



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

---

**AGOSTO 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 agosto de 2019 se aplicaron 70 encuestas, las cuales nos permitieron medir el nivel satisfacción del ciudadano frente a la atención brindada en el Instituto, obteniendo así un 81% (57) de satisfacción, un 19% (13) de no satisfacción frente al servicio recibido (promedio del resultado de las preguntas 6 y 7).

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 se les resolvió las dudas planteadas, sugieren mayor agilidad en los procesos, canales claros, fáciles de acceder y usar para reportar casos de maltrato y abandono animal, inconformidad ante las respuestas dadas y confirmar seguimiento a las peticiones, 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.

En el mes de agosto disminuyó el número de ciudadanos que respondieron la encuesta presencial, dado a que los ciudadanos no se encuentran interesados en diligenciarla, a pesar de que desde la recepción se les entrega.

Por otra parte, se observó que los rangos más representativos de edad de los ciudadanos que acuden al Instituto se encuentran entre 38 y 50 años el 34% (24); y los 18 y 27 años un 24% (17).

## 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.

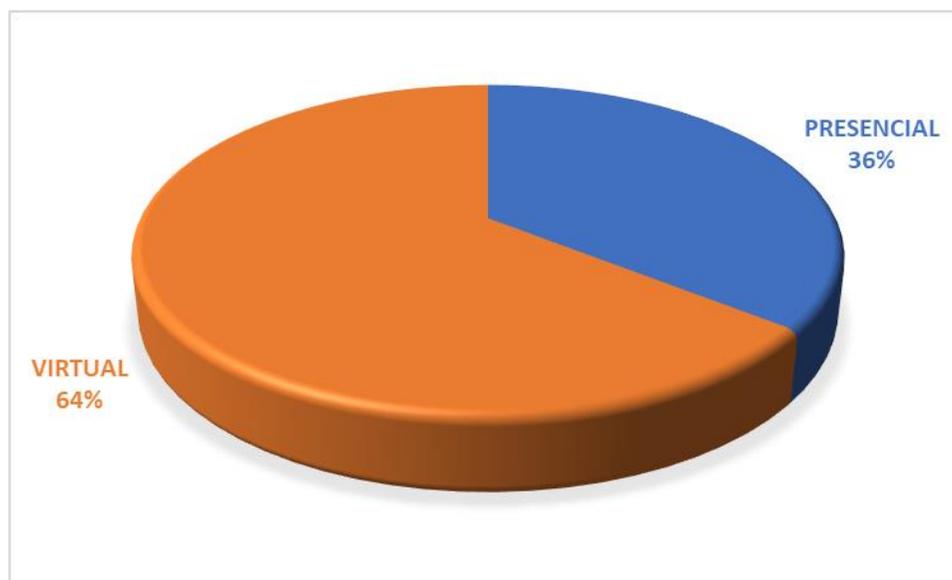
Con el fin de medir la satisfacción ciudadana respecto a la prestación de servicio, durante el mes de agosto se aplicaron setenta (70) encuestas de satisfacción a la ciudadanía (código PA01-PRO1-F07 Versión 2.0), de manera presencial y a través del canal virtual (correo) como se muestra a continuación:

Tabla 1. Número de ciudadanos encuestados

ATENCIÓN	NO. DE ENCUESTAS
PRESENCIAL	25
VIRTUAL	45
<b>Total general</b>	<b>70</b>

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Grafica 1. Porcentaje puntos de atención



Fuente: Oficina atención al ciudadano

Durante el mes de agosto se prestó el servicio de atención presencial, en la sede administrativa y se brindó atención virtual, se aplicaron 70 encuestas, para medir el nivel de satisfacción del



servicio, de la siguiente manera: 36% (25) y 64% (45), 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

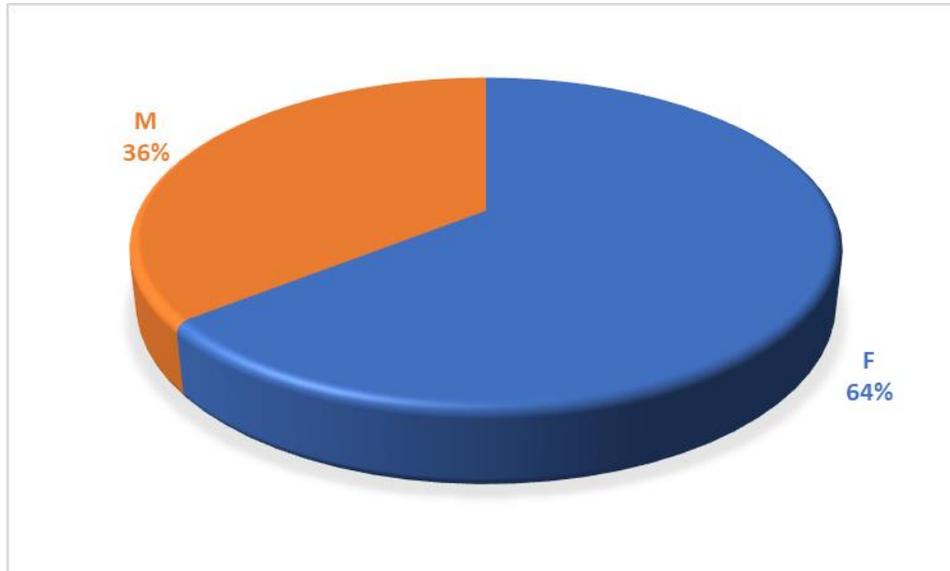
Se evidencia que la población que más solicitó o consultó sobre los servicios del Instituto para el mes de agosto fueron del género femenino 64% (45) y un 36 % (25) del género masculino.

Tabla 3. Género

Género	No. De Ciudadanos
F	45
M	25
<b>Total general</b>	<b>70</b>

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Grafica 2. Porcentaje de Género

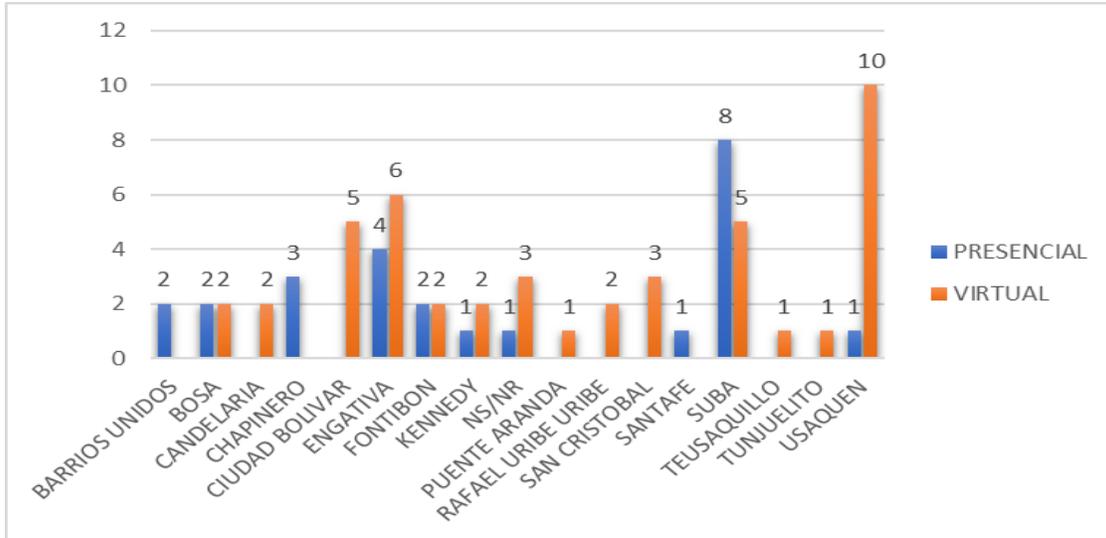


Fuente: Oficina atención al ciudadano



## 6.2 LOCALIDAD

Grafica 3. Localidad



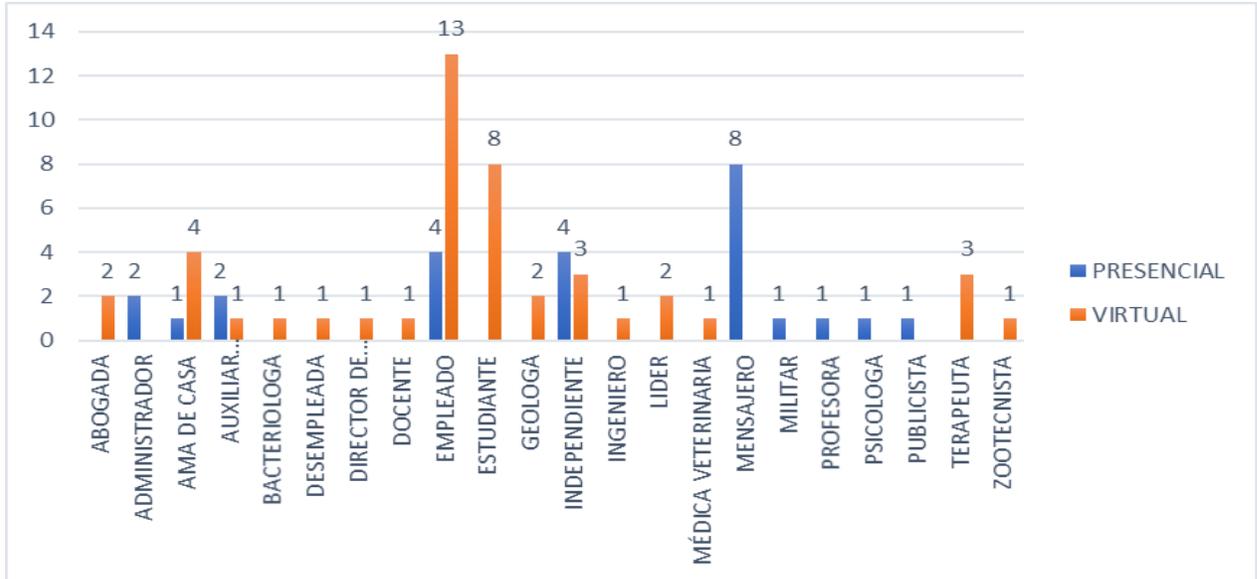
Fuente: Oficina atención al ciudadano

De las 20 localidades del Distrito se observa que la mayor afluencia de ciudadanos que requirió algún servicio ante al instituto fueron las siguientes: 3% (2) Barrios Unidos, 6% (4) Bosa, 3% (2) Candelaria, 4% (3) Chapinero, 7% (5) Ciudad Bolívar, 14% (10) Engativá, 6% (4) Fontibón, 4% (3) Kennedy, 1% (1) Puente Aranda, 3% (2) Rafael Uribe Uribe, 4% (3) San Cristóbal, 1% (1) Santa Fe, 19% (15) Suba, 1% (1) Teusaquillo. 1% (1) Tunjuelito, 16% (11) Usaquén y un 6% (4) no indicaron localidad.



### 6.3 OCUPACIÓN

Grafica 4. Ocupación



Fuente: Oficina atención al ciudadano

De acuerdo con el resultado se puede observar que, de los 70 ciudadanos encuestados, desarrollan diferentes actividades económicas y diferente nivel de estudio, a continuación, se da a conocer el porcentaje: 3% (2) Abogada, 3% (2) Administrador, 7% (5) Ama de casa, 4% (3) Auxiliar Administrativo, 1% (1) Bacterióloga, 1% (1) Desempleada, 1% (1) Director De Fundación De Protección Animal, 1% (1) Docente, 24% (17) Empleado, 11% (8) Estudiante, 3% (2) Geóloga, 10% (7) Independiente, 1% (1) Ingeniero, 3% (2) Líder, 1% (1) Medica Veterinaria, 11% (8) Mensajero, 1% (1) Militar, 1% (1) Profesora, 1% (1) Psicóloga, 1% (1) Publicista, 4% (3) Terapeuta, 1% (1).

### 6.4. Edad

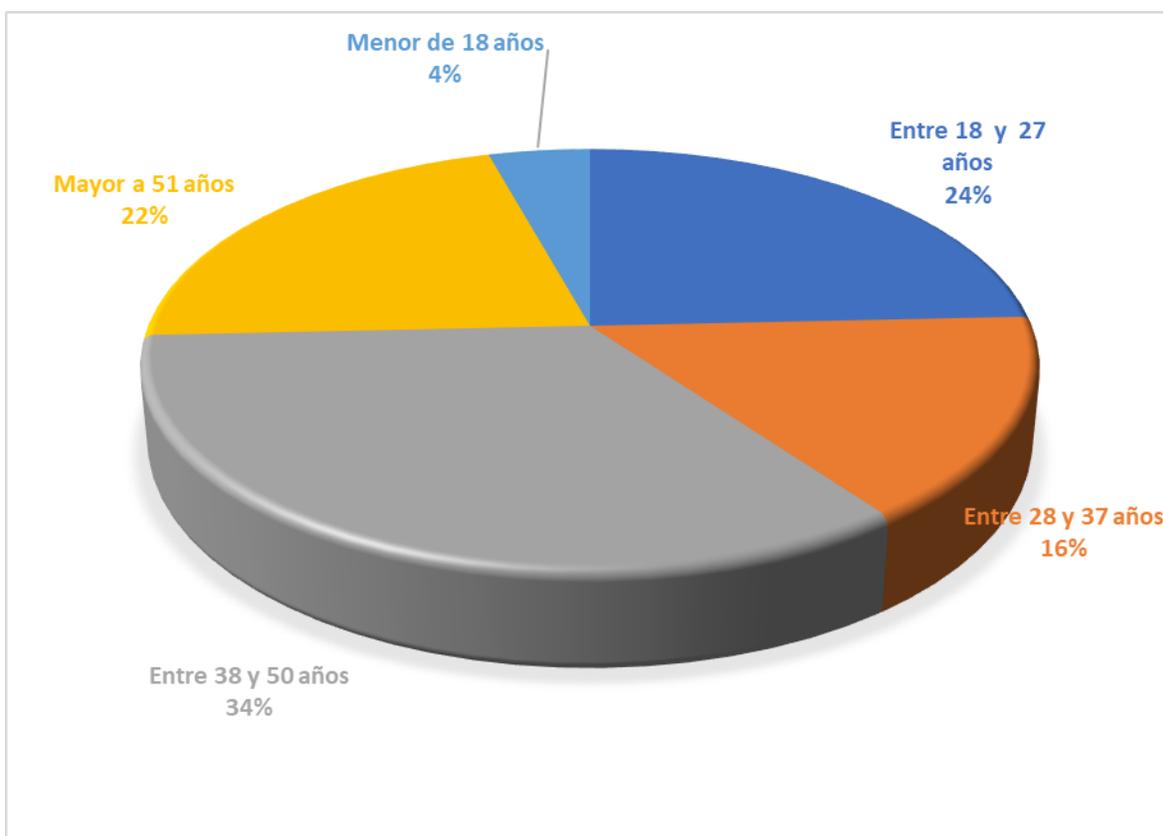
Durante el mes de agosto se observó que un 24% (17) se encuentran en un rango de edad entre 18 y 27 años; el 16% (11) entre 28 y 37; un 24% (24) entre 38 y 50 años; el 21% (15) es mayor a 51 años y un 4% (3) Menor de 18 años, como se muestra a continuación:

Edad	No. De ciudadanos
Entre 18 y 27 años	17
Entre 28 y 37 años	11
Entre 38 y 50 años	24
Mayor a 51 años	15
Menor de 18 años	3
<b>Total general</b>	<b>70</b>



## 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	Canal de atención		Total general
	PRESENCIAL	VIRTUAL	
Atención a la fauna doméstica o silvestre	6	12	18

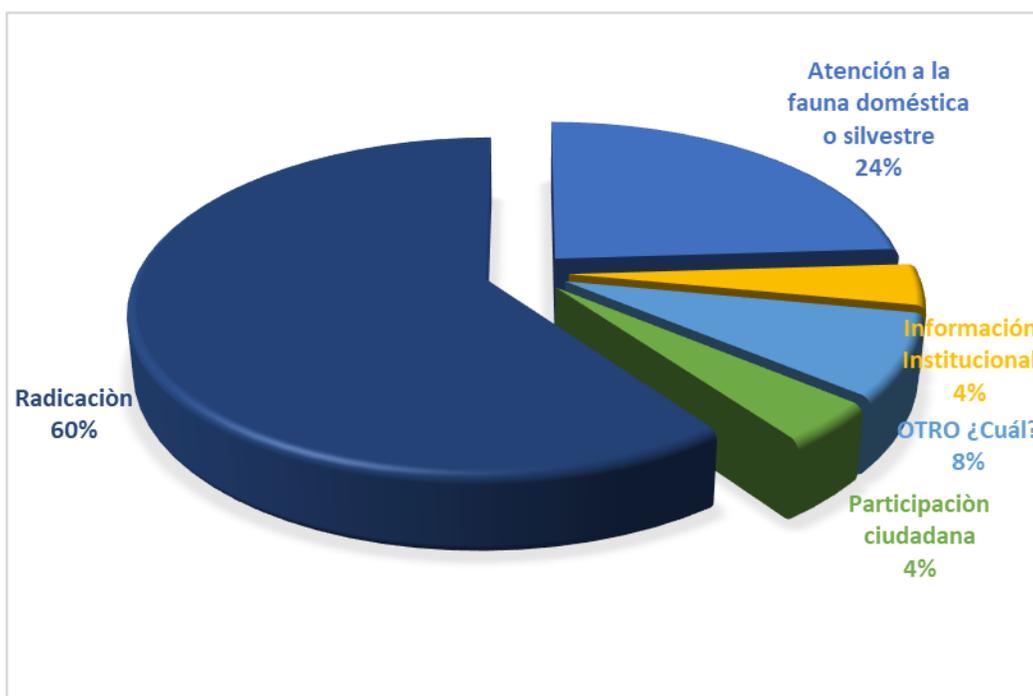


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
INSTITUTO DISTRITAL DE  
PROTECCIÓN  
Y BIENESTAR ANIMAL

Consulta de expedientes		1	1
Educación y participación		3	3
Información Institucional	1	9	10
OTRO ¿Cuál?	2	16	18
Participación ciudadana	1		1
Radicación	15	4	19
<b>Total general</b>	<b>25</b>	<b>45</b>	<b>70</b>

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Grafica 6. Porcentaje servicios requeridos por los ciudadanos.



Fuente: Oficina atención al ciudadano

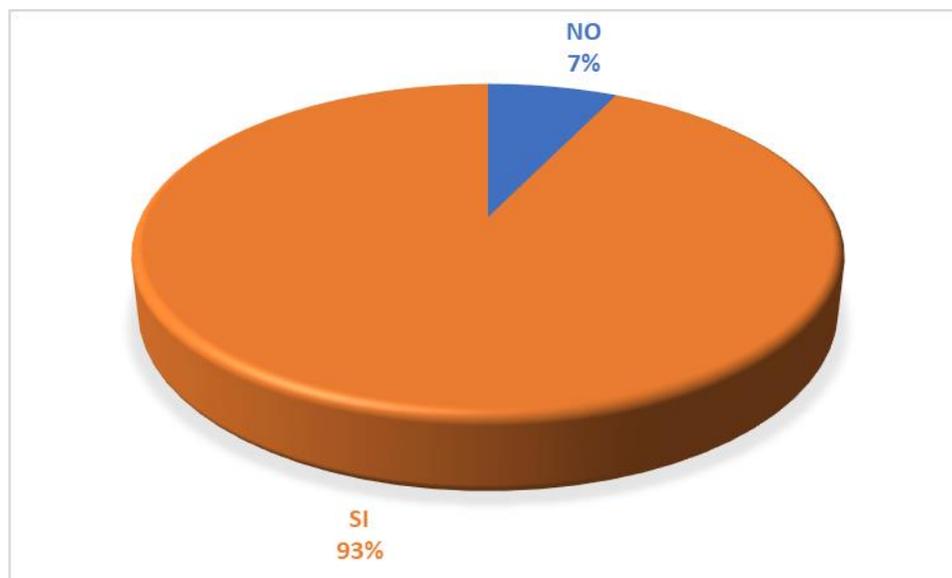
En el mes de agosto de 2019 el 27% (19) de los usuarios encuestados se acercaron a los puntos de atención a realizar radicación de documentos; el 26% (18) Atención a la fauna doméstica o silvestre, 1% (1) Consulta de expedientes, 14% (10) información institucional, 4% (3) Educación y participación, 1% (1) Participación ciudadana, 26% (18) OTRO ¿Cuál? (hace referencia a implantación de microchip).



### 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.



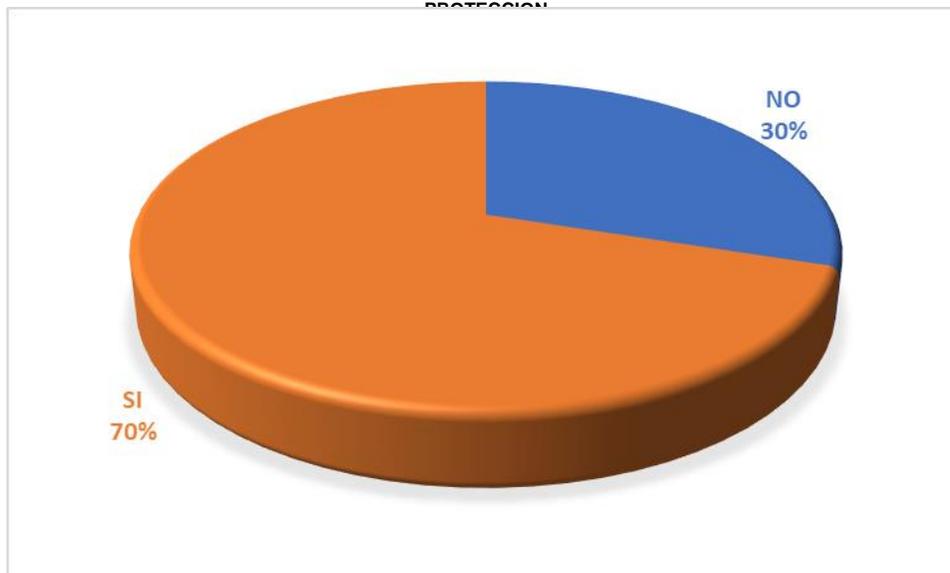
Fuente: Oficina atención al ciudadano

Del 100% (70) de los ciudadanos, un 93% (65) indicaron que recibieron un trato amable por parte del servidor que les brindó el servicio, mientras un 7% (5) mencionaron que no recibieron trato amable.

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 que haya mas agilidad para atender las solicitudes de reporte de animales maltratados y abandonados, inconformidad con la respuesta brindada a sus solicitudes y tiempos de respuesta.

### 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% (70) un 70% (49) 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, mientras un 30% (21) 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 y plasman, inconformidad con las respuesta dada a sus solicitudes, tiempos de respuesta, que se tengan canales claros, fáciles de acceder y usar para reportar casos de maltrato y abandono animal, inconformidad con la app Distrito Animal.

## 8. Sugerencias

Grafica 9. Tipo de sugerencias

SUGERENCIA	NO. DE CIUDADANOS
Inconformidad con respuesta dada	2
Mejorar atención de urgencias veterinarias	4
Mejorar atención telefónica	2
Mejorar esquema de esterilizaciones	2
Mejorar plataforma APP Distrito Animal	1
Mejorar tiempos de respuesta	9
NINGUNA	49
Que la ciudadanía tenga canales claros, fáciles de acceder y usar para reportar casos de maltrato y abandono animal.	1
<b>Total general</b>	<b>70</b>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL DE

PROTECCIÓN

BIENESTAR ANIMAL

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano

Durante el mes de agosto 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, las cuales se clasificaron para así brindar un indicador de cualificación dando como resultado que: el 3% (2) Inconformidad con respuesta dada, 6% (4) Mejorar atención de urgencias veterinarias, 3% (2) Mejorar atención telefónica, 3% (2) Mejorar esquema de esterilizaciones, 1% (1) Mejorar plataforma APP Distrito Animal, 13% (9) Mejorar tiempos de respuesta, 1% (1) Que la ciudadanía tenga canales claros, fáciles de acceder y usar para reportar casos de maltrato y abandono animal y un 70% (40) No indicaron ninguna sugerencia.

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

*“Que las respuestas bonos ayuda con el animal sean rápidas y efectivas, y que sea menos protocolo para prestar el servicio”*

*“Debería ser más rápida la ayuda ya q un animal enfermo sufre dolor.”*

*“Mejorar tiempo de respuesta.”*

*“Que la ciudadanía tenga canales claros, fáciles de acceder y usar para reportar casos de maltrato y abandono animal.”*

*“Yo ayudo a los animalitos de la calle y con este nuevo esquema de esterilizaciones me ha sido imposible mandarlos a esterilizar, porque ya no hay el programa de veterinarias fijas donde los lleva a esterilizar sin ningún problema, solo era solicitar una cita.”*

*“Los procesos que se van a llevar a cabo, enfocado en el rescate de los animales no tardaran para así evitar hechos poco agradables a la persona que presenta la problemática. O al menos agilizar la respuesta al remitente de la petición expuesta.”*

*“Responder directamente al requerimiento y no responder cosas que no son relevantes.”*

*“Brindar un apoyo oportuno a los diferentes casos que tengan que ver con los animales. “*

*“Si es una entidad que lo primordial son los animales no debería haber tanto papeleo para ayudarlos sino reacción rápida y después si el papeleo.”*

*“Deben ser más concisos en las respuestas solamente me dicen descargue la app y registre su mascota perdida “*

*“Hacer visita rápida domiciliaria para verificar lo dicho y prestar atención al animalito lo más pronto posible.”*

*“Pésimo servicio. No se toman el tiempo de leer los correos y envían respuestas automáticas.”*

*“Porque falta información para hablar directamente el encargado ejemplo esterilizaciones cuando no estén.”*

Avda. Calle 116 No. 70G-82

[proteccionanimal@alcaldiabogota.gov.co](mailto:proteccionanimal@alcaldiabogota.gov.co)

Bogotá D.C



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal  
IDPYBA



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

*“Favor confirmar o seguimiento a peticiones.”*

*“La app que me sugieren me parece que falta más diligencia miento para poder buscar o reportar perritos perdidos, además que no sube la información rápido si no después de varios días.”*

## 8. CONCLUSIONES

- A pesar de que un porcentaje de los ciudadanos se sienten satisfechos con el servicio y atención brindada, sugieren verificación de las peticiones solicitadas para una visita e intervención oportuna para las situaciones de maltrato animal, urgencias veterinarias y abandono.
- Se les sugiere a las áreas dar respuesta oportuna, de fondo, concisa y dentro de los términos establecidos para las solicitudes recibidas a través de los diferentes canales.
- Prestación del servicio de urgencias veterinarias más ágil.
- Mejorar esquema de esterilización dado a que los ciudadanos menciona difícil acceder al servicio.