

INFORME DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA SEGUNDO 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	7
4. FERIAS DE SERVICIO	8
5. SUGERENCIAS	8

INTRODUCCIÓN

La Subdirección de Gestión Corporativa de Bomberos Bogotá tiene como función formular, dirigir y verificar la implementación de las políticas, planes y programas de servicio al ciudadano, acorde con las políticas distritales y ejercer la Defensoría del Ciudadano en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo de Bomberos.

En este sentido, se presenta los resultados de la medición de satisfacción de la ciudadanía del segundo trimestre de 2025, el ejercicio de medición de la satisfacción ciudadana se realiza teniendo en cuenta:

- © 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 período reportado se midió la satisfacción en cuanto al trámite de conceptos técnicos.

Los formularios de las encuestas incluyen 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.

Las encuestas relacionadas en este informe se realizaron en abril, mayo y junio de 202.

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 y administrativamente, 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 (Satisfecho) 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, SUPERCADÉS Américas, Suba y CAD 30, se invita a la ciudadanía a calificar la atención y dejar sus sugerencias.

Por otra parte, de las bases de atención se identifican los nombres de los ciudadanos duplicados, 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.

Para el desarrollo del análisis del servicio prestado durante el segundo trimestre del 2025 la encuesta se aplicó entre el 1 de abril al 30 de junio de 2025, es de agregar, que del cuestionario asociado al proceso de satisfacción ciudadana se tomaron las preguntas de acuerdo con las necesidades identificadas.

Tabla No. 1 Ficha técnica de servicios

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
NOMBRE DE LA ENCUESTA	Encuesta de Satisfacción ciudadana de Bomberos Bogotá
REALIZADA POR	UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Subdirección de Gestión Corporativa equipo de servicio a la ciudadanía
PERÍODO DE MEDICIÓN	Segundo trimestre 2025
AREA DE COBERTURA	Bogotá D.C.
OBJETIVO DE LA ENCUESTA	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, operativa y administrativamente, aportando elementos para la toma de decisiones de la alta Dirección.
SERVICIOS MEDIDOS	Atención ciudadana (conceptos técnicos)
TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS:	Contacto directo con el ciudadano a través de los canales telefónica, virtual y presencial
NÚMERO DE PREGUNTAS	Veinticuatro (24)
ENCUESTAS FALLIDAS	623
TOTAL, CIUDADANOS ENCUESTADOS	Dos mil ciento cincuenta y dos (2.152) ciudadanos encuestados con un porcentaje de representación del 5%, con relación a los cuarenta y tres mil cincuenta y seis 43.056 ciudadanos atendidos durante el período.
SATISFACCIÓN GENERAL	99%
META PMR 2025	97%

3. RESULTADOS

3.1 Caracterización

De mil cuatro cientos noventa y nueve (1.499) encuestas aplicadas, se obtienen los siguientes datos de las personas que acuden a Bomberos Bogotá a realizar algún trámite o solicitar información:

Del total de las personas encuestadas que además responden a los criterios de caracterización por edad y género, se obtiene que el 54% se identificaron como mujeres, el 46% como hombres y el porcentaje restante se registra en otros o decide no responder.

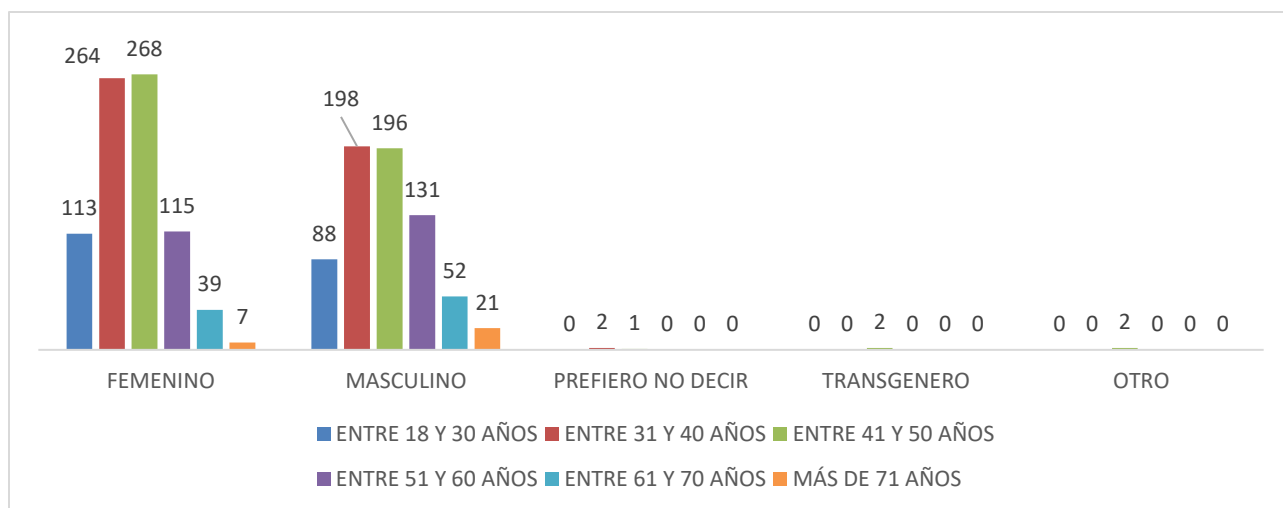
Así mismo, el 31% de las personas indica encontrarse entre los 41 y 50 años, otro 31% entre los 31 y 40 años, el 16%, entre los 51 y 60, el 13%, entre los 18 y 30 años de edad, el 8% y el restante manifiesta encontrarse en un rango de edad de 61 años y más.

Tabla No. 2 Género por edad

GENERO	ENTRE 18 Y 30 AÑOS	ENTRE 31 Y 40 AÑOS	ENTRE 41 Y 50 AÑOS	ENTRE 51 Y 60 AÑOS	ENTRE 61 Y 70 AÑOS	MÁS DE 71 AÑOS	TOTAL
FEMENINO	113	264	268	115	39	7	806
MASCULINO	88	198	196	131	52	21	686
PREFIERO NO DECIR	0	2	1	0	0	0	3
TRANSGENERO	0	0	2	0	0	0	2
OTRO	0	0	2	0	0	0	2
TOTAL	201	464	469	246	91	28	1499

Fuente: encuestas aplicadas segundo trimestre 2025

Grafica No. 01 CARACTERIZACIÓN EDAD Y GÉNERO



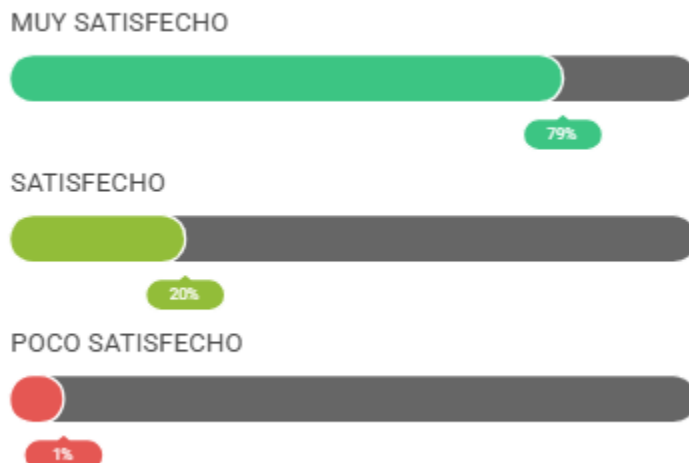
Fuente: encuestas aplicadas segundo trimestre 2025

Frente a la pregunta "pertenece a alguno de los siguientes grupos poblacionales" el 98%, es decir 1.469 de las personas encuestadas refiere no pertenecer a ninguna población específica, el 0,93% manifiestan pertenecer a un grupo étnico, el 0,8% a otro y el 0,27 a indica ser víctima del conflicto armado, finalmente el 94% es decir 1.410 personas indican no tener ninguna capacidad mientras que 89 es decir 6% el manifiestan tener algún tipo de discapacidad.

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 segundo trimestre de 2025 se alcanzó un promedio de satisfacción general del 99%, ya que 1.184 ciudadanos indicaron estar muy satisfechos y 303 satisfechos con la atención:

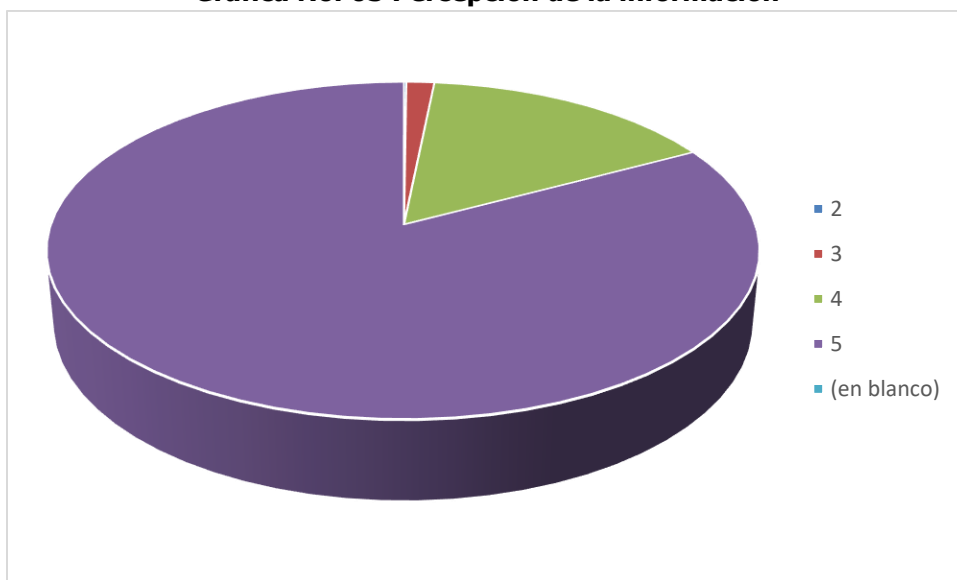
Gráfica No. 02: Satisfacción general



Fuente: encuestas aplicadas segundo trimestre 2025

A la pregunta “la información brindada por nuestro personal fue” los ciudadanos consideran que la información es clara y precisa en un 55, %, el 33% indica que la información fue clara, el 10% indican que la información fue precisa, y el 2% ninguna de las opciones anteriores:

Gráfica No. 03 Percepción de la información



Fuente: encuestas aplicadas segundo trimestre 2025

3.3 Portal de servicios

Igual que en el trimestre anterior incluye en cuestionario de preguntas específicas del portal del

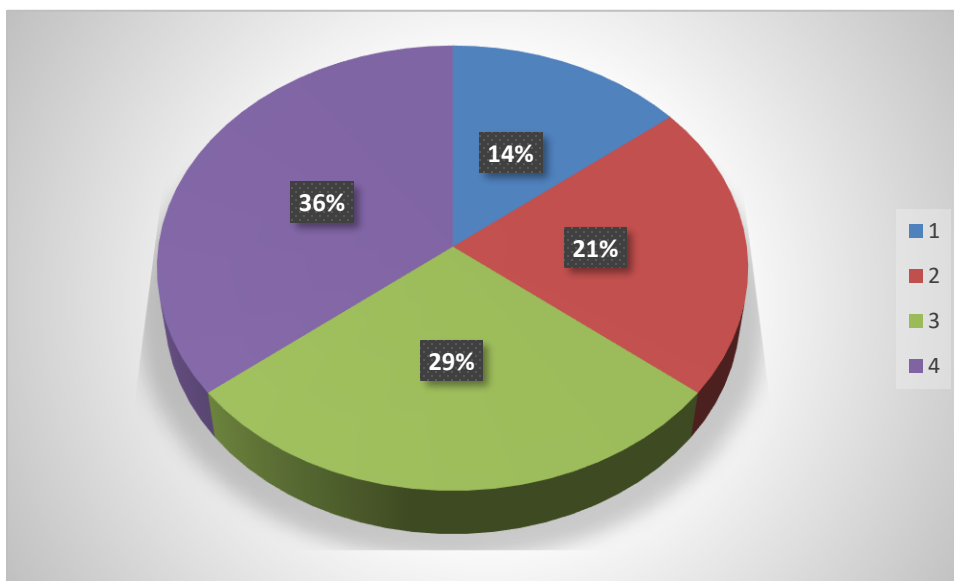
servicio, herramienta de autogestión ciudadana aplicada en agosto de 2022.

El 72% de los ciudadanos encuestados, es decir, 1.077 personas manifiestan que ha utilizado el portal de servicios, a quienes se les pregunta si la herramienta facilita el trámite y expedición del concepto técnico, a lo que responde afirmativamente el 86%.

Por otra parte, se les consulta si consideran que el portal de servicio mejora los tiempos de expedición del concepto, 1.267 representando en el 95% manifiesta que sí, el 5% restante considera que no.

Finalmente, en relación con el portal de servicios se consulta a la ciudadanía su percepción de varios aspectos y si recomendaría el uso de este, el 52% considera accesible el portal, el 42% lo considera innovador y el 6% lo considera dispendioso. Para la pregunta de que tanto recomendarían el portal de servicios de la UAECOB del 1 al 5, siendo 1: No lo recomendaría y 5, el 98% lo recomendaría, es de mencionar que nadie selecciona la opción 1 y la 2 tan solo el 1.6:

Grafica No. 04: Recomendación general

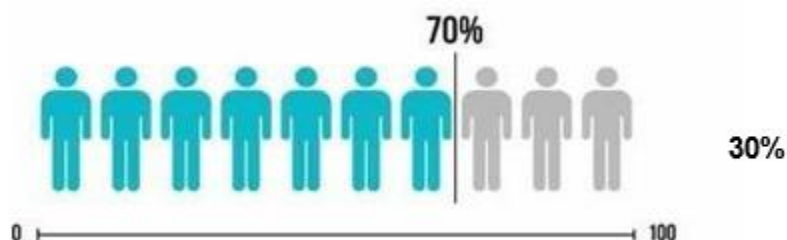


Fuente: encuestas aplicadas segundo trimestre 2025

3.4 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 en promedio el **70%** de ciudadanos encuestados reconoce esta figura y el **30%** no conoce la figura del defensor. Para este trimestre se encontró que la ciudadanía encuestada reconoce dicha figura.

Gráfica No. 05: ¿CONOCE LA FIGURA DEL DEFENSOR AL CIUDADANO?



Fuente: encuestas aplicadas segundo trimestre 2025

4. FERIAS DE SERVICIO

En Las ferias de la cámara de comercio de Bogotá y en las ferias de alcaldía mayor de Bogotá se realizaron actividades de socialización y se dio información por parte de nuestro equipo servicio a la ciudadanía, el cual se les hizo encuestas al ciudadano. Con el rango más alto de satisfacción. (Muy satisfecho) Con una calificación de (1 a 10), donde (10) fue la única calificación dada por el ciudadano. Estas encuestas obtuvieron el alcance de información dada (clara y Precisa).

Tabla No. 3 Encuestas aplicadas por Localidad

Localidades	
Usme:	encuestas = 21. muy satisfecho.
Sumapaz:	encuestas = 2. muy satisfecho.
San Cristóbal:	encuestas = 25. muy satisfecho.
Rafael Uribe Uribe:	encuestas = 4. muy satisfecho.

Fuente: encuestas aplicadas segundo trimestre 2025

5. SUGERENCIAS

• 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.
• Especificar el intervalo de los cursos a la auto revisión.
• Más ayudas para las personas que se les dificultad manejar el portal.
• Modificar el valor de pago en la plataforma.
• Realizar las capacitaciones presencialmente.
• 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: agosto de 2025


SUBDIRECTOR DE GESION CORPORATIVA

Jasbleidi Mojica - Profesional Contratista – Equipo Servicio a la Ciudadanía

