



[Honor, Valor, Disciplina]

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

INFORME DE SATISFACCIÓN
DE LA CIUDADANÍA CUARTO TRIMESTRE DE 2025

Servicio al Ciudadano #4

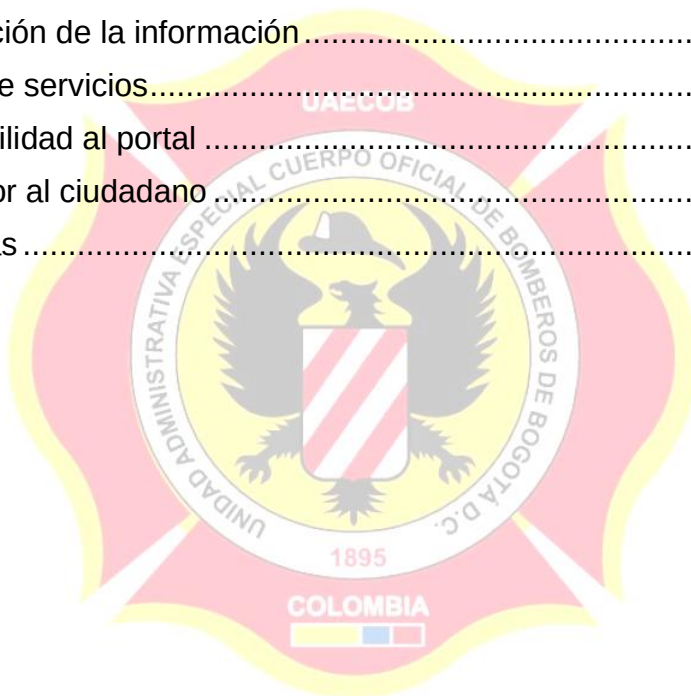


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Contenido

Introducción	3
1. Objetivo	3
1.2 Objetivos específicos	3
2. Metodología.....	4
3. Resultados	5
3.1 Caracterización	5
3.2 Población	6
3.3 Satisfacción general.....	7
3.4 Percepción de la información	8
3.5 Portal de servicios.....	8
3.6 Accesibilidad al portal	9
3.8 Defensor al ciudadano	10
4. Sugerencias	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 a la ciudadanía, acorde con las políticas distritales y ejercer la Defensoría del Ciudadano en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo de Bomberos.

Dentro de las actividades adelantadas se encuentra la aplicación de encuestas de satisfacción frente a la atención prestada a la ciudadanía, en el presente informe se presenta los resultados de esta medición correspondiente al cuarto trimestre de 2025, ejercicio realizado teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- . Trato y calidez por parte de los asesores de servicio en el momento de la prestación del servicio atención de la petición.
- . Claridad y oportunidad de la información
- . 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 de la atención prestada a la ciudadanía, que en su mayoría se acercó a la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos para realizar el trámite del concepto técnico, del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2025.

Del cuestionario asociado al procedimiento de satisfacción ciudadana se tomaron las preguntas de acuerdo con las necesidades identificadas y a los criterios a calificar, y se incluye 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.

1. Objetivo

Identificar el nivel de satisfacción de la ciudadanía con relación a la atención que brinda Bomberos Bogotá desde los diferentes puntos de atención, para aportar elementos para la toma de decisiones de la alta Dirección

1.2 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 socializar 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, SUPERCADES Américas, Suba y CAD 30, se invita a la ciudadanía a calificar la atención y dejar sus sugerencias.

Por otra parte, se descarga la base de información del portal de servicios y se toma una muestra de la ciudadanía que realizó la gestión a través del portal para aplicar las encuestas.

Tabla No. 01 Ficha técnica de servicios

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
NOMBRE DE LA ENCUESTA	Satisfacción ciudadana de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá
REALIZADA POR	UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Subdirección de Gestión Corporativa, equipo de servicio a la ciudadanía
PERÍODO DE MEDICIÓN	cuarto trimestre de 2025
ÁREA DE COBERTURA	Bogotá D.C.
OBJETIVO DE LA ENCUESTA	Identificar el nivel de satisfacción de la ciudadanía con relación a la atención que brinda Bomberos Bogotá desde los diferentes puntos de atención, aportando elementos para la toma de decisiones de alta Dirección.
SERVICIOS MEDIDOS	Atención ciudadana (conceptos técnicos)



TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS:	Contacto directo con el ciudadano a través de los canales telefónica y presencial
NÚMERO DE PREGUNTAS	Veinticuatro (24)
ENCUESTAS FALLIDAS	0
TOTAL, CIUDADANOS ENCUESTADOS	Mil doscientos nueve. (1209) ciudadanos encuestados durante el período de octubre a diciembre.
SATISFACCIÓN GENERAL	99,5%
META 2025	100%

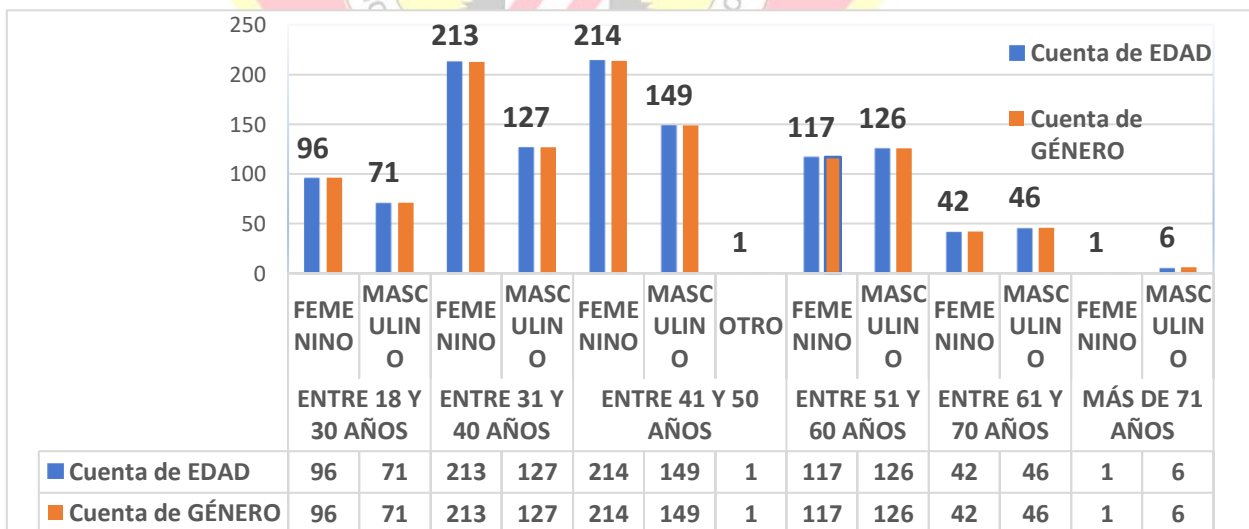
Fuente: encuestas aplicadas al cuarto trimestre de 2025

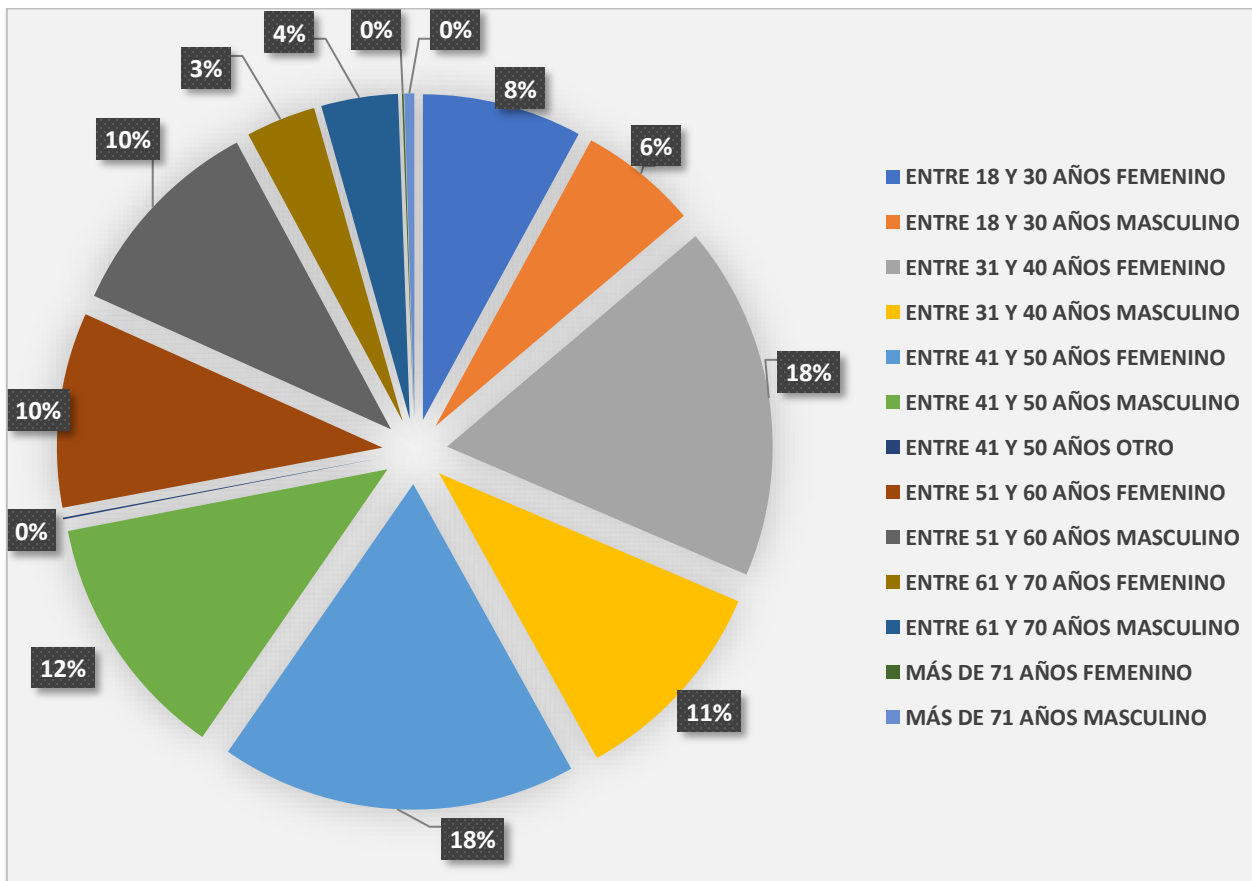
3. Resultados

3.1 Caracterización

Mil doscientos nueve. (1209) encuestas aplicadas, se obtienen los siguientes datos de las personas que acuden a Bomberos Bogotá a realizar algún trámite o información.

Gráfica, No. 01 Caracterización General de edades y géneros.





Fuente: resultados encuestas aplicadas al cuarto trimestre de 2025

Del total de las personas encuestadas que además responden a los criterios de caracterización por edad y género, se obtiene que el 57% se identificaron como mujeres, el 43% como hombres y el porcentaje restante se registra en otros o decide no responder.

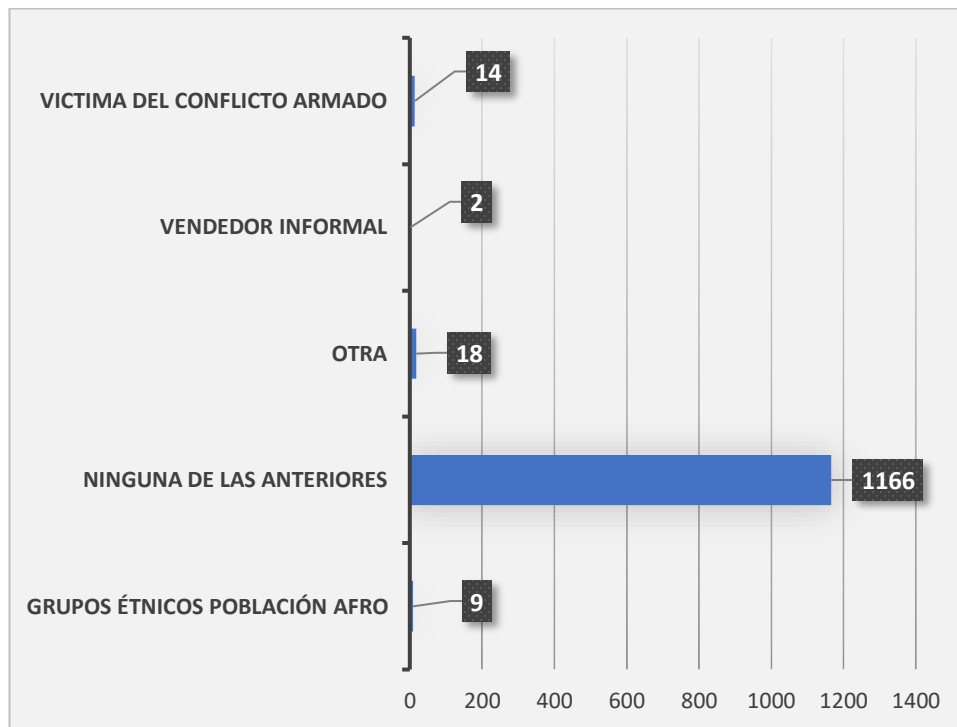
El 18% de las mujeres y 11% hombres que respondieron este numeral, indica encontrarse entre los 31 y 40 años, el 18% las mujeres y el 12% los hombres entre los 41 y 50 años, el 8% las mujeres y el 6% los hombres entre los 18 y 30, el 10% las mujeres y el 10% los hombres entre los 51 y 60 años de edad, el 3% las mujeres y el 4% los hombres manifiestan encontrarse en un rango de edad de 61 años y más.

3.2 Población

Por otra parte, de los Mil doscientos nueve. (1209) que respondieron la encuesta, en la pregunta: "pertenece a alguno de los siguientes grupos poblacionales", el 96% refiere que no pertenece a ninguna población específica, el 1% refiere ser víctima del conflicto armado al igual que grupos étnicos población afro, el 1% pertenece a ninguna de las anteriores y el 2% se identifica como otros.

Gráfica No. 03: Población



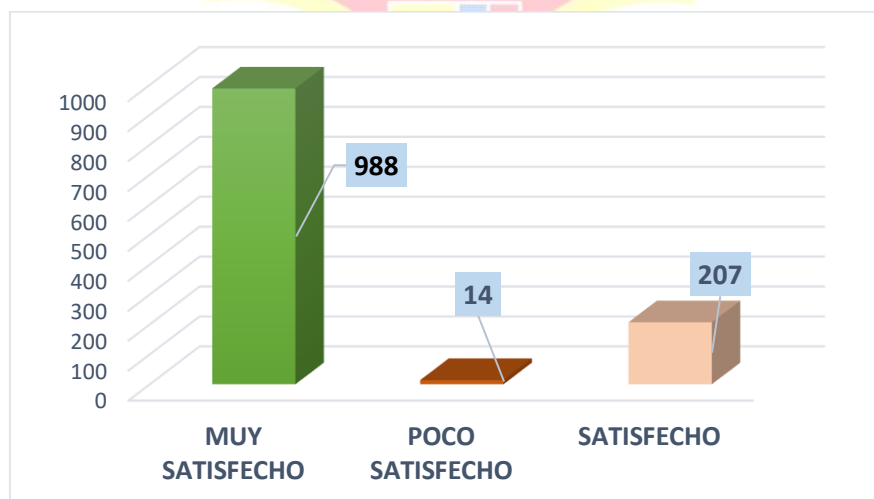


Fuente: resultados encuestas aplicadas al cuarto trimestre 2025

3.3 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 cuarto trimestre de 2025 se alcanzó un promedio de satisfacción general del 99,5%:

Gráfica No. 04: Satisfacción general



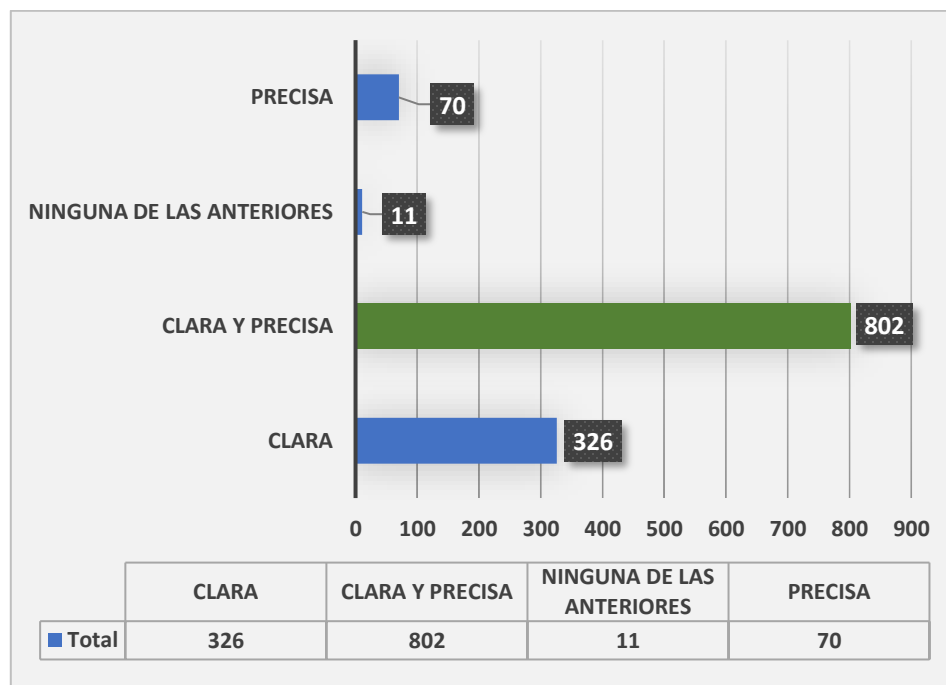
Fuente: resultados encuestas aplicadas al cuarto trimestre 2025



3.4 Percepción de la información

A la pregunta “la información brindada por nuestro personal fue” los ciudadanos consideran que la información es clara y precisa en un 66, %, el 27% indica que la información fue clara, el 6% indican que la información fue precisa, y el 1% ninguna de las opciones anteriores:

Gráfica No. 05: Percepción de la información



Fuente: resultados encuestas aplicada cuarto trimestre de 2025

En el formulario se incluyen preguntas específicas del portal del servicio, herramienta implementada desde agosto de 2022, para que la ciudadanía realice de manera autónoma sus solicitudes de servicio, como la expedición del concepto técnico.

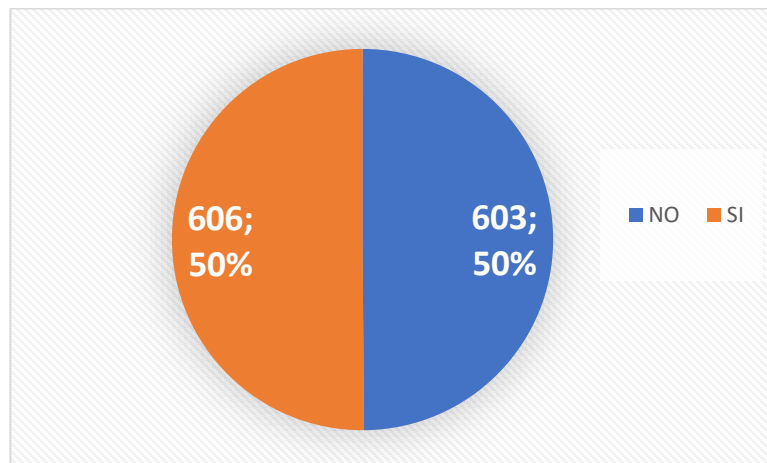
3.5 Portal de servicios

El 50% de los ciudadanos que respondieron esta pregunta indica que ha utilizado el portal de servicios.

Realizando la encuesta: (603) personas (no) conocen y (606) sí conocen el portal de servicios UAECOB

Gráfica No. 06: Uso del Portal de Servicios



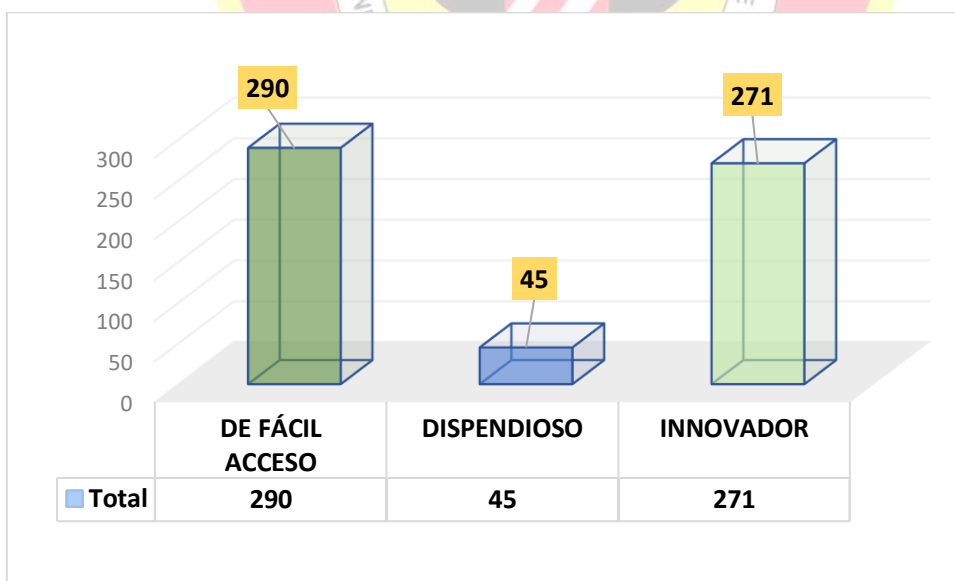


Fuente: encuestas aplicadas al cuarto trimestre de 2025

3.6 Accesibilidad al portal

En relación con la siguiente pregunta, “*considera que el portal de servicios le facilita el trámite del concepto técnico*”, se encuentra que el 45% indican que es innovador y el 48% es de fácil acceso el otro 7% dispendioso. es decir, de las 1209, 606 personas respondieron esta pregunta y consideran que el portal si facilita la gestión.

Gráfica No. 07: Facilidad del trámite a través del portal de servicios



Fuente: encuestas aplicadas al cuarto trimestre de 2025

En relación con el portal de servicios (290) ciudadanos consideran que el portal de servicios es de fácil acceso, (45), ciudadanos indican que es dispendioso el portal de servicios. y por último (271) personas indican que el portal es

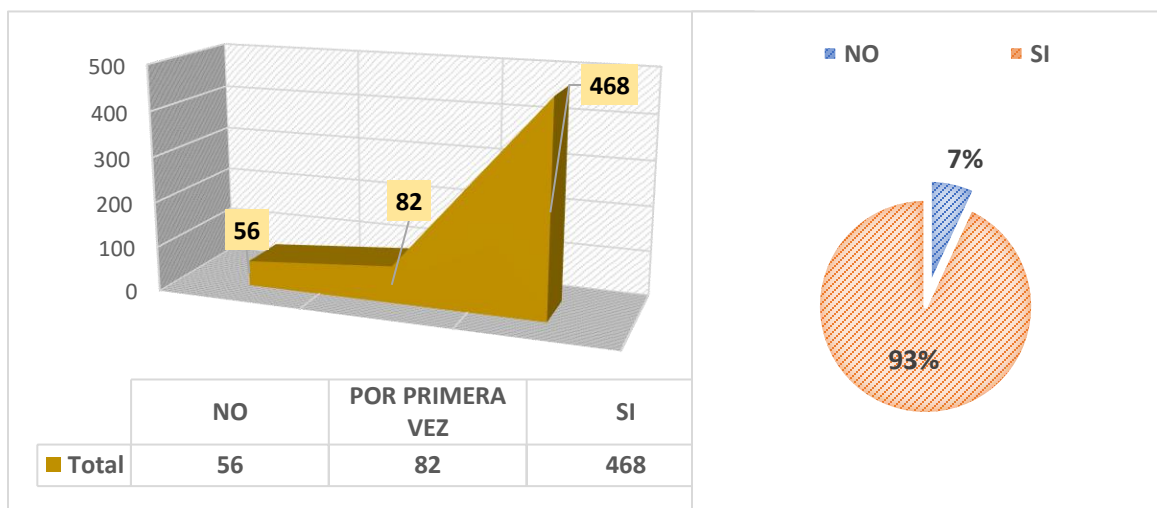


innovador en tiempos de trámite y expedición de concepto técnico.

3.7 Tiempos de mejora

Por otra parte, se les consulta si consideran que el portal de servicio mejora los tiempos de expedición del concepto, esta pregunta es dada solo por el mes de octubre en la encuesta, y el 93% manifiesta que sí y el 7% restante indica que no.

Gráfica No. 08: Facilidad del trámite a través del portal de servicios



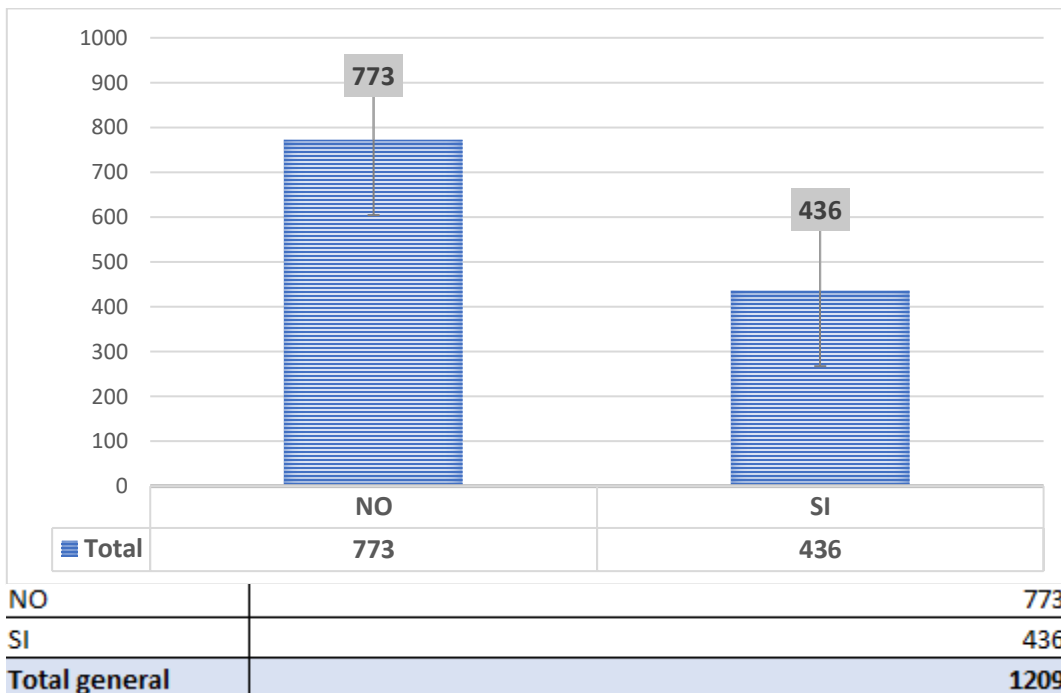
Fuente: encuestas aplicadas tercer trimestre 2025

3.8 Defensor al ciudadano

Dentro de las encuestas se incluye una pregunta para identificar si la ciudadanía conoce la figura del “Defensor al Ciudadano” de Bomberos Bogotá, así como sus funciones, encontrando que en promedio el **64%** de ciudadanos encuestados no reconoce esta figura y el **36%** conoce la figura del defensor.

Gráfica No. 09: ¿CONOCE LA FIGURA DEL DEFENSOR AL CIUDADANO?





Fuente: resultados encuestas aplicada al cuarto trimestre de 2025

Como estrategia de mejora, en las próximas encuestas realizadas se adicionará información por parte del asesor de servicio a la ciudadanía frente a la figura del defensor del ciudadano.

4. 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: enero de 2026.



John Justo A.

SUBDIRECTORA DE GESTIÓN CORPORATIVA

Revisó: Jasbleidi Mojica - Profesional Contratista – Equipo Servicio a la Ciudadanía

Elaboró: Eddie Santiago Rodríguez Sánchez –Contratista – Equipo Servicio a la Ciudadanía

Chavez

Eddie Santiago





