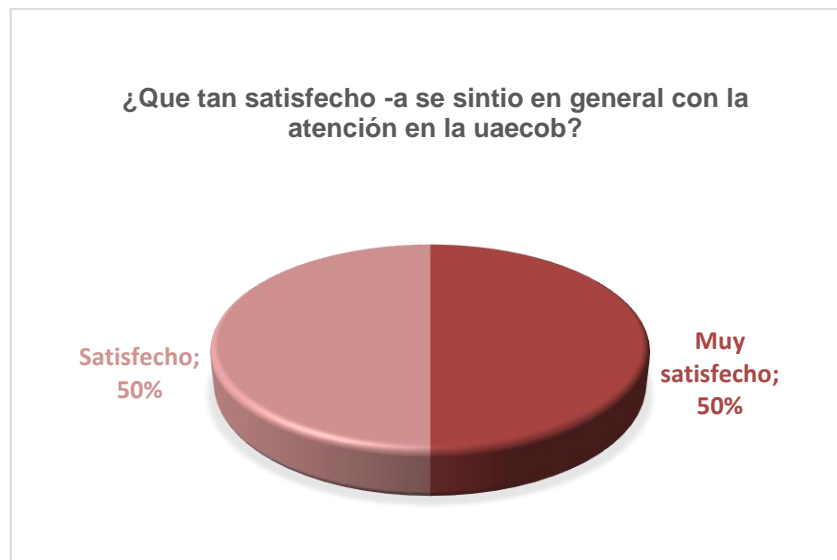
En relación a los puntos de atención, el edificio de comando reporta el mayor número de atención con veintiséis (26) personas, seguido de Super cade Suba con una (1) persona y Super cade CAD con un ciudadano.

### Satisfacción

De acuerdo con los resultados obtenidos, para el cuarto trimestre de 2021, la ciudadanía manifiesta estar conforme con el servicio en un 100%, ya que el total de las personas encuestadas manifiestan estar satisfechas o muy satisfechas con el servicio, evidenciando un aumento en la satisfacción en relación con el tercer trimestre de 2021 cuando se obtuvo 93% de satisfacción.

A continuación, se presenta los resultados obtenidos para cada una de las preguntas:

Gráfica No.4: ¿Qué tan satisfecho-a se sintió en general con la atención en la UAECOB?:



Fuente: servicio a la ciudadanía



A nivel general se identifica que el 50% de los ciudadanos indican estar muy satisfechos con la atención y un 50% satisfechos. Para la pregunta en particular no se reporta inconformidad.

Gráfica No.5: ¿con la claridad y exactitud de la información se siente?:



*Fuente: servicio a la ciudadanía*

Por lo que se refiere a claridad y exactitud de la información el 54% de los ciudadanos se sienten satisfechos y el 46%, muy satisfechos. Para esta pregunta no se evidencia alguna inconformidad con respecto a la calidad de la información.



Gráfica No.6: ¿Con el tiempo de la atención se siente?:



Fuente: servicio a la ciudadanía

De acuerdo con la información de la encuesta el 46% informa que se siente satisfecho con el tiempo de atención, así mismo sucede con el 54% quienes informan que están muy satisfecho con el tiempo de oportunidad. Lo anterior debido a que los puntos de atención están adecuados para generar trámites si la ciudadanía se acerca con la documentación pertinente, esto permite dar trámite de manera eficiente.



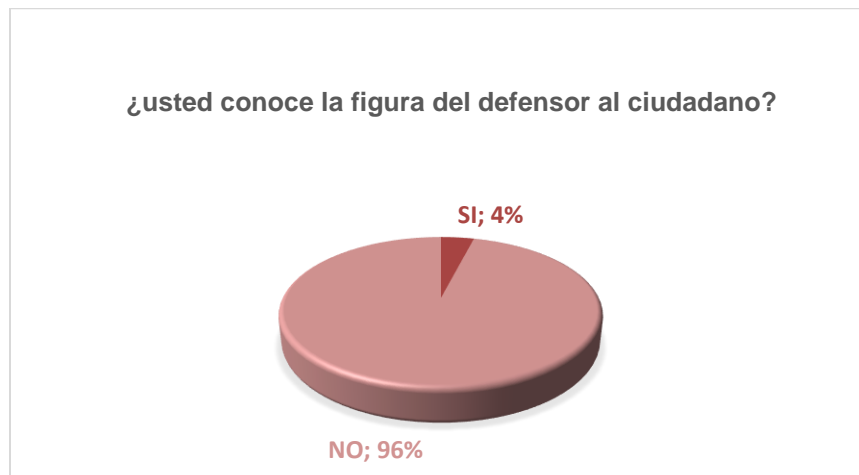
Gráfica no.7: ¿En cuanto a la atención y cordialidad se siente?:



Fuente: servicio a la ciudadanía

Frente a los términos cordiales, la ciudadanía se sintió muy satisfechos en un 57% y satisfechos en un 43% debido a que se han reforzados los protocolos de atención ciudadana por medio de capacitaciones y seguimientos realizados por parte de los líderes de servicio a la ciudadanía

Gráfica no.8: ¿Usted conoce la figura del defensor al ciudadano?:



Fuente: servicio a la ciudadanía



El 96% de la ciudadanía no tiene conocimiento de quien es el defensor de la ciudadanía de la UAECOB, y en comparación con el trimestre anterior el 68% de las personas encuestadas manifestaron no conocer la figura de la ciudadanía, es decir que para este trimestre existió una diferencia del 1% en relación al desconocimiento de dicha figura, de acuerdo a este indicador es de precisar que, se ha mantenido en constante actualización de la web de la Defensoría, así mismo, la socialización de la figura a través de las capacitaciones de riesgo bajo plataforma DOCEBO de la UAECOB, y en las socializaciones de cualificación de competencias de inspección vigilancia y control “IVC” a cargo de la Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

En este sentido, es necesario continuar con la divulgación de la defensoría de la ciudadanía para aumentar el porcentaje de conocimiento de las funciones que realiza al interior de la UAECOB para garantizar la atención a la ciudadanía y los procesos de los trámites, servicios y las respuestas con calidad y oportunidad.

#### RECOMENDACIONES CIUDADANAS:

De acuerdo a las respuestas las recomendaciones más reiteradas son:

- Disminución de tiempos en visitas para concepto técnico.
- Que el trámite sea más sencillo
- Capacitaciones presenciales para riesgo bajo
- Entrega de código de barras a personas diferentes al representante legal
- Mantener la cordialidad

#### CONCLUSIONES

Al realizar la medición de la satisfacción de la ciudadanía en los trámites ejecutados en el cuarto trimestre del año 2021 se concluye que:

- La satisfacción general del cuarto trimestre de 2021 es del 100%.
- El trámite con mayor atención es la solicitud para la expedición del concepto técnico el cual representa 100%, del total de los trámites.
- En la atención presencial, el punto de mayor asistencia ciudadana sigue siendo la sede principal edificio comando con el 93%.
- En cuanto a la atención y la cordialidad la encuesta reveló que fue el punto con más porcentaje de satisfacción llegando al 97%, por encima de las demás preguntas realizadas.
- La mayor parte de los encuestados no conocen la figura del Defensor de la Ciudadanía; se debe continuar con las socializaciones previstas en los diferentes eventos convocados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, así mismo, en las capacitaciones de riesgo bajo.
- La mayor cantidad de recomendaciones, están relacionadas con los tiempos de respuesta de las vistas técnicas a los establecimientos de comercio, sin embargo, frente al tiempo establecido para el envío de las liquidaciones, subsanación de los



requisitos y radicación del trámite a través del correo [tramitecoceptos@bomberosbogota.gov.co](mailto:tramitecoceptos@bomberosbogota.gov.co), se están aplicando los tiempos de oportunidad establecidos en la Ley 1755 de 2015, lo anterior, evitando las aglomeraciones en los puntos de atención presencial donde atiende de la UAECOB.

**CRITERIOS DE DESEMPEÑO CUMPLIMIENTO SATISFACCIÓN USUARIOS AREA DE SERVICIO AL CIUDADANO PROCEDIMIENTO PQR AL SEGUIMIENTO DE LAS RESPUESTAS GENERADAS A LOS A LOS CIUDADANOS (AS) POR LA UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS**

NOMBRE DE LA ENCUESTA:	Encuesta de Satisfacción – Informe medición satisfacción a la ciudadanía y PQRSD
REALIZADA POR:	UAE Cuerpo Oficial de Bomberos
REALIZADA POR:	Área de Servicio a la Ciudadanía
TIEMPO DE MEDICIÓN DE LA ENCUESTA	Cuarto trimestre 2021
AREA DE COBERTURA:	Bogotá DC.
OBJETIVO DE LA ENCUESTA:	Medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía en relación con los servicios y la atención que presta la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, con el fin de tomar acciones que mejoren el servicio prestado
TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS:	Telefónica y virtual
METODOLOGÍA EMPLEADA:	La encuesta se realiza de manera telefónica y virtual al cuarto mes para su aplicación, medición del trimestre anterior
RANGO DE APLICACIÓN:	Al cuarto mes
TOTAL DE DATOS REGISTRADOS/MUESTRA DEL 15%	3621 543
TOTAL, CIUDADANOS ENCUESTADOS:	46
PORCENTAJE DE REPRESENTACIÓN TOTAL REGISTROS:	8%
PORCENTAJE DE REPRESENTACIÓN MUESTRA DEL 15%	19%



META
≤90%
INACEPTABLE
>91% y <94%
ACEPTABLE
≥95%
SATISFACTORIO
≤90%

NOMBRE DE LA ENCUESTA:	Encuesta de Satisfacción – Informe medición satisfacción a la ciudadanía y PQRSD
CIUDADANOS ENCUESTADOS PQRSD:	18
Nº DE PREGUNTAS FORMULADAS PARA PQRSD:	3
<b>SATISFACCIÓN GENERAL % POSITIVO</b>	<b>63%</b>
CIUDADANOS ENCUESTADOS TRÁMITES REGISTRADOS EN LA BASE DE DATOS DE ATENCIÓN, PRESENCIAL, VIRTUAL Y TELEFÓNICA:	28
Nº DE PREGUNTAS FORMULADAS PARA ATENCIÓN PRESENCIAL, VIRTUAL Y TELEFÓNICA	4
<b>SATISFACCIÓN GENERAL % POSITIVO</b>	<b>100%</b>

**DIANA MIREYA PARRA CARDONA**  
 Defensora del Ciudadano  
 U.A.E Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá



Revisado por: Adriana Patricia Correa - Contratista SGC – Servicio a la Ciudadanía *Adriana Correa M.*  
Revisado por: Jasbleidi Mojca - Contratista SGC – Servicio a la Ciudadanía *Jasbleidi Mojca*  
Elaborado por: Diana Carolina Aguilar Romero - Contratista SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía *Diana Carolina Aguilar Romero*  
Fecha de elaboración: 25/02/2021

