



**CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DEL MUNICIPIO
DE DOSQUEBRADAS
NIT. 816002062-6**



**INFORME ATENCION AL CIUDADANO PRIMER TRIMESTRE 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 el mes de febrero y marzo de 2026.

La información presentada corresponde a los registros obtenidos durante el primer trimestre del periodo evaluado. No obstante, es importante precisar que durante el mes de enero la entidad se encontraba en proceso de contratación de su personal, situación que limitó la disponibilidad del talento humano necesario para llevar a cabo la totalidad de los seguimientos programados.

En consecuencia, los datos consolidados y analizados en este informe se fundamentan principalmente en la información recolectada durante los meses de febrero y marzo, periodo en el cual ya se contaba con una mayor capacidad operativa para el desarrollo de las actividades y el respectivo registro de las mismas. Esta aclaración permite contextualizar adecuadamente los resultados presentados y garantizar una correcta interpretación de la información

3. Resultados

3.1 Usuarios Encuestados

Durante el periodo evaluado se encuestó un total de 21 usuarios, distribuidos de la siguiente manera: 8 usuarios en el mes de febrero y 13 usuarios en el mes de marzo. El incremento registrado entre ambos meses refleja la consolidación de la capacidad operativa de la entidad, luego del proceso de vinculación del talento humano llevado a cabo en enero.

Tabla 1. Tipo de servicio – Detalle por mes

Indicador	Resultado
Mes de inicio de la encuesta	Febrero 2026
Usuarios encuestados en Febrero	8
Usuarios encuestados en Marzo	13

www.bomberosdosquebradas.gov.co

Dirección: Avenida Ferrocarril (Carrera 10) No. 9-159 Sector Mitaca - Dosquebradas

Código Postal: 661002

Teléfonos: +57 (6) 340 2419 extensiones 1001 - 1007

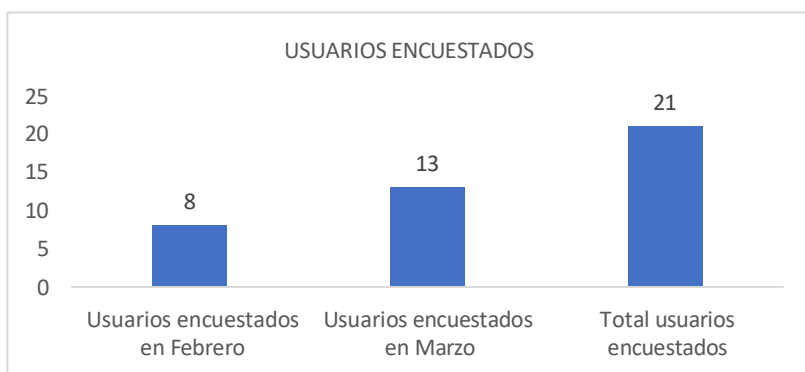
Email: bomberos@dosquebradas.gov.co



**CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DEL MUNICIPIO
DE DOSQUEBRADAS**
NIT. 816002062-6



Indicador	Resultado
Total, usuarios encuestados	21
Servicio más solicitado (Feb)	Inspección (75%)
Servicio más solicitado (Mar)	Inspección (100%)
Calificación predominante (Feb)	Excelente (62.5%)
Calificación predominante (Mar)	Excelente (84.6%)
Calificación Excelente consolidada	76.2%
Calificación Malo	0%



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:

www.bomberosdosquebradas.gov.co

Dirección: Avenida Ferrocarril (Carrera 10) No. 9-159 Sector Mitaca - Dosquebradas

Código Postal: 661002

Teléfonos: +57 (6) 340 2419 extensiones 1001 - 1007

Email: bomberos@dosquebradas.gov.co



CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DEL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS NIT. 816002062-6



Tabla 2. Tipo de servicio – Consolidado trimestral

Tipo de Servicio	Total	%
Capacitación	0	0.0%
Inspección	19	90.5%
Revisión Red Hidráulica	2	9.5%
Acompañamientos a Instituciones	0	0.0%

Tipo de Servicio	Total	%
Informe	0	0.0%
Otro	0	0.0%
TOTAL	21	100%



En ambos meses el servicio de Inspección fue el más demandado, representando el 75% de las atenciones en febrero y el 100% en marzo. A nivel consolidado, la inspección concentró el 90,5% del total de servicios prestados, seguida de la Revisión de Red Hidráulica con un 9,5%, correspondiente a los 2 registros de febrero. Los demás tipos de servicio (Capacitación, Acompañamientos a Instituciones, Informe y Otro) no registraron atenciones durante este periodo.

3.3 Pregunta 2:

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 3. Calificación del servicio – Detalle por mes

Calificación	Feb. Frec.	Feb. %	Mar. Frec.	Mar. %
Malo	0	0%	0	0%
Bueno	3	37.5%	2	15.38%
Excelente	5	62.5%	11	84.62%
TOTAL	8	100%	13	100%

www.bomberosdosquebradas.gov.co

Dirección: Avenida Ferrocarril (Carrera 10) No. 9-159 Sector Mitaca - Dosquebradas

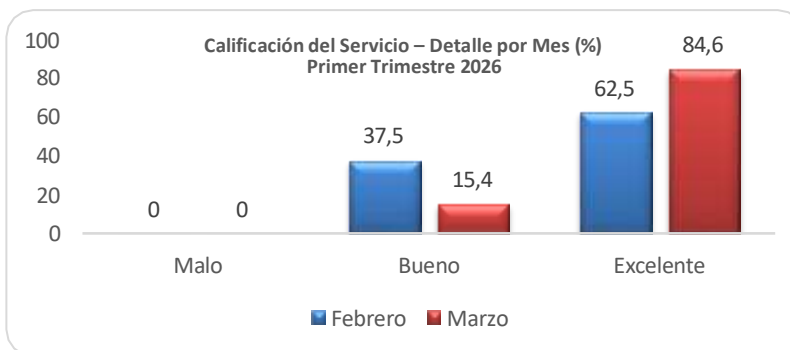
Código Postal: 661002

Teléfonos: +57 (6) 340 2419 extensiones 1001 - 1007

Email: bomberos@dosquebradas.gov.co



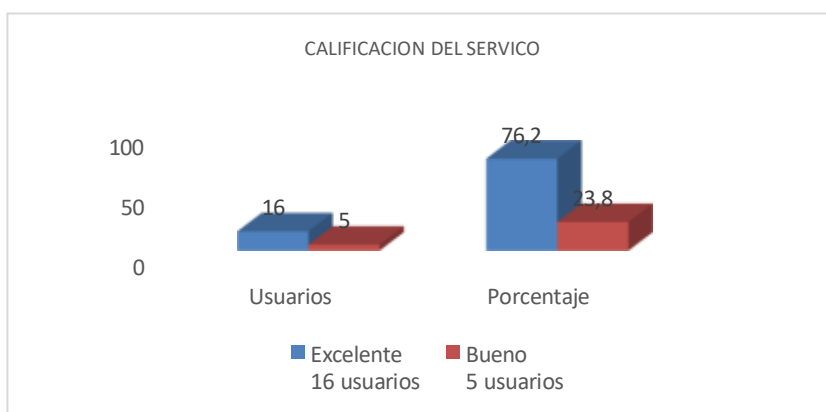
CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DEL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS NIT. 816002062-6



Los resultados evidencian una tendencia positiva y creciente en la satisfacción de los usuarios. En febrero, el 62,5% de los encuestados calificó el servicio como Excelente y el 37,5% como Bueno. En marzo, la calificación Excelente ascendió al 84,6%, mientras que el 15,4% 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 4. Calificación del servicio – Consolidado trimestral

Calificación	Total	%
Malo	0	0.0%
Bueno	5	23.8%
Excelente	16	76.2%
TOTAL	21	100%



A nivel consolidado para el trimestre, el 76,2% de los usuarios (16 de 21) calificó el servicio como Excelente, y el 23,8% (5 de 21) como Bueno. La calificación Malo obtuvo 0% de respuestas, reflejando la ausencia de quejas o inconformidades formales por parte de la ciudadanía atendida.



**CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DEL MUNICIPIO
DE DOSQUEBRADAS
NIT. 816002062-6**



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 5. Observaciones y puntos de vista de los usuarios

Mes	Comentario / Punto de Vista
Febrero	Excelente servicio
Marzo	Todo bien
Marzo	Charlas
Marzo	Excelente servicio de Luis Otálvaro, servicial
Marzo	Está bien

Los comentarios recibidos son en su totalidad positivos. Se destacan expresiones de reconocimiento a la calidad del servicio, con mención expresa del personal que prestó la atención. Observaciones como "Excelente servicio de Luis Otálvaro, servicial" evidencian el impacto positivo del trabajo del equipo en la percepción de los usuarios. Las demás respuestas ratifican la conformidad general con el servicio prestado.

4. Conclusiones

4.1. Alta demanda del servicio de inspección: La inspección fue el tipo de servicio predominante en ambos meses, evidenciando que este es el principal punto de contacto de la ciudadanía con la COBD. Ello sugiere la importancia de mantener y fortalecer la capacidad operativa para la prestación de este servicio.

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

4.3. Mejora progresiva: Se observa un incremento en la calificación Excelente de febrero (62,5%) a marzo (84,6%), lo que sugiere una mejora en la calidad percibida del servicio, posiblemente asociada a la plena integración del equipo contratado.

4.4 Retroalimentación positiva: Los comentarios de los usuarios refuerzan la percepción favorable del servicio. La mención de funcionarios con calificaciones positivas denota un trato amable, diligente y oportuno.

www.bomberosdosquebradas.gov.co

Dirección: Avenida Ferrocarril (Carrera 10) No. 9-159 Sector Mitaca - Dosquebradas

Código Postal: 661002

Teléfonos: +57 (6) 340 2419 extensiones 1001 - 1007

Email: bomberos@dosquebradas.gov.co



**CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DEL MUNICIPIO
DE DOSQUEBRADAS
NIT. 816002062-6**



4.5 Cobertura limitada en enero: La ausencia de registros en el mes de enero, explicada por el proceso de contratación institucional, no compromete la validez de los resultados, pero es un aspecto a considerar en la planificación de futuros trimestres para garantizar la continuidad del proceso de seguimiento.

4.6 Se logró una mejora en la recolección de información a partir de febrero, gracias a la estabilización del talento humano.

4.7 Los servicios prestados cumplen con estándares aceptables de calidad, reflejados en la percepción del usuario.

5. Recomendaciones

5.1 Continuar fortaleciendo los procesos de inspección y revisión técnica, dado su alto impacto.

5.2 Mantener la aplicación periódica de encuestas para garantizar el seguimiento continuo.

5.3 Implementar acciones de mejora preventiva para sostener y aumentar los niveles de satisfacción.

5.4 Garantizar desde inicio de vigencia la disponibilidad del talento humano para evitar vacíos en la información.

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


Erica Lorena Cárdenas Ramírez
Asesora Calidad


Sandra Liliana Giraldo Hernández
Asesora externa MIPG