

# INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

## INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

### JUNIO 2020

Tabla de contenido

<b>Tabla de contenido .....</b>	<b>2</b>
<b>1. JUSTIFICACION .....</b>	<b>4</b>
<b>2. OBJETIVO .....</b>	<b>4</b>
<b>3. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>4. TAMAÑO DE LA MUESTRA.....</b>	<b>4</b>
<b>5. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>5.1.2. Género.....</b>	<b>5</b>
<b>5.1.3. Grupo Étnico .....</b>	<b>6</b>
<b>5.1.4. Condición .....</b>	<b>6</b>
<b>5.1.5. Rango de Edad .....</b>	<b>7</b>
<b>5.1.6. Localidad de residencia .....</b>	<b>7</b>
<b>5.1.7. Estrato Socioeconómico .....</b>	<b>8</b>
<b>5.1.8. Nivel completo de educación .....</b>	<b>8</b>
<b>5.1.9. Ocupación laboral y sector en el que se encuentra vinculado.....</b>	<b>9</b>
<b>5.2. Evaluación de la Satisfacción .....</b>	<b>10</b>
<b>5.2.1. Servicios que han utilizado .....</b>	<b>10</b>
<b>5.2.10. Nivel de satisfacción con los servicios utilizados .....</b>	<b>11</b>
<b>5.2.11. Motivo de la atención .....</b>	<b>12</b>
<b>5.2.12. Tiempo de espera para ser atendido.....</b>	<b>12</b>
<b>5.2.14. Orientación y direccionamiento de acuerdo a su solicitud .....</b>	<b>14</b>
<b>5.2.15. Comodidad y ambiente adecuado del recinto de atención .....</b>	<b>15</b>
<b>5.2.16. Presentación personal de los asesores .....</b>	<b>15</b>
<b>5.2.17. Amabilidad y buena actitud del funcionario que lo atendió .....</b>	<b>16</b>
<b>5.2.18. El tiempo que le dedican los asesores a escucharlo y ayudarlo..</b>	<b>17</b>
<b>5.2.11. La claridad con la que le comunican la información .....</b>	<b>17</b>
<b>5.2.12. Conocimiento para dar respuesta a su solicitud .....</b>	<b>18</b>

<b>5.2.13. Confiabilidad en la información suministrada en su trámite .....</b>	<b>18</b>
<b>5.2.14. Utilidad y suficiencia de la información suministrada .....</b>	<b>19</b>
<b>5.3. Pertenece a alguna organización que trabaje por la protección y bienestar de los animales .....</b>	<b>19</b>
<b>5.4. NIVEL DE EMPATÍA CON LOS ANIMALES .....</b>	<b>20</b>
<b>6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>20</b>

## 1. JUSTIFICACION

El servicio al ciudadano es la más noble función del Estado y sus entidades, pues mediante él se atiende las demandas que la ciudadanía y nos permite dar cumplimiento de los derechos y de los deberes ciudadanos;

El Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal en el marco de la Política Pública de atención a la Ciudadanía y comprometido con el mejoramiento continuo de sus procesos y procedimientos para brindar un mejor servicio a la ciudadanía, realiza periódicamente encuestas de satisfacción que permitan implementar acciones de mejora en pro de mejorar la gestión pública de la entidad y procurar el buen uso de los recursos públicos.

Durante el mes de junio de 2020 los ciudadanos que utilizan los canales de atención del Instituto respondieron 35 encuestas de percepción de la satisfacción, las cuales nos permitieron medir el nivel satisfacción del ciudadano frente a la atención brindada en el Instituto, obteniendo así que en promedio el 80% de ellos se encuentran satisfechos con la atención.

**NOTA:** En el mes de junio no se aplicaron encuestas a través del canal presencial dado a la contingencia por el COVID-19, por la cual el servicio se está prestando de manera virtual (correo- Bogotá Te escucha) y telefónico.

## 2. OBJETIVO

Medir la percepción de los ciudadanos que solicitan interponer peticiones, acceder a los servicios o adelantar trámites del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, a través de los canales institucionalmente habilitados.

## 3. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

El análisis de la información se realiza teniendo en cuenta las encuestas aplicadas por medio de canal de atención presencial, su tabulación y cruce de variables evaluadas.

## 4. TAMAÑO DE LA MUESTRA

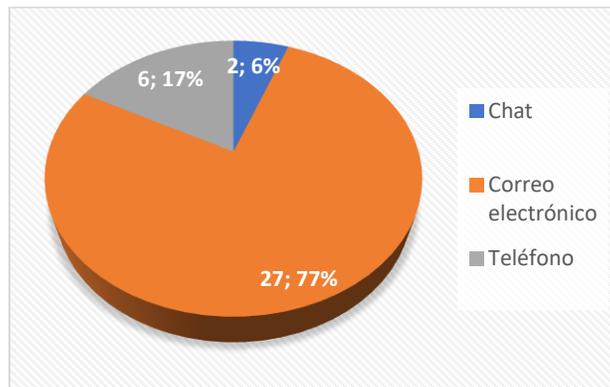
Para definir la muestra es importante considerar que el número de ciudadanos atendidos no es un valor fijo en los periodos mensuales, razón por la cual se concluye que tomar una muestra aleatoria no es viable, por lo tanto, se utiliza una muestra proporcional, lo que nos permite tomar un número representativo de individuos para inferir resultados.

## 5. ANLISIS DE LA INFORMACIÓN

### 5.1. Caracterización de los Ciudadanos

#### 5.1.1. Punto de atención

**Gráfica 1. Canales de atención**

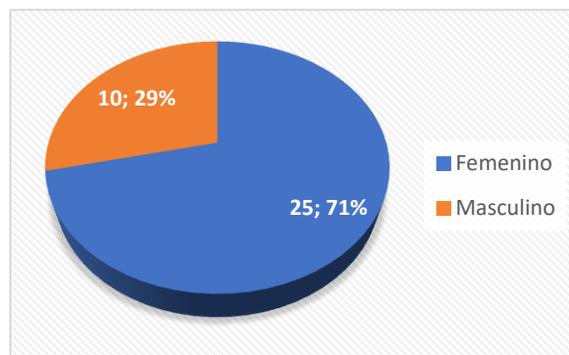


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 77% de los ciudadanos que respondieron la encuesta lo hicieron a través de correo electrónico, debido a que es el más utilizado por la ciudadanía para realizar sus peticiones; el 17% la respondieron luego de utilizar el canal telefónico del Instituto; y el 6% corresponde a los ciudadanos que hicieron uso del chat Institucional.

#### 5.1.2. Género

**Gráfica 2 Género**

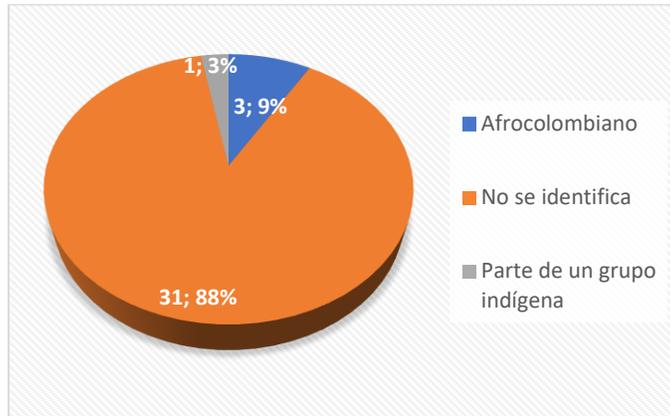


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

La gran mayoría de personas que respondieron la encuesta corresponden al género femenino, lo cual equivale a 25 de 35 ciudadanos, es decir el 71%, y el 29% corresponden al género masculino.

### 5.1.3. Grupo Étnico

**Gráfica 3 Grupo Étnico**

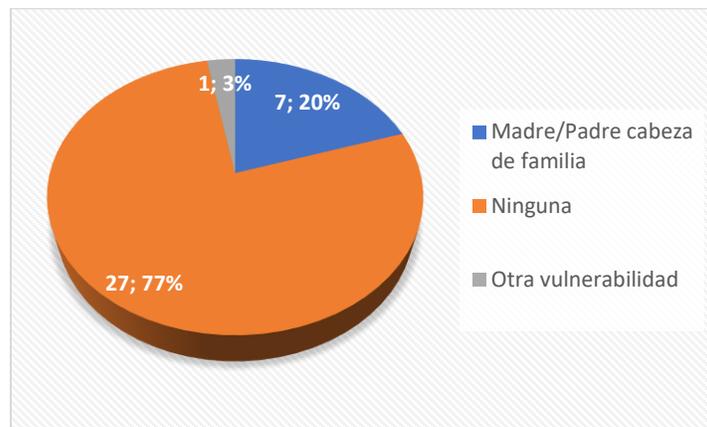


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Con el fin de identificar a qué grupo étnico pertenecen los ciudadanos que acuden a solicitar los servicios del Instituto, se incluyó la pregunta en la encuesta, arrojando como resultado que la gran mayoría de ciudadanos no se identifican con ninguno de los mencionados. Se evidencia que el 88% no se identifican con ningún grupo étnico; el 9% de los ciudadanos corresponden al grupo étnico Afrocolombiano y el 3% son parte de un grupo Indígena.

### 5.1.4. Condición

**Gráfica 4 Condición**

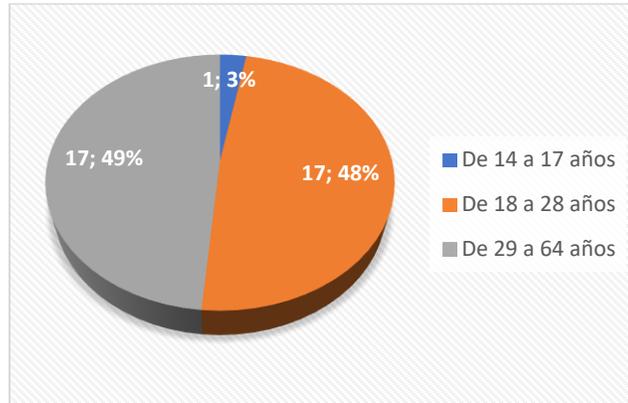


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 77% de los ciudadanos encuestados no presentan ninguna condición especial; el 20% son madre/padre cabeza de familia y el 3% respondió que presenta otra vulnerabilidad.

### 5.1.5. Rango de Edad

**Gráfica 5 Rango de edad**

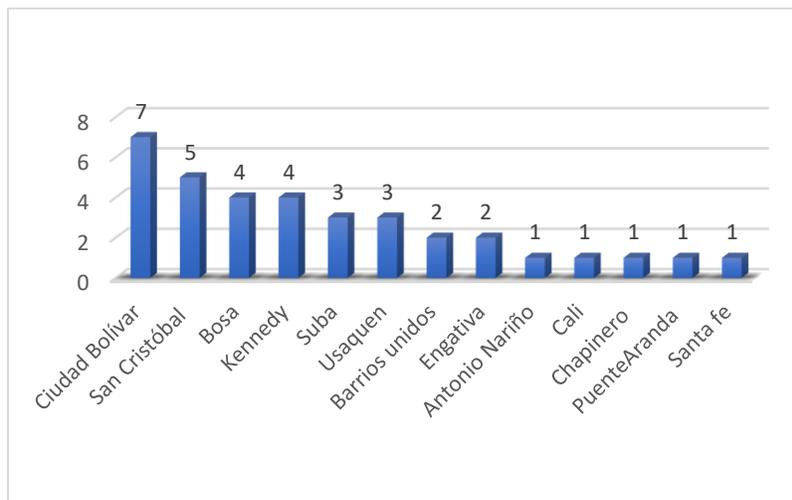


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De acuerdo al rango de edad de los ciudadanos que utilizan los diferentes canales de atención para sus peticiones, se evidencia que el 93% están entre los 18 y los 64 años de edad y solo el 3% entre los 14 y 17 años de edad. 49% están entre los 29 y 64 años y el 48% entre los 18 y 28 años de edad.

### 5.1.6. Localidad de residencia

**Gráfica 6 Localidad**

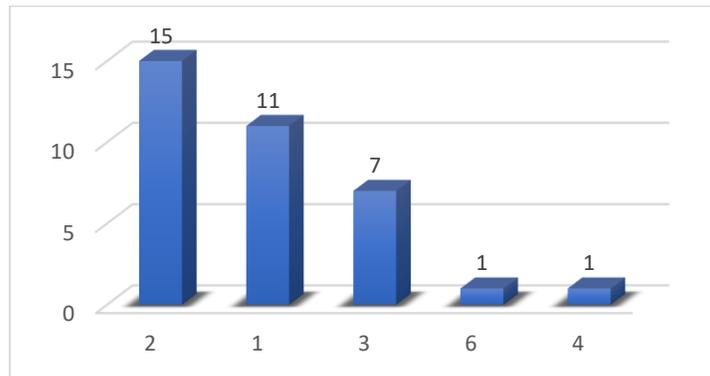


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 20% de los ciudadanos encuestados se encuentran en la Localidad de Ciudad Bolívar; El 14% se encuentra en la Localidad de San Cristobal; El 11% en Bosa; el 11% en Kannedy; el 9% en Suba; otro 9% en Usaquen. El otro 26% se encuentra ubicado en localidades como Barrios unidos, Engativa, Antonio Nariño, Chapinero, Puente Aranda y Santa Fé. Solo 1 Ciudadano respondió la encuesta desde la ciudad de Cali.

### 5.1.7. Estrato Socioeconómico

**Gráfica 7 Estrato Socioeconómico**

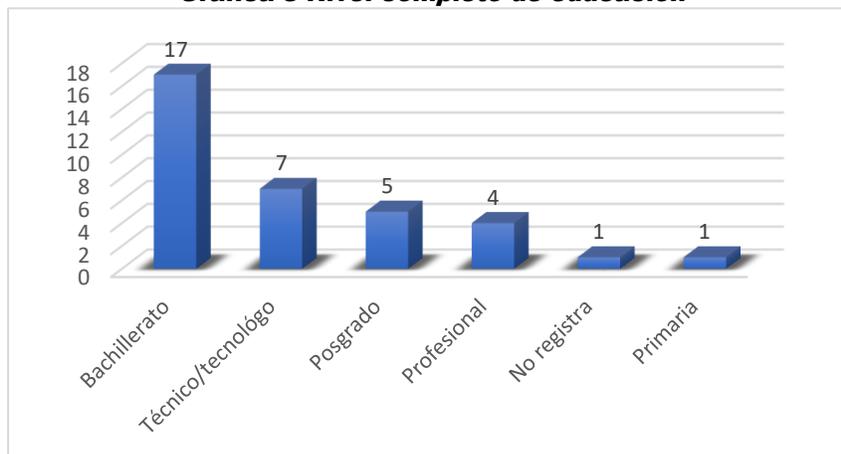


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 43% de los ciudadanos se encuentran ubicados en localidades correspondientes a estrato 2; el 31% en estrato 1; el 20% en estrato 3, solo el 6% corresponde a los estratos 6 y 4 de la ciudad de Bogotá. Con lo anterior podemos concluir que los ciudadanos que acuden al Instituto están en los estratos de 1 al 3, siendo los más representativos el 2 y el 1 respectivamente.

### 5.1.8. Nivel completo de educación

**Gráfica 8 Nivel completo de educación**

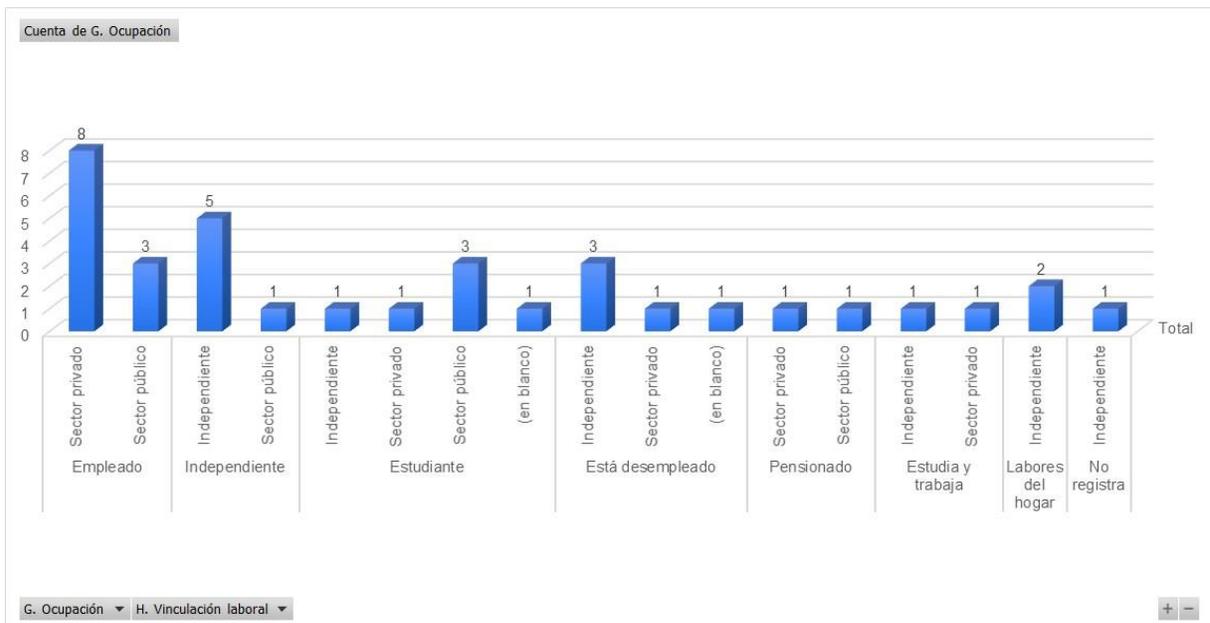


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 49% de los encuestados son bachilleres; el 20% han terminado algún programa de técnico o tecnólogo; el 14% han culminado tienen un posgrado; el 11% son graduados como profesionales y un 6% no registra ningún estudio y ha refiere tener la primaria como estudio completo.

### 5.1.9. Ocupación laboral y sector en el que se encuentra vinculado

**Gráfico 9 Sector Laboral**



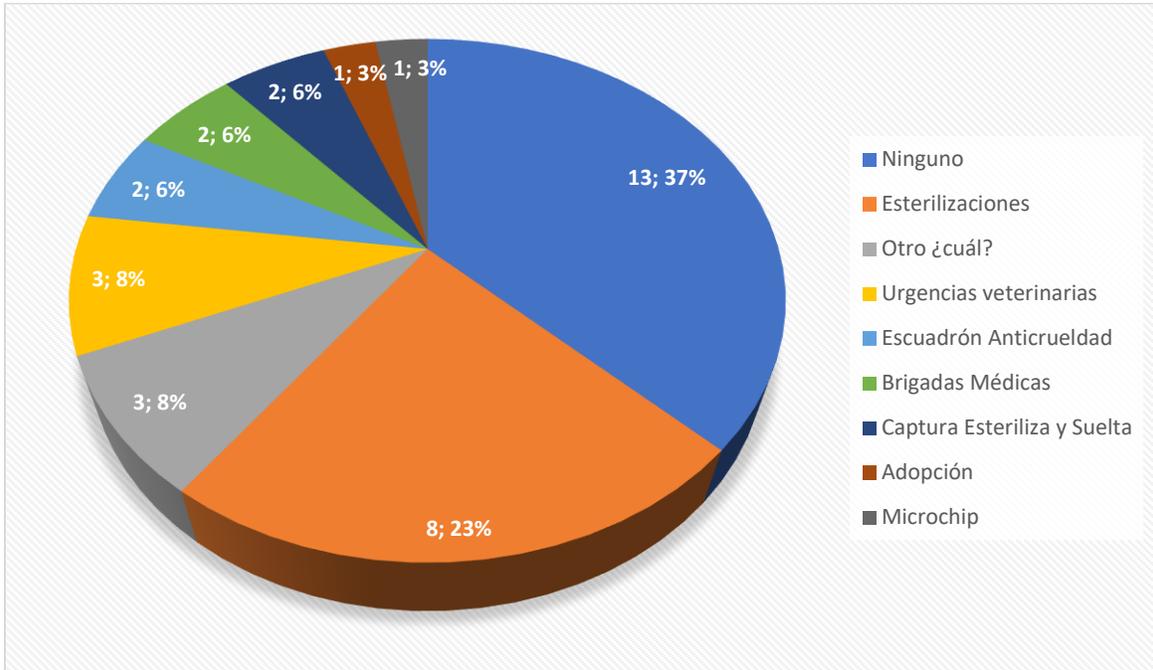
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 31% de los ciudadanos encuestados manifiestan que se encuentran empleados, de ellos el 23% están en el sector privado y el 9% en el sector público; el 17% de los ciudadanos son independientes; 17% son estudiantes y en su mayoría en el sector público; el 14% se encuentran desempleados, el 20% restante está disperso en otras ocupaciones (pensionado, labores del hogar y no registran).

## 5.2. Evaluación de la Satisfacción

### 5.2.1. Servicios que han utilizado

**Gráfico 10 Servicios usados**



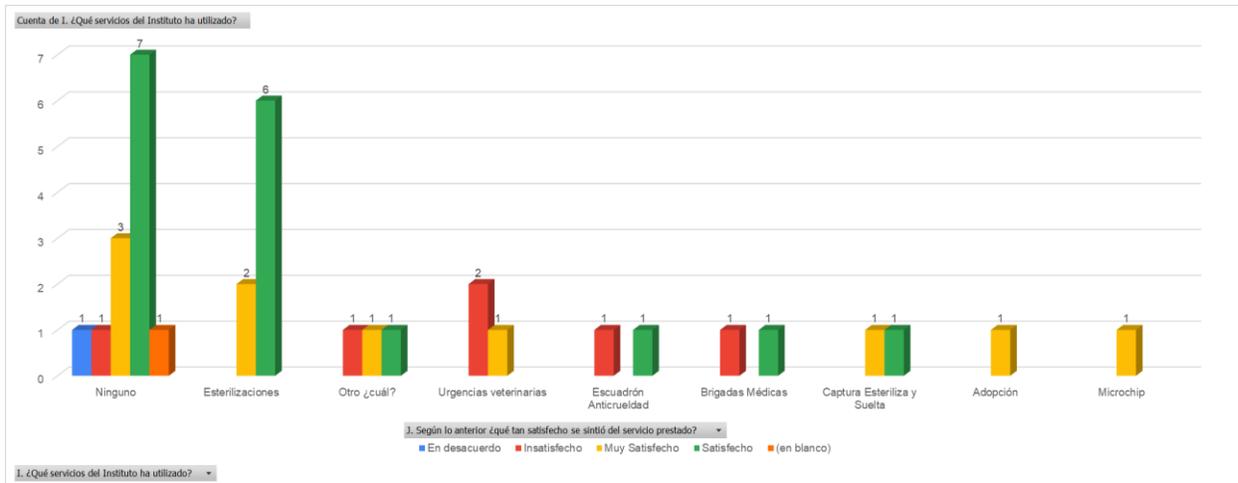
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los ciudadanos encuestados el 37% responden que no han utilizado ningún servicio del Instituto; el 23% han utilizado el programa de Esterilizaciones caninas y felinas en la ciudad de Bogotá; el 8% otro servicio; el 8% Urgencias Veterinarias; el 6% ha solicitado los servicios del programa de Escuadrón Anticrueldad; el 6% los servicios de Brigadas Médicas; el 6% CES; y el otro 6% ha solicitado los servicios de Adopción y Microchip.

Con lo anterior podemos observar que los servicios más solicitados por las personas que utilizan los canales de atención son Esterilizaciones, Urgencias Veterinarias y Escuadrón Anticrueldad.

## 5.2.10. Nivel de satisfacción con los servicios utilizados

**Gráfico 11 Nivel de satisfacción**



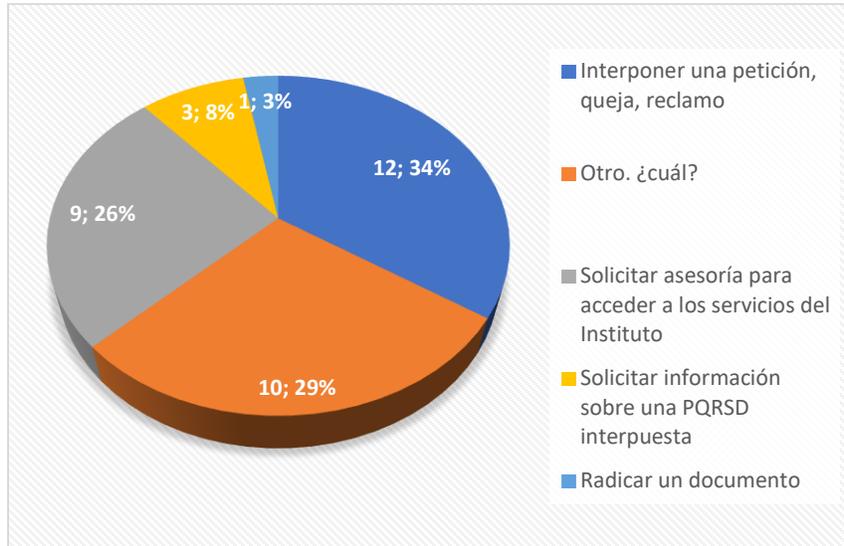
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De acuerdo a los servicios que los ciudadanos manifiestan haber utilizado se les solicitó responder qué tan satisfechos se encuentran una vez recibidos, en la grafica se evidencia que el 49% (17) de los ciudadanos se encuentran satisfechos, especialmente con el servicio servicio prestado a través del programa de esterilizaciones, y el 29%(10) manifiestan que están muy satisfechos. Por otro lado encontramos un 17% (6) de ciudadanos insatisfechos y un 3% (1) en desacuerdo con el servicio.

El porcentaje de personas que se encuentran insatisfechas manifiestan inconformidad por la demora en las respuestas, o en dar atención a través de urgencias veterinarias.

### 5.2.11. Motivo de la atención

**Gráfico 12 Motivo de la atención**



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 34% de los ciudadanos utilizan los canales de atención para interponer una PQRSD; el 29% otros motivos; el 26% para solicitar asesoría con respecto a los programas del Instituto; el 8% para realizar seguimiento a una PQRSD y el 3% para radicar un documento.

### 5.2.12. Tiempo de espera para ser atendido

**Gráfica 13 Tiempo de espera**



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana



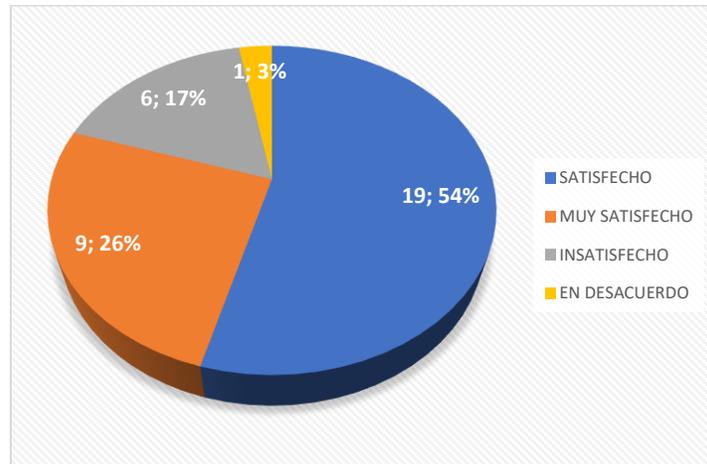
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El tiempo de espera se analiza teniendo en cuenta el canal utilizado para dar respuesta, razón por la cual se deben tener en cuenta las dos gráficas anteriores, en donde inicialmente se observa que los encuestados responden en su mayoría haber esperado más de 30 minutos, lo cual corresponde a la 68%, sin embargo al analizar el canal de atención, en su mayoría corresponde a las personas que utilizaron el canal virtual (correo electrónico), situación que se encuentra asociada a la cantidad de correos que ingresan a diario y se responden a la medida en la que van llegando, lo cual puede tardar más de 3 minutos.

El 14% de los encuestados manifiesta haber esperado entre 5 y 10 minutos, se evidencia que esta situación cuando utilizaron el correo electrónico y el telefónico. El 20% esperaron entre 20 y 30 minutos; el 6% esperó hasta 5 minutos y el 3% entre 10 y 20 minutos.

### 5.2.13. Recibimiento y organización de la entrada del Instituto

**Gráficas 14 Recibimiento y atención**

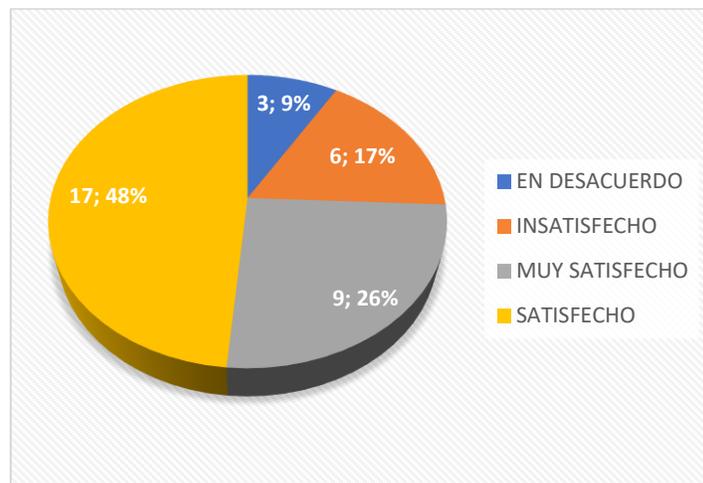


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 80% de los ciudadanos manifiestan estar satisfechos y muy satisfechos con la organización de la entrada del edificio del Instituto; el 17% insatisfecho y un 3% en desacuerdo con la organización.

### 5.2.14. Orientación y direccionamiento de acuerdo a su solicitud

**Gráfica 15 Orientación**



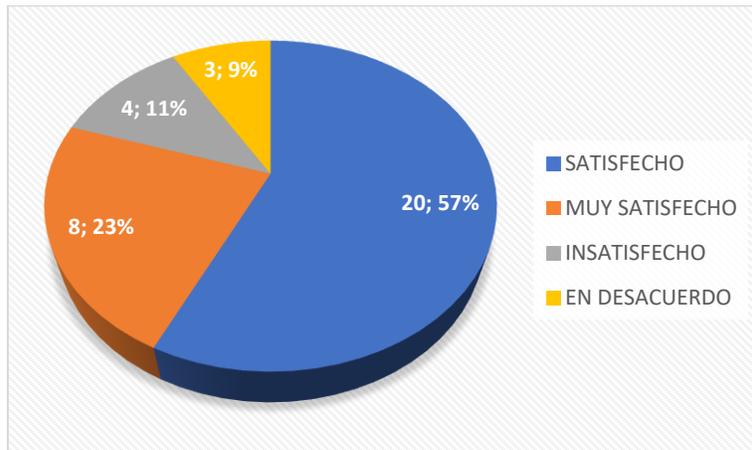
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 74% de los ciudadanos se encuentran satisfechos y muy satisfechos con la orientación y direccionamiento que se le dio a su solicitud, el 17% se encuentra

insatisfecho y el 9% en desacuerdo, las personas que se encuentran insatisfechas mencionan en sus observaciones que hay demoras en las respuestas a sus solicitudes.

### 5.2.15. Comodidad y ambiente adecuado del recinto de atención

**Gráfica 16 Comodidad y ambiente**

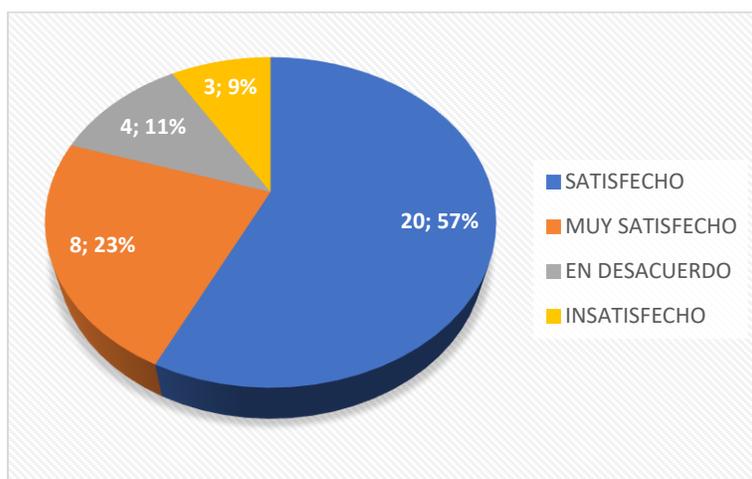


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 80% de las personas se encuentran satisfechas y muy satisfechas con la comodidad y el ambiente del instituto para su atención, el 11% se encuentra insatisfecho y el 9% en desacuerdo.

### 5.2.16. Presentación personal de los asesores

**Gráfica 17 Presentación personal**

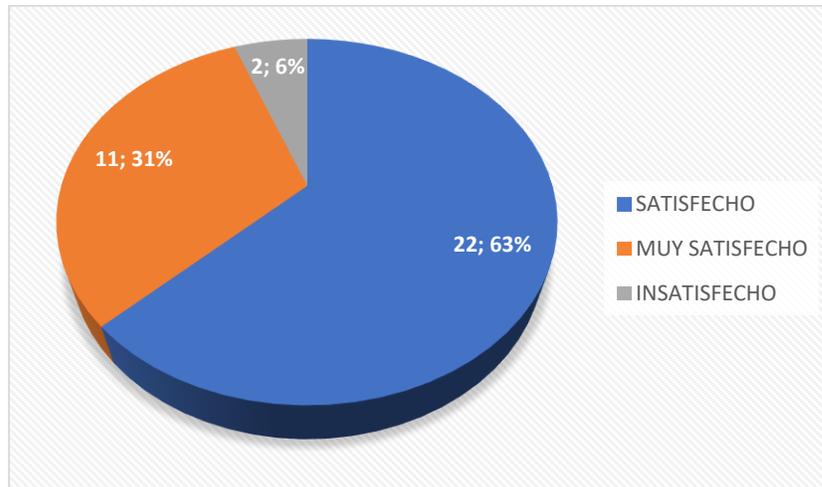


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Los ciudadanos en general se encuentran satisfechos con la presenación personal de los asesores que los atendieron, el 80% se encuentran entre satisfechos y muy satisfechos, sin embargo hay un 20% que esta insatisfecho y en desacuerdo, sin embargo no hay obsevaciones frente al tema.

### 5.2.17. Amabilidad y buena actitud del funcionario que lo atendió

**Gráfica 18 Amabilidad y buena actitud**

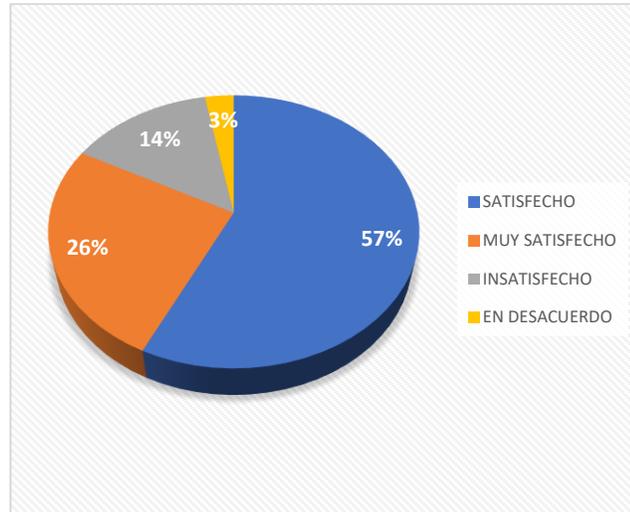


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 94% de los ciudadanos que utilizan los diferentes canales de atención del Instituto están satisfechos y muy satisfechos con la amabilidad y buena atención de los servidores que lo atendieron. Un 6% presenta insatisfacción lo cual de acuerdo con las observaciones se relaciona con la demora en las respuestas.

### 5.2.18. El tiempo que le dedican los asesores a escucharlo y ayudarlo

**Gráfica 19 Tiempo de escucha**

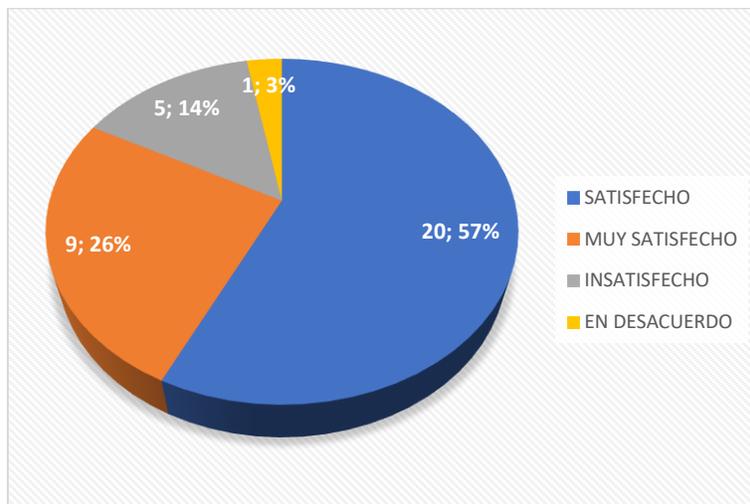


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Con respecto al tiempo que dedican los asesores para escucharlo y ayudarlo, el 83% se encuentra satisfecho y muy satisfecho, el 17% se encuentra insatisfecho y en desacuerdo, lo cual puede estar relacionado con el canal que utilizan, dado que en su mayoría utilizaron el canal virtual.

### 5.2.11. La claridad con la que le comunican la información

**Gráfica 20 Claridad en la comunicación**

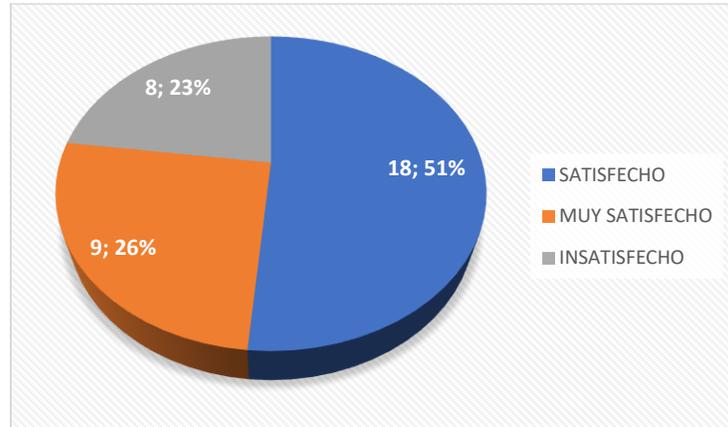


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

La claridad con la que se comunica la información presenta un nivel de satisfacción del 83%, ciudadanos que respondieron estar satisfechos y muy satisfechos, y un 17% de insatisfacción.

### 5.2.12. Conocimiento para dar respuesta a su solicitud

**Gráfica 21 Conocimiento en la respuesta**

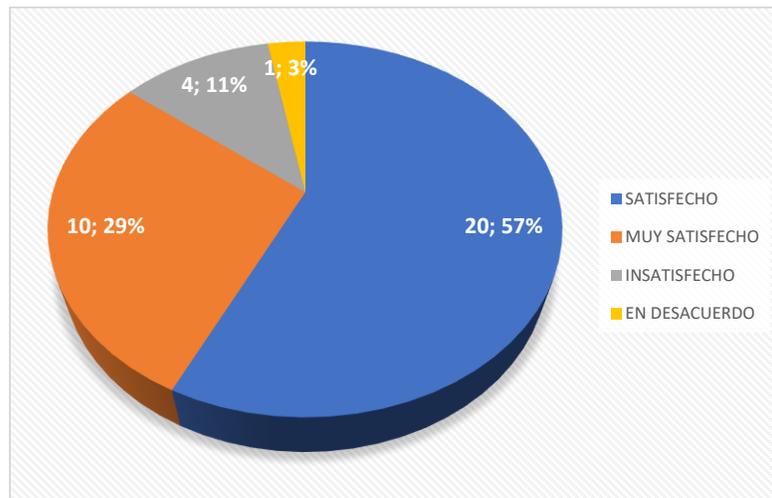


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 77% de los ciudadanos se encuentra entre satisfecho y muy satisfecho con el conocimiento que presentan las personas que lo atienden para dar respuesta, y un 23% no se encuentra satisfecho.

### 5.2.13. Confiabilidad en la información suministrada en su trámite

**Gráfica 22 Confiabilidad**

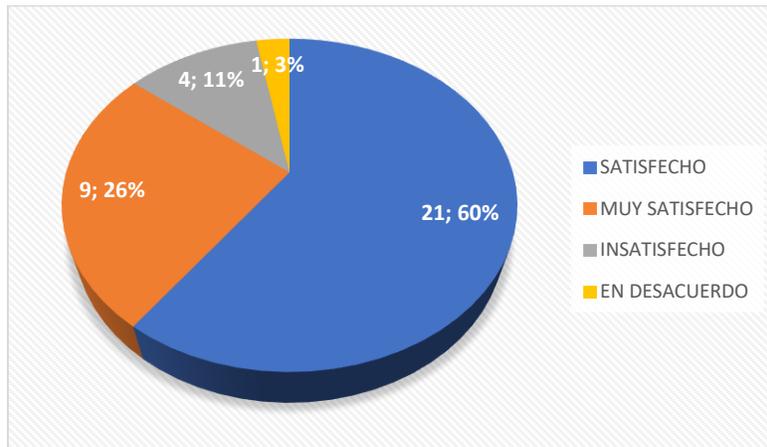


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 86% de los ciudadanos confían en la información recibida por algún asesor del Instituto, el 14% manifiestan insatisfacción frente a la confiabilidad de la información.

### 5.2.14. Utilidad y suficiencia de la información suministrada

**Gráfica 23 Utilidad y suficiencia**

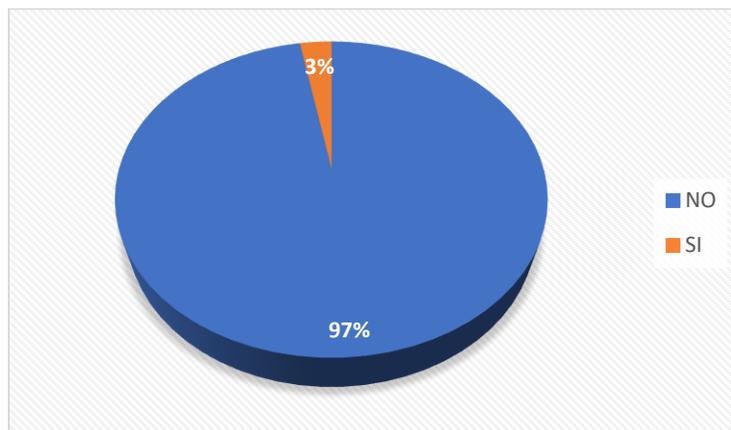


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 86% de los ciudadanos encontraron útil y suficiente la información suministrada por los asesores, están satisfecho y muy satisfechos con la misma, y un 14% respondieron estar insatisfechos frente a la utilidad y suficiencia de la información recibida.

### 5.3. Pertenece a alguna organización que trabaje por la protección y bienestar de los animales

**Gráfica 24 Organización proteccionista**

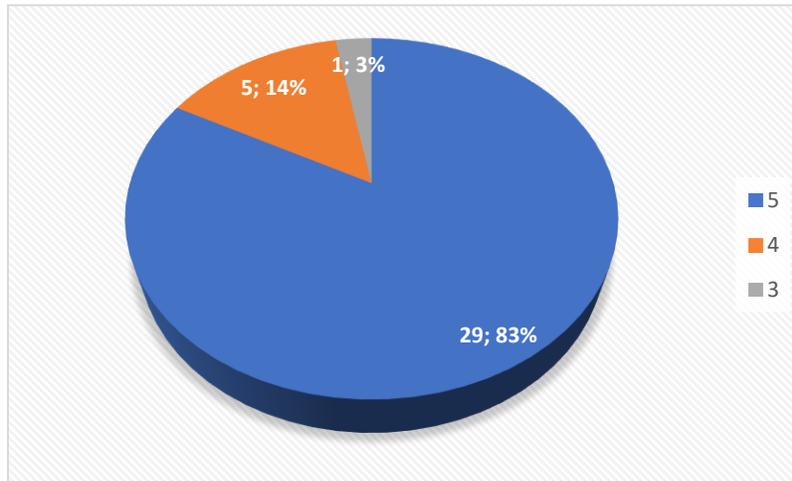


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 97% de las personas que respondieron la encuesta no pertenecen a ninguna organización que trabaje por los animales, y el 3% si lo hace.

#### 5.4. Nivel de empatía con los animales (siendo 1 nulo y 5 máximo)

**Gráfica 25 Empatía**



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 83% de los ciudadanos tiene muy alta empatía con los animales, el 14% alta empatía y el 3% es media, razón por la cual realizan peticiones en pro de proteger la vida de los animales de la ciudad de Bogotá.

## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El canal más utilizado por las personas es el virtual, específicamente el correo electrónico.
- En promedio el 80% de los ciudadanos se encuentran satisfechos y muy satisfechos con la atención prestada por los asesores del Instituto, sin embargo, es necesario reforzar los temas que la ciudadanía relaciona con su insatisfacción para mejorar este porcentaje.
- Los ciudadanos que mencionan haber utilizado los servicios del Idpyba, en su mayoría corresponde al programa de esterilizaciones, y refieren estar satisfechos y muy satisfechos con el mismo.
- Es importante tener en cuenta que este es el primer resultado de caracterización por lo tanto es necesario revisar todos los informes para poder empezar a generalizar los resultados y tener más información sobre la población objetivo del Instituto.

- Una vez se revisan las observaciones de los ciudadanos que refieren alguna insatisfacción estas están relacionadas con las siguientes causas:
  - “No me dan respuesta a la solicitud que envíe no me dicen que debo hacer con la perrita yo no la puedo tener y nadie la quiere adoptar y obvio la idea no es botarla a la calle por q no es lo correcto así que por favor ayuden a ayudar... gracias”
  - “Se demoraron en recoger un perro atropellado en la calle, por lo que tuve que trasladarlo a una veterinaria privada en donde pague en efectivo por la urgencia, después fue trasladado al IDPYBA el día 13 de junio, y desde esa fecha nadie me da razón del perrito”
  - “Envíe un correo para salvar unos Gatitos que están abandonados y son callejeros entre ellos una Gatita embarazada que está por dar a luz y la respuesta es que ustedes no pueden hacer nada y que me dirija a un veterinario de unas universidades donde cobran por llevarlos. Sabiendo que este caso es responsabilidad de ustedes como instituto”.
  - “La metodología para la recepción de quejas y denuncias en área rural es muy deficiente”.

Proyectó: Natalia Roncancio – Contratista SGC