



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

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

DICIEMBRE 2019



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
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 diciembre de 2019 se aplicaron 67 encuestas, las cuales nos permitieron medir el nivel satisfacción del ciudadano frente a la atención brindada en el Instituto, obteniendo así un 79% (53) de satisfacción, un 20% (13) de no satisfacción frente al servicio recibido y un 2 % (1) indicaron NS/NR (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 están satisfechos, plasmaron en las sugerencias que no se dio respuesta a clara a su petición, no están de acuerdo con la misma y muestran inconformidad frente al servicio prestado a través de urgencias veterinarias.

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.

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.

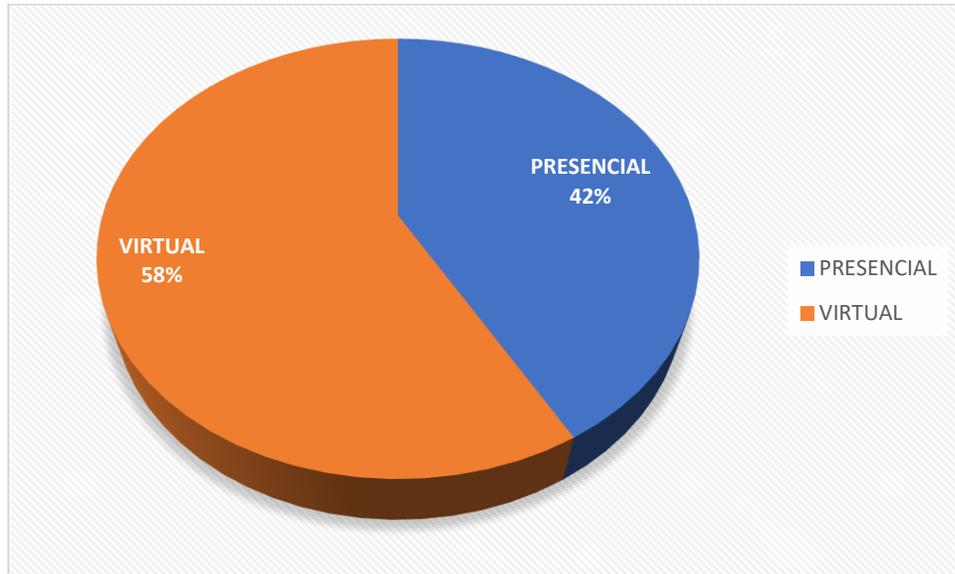
Con el fin de medir la satisfacción ciudadana respecto a la prestación de servicio, durante el mes de diciembre se aplicaron sesenta y siete (67) encuestas de satisfacción a la ciudadanía (código PA01-PRO1-F07 Versión 2.0), de manera presencial y a través del canal virtual (correo) como se muestra a continuación:

Tabla 1. Número de ciudadanos encuestados

ATENCIÓN	NO. DE ENCUESTAS
PRESENCIAL	28
VIRTUAL	39
Total general	67

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Grafica 1. Porcentaje puntos de atención



Fuente: Oficina atención al ciudadano

Durante el mes de diciembre se prestó el servicio de atención presencial y virtual, se aplicaron 67 encuestas, para medir el nivel de satisfacción del servicio, de la siguiente manera: 42% (28) y un 58% (39) 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 diciembre fueron del género masculino 51% (34) y un 49% (33) del género femenino.

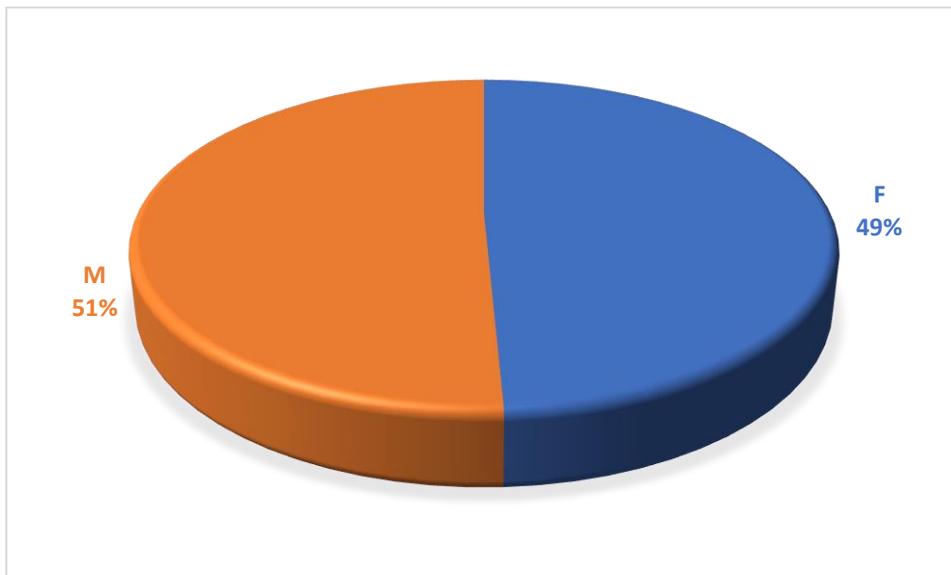
Tabla 3. Género

Género	Número de ciudadanos
F	33

M	34
Total general	67

Fuente: Oficina atención al ciudadano

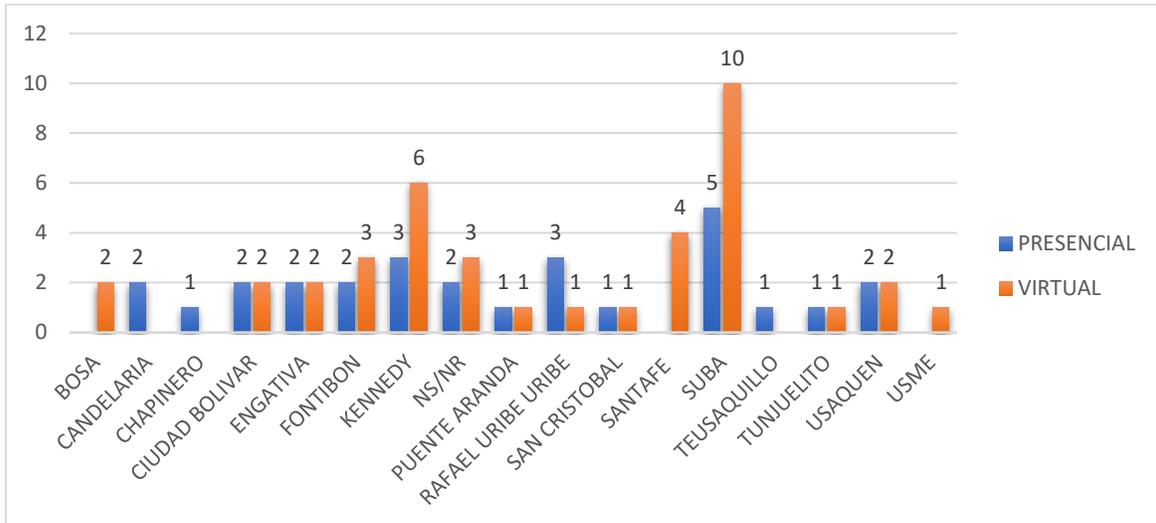
Grafica 2. Porcentaje de Género



Fuente: Oficina atención al ciudadano

6.2 LOCALIDAD

Grafica 3. Localidad

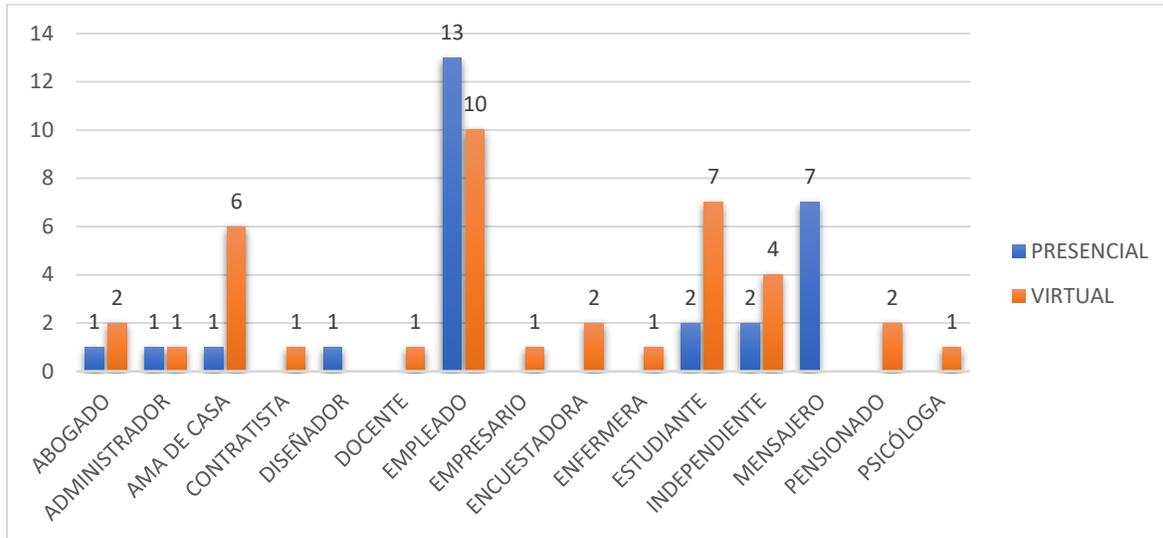


Fuente: Oficina atención al ciudadano

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) Bosa, 3% (2) Candelaria, 1% (1) Chapinero, 6% (4) Ciudad Bolívar, 6% (4) Engativá, 7% (5) Fontibón, 13% (9) Kennedy, 3% (2) Puente Aranda, 6% (4) Rafael Uribe Uribe, 3% (2) San Cristóbal, , 6% (4) Santafé, 22% (15) Suba, 1% (1) Teusaquillo, 3% (2) Tunjuelito, , 6% (4) Usaquén, 1% (1) Usme y un 7% (5) no indicaron localidad.

6.3 OCUPACIÓN

Grafica 4. Ocupación



Fuente: Oficina atención al ciudadano

De acuerdo con el resultado de puede observar que, de los 67 ciudadanos encuestados, desarrollan diferentes actividades económicas y con diferente nivel de estudio, se interesan por el bienestar del animal de compañía, a continuación, se da a conocer el porcentaje más representativo: 4% (3) Abogado, 3% (2) Administrador, 10% (7) Ama de Casa, 1% (1) Contratista, 1% (1) Diseñador, 1% (1) Docente, 34% (23) Empleado, 1% (1) Empresario, 3% (2) Encuestador, 1% (1) Enfermera, 13% (9) Estudiante, 10% (7) Mensajero, 3% (2) Pensionado, 1% (1) Psicóloga.

6.4. Edad.

Durante el mes de diciembre se observó que del 100% (67) de los ciudadanos encuestados se encuentran en un rango de edad entre un 33% (22) Entre 18 y 27 años, 25% (17) Entre 28 y 37 años, 22% (15) Entre 38 y 50 años, 15% (10) Mayor a 51 años y un 5% (3) Menor de 18 años, como se muestra a continuación:

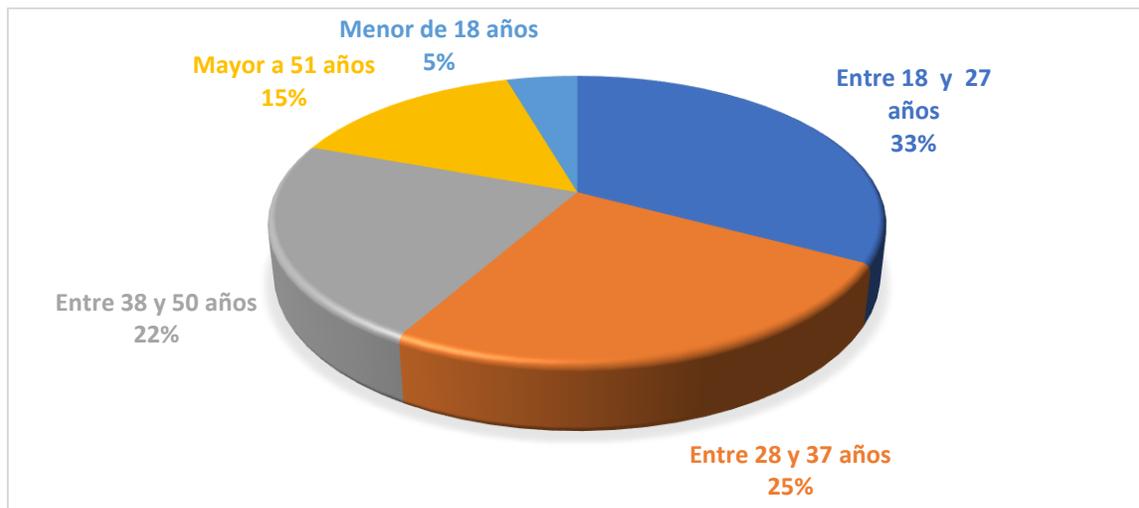
Tabla 4. Edad

Edad	Número de ciudadanos
Entre 18 y 27 años	22
Entre 28 y 37 años	17
Entre 38 y 50 años	15
Mayor a 51 años	10

Menor de 18 años	3
Total general	67

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.

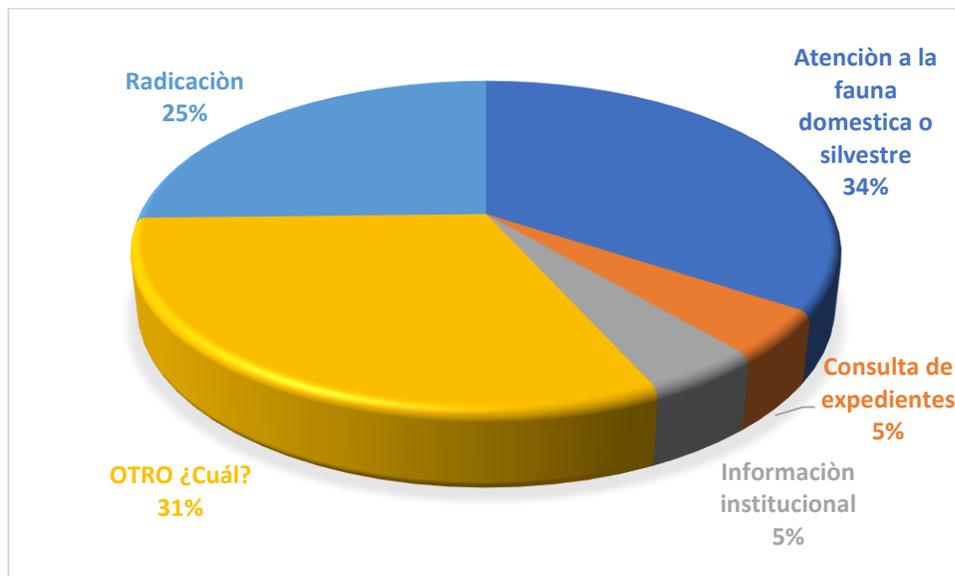
Tabla 5. Servicios prestados por el Instituto.

SERVICIO	CANAL DE ATENCIÓN		Total general
	PRESENCIAL	VIRTUAL	
Atención a la fauna doméstica o silvestre	3	20	23

Consulta de expedientes	1	2	3
Información institucional	2	1	3
OTRO ¿Cuál?	6	15	21
Radicación	16	1	17
Total general	28	39	67

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Grafica 6. Porcentaje servicios requeridos por los ciudadanos.



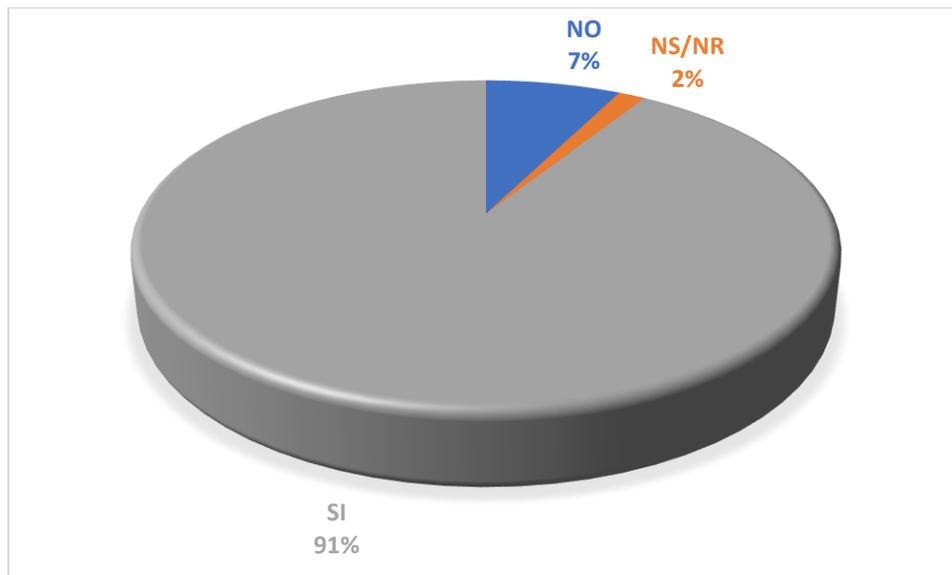
Fuente: Oficina atención al ciudadano

En el mes de diciembre de 2019 el 25% (17) de los usuarios encuestados se acercaron a los puntos de atención a realizar radicación de documentos; el 34% (23) Atención a la fauna doméstica o silvestre, 5% (3) Consulta de expedientes, 5% (3) información institucional y un 31% (21) OTRO ¿Cuál? (hace referencia a implantación de microchip y esterilización).

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.



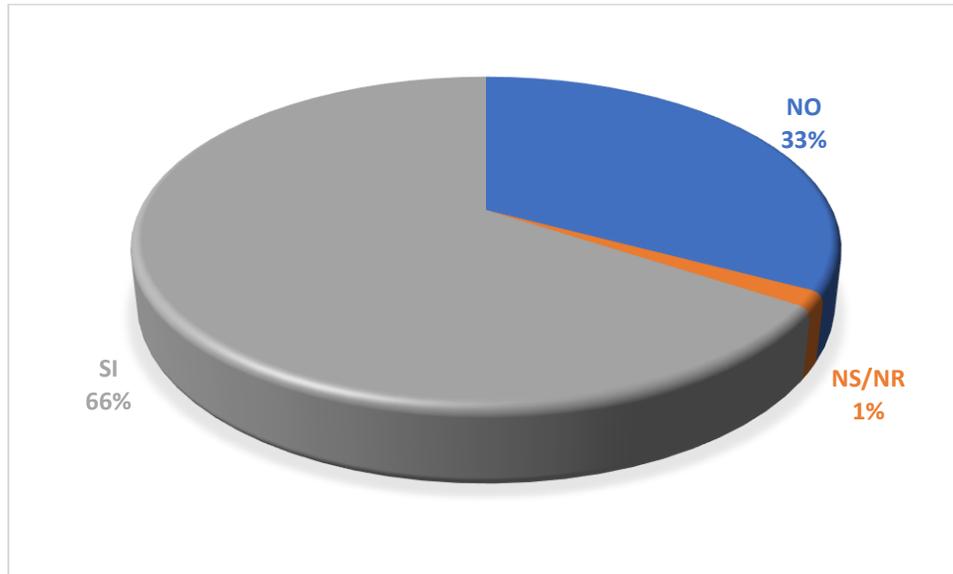
Fuente: Oficina atención al ciudadano

Del 100% (67) de los ciudadanos, un 91% (61) 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 y un 1% (1) no indico nada.

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 la respuesta brindada a sus solicitudes y mayor agilidad en los procesos de atención a urgencias y brigadas médicas.

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% (67) un 66% (44) 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 33% (22) mencionaron que no fueron resueltas sus dudas por parte del instituto y un 1% (1) indicaron NS/NR.

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.

8. Sugerencias

Tabla 6. Tipo de sugerencias

SUGERENCIA	NUMERO DE CIUDADANOS
Asistir a las diligencias por desalojo	1
Claridad frente a competencia línea 123	2
Inconformidad con servicio y falta de respuesta	9
Mayor agilidad en respuestas	2
Más información sobre protocolo de atención de animales de calle	2
Más información y claridad frente a tema de propiedad horizontal	1
Ninguna	48
Ser más claros por medio de correo	1

Tener más información sobre fundaciones direcciones o teléfono	1
Total general	67

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Durante el mes de diciembre 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: 1% (1) Asistir a las diligencias por desalojo, 3% (2) Claridad frente a competencia línea 123, 13% (9) Inconformidad con servicio y falta de respuesta, 3% (2) Mayor agilidad en respuestas, 3% (2) Mayor información sobre protocolo de atención de animales de calle, 1% (1) Mayor información y claridad frente a tema de propiedad horizontal, 1% (1) Ser más claros por medio de correo, 1% (1) Tener mayor información como fundaciones direcciones o teléfono y un 72% (48) no indicaron sugerencia alguna.

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

“Tener más información como fundaciones direcciones o teléfono.”

“Favor asistir a los sitios, que los juzgados, soliciten, estuvimos en trámite de desalojo el lunes pasado, el juzgado envió solicitud y no se acudió nadie de esta entidad.”

“Más información a la ciudadanía de los procedimientos a llevar con los perros de la calle.”

“Hace falta una mejor atención y más eficiencia a la hora de atender los casos, sobre todo en propiedad horizontal donde más se presentan estos casos. Porque una manda las denuncias y se demoran mucho en atenderlas. Deberían tener más escuadrones en las diferentes localidades de la ciudad para atender los diferentes casos. Gracias”

“Agradecería que las respuestas fuesen más rápidas dado el caso”

“Envié un correo electrónico con información y fotos de un perro callejero con riesgo de salud y me mandan a que llame al 123. ¿Si tienen la información, por qué me van a dar vueltas?”

“El caso que presente fue una urgencia, y la verdad es mucho protocolo para atender una necesidad de comunicaron conmigo tres veces para volverme a decir que enviara lo que explique por teléfono y así fue, ahora me vuelven a enviar otro correo para volver a enviar la misma información. Me parece innecesario y poco constructivo pues la gente que realmente se comunica con la secretaria de animales es porque realmente ve una necesidad urgente y con lo que se encuentra son con procesos super largos para poder tenerla en cuenta sin saber realmente si van a accionar ante la petición. El

riesgo no es para la persona que solicita la ayuda si no para nos animales que pasan por vulneraciones todos los días.”

“Eh realizado una denuncia Anónima y ya van más de 15 días y no hecho presencia ninguna autoridad. Su servicio es pésimo ya falleció uno de los animalitos. Esto es lamentable.”

“Si uno solicita atención para un perro Callejero que está herido lo que espera es que sea atendido curado por lo menos revisado, pero lo llenan a uno con correos inútiles y uno muestre evidencias igual no hacen nada mientras el animal agoniza que inhumanos.”

“Ser más claros por medio de correo.”

“Mantener una comunicación oportuna con las personas interesadas en recibir información sobre los procedimientos y estado de los animales a intervenir”

“RESPUESTAS INMEDIATAS”

“Sugiero revisar sus leyes, pues el accionar del instituto fue insuficiente frente a un caso de maltrato animal evidente, por lo que pondré la queja frente a los entes superiores y pertinentes denunciando la negligencia ante el caso.”

“Falta de compromiso e ineptitud.”

“Trabajen y no sean tan ineptos con las denuncias de maltrato animal con respuesta la pendejas fuera del término legal.”

8. CONCLUSIONES

- A pesar de que el 79% de los ciudadanos se sienten satisfechos con el servicio y atención brindada, un 20%, indicaron en el campo sugerencias inconformidad con el servicio recibido frente a casos relacionados a maltrato animal y urgencias veterinarias, por lo anterior se sugiere que se dé una pedagogía, de como el ciudadano debe interponer las denuncias de presunto maltrato animal ante el instituto y autoridades competentes, utilizando como medio pagina web y redes sociales.
- Por otra parte, teniendo en cuenta que se muestra inconformidad frente al servicio recibido de urgencias veterinarias, se indica que haya mayor difusión de protocolo para dicho programa y detallar con mayor claridad los casos que ingresan por el mismo.
- Se les sugiere tener en cuenta las fechas de términos de ley de acuerdo con el Artículo 14. Ley 1755 de 2015 para contestar las peticiones o solicitudes de información, para que al ciudadano le llegue la respuesta dentro de los términos.



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

- Se les sugiere a el área validar bien las respuestas que se van a brindar, ya que un 13% (9) indicaron inconformidad por respuesta suministrada y falta de claridad de estas.
- Por último, se sugiere mayor comunicación entre áreas, al transmitir información referente a los protocolos internos de atención y permanente retroalimentación de actualización de los diferentes servicios que ofrece el instituto, dado a que esta información no llega a los ciudadanos directamente y así brindarle a través de los diferentes canales, la información veraz, clara y concreta, frente a los casos expuestos.

Elaboró: Sandra Atara - Contratista SGC
Revisó: Natalia Roncancio- Contratista SGC