



**MINISTERIO DEL INTERIOR
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS**

**ANÁLISIS DE PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR LA UAE-DNBC A
NUESTRAS PARTES INTERESADAS
Reporte segundo trimestre del año 2026.**

La **Unidad Administrativa Especial Dirección Nacional de Bomberos de Colombia —UAE-DNBC—** cuenta con una encuesta de satisfacción del servicio recibido, la cual puede diligenciar el usuario al momento de la radicación de la PQRSD y en el momento de la respuesta de ésta. En la encuesta se realizan las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo califica el desempeño del canal de atención que utilizó?
2. ¿Cómo califica la cordialidad y disposición del servidor público para ayudarle a responder sus dudas, inquietudes o solicitudes?
3. ¿Cómo califica la calidad de respuesta a su solicitud?
4. ¿Cómo califica el tiempo de espera para la atención o respuesta?
5. ¿Considera oportuna, clara y efectiva la información que recibe por estos canales?

Durante el segundo trimestre del año 2026, 23 usuarios diligenciaron la encuesta de satisfacción, así:

Mes	Usuarios que Diligenciaron la Encuesta
Abril	Seis (6)
Mayo	Ocho (8)
Junio	Nueve (9)
Total	23

Frente a la pregunta N° 1. ¿Cómo califica el desempeño del canal de atención que utilizó? (Se califica del 1 al 5, siendo 1 la peor y 5 la mejor calificación). Se tienen los siguientes resultados:

Calificación (Puntaje de 1 a 5)	Cantidad de usuarios	Porcentaje%
Puntaje 1	3	13.04%
Puntaje 2	1	4.35%
Puntaje 3	1	4.35%
Puntaje 4	7	30.43%
Puntaje 5	11	47.83%
Total	23	100%

De acuerdo con lo calificado por los usuarios se tiene que el nivel de satisfacción respecto al desempeño de los canales de atención es aceptable con un 78,26% correspondiente al puntaje 4 y 5.

FR-MC-15 V2 23/05/2023

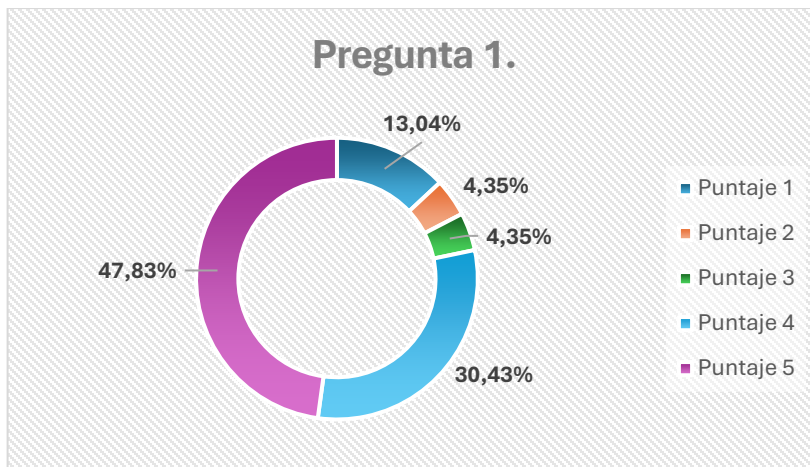
Dirección Nacional de Bomberos Colombia

Avenida Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

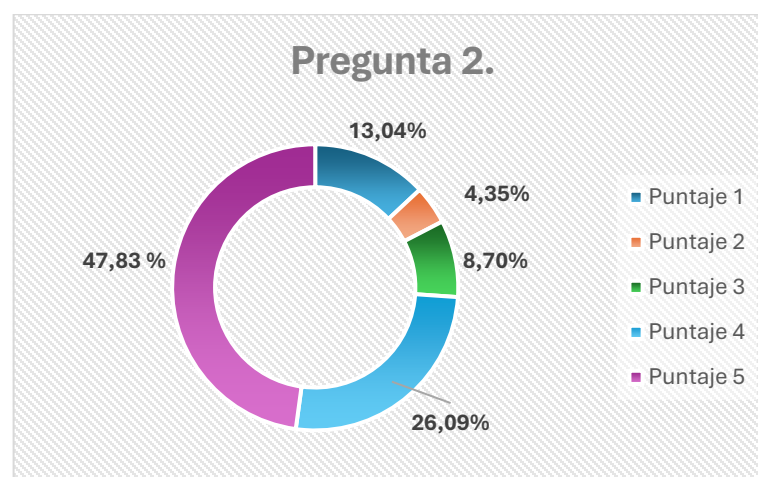
E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co

Celular: 310 241 4387



Frente a la pregunta N° 2. ¿Cómo califica la cordialidad y disposición del servidor público para ayudarle a responder sus dudas, inquietudes o solicitudes? (Se califica del 1 al 5, siendo 1 la peor y 5 la mejor calificación). Se tienen los siguientes resultados:

Calificación (Puntaje de 1 a 5)	Cantidad de usuarios	Porcentaje %
Puntaje 1	3	13.04%
Puntaje 2	1	4.35%
Puntaje 3	2	8.70%
Puntaje 4	6	26.09%
Puntaje 5	11	47.83%
Total	23	100%



De acuerdo con lo calificado por los usuarios se tiene que el nivel de satisfacción respecto

FR-MC-15 V2 23/05/2023

Dirección Nacional de Bomberos Colombia

Avenida Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co

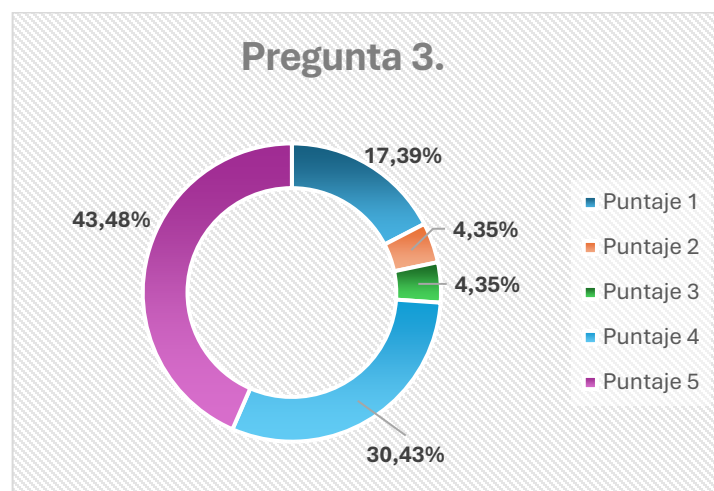
Celular: 310 241 4387

a la cordialidad y disposición del servidor público es aceptable con un 73,91% correspondiente al puntaje 4 y 5.

Frente a la pregunta N° 3. ¿Cómo califica la calidad de respuesta a su solicitud? (Se califica del 1 al 5, siendo 1 la peor y 5 la mejor calificación). Se tienen los siguientes resultados:

Calificación (Puntaje de 1 a 5)	Cantidad de usuarios	Porcentaje %
Puntaje 1	4	17.39%
Puntaje 2	1	4.35%
Puntaje 3	1	4.35%
Puntaje 4	7	30.43%
Puntaje 5	10	43.48%
Total	23	100%

Según lo calificado por los usuarios se tiene que el nivel de satisfacción respecto a la calidad de respuesta a la solicitud es aceptable con un 73,91% correspondiente a puntajes 4 y 5.



Frente a la pregunta N° 4. ¿Cómo califica el tiempo de espera para la atención o respuesta? (Se califica del 1 al 5, siendo 1 la peor y 5 la mejor calificación). Se tienen los siguientes resultados:

Calificación (Puntaje de 1 a 5)	Cantidad de usuarios	Porcentaje %
Puntaje 1	4	17.39%
Puntaje 2	0	0.00%
Puntaje 3	4	17.39%
Puntaje 4	4	17.39%
Puntaje 5	11	47.83%
Total	23	100%

FR-MC-15 V2 23/05/2023

Dirección Nacional de Bomberos Colombia

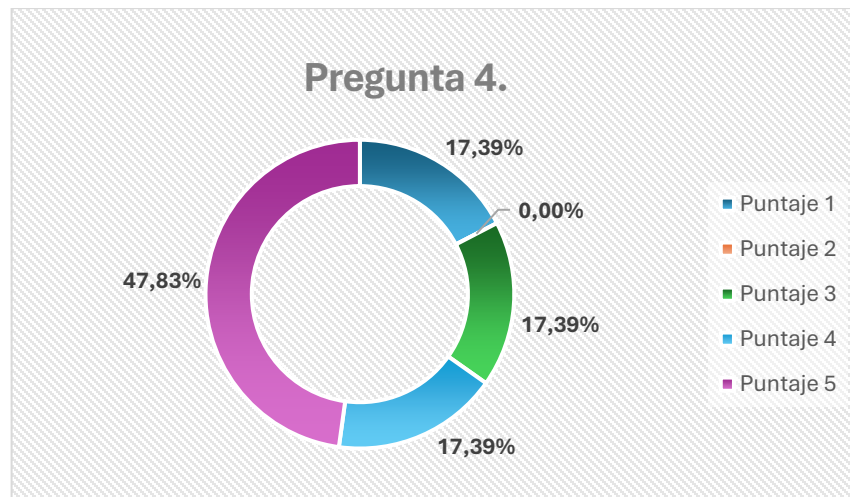
Avenida Calle 26 # 69 - 76, Edificio Elemento, Torre 4 piso 15, Bogotá

Línea de atención: (1) 555 7926 Ext. 201 - 205

E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co

Celular: 310 241 4387

De acuerdo con lo calificado por los usuarios se tiene que el nivel de satisfacción respecto al tiempo de espera para la atención o respuesta es aceptable con un 65,22% correspondiente al puntaje 4 y 5.



Frente a la pregunta N° 5. ¿Considera oportuna, clara y efectiva la información que recibe por estos canales? Se tienen los siguientes resultados:

¿Considera oportuna, clara y efectiva la información que recibe por estos canales?	Cantidad de usuarios	Porcentaje %
Si	16	69.57
No	7	30.43
Total	23	100

De acuerdo con lo calificado por los usuarios se observa que la mayoría de los usuarios considera oportuna, clara y efectiva la información recibida, por lo que se tiene un nivel aceptable en este ítem



Luz Dary Díaz Sierra

Elaboró: Técnico Administrativo - Atención al Ciudadano



Próspero Antonio Carbonell Tangarife

Revisó y aprobó: Subdirector Administrativo y Financiero