INFORME ATENCION AL CIUDADANO PERIODO ABRIL Y MAYO 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 abril y mayo de 2026.

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

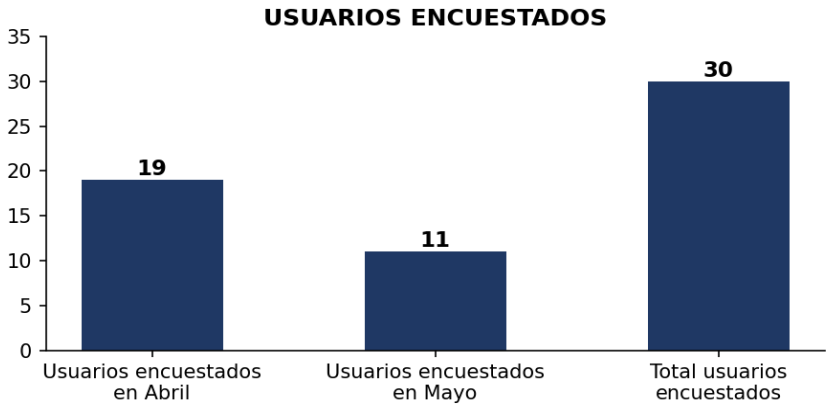
3. Resultados

3.1 Usuarios Encuestados

Durante el periodo evaluado se encuestó un total de 30 usuarios, distribuidos de la siguiente manera: 19 usuarios en el mes de abril y 11 usuarios en el mes de mayo. La disminución registrada en mayo frente a abril corresponde a la menor cantidad de servicios de inspección atendidos y registrados en dicho mes.

Tabla 1. Tipo de servicio – Detalle por mes

Indicador	Resultado
Meses evaluados	Abril 2026 y Mayo 2026
Usuarios encuestados en Abril	19
Usuarios encuestados en Mayo	11
Total usuarios encuestados	30
Servicio más solicitado (Abril)	Inspección (100%)
Servicio más solicitado (Mayo)	Inspección (100%)
Calificación predominante (Abril)	Excelente (89.47%)
Calificación predominante (Mayo)	Excelente (81.82%)
Calificación Excelente consolidada	86.67%



3.2 Pregunta 1: Tipo de Servicio Recibido

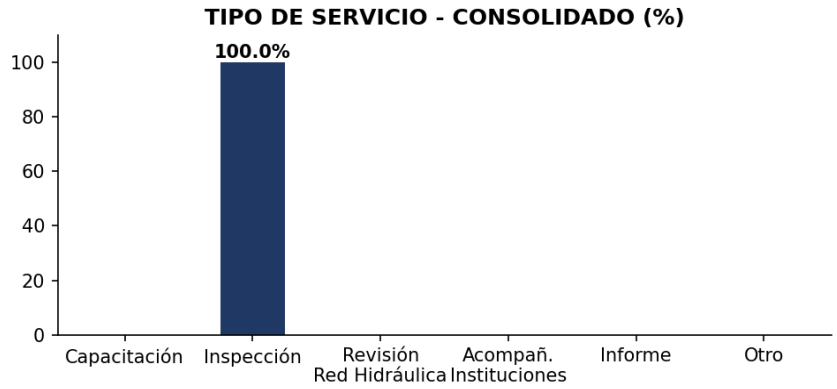
La primera pregunta indagó sobre el tipo de servicio al que accedió cada usuario. Los resultados por mes y de manera consolidada se presentan a continuación:

Tabla 2. Tipo de servicio – Consolidado Detalle por mes

Tipo de Servicio	Abril (F)	Abril (%)	Mayo (F)	Mayo (%)
Capacitación	0	0.0%	0	0.0%
Inspección	19	100.0%	11	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	19	100%	11	100%

Tabla 3. Tipo de servicio – Consolidado (Abril–Mayo)

Tipo de Servicio	Total	%
Capacitación	0	0.0%
Inspección	30	100.0%
Revisión Red Hidráulica	0	0.0%
Acompañamientos a Instituciones	0	0.0%
Informe	0	0.0%
Otro	0	0.0%
TOTAL	30	100%



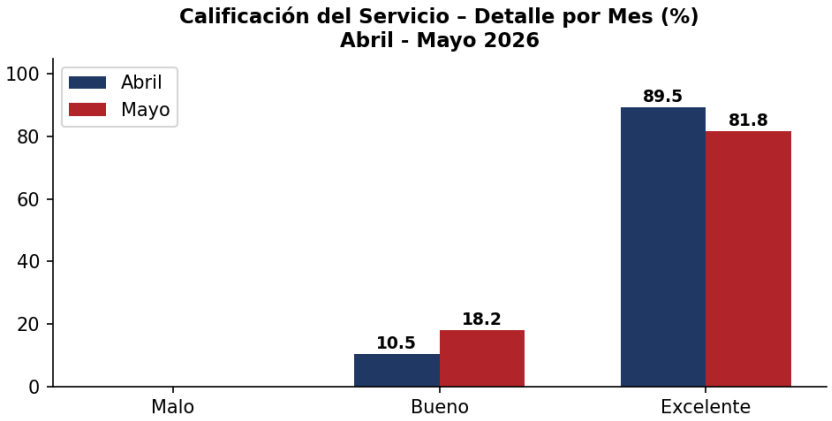
En ambos meses el servicio de Inspección concentró el 100% de las atenciones registradas. A nivel consolidado, la inspección representó la totalidad (100%) de los 30 servicios prestados durante abril y mayo. Los demás tipos de servicio (Capacitación, Revisión de Red Hidráulica, Acompañamientos a Instituciones, 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

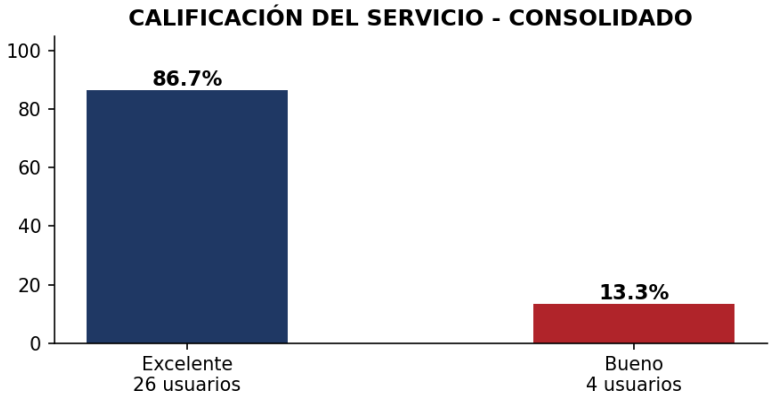
Calificación	Abril Frec.	Abril %	Mayo Frec.	Mayo %
Malo	0	0%	0	0%
Bueno	2	10.53%	2	18.18%
Excelente	17	89.47%	9	81.82%
TOTAL	19	100%	11	100%



Los resultados evidencian niveles de satisfacción altos y sostenidos en ambos meses. En abril, el 89.47% de los encuestados calificó el servicio como Excelente y el 10.53% como Bueno. En mayo, la calificación Excelente correspondió al 81.82%, mientras que el 18.18% 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 (Abril–Mayo)

Calificación	Total	%
Malo	0	0.0%
Bueno	4	13.3 %
Excelente	26	86.7 %
TOTAL	**30**	**100%**



A nivel consolidado para el periodo abril–mayo, el 86.7% de los usuarios (26 de 30) calificó el servicio como Excelente, y el 13.3% (4 de 30) 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 – Abril

Mes	Comentario / Punto de Vista
Abril	Me siento satisfecha con la atención, gracias
Abril	El servicio prestado es el esperado, muy buen acompañamiento y asesoría adecuada
Abril	Todo muy bien
Abril	Ninguna
Abril	Excelente servicio
Abril	Ninguna
Abril	Nada
Abril	Todo estuvo bien
Abril	Todo excelente
Abril	La atención es muy respetuosa
Abril	Ninguna mejora

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

Mes	Comentario / Punto de Vista
Mayo	Más rápido la visita

Mes	Comentario / Punto de Vista
Mayo	Todo está bien
Mayo	Llamar antes de ir
Mayo	Está todo excelente
Mayo	Avisar antes de ir

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 al trato del personal. No obstante, en el mes de mayo se identificaron dos observaciones puntuales relacionadas con la oportunidad del aviso previo a la visita ("Llamar antes de ir" y "Avisar antes de ir"), las cuales constituyen una oportunidad de mejora concreta para la coordinación 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 abril y mayo 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 89.47% en abril a 81.82% en mayo, con un leve incremento proporcional de la calificación Bueno (de 10.53% a 18.18%). Aunque la percepción se mantiene alta, esta variación coincide con las observaciones sobre coordinación previa a las visitas.

4.4. Disminución en el volumen de encuestas: El número de usuarios encuestados descendió de 19 en abril a 11 en mayo, lo que sugiere revisar la cobertura y consistencia en la aplicación de la encuesta mes a mes.

5. Recomendaciones

5.1 Establecer como práctica estándar la confirmación telefónica previa a la visita de inspección, atendiendo las solicitudes expresas registradas en el mes de mayo.

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

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

5.4 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 junio de 2026 en las instalaciones del Cuerpo Oficial de Bomberos de Dosquebradas

Erica Lorena Cárdenas Ramírez
Asesora Calidad