INFORME ATENCION AL CIUDADANO PERIODO JUNIO Y JULIO DEL 2026
CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE DOSQUEBRADAS

1. Objetivo

Evaluar la percepción de los usuarios frente a los servicios prestados por la entidad, con el fin de identificar niveles de satisfacción y oportunidades de mejora en la atención brindada.

2. Metodología

Se aplicó una encuesta de satisfacción a usuarios que accedieron a los servicios institucionales durante los meses de junio y julio de 2026.

En consecuencia, los datos consolidados y analizados en este informe se fundamentan principalmente en la información recolectada durante los meses de junio- julio, y el respectivo registro de las mismas.

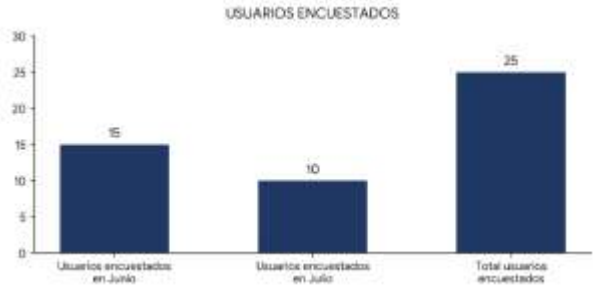
3. Resultados

3.1 Usuarios Encuestados

Durante el periodo evaluado se encuestó un total de 25 usuarios, distribuidos de la siguiente manera: 15 usuarios en el mes de junio y 10 usuarios en el mes de julio.

Tabla 1. Tipo de servicio – Detalle por mes

Indicador	Resultado
Meses evaluados	Junio 2026 y Julio 2026
Usuarios encuestados en Junio	15
Usuarios encuestados en Julio	10
Total usuarios encuestados	25
Servicio más solicitado (Junio)	Inspección (100%)
Servicio más solicitado (Julio)	Inspección (100%)
Calificación predominante (Junio)	Excelente (93.33%)
Calificación predominante (Julio)	Excelente (90.00%)
Calificación Excelente consolidada	92.00%



3.2 Pregunta 1: Tipo de Servicio Recibido

La primera pregunta indagó sobre el tipo de servicio al que accedió cada usuario. Los resultados por mes y de manera consolidada se presentan a continuación:

Tabla 2. Tipo de servicio – Consolidado Detalle por mes

Tipo de Servicio	junio (F)	Junio (%)	julio (F)	julio (%)
Capacitación	0	0.0%	0	0.0%
Inspección	15	100.0%	10	100.0%
Revisión Red Hidráulica	0	0.0%	0	0.0%
Acompañamientos a Instituciones	0	0.0%	0	0.0%
Informe	0	0.0%	0	0.0%
Otro	0	0.0%	0	0.0%
TOTAL	15	100%	10	100%

Tabla 3. Tipo de servicio – Consolidado (junio–julio)

Tipo de Servicio	Total	%
Capacitación	0	0.0%
Inspección	25	100.0%
Revisión Red Hidráulica	0	0.0%
Acompañamientos a Instituciones	0	0.0%
Informe	0	0.0%
Otro	0	0.0%
TOTAL	25	100%



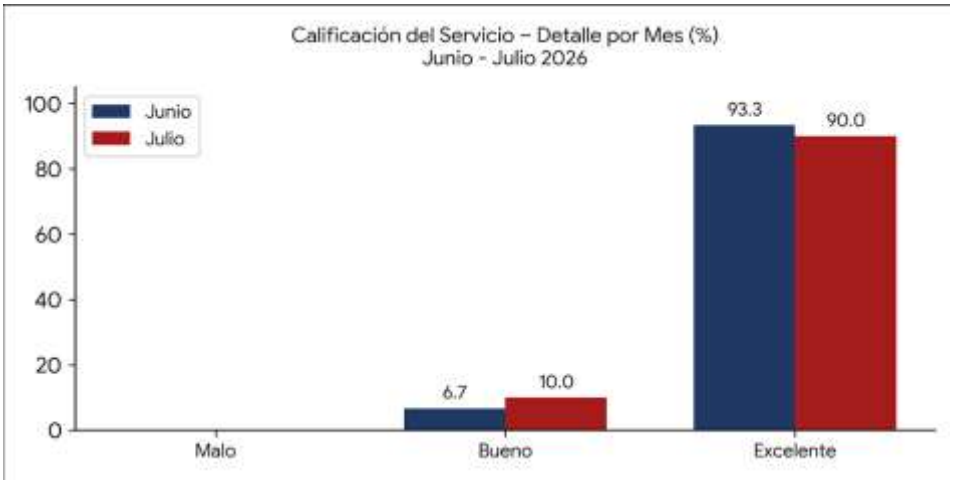
En ambos meses el servicio de Inspección concentró el 100% de las atenciones registradas. A nivel consolidado, la inspección representó la totalidad (100%) de los 25 encuestas prestados durante junio y julio. Los demás tipos de servicio (Capacitación, Revisión de Red Hidráulica, Acompañamientos a Instituciones, Informe y Otro) no registraron atenciones durante este periodo.

3.3 Pregunta 2: Calificación del Servicio

La segunda pregunta midió el nivel de satisfacción del usuario respecto al servicio recibido, con tres opciones de respuesta: Malo, Bueno y Excelente. Los resultados se presentan a continuación:

Tabla 4. Calificación del servicio – Detalle por mes

Calificación	junio Frec.	junio %	Julio Frec.	julio %
Malo	0	0%	0	0%
Bueno	1	6.67%	1	10.00%
Excelente	14	93.33%	9	90.00%
TOTAL	15	100%	10	100%



Los resultados evidencian niveles de satisfacción altos y sostenidos en ambos meses. En junio, el 93.33% de los encuestados calificó el servicio como Excelente y el 6.67% como Bueno. En julio, la calificación Excelente correspondió al 90.00%, mientras que el 10.00% restante correspondió a la calificación Bueno. En ninguno de los dos meses se registraron calificaciones de Malo, lo que representa un indicador de alta calidad en la prestación del servicio

Tabla 5. Calificación del servicio – Consolidado (Junio–Julio***)***

Calificación	Total	%
Malo	0	0.0%
Bueno	2	8.0%
Excelente	23	92.0 %
TOTAL	25	100%

A nivel consolidado para el periodo junio–julio, el 92.0% de los usuarios (23 de 25) calificó el servicio como Excelente, y el 8.0% (2 de 25) como Bueno. La calificación Malo obtuvo 0% de respuestas, reflejando la ausencia de quejas o inconformidades formales por parte de la ciudadanía

3.4. Pregunta 3: Observaciones y Puntos de Vista

La tercera pregunta correspondía a un campo abierto en el que los usuarios podían expresar libremente sus comentarios u observaciones. A continuación, se relacionan los puntos de vista registrados durante el periodo evaluado:

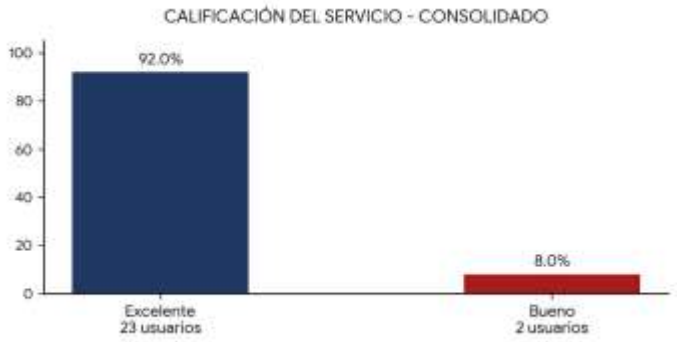


Tabla 6. Observaciones y puntos de vista de los usuarios – junio

Mes	Comentario / Punto de Vista
Junio	Mejorar tiempo de visita
Junio	Buena atención
Junio	Avisar antes de la visita

Tabla 7. Observaciones y puntos de vista de los usuarios – julio

Mes	Comentario / Punto de Vista
Julio	Se solicita revisar tiempos de inspección de acuerdo a las fechas de solicitud.
Julio	Super clara información excelente.

Los comentarios recibidos son, en su mayoría, positivos y ratifican la conformidad general con el servicio prestado, destacándose expresiones de reconocimiento a la calidad de la atención y la claridad de la información. No obstante, en ambos meses se identificaron observaciones puntuales relacionadas con los tiempos de respuesta e inspección ("Mejorar tiempo de visita" y "Se solicita revisar tiempos de inspección de acuerdo a las fechas de solicitud") y con la coordinación previa ("Avisar antes de la visita"), las cuales constituyen oportunidades de mejora concretas para la programación de las visitas de inspección

4. Conclusiones

4.1. Alta concentración del servicio de inspección: La inspección fue el único tipo de servicio registrado en ambos meses (100%), evidenciando uno de los servicios que más requiere el usuario del COBD durante el periodo evaluado.

4.2. Niveles de satisfacción sobresalientes: El 100% de los usuarios encuestados en junio y julio calificó el servicio entre Bueno y Excelente, sin ningún registro de calificación Malo, lo que refleja una adecuada prestación del servicio por parte del equipo institucional.

4.3. Ligera variación entre meses: La calificación Excelente pasó de 93.33% en junio a 90.00% en julio, con un leve incremento proporcional de la calificación Bueno (de 6.67% a 10.00%). Aunque la percepción se mantiene en niveles óptimos, esta variación coincide con los comentarios recibidos sobre tiempos de espera e inspección.

5. Recomendaciones

5.1 Revisar y optimizar los tiempos de atención e inspección conforme a las fechas de solicitud recibidas, atendiendo las observaciones de la ciudadanía expresadas en junio y julio.

5.2 Coordinar la confirmación y aviso telefónico previo antes de realizar las visitas de inspección en campo.

5.3 Mantener la aplicación periódica y consistente de la encuesta en cada visita realizada, con el fin de asegurar una cobertura homogénea mes a mes.

5.4 Continuar fortaleciendo los procesos de inspección, dado que constituyen la totalidad del servicio prestado y el principal punto de contacto con la ciudadanía.

5.5 Implementar acciones de mejora preventiva para sostener y aumentar los niveles de calificación Excelente en los próximos periodos.

.

Se firma a los 22 días del mes de agosto de 2026 en las instalaciones del Cuerpo Oficial de Bomberos de Dosquebradas.

ERICA LORENA CARDENAS RAMIREZ
CONTRATISTA CALIDAD COBD

SANDRA LILIANA GIRALDO HERNANDEZ
CONTRATISTA CALIDAD MIPG