



[Honor, Valor, Disciplina]

# U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS

## BOGOTÁ D.C.

### RESULTADOS SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANIA

PRIMER TRIMESTRE DE 2022



## INFORME DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

INTRODUCCIÓN .....	3
1. OBJETIVO: .....	4
1.1 Objetivos específicos .....	4
2. METODOLOGÍA .....	4
2.1 Responsable.....	4
2.2 Tipo de encuestas.....	4
2.3 Desarrollo del estudio .....	5
2.4 Ficha técnica.....	5
3. RESULTADOS POR ENCUESTAS REALIZADAS.....	6
3.1 Caracterización.....	6
3.2 Satisfacción General.....	7
3.3 Satisfacción aglomeraciones .....	8
3.2 Satisfacción conceptos técnicos .....	8
3.4 Satisfacción IMER.....	9
3.5 Satisfacción capacitaciones y formaciones .....	9
3.6 Satisfacción trámite a las PQRSD.....	10
4. DEFENSOR DEL CIUDADANO .....	10
5. CONCLUSIONES.....	11

## 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 2022, de algunos de los servicios que ofrece la entidad:

- a. IMER: (Incendios, MATPEL, Explosiones y rescates)
- b. Atención a la ciudadanía (conceptos técnicos)
- c. Aglomeraciones
- d. Trámite PQRSD
- e. Capacitación y formación

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

- a. Tiempos de respuesta de las PQRSD de la prestación del servicio y/o desarrollo de la actividad.
- b. Trato y calidez por parte de los colaboradores en el momento de la prestación del servicio o atención de la petición
- c. Servicio prestado garantizando el óptimo desarrollo de la actividad o solicitud.
- d. Satisfacción general del trámite o petición, a fin de garantizar la respuesta o el servicio prestado al ciudadano(a).

Para el primer trimestre del 2022, se amplió la cobertura de la evaluación tomando como parámetro referencia cinco (5) de los bases de servicios ya mencionados; con el fin, de detectar los puntos a mejorar y así diseñar u a ruta de mejora en la atención al ciudadano, adicionalmente, se modificó el formulario de las encuestas para coleccionar información, de acuerdo con las necesidades de las áreas, manifestadas por los designados de las mismas.

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 febrero, marzo y abril del año 2022 para medir el ejercicio de atención del primer trimestre del año 2022.

## 1. OBJETIVO:

El objetivo de la medición es identificar el nivel de satisfacción de la ciudadanía con relación a los servicios y la atención que brinda en Bomberos Bogotá desde los diferentes puntos de atención, tanto en el campo operativo, como en la gestión administrativa, esto con el de aportar elementos para toma de decisiones por parte de la alta dirección.

### 1.1 Objetivos específicos

- a. Conocer la satisfacción general de la ciudadanía con relación al servicio prestado por Bomberos Bogotá.
- b. Obtener sugerencias de la ciudadanía frente a la prestación de los servicios.
- c. Identificar aspectos susceptibles de mejora en los servicios, a través de la medición de satisfacción.
- d. Reconocer competencias a fortalecer entre los colaboradores de Bomberos Bogotá que tienen contacto con la ciudadanía.
- e. Establecer el grado de interés de la ciudadanía por participar en los procesos de medición adelantados por la entidad.

## 2. METODOLOGÍA

### 2.1 Responsable

El proceso de servicio a la ciudadanía de la Subdirección de Gestión Corporativa, de aplicar y generar el informe trimestral de los resultados de las encuestas aplicadas 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 de

### 2.2 Tipo de encuestas

Las preguntas tipo utilizadas para realizar la cuantificación de la información son las siguientes:

- a. Preguntas abiertas: permitirán al entrevistado expresarse de manera completa, contestando lo que desea con respecto a la pregunta.
- b. 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 Desarrollo del estudio

En el mes de febrero se socializó a las áreas el mecanismo para la medición y se acordó que mes vencido remitirían las bases de datos de atención.

Una vez recibidas las bases de datos desde servicio a la ciudadanía se depura la información, a partir del universo, es decir, de la totalidad de registros de las bases de dato, se realizó la depuración de la información, teniendo en cuenta las siguientes condiciones:

- a. 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.
- b. 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.
- c. Se tomaron los ciudadanos con datos de contacto completos, que facilitara la aplicación de las encuestas.
- d. 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 2022 la encuesta se aplicó entre el 1 de febrero y 24 de abril del 2022, es de agregar, que del cuestionario asociado al proceso de satisfacción ciudadana se tomaron las preguntas de acuerdo a las necesidades identificadas desde las áreas.

## 2.4 Ficha técnica

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 2022
<b>AREA DE COBERTURA</b>	Bogotá D.C.
<b>OBJETIVO DE LA ENCUESTA</b>	El objetivo de la medición es identificar el nivel de satisfacción de la ciudadanía con relación a los servicios y la atención que brinda en Bomberos Bogotá desde los diferentes puntos de atención, tanto en el campo operativo, como en la gestión administrativa, esto con el de aportar elementos para toma de decisiones por parte de la alta dirección.

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
<b>SERVICIOS MEDIDOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IMER: (Incendios, MATPEL, Explosiones y rescates)</li> <li>• Atención ciudadana (conceptos técnicos)</li> <li>• Aglomeraciones</li> <li>• Trámite PQRSD</li> <li>• Capacitación y formación</li> </ul>
<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>	Seis (6)
<b>UNIVERSO</b>	4.185
<b>MUESTRA</b>	Universo: 4.185 registros de atención Muestra: 1.255 (30% de universo)
<b>ENCUESTAS FALLIDAS</b>	153
<b>TOTAL, CIUDADANOS ENCUESTADOS</b>	1.102, con porcentaje de representación del 26%
<b>SATISFACCIÓN GENERAL</b>	96%
<b>META 2022</b>	97%

### 3. RESULTADOS POR ENCUESTAS REALIZADAS

#### 3.1 Caracterización

De las mil ciento dos (1.102) encuestas efectivas, se obtienen los siguientes datos de caracterización:

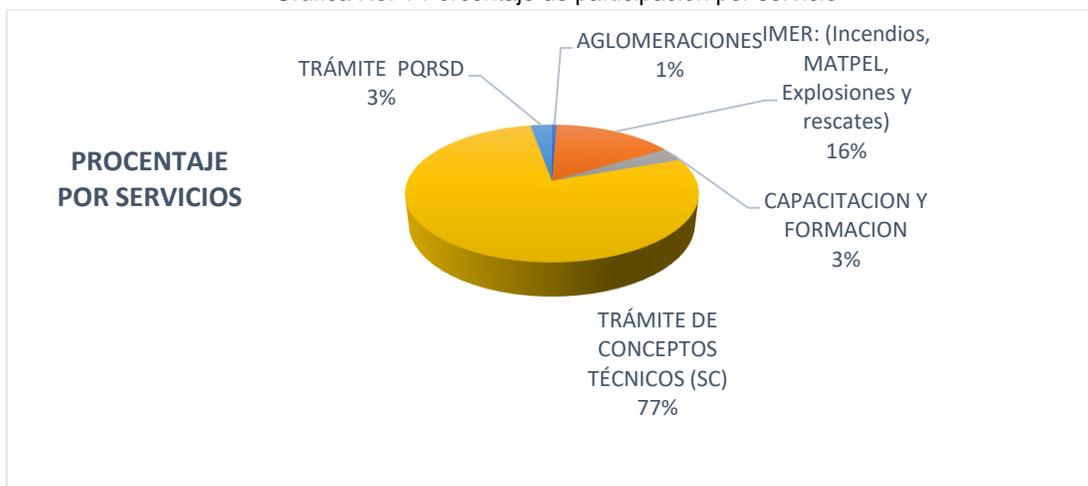
- a. El 94.7% de los ciudadanos autorizaron el uso y tratamiento de datos.
- b. El 83% de las personas se identificaron con el género femenino, es decir novecientos catorce (914) ciudadanas, y el 17% representado con ciento ochenta y ocho (188) ciudadanos con el género masculino.
- c. Dos (2) ciudadanos informan ser víctimas del conflicto armado, es decir el 0.2%.
- d. Una (1) persona se registra como perteneciente a la población afrodescendiente, representando tan solo el 0.09%
- e. Otro 0.09%, es decir un (1) ciudadano manifiesta pertenecer a un grupo étnico
- f. El 0.5% es decir cinco (5) personas de las que respondieron la encuesta manifiestan tener alguna discapacidad.
- g. De la muestra, la representación por servicio, fue de:

Tabla No. 1 Participación de encuestas por servicio

SERVICIO	No. DE RTAS
TRÁMITE DE CONCEPTOS TÉCNICOS (SC)	855
IMER: (Incendios, MATPEL, Explosiones y rescates)	174
CAPACITACION Y FORMACION	35
TRÁMITE PQRSD	31
AGLOMERACIONES	7
<b>TOTAL</b>	<b>1102</b>

Fuente: encuestas aplicadas 1er trimestre 2022

Gráfica No. 1 Porcentaje de participación por servicio



Fuente: encuestas aplicadas 1er trimestre 2022

### 3.2 Satisfacción General

Una vez realizada la ponderación de acuerdo a la participación de la ciudadanía en la aplicación de la encuesta para cada servicio, para el primer trimestre de 2022 se alcanzó un promedio de satisfacción general del 96%:

Tabla No. 1 Porcentaje de satisfacción por servicio

SERVICIO	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
AGLOMERACIONES	100%
TRÁMITE DE CONCEPTOS TÉCNICOS (SC)	99%
IMER: (Incendios, MATPEL, Explosiones y rescates)	93%
CAPACITACION Y FORMACION	64%
TRÁMITE PQRS	64%

Fuente: encuestas aplicadas 1er trimestre 2022

### 3.3 Satisfacción aglomeraciones

Para el servicio de aglomeraciones se obtuvo una satisfacción del **100%**, es de aclarar que para este servicio tan solo siete (7) respondieron la encuesta, quienes manifestaron haber recibido una información clara, exacta y atención cordial, en tiempo oportuno.

El contacto con la ciudadanía se realizó por medio telefónico, es de precisar que las personas que respondieron fueron quienes realizaron el trámite, pero no recibieron de manera directa el servicio.

Para el servicio de aglomeraciones la medición se realizó de acuerdo a tres componentes de atención: verificación de aglomeraciones, respuesta a conceptos favorables y puesto fijo.

#### Recomendaciones ciudadanas

- Que los pagos se puedan realizar por medio electrónico
- Mejorar el sistema en cuanto a la facturación
- Que sean más consientes con el personal nuevo

### 3.2 Satisfacción conceptos técnicos

Para el primer trimestre del 2022 se obtuvo grado de satisfacción ciudadana del **99%**, estas encuestas fueron aplicadas de manera presencial por los colaboradores de servicio a la ciudadanía ubicados en puntos de atención: SuperCades Kr 30, Américas, Suba y Manitas, así como en el edificio comando y las ferias móviles de servicio organizadas desde la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Se identifica que el punto de atención que mayor afluencia de ciudadanos reporta es el SuperCade Kr 30 con un porcentaje de aplicación del **60,94%** del total de las encuestas:

Tabla No. 3 Porcentaje por punto de atención

PUNTO DE ATENCIÓN	% ATENCIÓN
SuperCade Kr 30	60,94%
SuperCade Américas	12,40%
Edificio comando	10,53%
SuperCade Suba	10,41%
SuperCade Manitas	1,99%
Ferias de servicio	3,74%

*Fuente: encuestas aplicadas 1er trimestre 2022*

En el cuestionario de encuestas a partir del mes de febrero, se realizó un ajuste de una las preguntas “*su trámite fue resuelto*” con el fin definir el grado de satisfacción respecto a la atención recibida, amabilidad, claridad de la atención recibida.

#### Recomendaciones ciudadanas

- Mejorar los tiempos de respuesta y de expedición del concepto
- Realizar las visitas dentro de los tiempos que se informa a la ciudadanía
- Mejorar la atención telefónica
- Que se tenga un tutorial con la explicación del proceso
- Campañas con información para los establecimientos de acuerdo a la naturaleza comercial
- Que la página de internet sea más clara, ya que la consideran compleja de consultar
- Que se dispongan de puntos de atención en las localidades
- Poder realizar el pago por PSE

#### 3.4 Satisfacción IMER

La satisfacción obtenida para el servicio de IMER durante el primer trimestre de 2022 fue del **93%**, es de resaltar que, desde central de radio, se logró obtener la base de datos de los usuarios atendidos a través de la línea de 123, específicamente de llamadas recibidas en las cuales Bomberos Bogotá asistió o auxilió en las emergencias ocurridas en la ciudad de Bogotá.

#### Recomendaciones ciudadanas

- Mejorar los tiempos de respuesta.
- Mejorar el sistema telefónico.
- Mejorar el 123 y cuando se llama para el rescate se indicó que tenía que pagar.
- Tener una plataforma web.
- Más sensibilización y prevención de cara a la comunidad
- Ampliar el número de bomberos para las emergencias
- Mayor número estaciones para mayor agilidad en la respuesta a emergencias

#### 3.5 Satisfacción capacitaciones y formaciones

Durante el trimestre reportado tan solo se logró comunicación con treinta y cinco (35) ciudadanos quienes respondieron la encuesta, el porcentaje de satisfacción fue del 64%.

La población encuestada corresponde a los participantes en capacitación comunitaria y curso de riesgo bajo.

#### Recomendaciones ciudadanas

- a. Responder lo más pronto posible los correos y con respuestas claras
- b. Mejorar los tiempos de atención, entrega de información y de procesos adelantados
- c. Los tiempos de respuestas son supremamente demorados (más de los 35-45 días después de efectuado el pago del servicio) fue necesario mover el proceso mediante llamadas, WhatsApp i interponiendo una PQRSD.
- d. Seguir haciendo este tipo de encuestas para tener más comunicación con la comunidad.
- e. Entregar más rápido el certificado de bomberos ya terminado el proceso son muchos días de espera.

#### 3.6 Satisfacción trámite a las PQRSD

Durante el primer trimestre de 2022 se obtuvo una satisfacción del **64%** frente al trámite de las PQRSD, para la realización de esta encuesta la información es enviada por correo electrónico a la ciudadanía.

Dentro de los resultados obtenidos es de resaltar que uno de los menores porcentajes de satisfacción en el tiempo de respuesta, se puede presumir que se debe a que por la emergencia sanitaria los términos de ley fueron duplicados.

Así mismo, y coincidente con el informe de calidad generado algunas de las respuestas no cumplen con el criterio de coherencia, específicamente en las respuestas brindadas desde la Subdirección de Gestión del Riesgo.

Es importante resaltar que la mayoría de los ciudadanos que escriben al correo de quejas y soluciones, lo hacen porque no han recibido visita ni el concepto técnico.

#### Recomendaciones ciudadanas

- a. Respuestas más ágiles y eficaces
- b. Se realicen las visitas dentro de los tiempos, ya que hay solicitudes de 2020 y 2021.
- c. Se agilice la entrega del concepto técnico.

#### 4. DEFENSOR DEL CIUDADANO

Dentro de las encuestas se incluye una pregunta para identificar si la ciudadanía conoce la figura de la defensoría de la ciudadanía de Bomberos Bogotá, así como sus funciones, encontrando que tan solo en promedio el 36% de ciudadanos encuestados reconoce esta figura

Tabla No. 4 Participación ciudadana por servicio

SERVICIO	CONOCE LA DEFENSORÍA DE LA CIUDADANÍA
AGLOMERACIONES	57%
CAPACITACIONES	40%
IMER	24%
CONCEPTOS TÉCNICOS	22%

Encuestas aplicadas 1er trimestre 2022

## 5. CONCLUSIONES

- a. En relación con el cuarto trimestre de 2021 se encuentra una mayor participación de la ciudadanía, ya que para ese trimestre tan solo cuarenta y seis (46) ciudadanos de un universo de tres mil seiscientos veintinueve (3.621) respondieron la encuesta, mientras que, para el primer trimestre de 2022, fueron 1.102 encuestas efectivas, de un universo de cuatro mil ciento ochenta y cinco ciudadanos.
- b. Mientras que para las mediciones anteriores la medición se realizaba de manera general, para el período reportado, se logra identificar una satisfacción general, pero también por servicios, permitiendo que cada área identifique aspectos puntuales a mejorar.
- c. Teniendo en cuenta el bajo número de ciudadanos en el servicio de aglomeraciones y que la base no varía de un mes a otro de manera significativa, limitando la toma de muestra para la aplicación de encuestas, es necesario evaluar una estrategia de realización de las mismas, se plantea que el responsable del servicio realice la medición al concluir la prestación del servicio, o ampliar los tiempos de medición, es decir semestral o anual.
- d. Los procesos de atención enfocados en trámite PQRSD, capacitación y formación, requieren una estrategia para mejorar el grado de satisfacción de la ciudadanía que acuden a estos servicios.
- e. 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.

**DIANA MIREYA PARRA CARDONA**  
Subdirectora de Gestión Corporativa

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



Elaboró: Adriana Patricia Correa - Profesional Contratista – Servicio a la ciudadanía

