

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

ABRIL 2020

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 2020 se aplicaron 54 encuestas, las cuales nos permitieron medir el nivel de satisfacción del ciudadano frente a la atención brindada en el Instituto, obteniendo así un 70% (38) de satisfacción y un 28% (15) de no satisfacción frente al servicio recibido (promedio del resultado de las preguntas 6 y 7) y un 2% (1).

Los ciudadanos que no se encuentran satisfechos con el servicio recibido corresponden a los que utilizaron el canal virtual para resolver sus dudas, inquietudes o necesidades, esto se debe a que no encuentran una respuesta inmediata a través de este canal, todo lo contrario, a lo que sucede cuando solicitan algún servicio de manera presencial, en donde el ciudadano sí encuentra una respuesta inmediata.

Ahora bien, el porcentaje de ciudadanos que indicaron que no están satisfechos, plasmaron que no fueron resueltas sus dudas y sugieren que haya mayor intervención por parte del Instituto frente a casos de abandono y maltrato de caninos.

No obstante, la falta de conocimiento por parte de los ciudadanos frente a las competencias asignadas al instituto, hacen que los mismos desconozcan los protocolos de atención y el alcance para la prestación del servicio.

NOTA: En el mes de abril 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. CANALES DE ATENCIÓN.

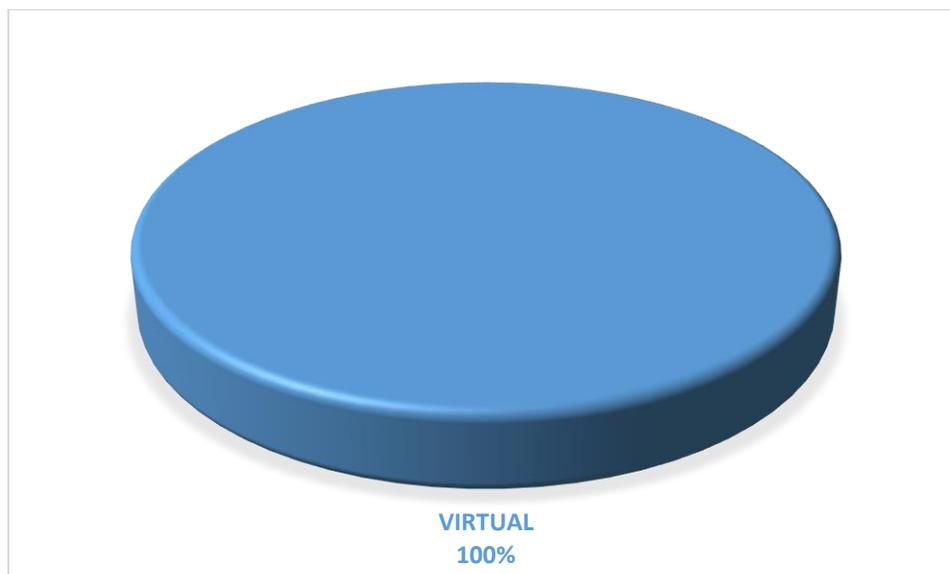
Con el fin de medir la satisfacción ciudadana respecto a la prestación de servicio, durante el mes de abril se aplicaron cincuenta (54) encuestas de satisfacción a la ciudadanía (código PA01- PRO1-F07 Versión 2.0), a través del canal virtual (correo) como se muestra a continuación:

Tabla 1. Número de ciudadanos encuestados

ATENCIÓN	NO. DE ENCUESTAS
VIRTUAL	54
Total, general	54

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 a través del canal virtual, se aplicaron 54 encuestas, para medir el nivel de satisfacción del servicio.

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

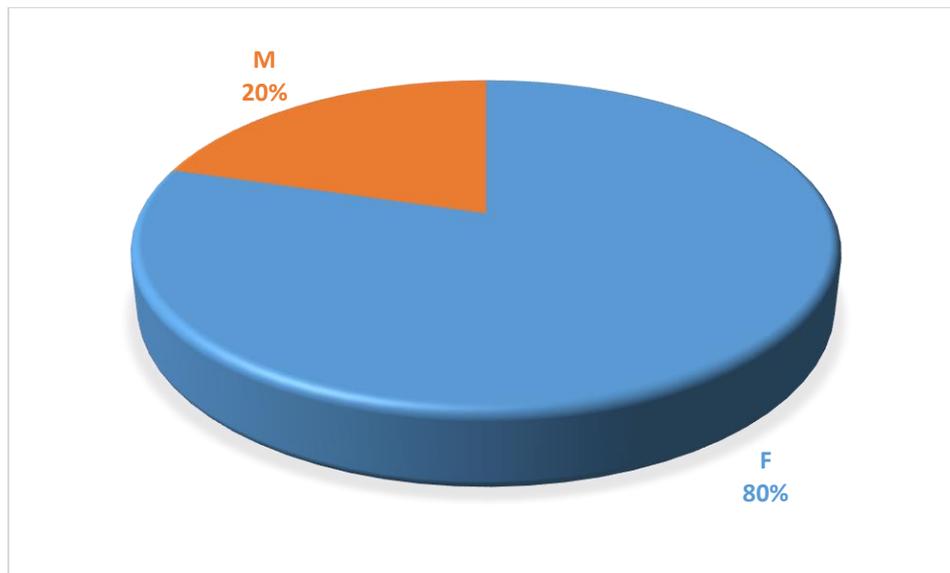
Se evidencia que la población que más solicitó o consultó sobre los servicios del Instituto para el mes de abril fueron del género femenino 80% (43) y un 20% (11) del género masculino.

Tabla 3. Género

Género	Número de ciudadanos
F	43
M	11
Total, general	54

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Grafica 2. Porcentaje de Género

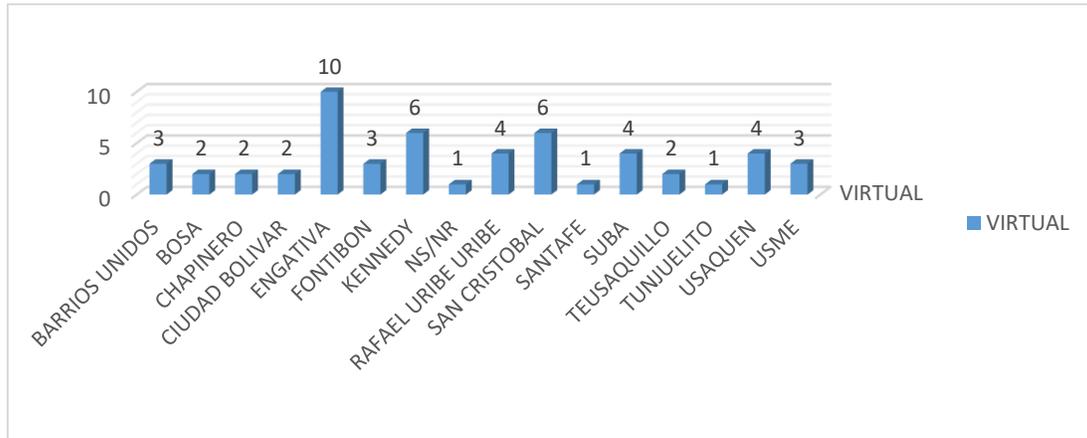


Fuente: Oficina atención al ciudadano

Para este periodo el género femenino fue quien más realizó solicitudes y participaron en el diligenciamiento de la encuesta frente el servicio, dando a conocer inconformidades con el servicio y planteando sugerencia para mejoras continuas.

6.2 LOCALIDAD

Grafica 3. Localidad



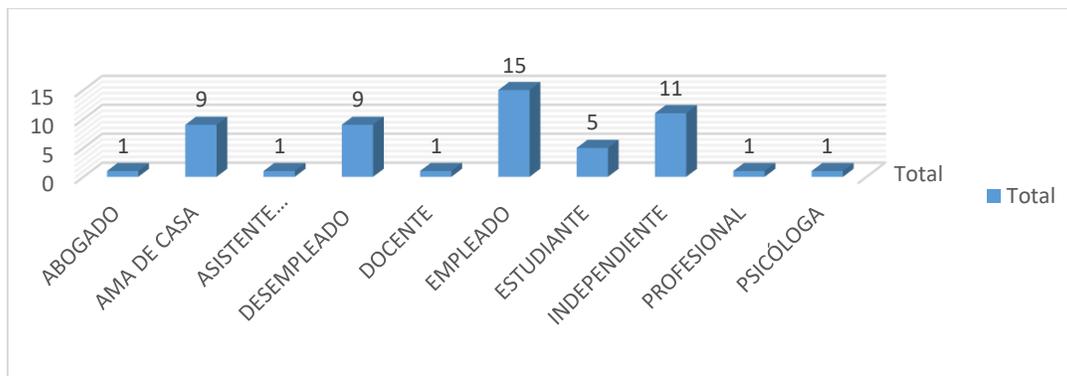
Fuente: Oficina atención al ciudadano

De las 20 localidades del Distrito se observa que la mayor afluencia de ciudadanos que requirió algún servicio ante al instituto fueron las siguientes: 6% (3) Barrios unidos, 4% (2) Bosa, 4% (2) Chapinero, 4% (2) Ciudad Bolívar, 19% (10) Engativá, 6% (3) Fontibón, 11% (6) Kennedy, 7% (4) Rafael Uribe Uribe, 11% (6) San Cristóbal, 2% (1) Santafé, 7% (4) Suba, 4% (2) Teusaquillo, 2% (1) Tunjuelito, 7% (4) Usaquén, 6% (3) Usme y un 2% (1) no indicaron localidad.

Durante el mes de abril, los ciudadanos que más solicitaron algún servicio del instituto fueron de las localidades de Engativá, Kennedy, San Cristóbal y Suba, de lo anterior se identifica que los ciudadanos denuncian más casos de maltrato y abandono, por lo cual sugieren mayor agilidad en las respuestas e intervención por parte del Instituto.

6.3 OCUPACIÓN

Grafica 4. Ocupación



Fuente: Oficina atención al ciudadano

De acuerdo con el resultado se puede observar que, de los 54 ciudadanos encuestados, desarrollan diferentes actividades económicas y con diferente nivel de estudio, se interesan por el bienestar del animal de compañía, a continuación, se resaltan las muestras más representativas:

Se puede concluir que el 28% (15) de las personas son empleados e hicieron uso del canal virtual para dar a conocer diferentes situaciones en contra de los animalitos.

Le siguen los estudiantes con un el 17% (9) e hicieron uso del canal virtual.

Por último, es de resaltar que los independientes representan el 20% (11) quienes dieron a conocer inconformidad con la respuesta dada, a los casos denunciados.

6.4. Edad

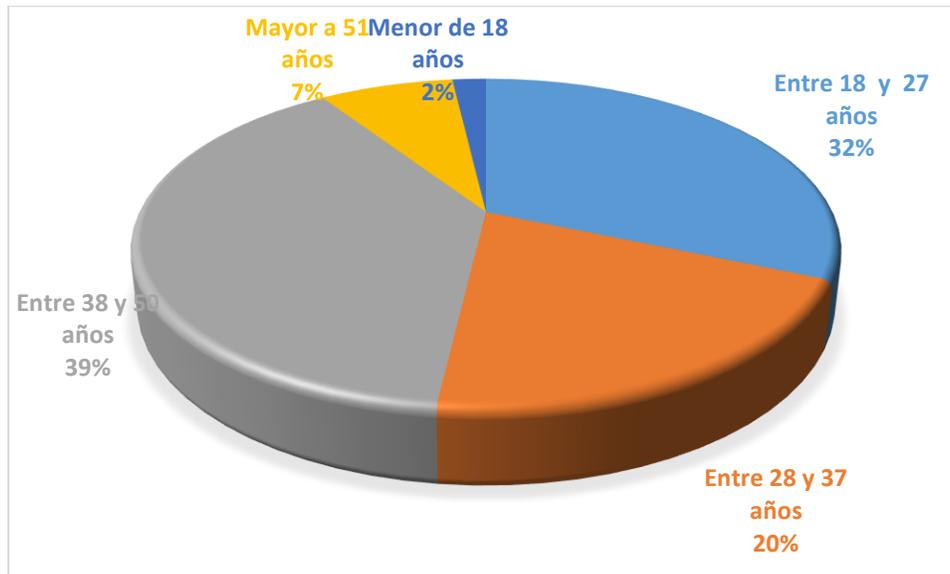
Durante el mes de abril se observó que del 100% (54) de los ciudadanos encuestados se encuentran en un rango de edad el 32% (17) entre 18 y 27 años; 20% (11) entre 28 y 37 años; 39% (21) Entre 38 y 50 años; 7% (4) Mayor a 51 años y un 2% (1) corresponde a menores de 18 años, como se muestra a continuación:

Tabla NO. 5 EDAD

RANGO DE EDAD	NÚMERO DE CIUDADANOS
Entre 18 y 27 años	17
Entre 28 y 37 años	11
Entre 38 y 50 años	21
Mayor a 51 años	4
Menor de 18 años	1
Total general	54

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 que los ciudadanos solicitan en el Instituto.

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

Tabla 4. Servicios prestados por el Instituto.

SERVICIO	NÚMERO DE CIUDADANOS
Atención a la fauna doméstica o silvestre	23
Consulta de expedientes	2
Educación y participación	1
Información Institucional	5
NS/NR	1
Otro ¿cuál?	18
Radicación	4
Total general	54

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Grafica 6. Porcentaje servicios requeridos por los ciudadanos.



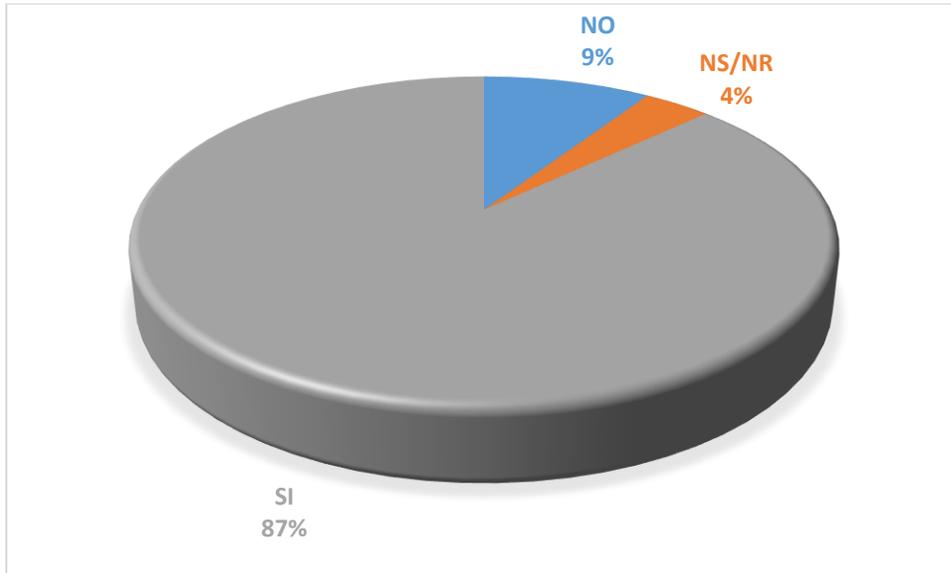
Fuente: Oficina atención al ciudadano

En el mes de abril de 2020 el 7% (4) de los usuarios encuestados utilizaron el canal virtual para realizar radicación de documentos; el 43% (23) Atención a la fauna doméstica o silvestre, 4% (2) Consulta de expedientes, 9% (5) información institucional, 2% (1) Educación, participación, el 33% (18) OTRO ¿Cuál? (el ciudadano indica inconformidad con el servicio ya que no ha recibido respuesta) y por último un 2% (1) no menciona el tipo de servicio.

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.

Grafica 7. Trato recibido por parte del servidor.



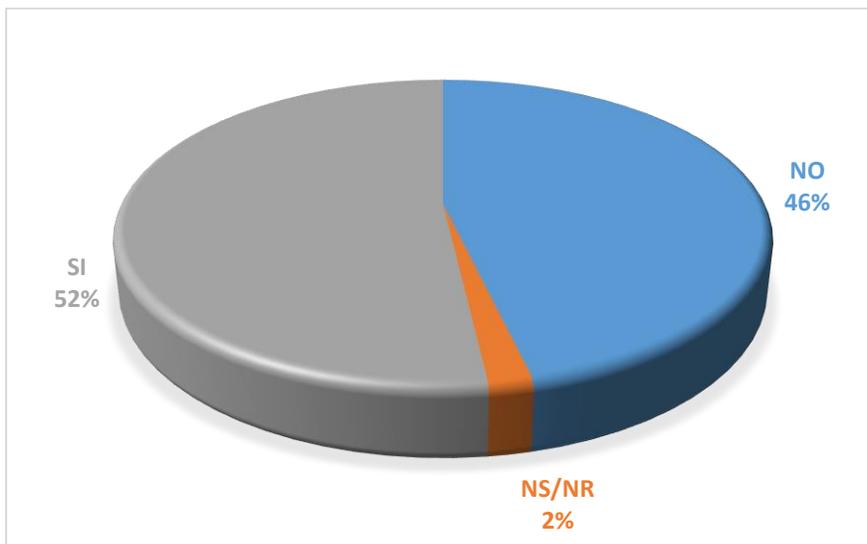
Fuente: Oficina atención al ciudadano

Del 100% (54) de los ciudadanos, un 87% (47) indicaron que recibieron un trato amable por parte del servidor que les brindó el servicio, mientras un 9% (5) mencionaron que no recibieron trato amable y un 4% (2) no indicaron la opción NS/NR.

En este punto es de aclarar que los ciudadanos que indicaron no recibir trato amable fueron atendidos por el canal virtual (correo), dentro de las sugerencias plasman inconformidad con el servicio recibido.

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% (54) un 52% (28) indicaron que fueron resueltas las dudas o solicitudes sobre los servicios prestados por el Instituto y además muestran agradecimiento por la gestión hecha hacia los animales en condición de calle y un 46% (25) mencionaron que no fueron resueltas sus dudas por parte del instituto

Las personas que no encontraron solución a sus inquietudes y necesidades son aquellas cuyo medio de atención utilizado fue virtual dado a que la respuesta no es inmediata, sino que se debe radicar la petición al área de acuerdo con la situación expuesta, así mismo, los ciudadanos indicaron mayor agilidad en tiempos de respuesta y de la misma forma actuar.

8. Sugerencias

Grafica 9. Tipo de sugerencias

Tipo de sugerencia	Número de Ciudadanos
Insatisfecho con el servicio.	17
Insatisfecho con el servicio telefónico.	1
Mayor intervención por parte del instituto.	1
Mejorar la prestación del servicio.	1
Mejorar la recepción de casos de maltrato y abandono de los animales.	1
Mejorar tiempo de respuesta.	5
Ninguna.	28
Total, general	54

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Durante el mes de abril de 2020, 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, las cuales se clasificaron para así brindar un indicador de cualificación dando como resultado que: 31%(17) Insatisfecho con el servicio, 2% (1) Insatisfecho con el servicio telefónico, 2% (1) Mayor intervención por parte del instituto, 2% (1) Mejorar la prestación del servicio, 2% (1) Mejorar la recepción de casos de maltrato y abandono de los animales, 9% (5) Mejorar tiempo de respuesta y 52% (28) Ninguna.

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

- *“Deben de mejorar mucho en la recepción de casos de maltrato y abandono de los animales”*
- *“Las solicitudes no se atienden a tiempo, les falta una reacción mucho mejor e inmediata”*
- *“Qué las denuncias que hace el ciudadano sean breves y con solución pronta.”*
- *“Tener en cuenta mi petición.”*
- *“La comunidad necesita más ayuda y atención por parte del instituto, por favor.”*
- *“Que traten de mejorar el servicio.”*
- *“Atención y respuesta demorada y no responden el teléfono.”*
- *“Ser más claros, donde uno sepa si se atendió el caso.”*
- *“Que por favor contesten el teléfono”*

- *“Envíe denuncia de tenencia irresponsable con imágenes y datos completos, pero aún no recibo respuesta.”*
- *“Envíe denuncia por escrito por un caso de tenencia irresponsable, anexe pruebas e información, pero aún no recibo respuesta”*
- *“no me ayudaron, al inconveniente q tengo con mi perrita.”*
- *“Desde el día 13 de abril de 2020 comuniqué un caso de abandono animal y me asignaron de radicado, acuerdo correo 745932020, y en la fecha que el perrito sigue maullando. Agradezco den celeridad a las solicitudes, pues son seres vivos que no dan espera. Angela Neira 3165760287.”*
- *“Es importante tener presente que los animales de la ciudad gatos perros tienen necesidades no deberían parar los programas importantes de atención.”*
- *“Ni siquiera se toman la molestia de evaluar cada caso de forma independiente o por lo menos se interesan por dar una respuesta coherente a las solicitudes que se les hacen. En ningún caso siempre que se les pide ayuda nunca pueden ayudar ya que siempre hay una excusa. Deberían repensar muy bien el programa. Seguro que les conviene que el distrito les mantenga el programa y que no les falte el pago a los profesionales, aunque no estén llegando a quienes de verdad deben llegar. Muy pero muy mala atención. “*
- *“Por favor eficacia en los casos para proteger la vida de estos animalitos”*
- *“Caso de maltrato animal reportado hace más de una semana y lo único que hicieron fue hablar con el dueño del animal quien obviamente les dijo mentiras de que tenía buena situación el perrito cuando es una mentira total pues deja al perrito dentro de su restaurante abandonado expuesto al sol, al agua y a todo, el animal por obvias razones de la pasa llorando y aullando todos los días todo el día desesperado para que lo ayuden y lo único que hace el instituto es creer en el dueño cuando si preguntan a los vecinos del barrio lo escuchamos todos los días llorar, eso no es normal. Parece que no supieran de animales, eso es un caso de maltrato animal pero el instituto piensa que no lo es porque no encontró al perrito muriéndose porque seguramente piensan que eso es lo único que se puede denominar maltrato. Pésimo servicio.”*
- *“Sería bueno obtener respuestas en menos tiempo y que sean más específicas. Escribí un correo preguntando en qué va una denuncia de maltrato que puse y me responden con un número de radicado que por ninguna parte de la página de Protección Animal encontré cómo buscar ese número... sigo sin saber qué pasó con mi denuncia.”*
- *“Antes de hacer la visita al domicilio, que en mi caso fue una denuncia deben de informar mejor los pasos a seguir para que la misma sea llegada al instituto con más rapidez “*
- *“Sería bueno que luego de radicar el derecho de petición se dieran unas indicaciones claras del paso a seguir ya que quedamos con incertidumbre si se recibió o no la petición.”*
- *“No me dieron ningún tipo de orientación o que entidad puede acudir ante este problema donde involucra animales que necesitan protección.”*
- *“Visitas prontas cuando se hace denuncia por el bienestar de los animales”*
- *“Hay tanta indiferencia y maltrato hacia los animales ustedes están en la obligación de verificar acudir visitar conocer el estado de los animales y ayudarlos a tener una vida digna se les envía la información para que verifiquen Ayúdenlos por favor”*
- *“La sugerencia mí. estoy preocupada sobre mi esterilización de mi gatica no quiero que tenga gaticos...No sé qué hacer mil gracias”*
- *“Llame a las líneas de atención anunciadas de manera repetitiva e insistente sin obtener respuesta durante varios días, de ahí que no pueda calificar la atención de la persona que me atendió, si bien lo invitan a diligenciar las solicitudes a través del SDQS valdría la pena que tengan forma de consultar el numero de la solicitud ya que fue citado en la comunicación enviada vía correo electrónico, pero sin ser posible que su entidad tenga acceso al caso del radicado”*

8. CONCLUSIONES

1. A pesar de que el 70% de los ciudadanos se sienten satisfechos con el servicio y atención brindada, sugieren mayor agilidad en tiempos de respuesta, por lo tanto, se sugiere publicar en la página web del instituto, las modificaciones de tiempos de respuesta a las peticiones a través del decreto nacional 491 de 2020, para conocimiento de los ciudadanos.
2. Para el mes de abril, se sugiere fortalecer la publicación en la web y redes sociales claridad frente a qué situaciones se consideran maltrato animal, cuáles circunstancias se consideran tenencia inadecuada y qué hechos se consideran tema de convivencia, para que así el ciudadano pueda entender el cronograma que genera el área correspondiente para cada caso.
3. Para este periodo en la opción de sugerencias nos permito medir que el 31% (17) de los ciudadanos indicaron insatisfacción frente al servicio prestado, lo anterior dado a que los ciudadanos indicaron que no recibieron respuesta pronto y clara, sobre el caso denunciado y mencionaron estar en desacuerdo con el proceso que se realiza en las verificaciones de maltrato o tenencia inadecuada de caninos.
4. Fomentar mayor engranaje con las instituciones del Distrito como Secretaria Distrital de Salud, Policía, Secretaria de Gobierno, dado que se tienden a confundir y a desconocer las competencias del Instituto, lo cual hace que al ciudadano se le brinde mal la información y a través de Bogotá te escucha- se redireccionan mal las peticiones.
5. Para este periodo el porcentaje de insatisfacción frente al servicio fue de un 31 % (17), lo anterior dado a que los ciudadanos indicaron que no recibieron respuesta pronto y clara, sobre el caso denunciado y mencionaron estar en desacuerdo con el proceso que se realiza en las verificaciones de maltrato o tenencia inadecuada de caninos.

Elaboró: Sandra Atar´ - Contratista SGC
Revisó: Natalia Roncancio- Contratista SGC