



[Honor, Valor, Disciplina]

U.A.E. CUERPO OFICIAL **BOMBEROS** BOGOTÁ D.C.



BOGOTÁ

**RESULTADOS SATISFACCIÓN
DE LA CIUDADANIA**

SEGUNDO 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	10
3.6 Satisfacción trámite a las PQRSD.....	11
4. DEFENSOR DEL CIUDADANO	12
5. CONCLUSIONES.....	13

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 segundo 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 (Ferias de servicio)

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 servicioo 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 segundo trimestre del 2022, se continuo la medición de cinco (5) servicios ya mencionados, con el fin, de detectar los puntos a mejorar en la atención a la ciudadanía, se ajustó 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 abril, mayo y junio del año 2022.

1. OBJETIVO:

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 operativa como administrativamente, esto con el de aportar elementos para la 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.

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 "Si" o "No" y calificación de 1 a 5.

2.3 Desarrollo del estudio

Una vez recibidas las bases de datos remitidas desde los servicios a partir del universo, es decir, de la totalidad de registros de las bases de datos, 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 segundo trimestre del 2022 la encuesta se aplicó entre el 1 de abril al 30 de junio 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
NOMBRE DE LA ENCUESTA	Encuesta de Satisfacción ciudadana de Bomberos Bogotá
REALIZADA POR	UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Subdirección de Gestión Corporativa Proceso de servicio a la ciudadanía
PERÍODO DE MEDICIÓN	Segundo trimestre 2022
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 en Bomberos Bogotá desde los diferentes puntos de atención, tanto operativa como administrativamente, esto con el de aportar elementos para la toma de decisiones por parte de la alta dirección.

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
SERVICIOS MEDIDOS	<ul style="list-style-type: none"> • IMER: (Incendios, MATPEL, Explosiones y rescates) • Atención ciudadana (conceptos técnicos) • Aglomeraciones • Trámite PQRS • Capacitación y formación (Ferias de servicio)
TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS:	Contacto directo con el ciudadano a través de los canales telefónica, virtual y presencial
NÚMERO DE PREGUNTAS	Seis (6)
UNIVERSO	4.718
MUESTRA	Universo: 4.718 registros de atención Muestra: 1.829 (30% de universo)
ENCUESTAS FALLIDAS	83
TOTAL, CIUDADANOS ENCUESTADOS	1.829, con porcentaje de representación del 38%
SATISFACCIÓN GENERAL	94%
META 2022	97%

3. RESULTADOS POR ENCUESTAS REALIZADAS

3.1 Caracterización

De las mil ciento dos (1.829) encuestas efectivas, se obtienen los siguientes datos de caracterización:

- El **95,9%** de los ciudadanos autorizaron el uso y tratamiento de datos.
- El **47,45%** de las personas se identificaron con el género femenino, es decir ochocientas sesenta y ocho (868) ciudadanas, el **40,6%** representado con setecientos cuarenta y dos (742) ciudadanos con el género masculino y un **11,95%** correspondientes a diez y nueve (219) ciudadanos no quisieron responder.
- Treinta y seis (36) ciudadanos informan ser víctimas del conflicto armado, es decir el **1,96%**.
- Veinticinco (25) ciudadanos se registra como perteneciente víctima de conflicto armado, representando el **1,36%**
- Nueve (9) ciudadanos registran tener alguna discapacidad, representando el **0,49%**
- Ocho (8) ciudadanos informan pertenecer a grupos étnicos, representando el **0,43%**
- Siete (7) ciudadanos informan pertenecer a población afrodescendiente, representando el **0,38%**.
- De la muestra, la representación por servicio fue de:

Tabla No. 1 Participación de encuestas por servicio

SERVICIO	No. DE RTAS
CAPACITACION Y FORMACION	873
TRÁMITE DE CONCEPTOS TÉCNICOS (SC)	659
IMER: (Incendios, MATPEL, Explosiones y rescates)	263
TRÁMITE PQRS	31
AGLOMERACIONES	3
TOTAL	1829

Fuente: encuestas aplicadas 2do trimestre 2022



Gráfica No. 1 Porcentaje de participación por servicio

Fuente: encuestas aplicadas 2do 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 segundo trimestre de 2022 se alcanzó un promedio de satisfacción general del **93.38%**:

Tabla No. 2 Porcentaje de satisfacción por servicio

SERVICIO	GRADO DE SATISFACCIÓN
AGLOMERACIONES	100%
TRÁMITE DE CONCEPTOS TÉCNICOS (SC)	99%
CAPACITACION Y FORMACION	92%
IMER: (Incendios, MATPEL, Explosiones y rescates)	89%
TRÁMITE PQRSD	49%
TOTAL	93,38%

Fuente: encuestas aplicadas 2do 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 tres (3) 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 de correo electrónico, 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 con tres componentes de atención: verificación de aglomeraciones, respuesta a conceptos favorables y puesto fijo.

Recomendaciones ciudadanas, para este periodo no se recibieron sugerencias o recomendaciones por parte de los ciudadanos.

3.2 Satisfacción conceptos técnicos

Para el segundo 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 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 **49,62%** del total de las encuestas:

Tabla No. 3 Porcentaje por punto de atención

PUNTO DE ATENCIÓN	% ATENCIÓN
SuperCade Kr 30	49,63%
SuperCade Américas	33,54%
SuperCade Suba	6,83%
SuperCade Manitas	5,15%
Edificio comando	4,85%

Fuente: encuestas aplicadas 2do trimestre 2022

Recomendaciones ciudadanas

- a. Agilizar el proceso de visitas.
- b. Mejoramiento de la página de internet no son claras son bastante complejas.
- c. Que la UAECOB tenga unidades móviles en los barrios.
- d. Crear más canales de ayuda.
- e. Pago por PSE.
- f. Agilidad con el envío del recibo.
- g. Línea directa con Gestión de riego para hacer todo el trámite.
- h. Mejorar tiempos de respuesta.
- i. Publicar más lo que hace bomberos.
- j. Realizar todo el trámite de manera presencial.
- k. Que ofrezcan tintos y golosinas en el tiempo de espera en la atención.
- l. Suministrar cartillas para socializar la información de concepto técnico.

3.4 Satisfacción capacitaciones y formaciones

Durante el trimestre se realizaron ochocientos setenta y tres (873) encuestas, el porcentaje de satisfacción fue del **92%**.

La población encuestada corresponde a los participantes en las ferias de servicio de Riego con apoyo de servicio a la ciudadanía, las cuales fueron realizadas los días: 26 de mayo, 7 de junio, 14 de junio y 30 de junio de 2022.

Recomendaciones ciudadanas

- a. Realización de más capacitaciones al Ciudadano que se debe hacer en cualquier eventualidad.
- b. Ser más proactivo en la atención de las peticiones, dado que se consulto acerca de un tema de capacitación y solo se limitaron a redireccionarlo a uno a un correo, sin atender la respuesta requerida.
- c. Se requiere que cada año se envíe el recibo al correo para el pago.
- d. Mejorar los canales de comunicación para obtener respuesta más rápidas y oportunas
- e. En las capacitaciones colocar el televisor más alto.

- f. Disponer de líneas telefónicas según trámite.
- g. Capacitaciones un poco más dinámicas.
- h. Mejorar el sonido.
- i. Formulario más legible porque no se logra leer muy bien porque está muy borroso.
- j. Al terminar cada ítem deberían resolver dudas.
- k. Para una capacitación mediante video, sería recomendable la opción de prestarla desde casa y presentar las evaluaciones correspondientes para garantizar el mismo.
- l. Las plataformas establecidas son un obstáculo para los trámites.
- m. Compartir la capacitación al correo para transmitirla a los empleados.
- n. Que la capacitación sea un poco más corta.
- o. Tener más sillas disponibles.
- p. Mas capacitaciones, presenciales o virtuales para mayor cobertura de la ciudad.
- q. Por aforo de la cantidad de gente se recomienda la pantalla estuviera más alta pues lo que estamos atrás casi no pudimos ver solo escucha.
- r. Que en la ciudad haya más estaciones de Bomberos ya que son pocos para una gran ciudad.
- s. El lugar de la capacitación a mi juicio no él es indicado, la herramienta tecnológica de capacitación debe tener amplificación de sonido.
- t. Hacer campañas en los barrios que son sensibilizados con la información requería de Bomberos, en donde nos den información clara que hacer donde y que horario atienden
- u. Brindar un folleto informativo

3.5 Satisfacción IMER

La satisfacción obtenida para el servicio de IMER durante el segundo trimestre de 2022 fue del **89%**, 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 respondió a emergencias ocurridas en la ciudad de Bogotá.

Tabla No. 4 Servicios prestados IMER

	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
MATPEL	64	69	14	147
RESCATE	34	31	5	70
INCENDIO	26	15	3	44
EXPLOSION	1	1	0	2
TOTAL	125	116	22	263

Fuente: encuestas aplicadas 2do trimestre 2022

Recomendaciones ciudadanas

- a. Mejorar el tiempo de llegada.
- b. Que al momento de tomar la llamada, las preguntas realizadas sean reducidas.
- c. Realizar charlas en la comunidad.
- d. Remitir boletines informativos por correo electrónico para informar lo realizado y articular con colegios para brindar charlas.
- e. Mejorar la cordialidad con los ciudadanos.
- f. Un número directo para atención de emergencias de Bomberos.
- g. Se manifiesta inconformidad con las personas del 123 que atienden.

3.6 Satisfacción trámite a las PQRSD

Durante el segundo trimestre de 2022 se obtuvo una satisfacción del **49%** frente al trámite de las PQRSD, para la realización de esta encuesta la información es enviada por correo electrónico a la ciudadanía el cual fueron 31 encuestas contestadas.

Dentro de los resultados obtenidos es de resaltar que uno de los menores porcentajes de satisfacción es el tiempo de respuesta, se presume que esta puede estar asociado toda vez que con la emergencia sanitaria se duplicaron los términos para dar respuesta y desde el 18 de mayo se volvió a la normalidad de la respuesta, lo que puede generar desde esa fecha un cambio en la rapidez de la respuesta de los derechos de petición interpuestos por la ciudadanía; así misma falta de conocimiento de ellos términos de ley para dar respuesta de los mismos.

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. Nunca obtuve respuesta ni por correo ni vía telefónica
- b. Demasiados demorados para solucionar el traslado de un árbol.
- c. La atención por parte de 'tramites conceptos' debería ser mejor para que uno no ponga quejas.
- d. Mejor comunicación entre dependencias

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 **35%** de ciudadanos encuestados reconoce esta figura y el **66%** no conoce la figura del defensor, a continuación, se desglosa este resultado por servicio:

Tabla No. 5 Participación ciudadana por servicio

SERVICIO	CONOCE LA DEFENSORÍA DE LA CIUDADANÍA	NO CONOCE LA DEFENSORÍA DE LA CIUDADANÍA
AGLOMERACIONES	33%	67%
CAPACITACIONES	51%	49%
IMER	30%	70%
CONCEPTOS TÉCNICOS	27%	73 %

Fuente: Encuestas aplicadas 2do trimestre 2022

CONCLUSIONES

- a. Con relación al primer trimestre de 2022, el universo fue de tres mil seiscientos veintinueve (3.621) y para el segundo semestre cuatro mil setecientos diez y ocho (4.718), con porcentaje de representación del 38%, logrando un aumento de la cantidad de encuestas realizadas durante el segundo trimestre.
- b. Para el segundo trimestre, es importante hacer mención que se realizaron Ferias de Servicio de Gestión del Riesgo acompañadas de Servicio a la ciudadanía, citando a los ciudadanos para hacer todo el proceso correspondiente y recibir el concepto técnico al final de la jornada.
- c. Para servicio de aglomeraciones se mantuvo el porcentaje del 100% para los dos trimestres; es de rescatar que los ciudadanos según la muestra se encuentran satisfechos con la atención recibida, teniendo claridad e información oportuna a sus solicitudes; sin embargo se debe evaluar con el área encargada la posibilidad de hacer la medición después de realizar la atención, con el fin de tomar la encuesta a quien se solicita el servicio y no al representante legal, en muchas ocasiones es quien brinda la respuesta de la misma; se mantuvo
- d. Durante los dos primeros trimestres se mantuvo el porcentaje del 99% de satisfacción en los puntos de atención de la Red Cade, sin embargo, se tienen en cuenta las recomendaciones para lograr mitigar situaciones en particular.
- e. El servicio de IMER para el segundo trimestre la satisfacción fue del 89% evidenciando una disminución del 4,3 por ciento, teniendo en cuenta que para el primer trimestre se obtuvo una satisfacción del 93%, los ciudadanos en este trimestre hicieron relevancia en el tiempo de llegada después de la llamada, las preguntas y el tiempo de demora en la atención por la línea 123, aspectos que se deben mejorar.
- f. Para el servicio de PQRSD para el primer trimestre se obtuvo un porcentaje del 64% y para el segundo trimestre del 49%, mostrando una disminución del 23%, un porcentaje bastante significativo, es de mencionar que desde 17 de mayo de 2022 cambiaron los términos de ley para la respuesta de las peticiones, lo que genera que las respuestas sean entregadas en un menor tiempo, esperando que la satisfacción mejore considerablemente.
- g. La figura del Defensor de Ciudadano no es reconocida por la mayoría de los ciudadanos, desde Servicio a la ciudadanía en articulación con el equipo de prensa se

ha venido implementando campañas de divulgación internas y extrañas con el fin de lograr informar a la ciudadanía.



SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

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

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