

INFORME DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA TERCER TRIMESTRE DE 2022

INTRODUCCIÓN	2
1. OBJETIVO	3
2. METODOLOGÍA	3
3. RESULTADOS.....	5
3.1 Caracterización.....	5
3.2 Satisfacción General.....	6
3.3 Satisfacción aglomeraciones.....	7
3.4 Satisfacción conceptos técnicos	7
3.5 Satisfacción IMER	9
3.6 Satisfacción trámite a las PQRSD.....	10
3.7 Defensor del Ciudadano	10
CONCLUSIONES	11



INFORME DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA TERCER 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 tercer trimestre de 2022, de algunos de los servicios que ofrece la entidad:

- © IMER: (Incendios, MATPEL, Explosiones y rescates)
- © Atención a la ciudadanía (conceptos técnicos)
- © Aglomeraciones
- © Trámite PQRSD

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 tercer trimestre del 2022, cuatro (4) de los cinco (5) servicios que se vienen midiendo ya que no remitieron bases del servicio de capacitación.

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 julio, agosto y septiembre del año 2022.



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, contestando lo que desea con respecto a la pregunta.
- © 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.



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 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 con las necesidades identificadas desde las áreas.

Ficha técnica:

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
NOMBRE DE LA ENCUESTA	Encuesta de Satisfacción ciudadana de Bomberos Bogotá
REALIZADA POR	UAE Cuerpo Oficial de Bomberos
PERÍODO DE MEDICIÓN	Subdirección de Gestión Corporativa Proceso de servicio a la ciudadanía
AREA DE COBERTURA	Tercer trimestre 2022
OBJETIVO DE LA ENCUESTA	Bogotá D.C.
SERVICIOS MEDIDOS	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.
TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS:	IMER: (Incendios, MATPEL, Explosiones y rescates) Atención ciudadana (conceptos técnicos) Aglomeraciones Trámite PQRSD
	Contacto directo con el ciudadano a través de los canales telefónica,



	virtualy presencial
NÚMERO DE PREGUNTAS	Ocho (8)
UNIVERSO	1120
MUESTRA	Universo: 1120 registros de atención Muestra: 336 (30% de universo)
ENCUESTAS FALLIDAS	54
TOTAL, CIUDADANOS ENCUESTADOS	1120, con porcentaje de representación del 38%
SATISFACCIÓN GENERAL	97.81%
META 2022	97%

3. RESULTADOS

3.1 Caracterización

De las trecientos treinta y seis (336) encuestas aplicadas, se obtienen los siguientes datos de caracterización:

El **95,36%** de los ciudadanos autorizaron el uso y tratamiento de datos.

El **50,17%** de las personas se identificaron con el género femenino, es decir quinientas sesenta y dos (562) ciudadanas, el **48,92%** representado quinientos cuarenta y ocho (548) ciudadanos con el género masculino y un **0,89%** correspondientes a diez y ciudadanos no quisieron responder.

Seis (6) ciudadanos informan ser víctimas del conflicto armado, es decir el **0,53%**.

Veinticuatro (24) ciudadanos manifiestan tener una discapacidad, representando el **2,14%**

Tres (3) ciudadanos informan pertenecer a un grupo étnico, representando el **0.27%**

Cuatro (4) ciudadanos informan pertenecer a población afrodescendiente, representando el **0.36%**

Un (1) ciudadanos informan pertenecer al grupo identitario LGTBI, representando el 0.91%.

De la muestra, la representación por servicio fue de:

Tabla No. 1 Participación de encuestas por servicio

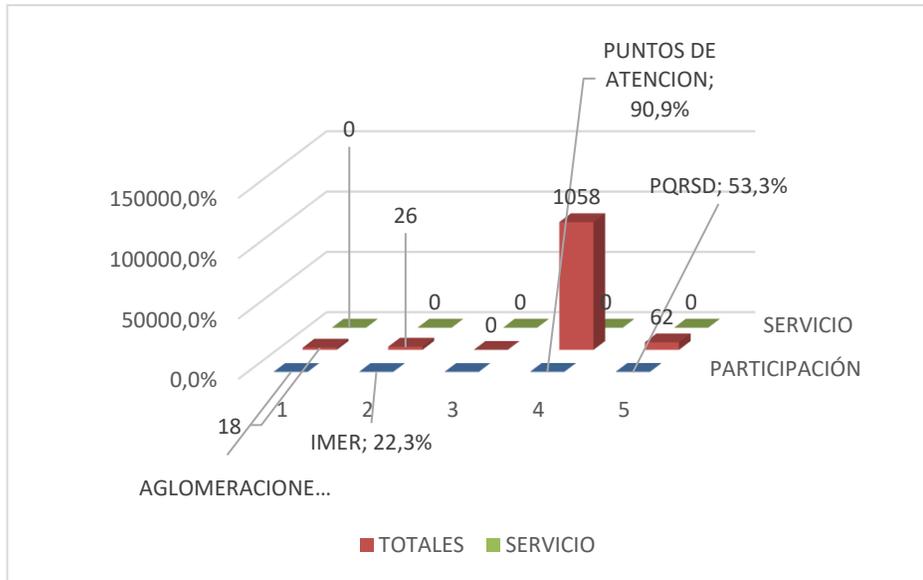
SERVICIO	No. DE RTAS
TRÁMITE DE CONCEPTOS TÉCNICOS (SC) Y PUNTOS DE ATENCIÓN	1058
TRÁMITE PQRSD	62
IMER: (Incendios, MATPEL, Explosiones y rescates)	26
AGLOMERACIONES	18



TOTAL	1164
-------	------

Fuente: encuestas aplicadas 3er trimestre 2022

Gráfica No. 1 Porcentaje de participación por servicio



Fuente: encuestas aplicadas 3er 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 tercer trimestre de 2022 se alcanzó un promedio de satisfacción general del **97.81%**:

Tabla No. 2 Porcentaje de satisfacción por servicio

SERVICIO	GRADO DE SATISFACCIÓN
TRÁMITE DE CONCEPTOS TÉCNICOS (SC)	98%
TRÁMITE PQRSD	93%
AGLOMERACIONES	89%



IMER: (Incendios, MATPEL, Explosiones y rescates)	29%
TOTAL	97,81%

Fuente: encuestas aplicadas 3er trimestre 2022

3.3 Satisfacción aglomeraciones

Para el servicio de aglomeraciones se obtuvo una satisfacción del **89%**, es de aclarar que para este servicio tan solo diez (10) respondieron la encuesta, quienes manifestaron haber recibido una información clara, exacta y atención cordial, en tiempo oportuno.

El contacto con la ciudadanía se realizó telefónicamente, 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.

Recomendaciones ciudadanas:

“Cuando estamos en los eventos con el personal del riesgo es muy cortés cuando llegan los bomberos operativos los de las maquinas son descorteses manejan otro tipo de información y siempre amenazan con terminar el evento, los de gestión del riesgo y los bomberos operativos no manejan la misma información”

“Reclutar más bomberos para cada localidad se aumente el recurso humano”

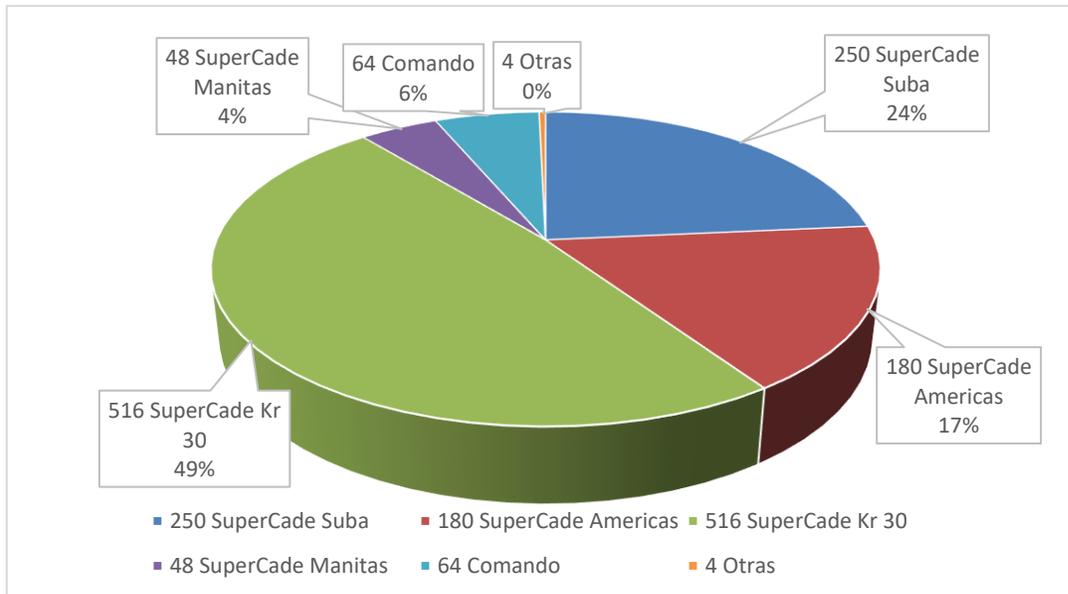
3.4 Satisfacción conceptos técnicos

Para el tercer trimestre del 2022 se obtuvo grado de satisfacción ciudadana del 98%, estas encuestas fueron aplicadas de manera presencial por los colaboradores de servicio a la ciudadanía ubicados en puntos de atención: Comando UAECOB, Super Cades Kr 30, Américas, Suba y Manitas y ferias de servicios organizadas desde el Comando de Bomberos Bogotá.

Se identifica que el punto de atención que mayor afluencia de ciudadanos reportado es el Super Cade Kr 30 con un porcentaje de aplicación del **49%** del total de las encuestas:



Tabla No. 3 Porcentaje por punto de atención



Fuente: encuestas aplicadas 3er trimestre 2022

Recomendaciones ciudadanas:

Información clara en la página

Se habilite el pago electrónico para que se agilice el proceso

Tener la posibilidad de una sucursal del Banco de Occidente cerca al Comando para facilidad de radicación del pago.

Mas agilidad en los canales telefónico, página y web

Radicaciones presenciales

Generar una cartilla para realizar el trámite

Contestar los teléfonos

El nuevo sistema es muy difícil para las personas mayores deberían tener en cuenta eso.

Que el portal funcione bien, pago por PSE

Se hace muy dispendioso el portal de servicios

Es mejor la liquidación presencial para ir a pagar

Poner excelente para poder calificar el servicio

Más eficiencia y menor tiempo en la atención telefónica

Poder compartir el video de la plataforma

Felicitar a las señoritas por la forma en que respondieron a mis inquietudes

Que para el futuro haya asesoría presencial

Que el pago sea virtual



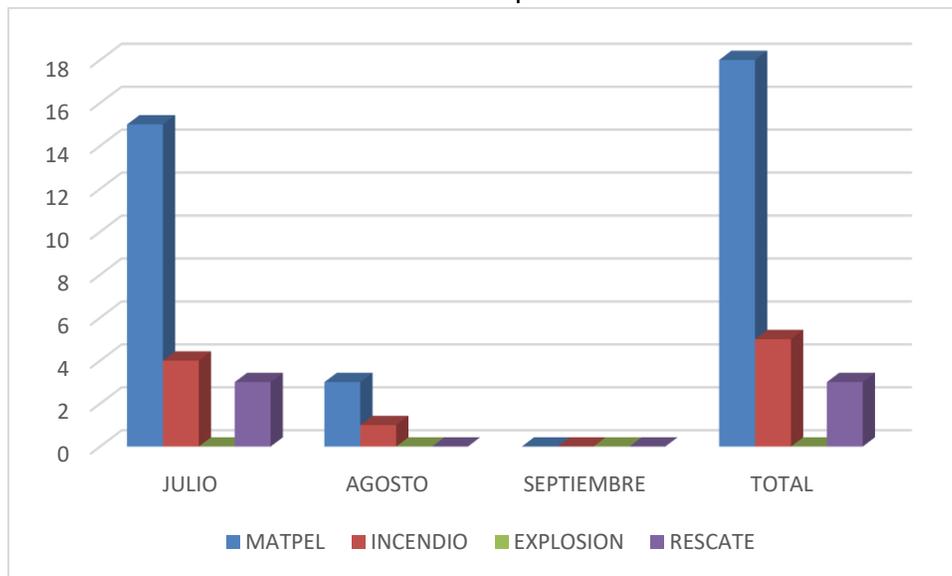
Satisfacción capacitaciones y formaciones

Durante el trimestre no se reportaron encuestas por este concepto.

3.5 Satisfacción IMER

La satisfacción obtenida para el servicio de IMER durante el tercer trimestre de 2022 fue del **89%**, respecto de las llamadas recibidas por Bomberos Bogotá y la respuesta a emergencias ocurridas en la ciudad de Bogotá.

Tabla No. Servicios prestados IMER



Fuente: encuestas aplicadas 3er trimestre 2022

Recomendaciones ciudadanas

Comprar unidades de atención rápida 4x4 motor f350.

Hacen buen trabajo.

Me gusta la atención



3.6 Satisfacción trámite a las PQRSD

Durante el tercer trimestre de 2022 se obtuvo una satisfacción del **93,26%** 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 62 encuestas contestadas.

Dentro de los resultados obtenidos es de resaltar que uno de los menores porcentajes de satisfacción es, si la respuesta generada es acorde con lo solicitado la cual obtuvo el 90%, se presume que esta puede estar asociado al hecho de los traslados dado que algunas de las solicitudes son presentadas ante Bomberos Bogotá, pero involucra otras Secretarías Distritales y por ende debe hacer el traslado a la entidad competente tal como lo dispone la Ley.

De otro lado puede estar a 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 y para ello muchas veces deben corregir sus inscripciones en el portal de servicios.

Recomendaciones ciudadanas

- Mejorar el tiempo de respuesta
- Dar más claridad en las estaciones de bomberos.
- Que fuera más fácil el portal

3.7 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 **32%** de ciudadanos encuestados reconoce esta figura y el **68%** 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	60%	40%
PQRS	15%	85%
IMER	27%	73%
CONCEPTOS TÉCNICOS	27%	73 %

Fuente: Encuestas aplicadas 3er trimestre 2022



CONCLUSIONES

Con relación al segundo trimestre de 2022, el universo fue de cuatro mil setecientos diez y ocho (4.718) y para el tercer trimestre es de mil ciento veinte (1120), con porcentaje de representación del 30%, obteniendo una disminución de la cantidad de encuestas realizadas durante el tercer trimestre.

Es importante hacer mención que para el tercer trimestre se realizaron Ferias de Servicio de Gestión del Riesgo acompañadas de la oficina de Servicio a la ciudadanía, citando a los ciudadanos para hacer todo el proceso correspondiente a recibir el Certificado de Seguridad emitido por Bomberos Bogotá, al final de la jornada.

En la presente vigencia se destaca el acompañamiento y la atención presencial recibida en todos nuestros puntos de atención, donde se evidencia la mayor afluencia de ciudadanos con miras a obtener el Certificado de Seguridad por parte de Bomberos Bogotá, siendo el Cade de la Carrera 30 quien continúa siendo el de mayor demanda, obteniendo un grado de satisfacción del 98%.

Para el servicio de aglomeraciones se redujo el porcentaje de satisfacción al 89% en comparación con el trimestre anterior, en el cual obtuvo el 100%; con lo cual es de destacar que los ciudadanos se encuentran satisfechos con la atención recibida, teniendo claridad en la información suministrada en oportunidad a sus solicitudes; sin embargo se evidencia que no se obtuvo la información correspondiente a la aplicación de la encuesta de satisfacción correspondiente al mes de septiembre de 2022, lo cual incidió en el resultado.

El servicio de IMER para el tercer trimestre la satisfacción fue del 29% evidenciando una disminución considerable, dado que no fue posible obtener los resultados de las encuestas del mes de septiembre de 2022.

Para el servicio de PQRSD para el segundo trimestre se obtuvo un porcentaje del 49% y para el tercer trimestre el porcentaje de satisfacción aumentó significativamente obteniendo para esta vigencia un grado de satisfacción del 93%.

La figura del Defensor del Ciudadano no es reconocida por la mayoría de los ciudadanos, frente a lo cual se han venido implementando campañas de divulgación internas y externas desde Servicio a la ciudadanía en articulación con el equipo de prensa, con el fin de dar a conocer el papel preponderante del Defensor en apoyo a la ciudadanía.

A través de la oficina de Servicio a la Ciudadanía de la mano con el Defensor Ciudadano, se realizan las siguientes acciones:



- Asesorar a la comunidad en temas de manejo del portal de servicios, procedimiento para el registro y consecución de trámites orientados a la consecución del Certificado de Seguridad
- Involucrar a los actores (ciudadanía, funcionarios, personas naturales y jurídicas, personal administrativo y operativo de la UAECOB) en procesos de diálogo y retroalimentación.



DIANA MIREYA PARRA CARDONA
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

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



Elaboró: Mariana Teresa Martínez Pico - Profesional Contratista – Servicio a la ciudadanía

