



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
INSTITUTO DISTRITAL DE  
PROTECCION  
Y BIENESTAR ANIMAL

# - INFORME DE PERCEPCION DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL

---

**ABRIL 2019**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
INSTITUTO DISTRITAL DE  
PROTECCION  
Y BIENESTAR ANIMAL

## TABLA DE CONTENIDO

1. **Justificación.**
2. **Objetivos.**
3. **Análisis de Información**
4. **Tamaño de la muestra**
5. **Canales de atención**
6. **Caracterización de usuarios**
  - 6.1 **Género.**
  - 6.2 **Localidad.**
  - 6.3 **Ocupación.**
  - 6.4 **Rango de edad.**
7. **Preguntas de actitud, opinión y servicio.**
  - 7.1 **Razón por la cual los usuarios encuestados requirieron servicio del Instituto.**
  - 7.2 **¿Recibió un trato amable de la persona que lo atendió?**
  - 7.3 **¿El servicio prestado en el Instituto resolvió sus dudas, inquietudes o necesidades?**
8. **CONCLUSIONES**



## 1. JUSTIFICACION

Durante el mes de abril de 2019 se aplicaron 34 encuestas, las cuales nos permitieron medir el nivel satisfacción del ciudadano frente a los servicios y atención brindada en el Instituto, obtenido así un 100% de satisfacción (promedio del resultado de las preguntas 6 y 7).

Así mismo, se observó que los rangos más representativos de edad de los ciudadanos que acuden al Instituto se encuentran entre 28 y 37 años 35% (12) y los 38 y 50 años un 32 % (11).

## 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. Canales de atención.

Con el fin de medir la satisfacción ciudadana respecto a la prestación de servicio, durante el mes de enero se aplicaron treinta y cuatro (34) encuestas de satisfacción a la ciudadanía (código PA01-PRO1-F07 Versión 1), en la sede principal y la unidad de cuidado animal como se muestra a continuación:



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
INSTITUTO DISTRITAL DE  
PROTECCION  
Y BIENESTAR ANIMAL

Tabla 1. Número de ciudadanos encuestados

PUNTO DE ATENCIÓN	NO. DE CIUDADANOS
ENCUENTROS ZOOIDARIOS	7
SEDE PRINCIPAL	27
<b>Total general</b>	<b>34</b>

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Grafica 1. Porcentaje puntos de atención



Fuente: Oficina atención al ciudadano

Durante el mes de abril se prestó el servicio de atención presencial, en la sede administrativa y se asistió a los Diálogos zoolidarios programados por el Instituto, se aplicaron 34 encuestas, para medir el nivel de satisfacción del servicio, de la siguiente manera: 79% (27) y un 21% (7) respectivamente.

## 6. Caracterización de los usuarios

Los resultados presentados a continuación corresponden a la tabulación de la información de las seis (6) preguntas que contiene la encuesta, de acuerdo con el número de encuestas aplicadas las observaciones y sugerencias dadas serán usadas como fuente de información en el componente sugerencias de la ciudadanía.



### 6.1 Género

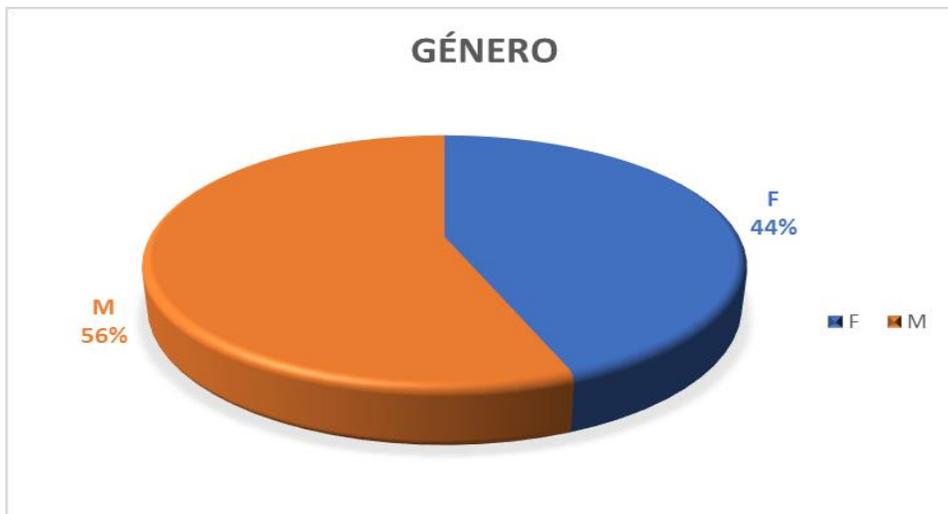
Se evidencia que la población que más solicitó o consultó sobre los servicios del Instituto para el mes de abril fueron del género masculino 56% (19) y un 44 % (15) del género femenino.

Tabla 3. Género

GÉNERO	NO. DE CIUDADANOS
F	15
M	19
<b>Total general</b>	<b>34</b>

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Grafica 2. Porcentaje de Genero

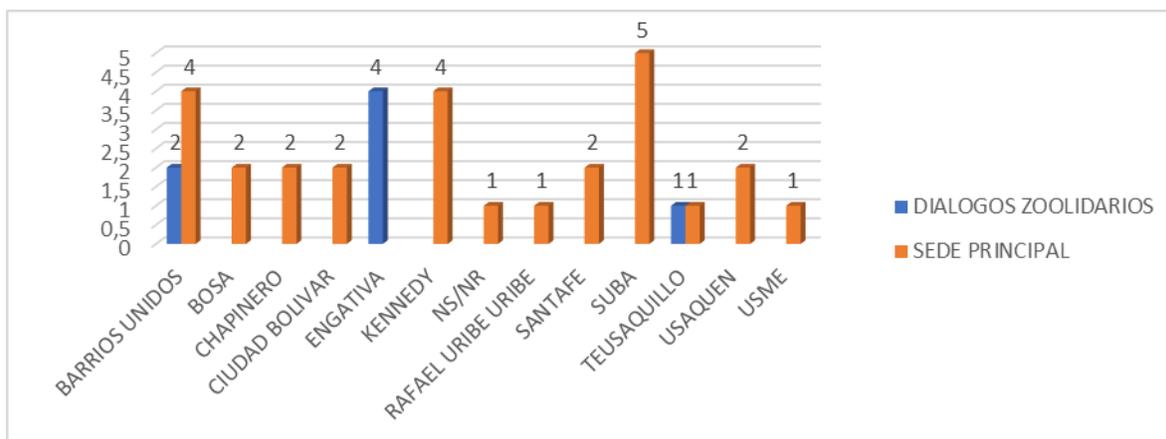


Fuente: Oficina atención al ciudadano



## 6.2 LOCALIDAD

Grafica 3. Localidad



Fuente: Oficina atención al ciudadano

De las 20 localidades del Distrito se observa que la mayor afluencia de ciudadanos que requirió algún servicio ante al instituto fueron las siguientes: 18% (6) Barrios Unidos, 6% (2) Bosa, 6% (2) Chapinero, 6% (2) Ciudad Bolívar, 12% (4) Engativá, 12% (4) Kennedy, 3% (1) Rafael Uribe Uribe, 6% (2) Santa Fe, 15% ( suba), 6% (2) Teusaquillo, 6% (2) Usaquén, 3% (1) Usme y un 3% (1) indicaron NS/NR.



### 6.3 OCUPACIÓN

Grafica 4. Ocupación



Fuente: Oficina atención al ciudadano

De acuerdo con el resultado de puede observar que, de los 34 ciudadanos encuestados, llevan a cabo diferentes actividades económicas y su nivel de estudio es diferente, se interesan por el bienestar del animal de compañía, a continuación se da a conocer el porcentaje: un 9% (3) Abogado, 3% (1) Administradora, 9% (3) Ama de casa, 6% (2) Asesor, 3% (1) Comerciante, 6% (2) Contratista, 3% (1) Delegada concejo de Teusaquillo, 3% (1) Economista, 12% (4) Empleado, 3% (1) Esteticista, 3% (1) Estudiante, 6% (2) Independiente, 6% (2) Ingeniero, 21% (7) Mensajero, 3% (1) Pensionada, 3% (1) Policía y un 3% (1) indicaron NS/NR.

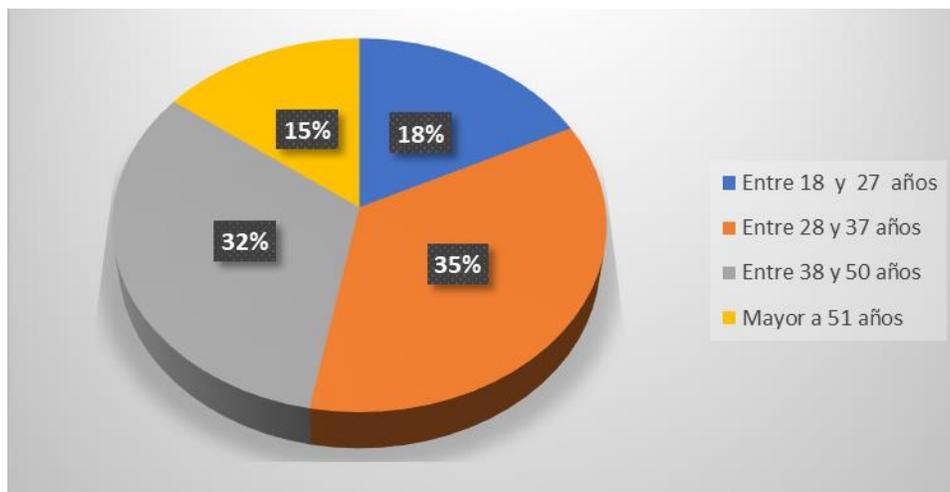
### 6.4. Edad

Durante el mes de abril se observó que del 100% (34) de los ciudadanos encuestados se encuentran en un rango de edad entre un 35% (12) Entre 28 y 37 años y un 32 % (11) están entre los Entre 38 y 50 años, cifras más representativas, como se muestra a continuación:



**Rango de edad**

Grafica 5. Edad



Fuente: Oficina atención al ciudadano

**7. Preguntas de actitud, opinión y servicio.**

El objetivo de la pregunta 5 de la encuesta nos permite evaluar el tipo de servicio por el cual se acercó el ciudadano al Instituto.

**7.1 Razón por la cual los usuarios encuestados requirieron servicio del Instituto.**

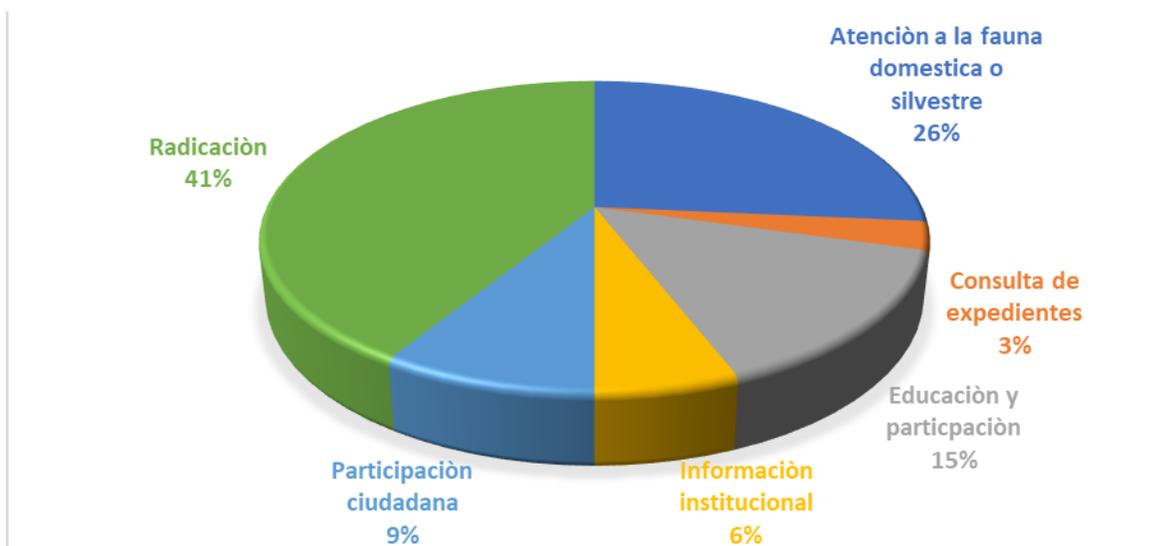
Tabla 4. Servicios prestados por el Instituto.

SERVICIOS	PUNTOS DE ATENCIÓN		Total general
	DIALOGOS ZOOLIDARIOS	SEDE PRINCIPAL	
Atención a la fauna doméstica o silvestre	1	8	9
Consulta de expedientes		1	1
Educación y participación	3	2	5
Información institucional	1	1	2
Participación ciudadana	2	1	3
Radicación		14	14
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>27</b>	<b>34</b>

Fuente: Oficina atención al ciudadano



Gráfica 6. Porcentaje servicios requeridos por los ciudadanos.



Fuente: Oficina atención al ciudadano

En el mes de abril de 2019 el 41% (14) de los usuarios encuestados se acercaron a los puntos de atención a realizar radicación de documentos; el 26% (9) Atención a la fauna doméstica o silvestre, 3% (1) Consulta de expedientes, 6% (2) información institucional, 15% (3) Participación ciudadana y el 15% (3) Educación y Participación.

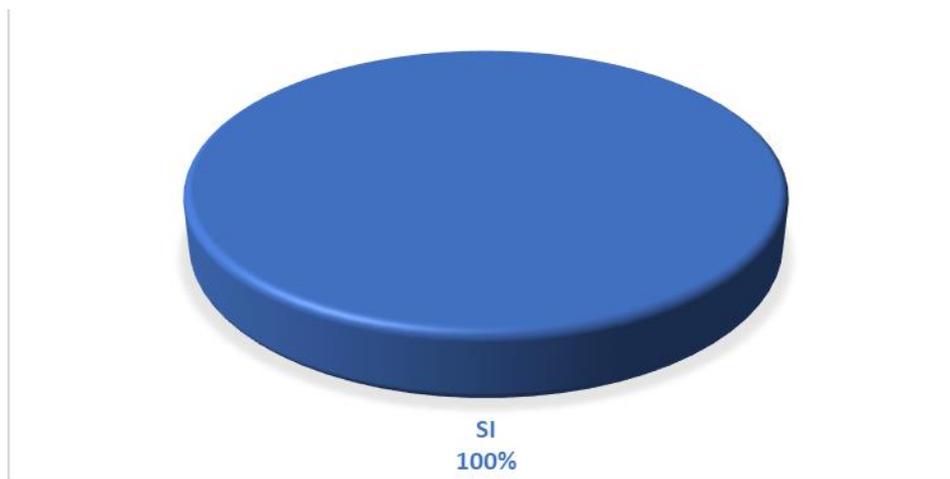
## 7.2 ¿Recibió un trato amable de la persona que lo atendió?

El objetivo de las preguntas 6 y 7 es medir el nivel de satisfacción del servicio prestado por parte del funcionario o contratista, y evaluar si este resolvió la inquietud del ciudadano de acuerdo con las competencias del Instituto.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
INSTITUTO DISTRITAL DE  
PROTECCION  
Y BIENESTAR ANIMAL

Grafica 7 Trato recibido por parte del servidor.



Fuente: Oficina atención al ciudadano

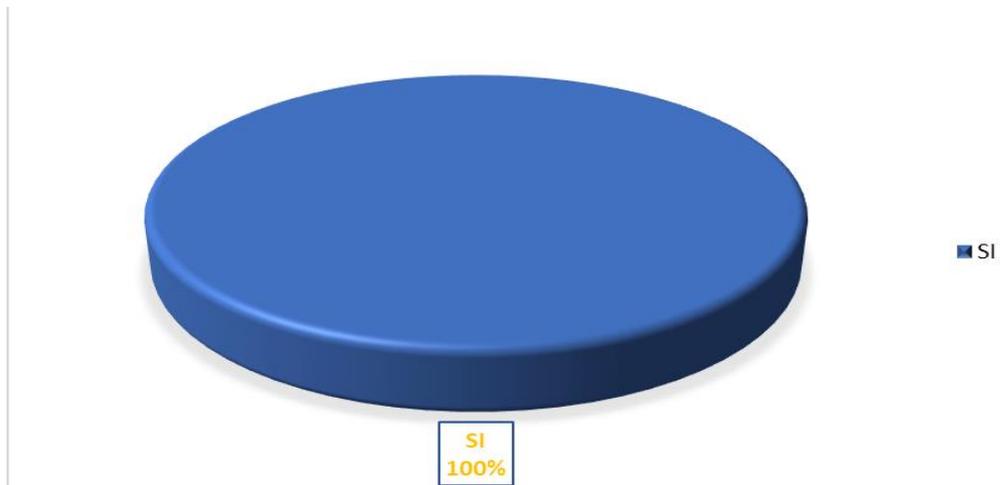
El 100 % (34) de los ciudadanos indicaron que recibió un trato amable por parte del servidor que les brindó el servicio.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
INSTITUTO DISTRITAL DE  
PROTECCION  
Y BIENESTAR ANIMAL

### 7.3 ¿El servicio prestado en el Instituto resolvió sus dudas, inquietudes o necesidades?

Grafica 8 Porcentaje si se resolvió duda

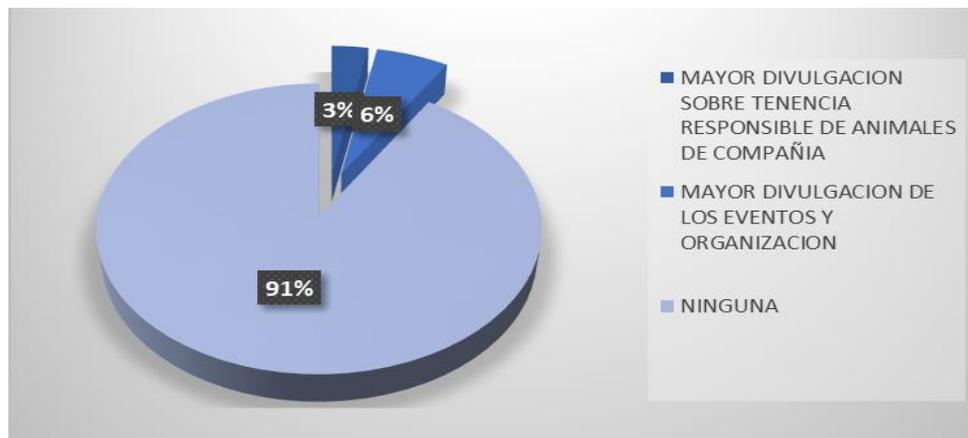


Fuente: Oficina atención al ciudadano

De la totalidad de ciudadanos atendidos el 100% (34) indicaron que fueron resueltas las dudas o solicitudes sobre los servicios prestados por el Instituto y además que atención y la información brindada por parte de los servidores del instituto fue clara y concisa de acuerdo con las necesidades del ciudadano.

## 8. Sugerencias

Grafica 9. Tipo de sugerencias



Fuente: Oficina atención al ciudadano

Durante el mes de abril de 2019, mediante las encuestas realizadas a los ciudadanos, plasmaron en el campo de sugerencias su punto de vista sobre la atención que se les brindó y mencionaron mejoras a tener en cuenta en la prestación de los servicios por parte de la Entidad.

Por lo tanto, las mismas se clasificaron para así brindar un indicador de cualificación dando como resultado que un 3 % (1) indicaron mayor divulgación sobre tenencia responsable de animales de compañía, 6% (2) mayor divulgación de los eventos y organización y un 91% (31) no indicaron ninguna sugerencia.

Las sugerencias recogidas con relación a seguir mejorando en la prestación del servicio:

- Mayor convocatoria, no cruzar dos eventos al mismo tiempo.
- Les sugerimos masificar la información sobre la adecuada tenencia de los animales en copropiedad.
- Mejorar la organización e iniciar en el horario indicado.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
INSTITUTO DISTRITAL DE  
PROTECCION  
Y BIENESTAR ANIMAL

## 8. CONCLUSIONES

- En el mes de abril los resultados de las encuestas de Satisfacción al ciudadano arrojaron que los ciudadanos están realizando uso del canal de atención presencial y a través de los Diálogos Zoolidarios para dar a conocer situaciones de intervención por parte del Instituto de acuerdo con sus competencias y misionalidad.
- Los ciudadanos sugieren que haya mayor divulgación ante la comunidad sobre la tenencia responsable de animales de compañía, dado a que se evidencia tenencia inadecuada de los mismos.
- Así mismo que se use mayor publicidad para dar a conocer el agendamiento del instituto en el distrito sobre las diferentes actividades que se llevan a cabo para interés y participación de los ciudadanos