



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

Avda. Calle 116 No. 70G-82
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
Y BIENESTAR ANIMAL

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.
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 de 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. INTRODUCCIÓN

Durante el mes de enero de 2019 se aplicaron 42 encuestas, las cuales nos permitieron medir el nivel satisfacción del ciudadano frente a los servicios y atención brindada (Promedio del resultado en el instituto, obtenido así un 100% de satisfacción (promedio del resultado de las preguntas 6 y 7).

Así mismo, se observó que del 100% de los ciudadanos encuestados se encuentran en un rango de edad entre un 26% (11) Entre 38 y 50 años, 21% (9) Entre 28 y 37 años y un 21% (9) Entre 18 y 27 años, cifras más representativas.

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 cuarenta y dos (42) 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:

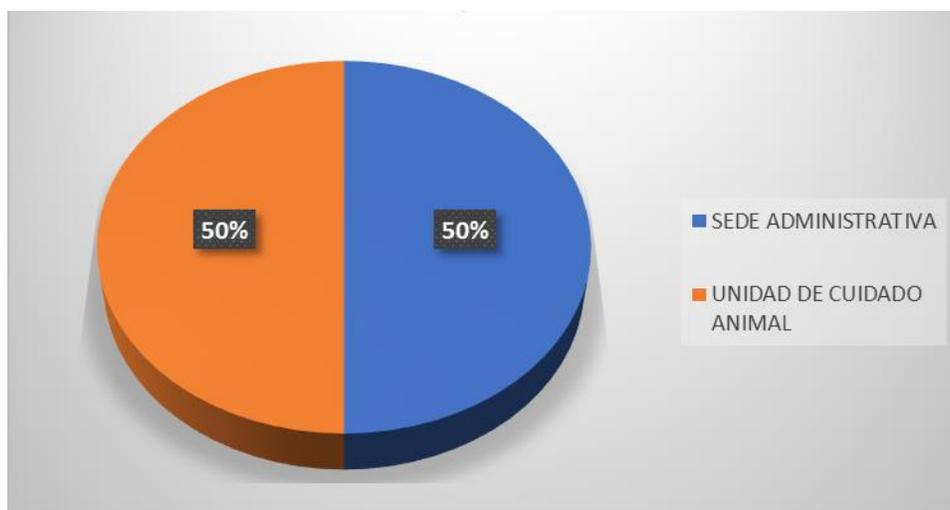


1. Tabla de número de ciudadanos encuestados

PUNTOS DE ATENCION	NO. DE CIUDADANOS
SEDE ADMINISTRATIVA	21
UNIDAD DE CUIDADO ANIMAL	21
Total general	42

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Grafica 1. Puntos de atención



Fuente: Oficina atención al ciudadano

Durante el mes de enero se prestó el servicio de atención presencial, en la sede administrativa y Unidad de Cuidado Animal, se aplicaron 42 encuestas, para medir el nivel de satisfacción del servicio prestado, de la siguiente manera: 50% (21) y 50% (21) 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

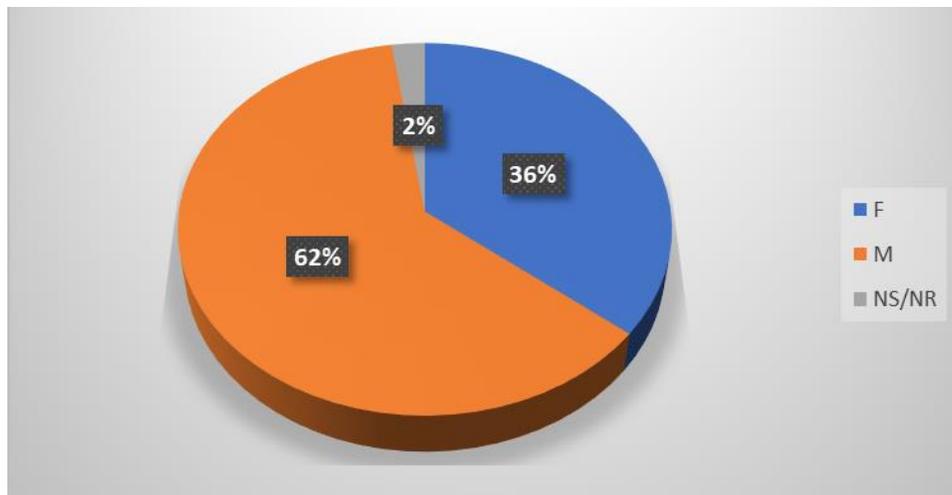
Se evidencia que la población que más solicitó o consultó sobre los servicios del Instituto para el mes de enero fueron del género masculino 62% (26), un 36% (15) mujeres y un 2% (1) no indicaron ninguna opción.

Tabla 3. Género

Género	No. De ciudadanos
F	15
M	26
NS/NR	1
Total general	42

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Grafica 2. Genero

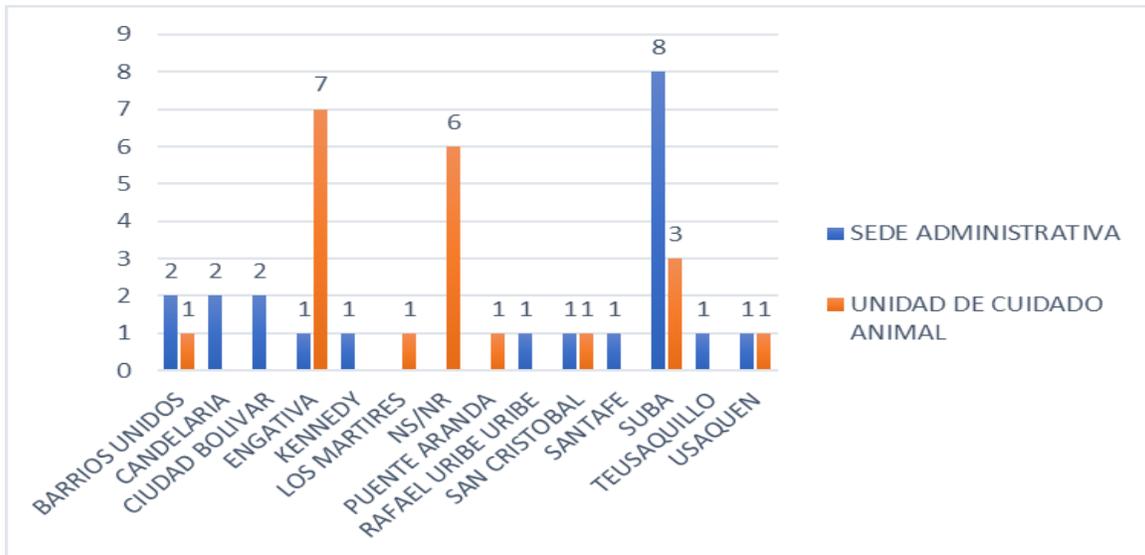


Fuente: Oficina atención al ciudadano



6.2 Localidad

Grafica 3. Localidad



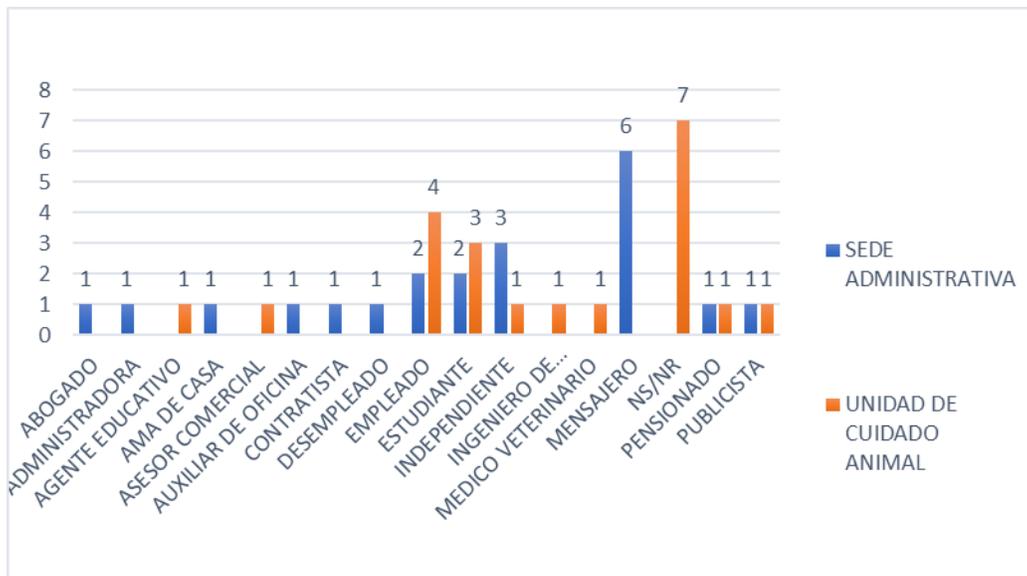
Fuente: Oficina atención al ciudadano

De las 20 localidades del Distrito se observa que la mayor afluencia de ciudadanos que requirió algún servicio corresponde a: el 7% (3) Barrios Unidos, 5% (2) Candelaria, 5% (2) Ciudad Bolívar, 19% (8) Engativá, 2% (1) Kennedy, 2% (1) Los Mártires, 2% (1) Puente Aranda, 2% (1) Rafael Uribe Uribe, 5% (2) San Cristóbal, 2% (1) Santa Fe, 26% (11) Suba, 2% (1) Teusaquillo, 5% (2) Usaquén y un 6% (14) no indicaron localidad.



6.3 OCUPACIÓN

Grafica 4. Ocupación



Fuente: Oficina atención al ciudadano

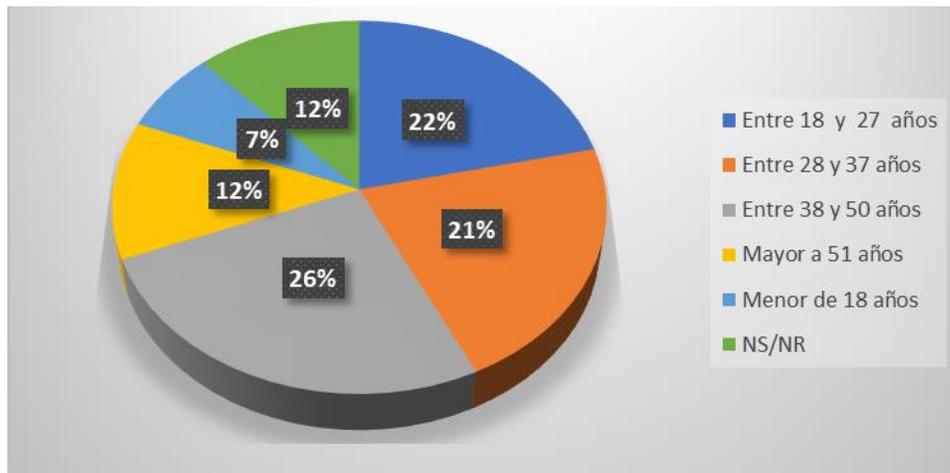
De acuerdo con el resultado de puede observar que, de los 42 ciudadanos encuestados, corresponden a diferentes niveles de estudios y se interesan por el bienestar animal, las cifras más representativas son: 2% (1) Abogado, 2% (1) Administradora, 2% (1) Agente Educativo, 2% (1) Ama de casa, 2% (1) Asesor Comercial, 2% (1) Auxiliar de oficina, 2% (1) Contratista, 2% (1) Desempleado, 14% (6) Empleado, 12% (5) Estudiante, 10% (4) Independiente, 2% (1) Ingeniero de Telecomunicaciones, 2% (1) Medico Veterinario, 14% (6) Mensajero, 2% (1) Pensionado, 2% (1) Publicista y un 17% (7) no indicaron ocupación.



6.4. Edad

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 IDPYBA.

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

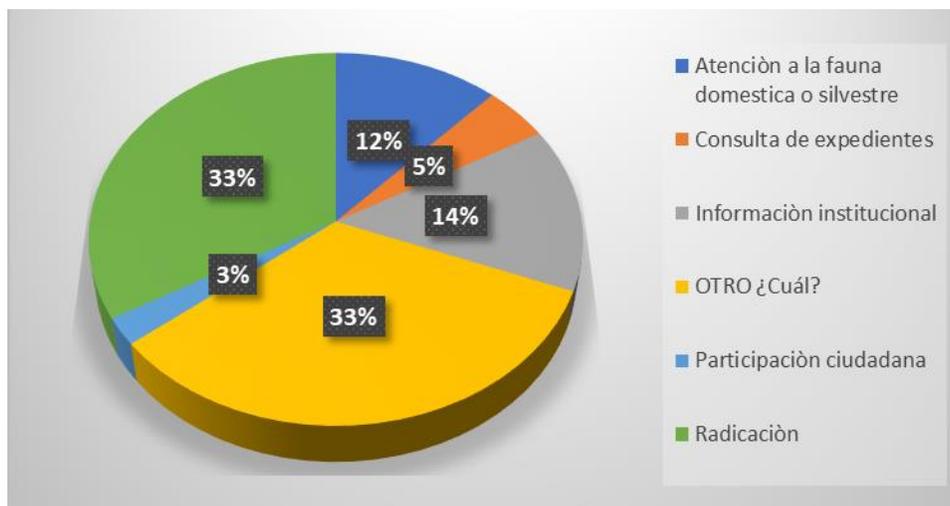
Tabla 4. Servicios prestados por el instituto.

SERVICIO	PUNTO DE ATENCIÓN		Total general
	SEDE ADMINISTRATIVA	UNIDAD DE CUIDADO ANIMAL	
Atención a la fauna doméstica o silvestre	4	1	5
Consulta de expedientes	1	1	2
Información institucional	1	5	6
OTRO ¿Cuál?		14	14
Participación ciudadana	1		1
Radicación	14		14
Total general	21	21	42

Fuente: Oficina atención al ciudadano



Grafica 6. Solicitud de servicios



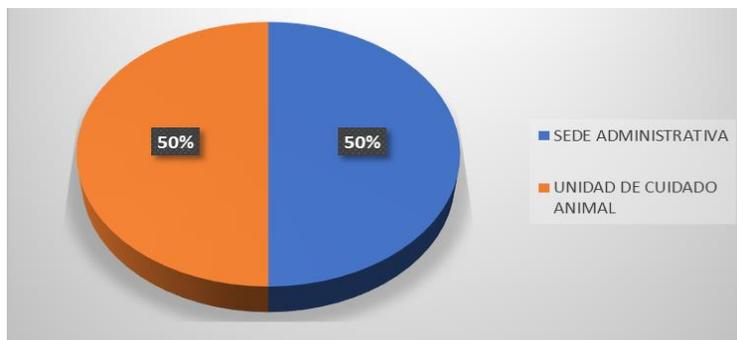
Fuente: Oficina atención al ciudadano

En el mes de enero de 2019 el 33% (14) de los usuarios encuestados se acercaron a los puntos de atención a realizar radicación de documentos; el 12% (5) Atención a la fauna doméstica o silvestre, 5% (2) Consulta de expedientes, 14% (6) información institucional, 2% (1) Participación ciudadana, y el 33 % (14) indicaron la opción OTRO ¿Cuál? (adopción).

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 que recibió



Fuente: Oficina atención al ciudadano

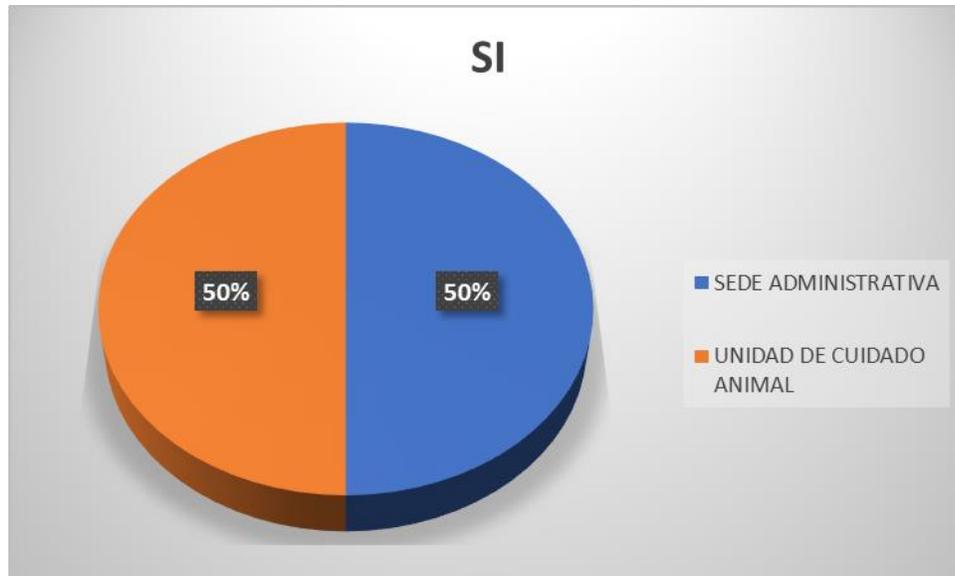


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DISTRITAL DE
PROTECCION
Y BIENESTAR ANIMAL

El 100 % (42) de los ciudadanos indicaron que recibió un trato amable por parte del servidor que les brindó el servicio.

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

Grafica 8. Resolvió dudas

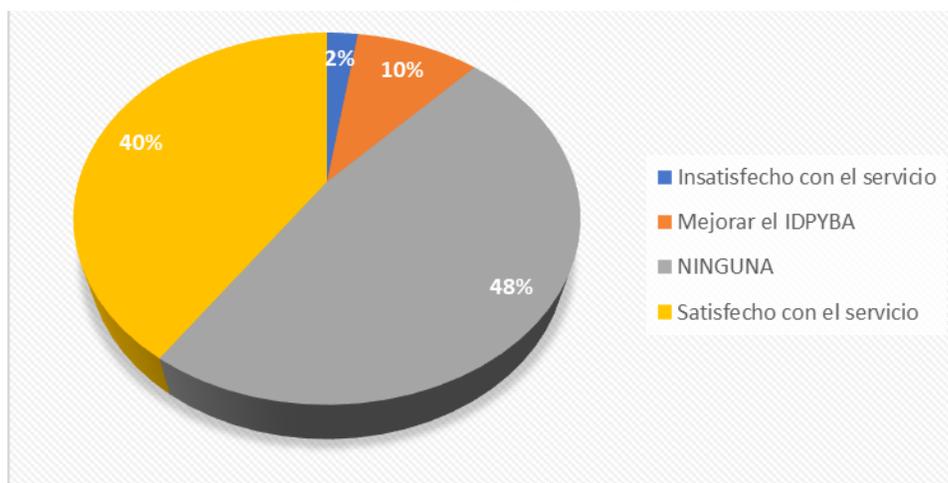


Fuente: Oficina atención al ciudadano

De la totalidad de ciudadanos atendidos el 100% (42) indicaron que fueron resueltas las dudas o solicitudes sobre los servicios prestados por el Instituto, los servidores que los atendieron fueron claros de acuerdo con las necesidades del ciudadano.

8. SUGERENCIAS

Grafica 9. Sugerencias



Fuente: Oficina atención al ciudadano

Durante el mes de enero 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 40 % (17) de los ciudadanos se sintieron satisfechos con la atención prestada; el 10 % (4) Mejorar el instituto, 2 % (1) Insatisfecho con el servicio y el 48% (20) no indicaron alguna sugerencia.

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

- Ubicar una oficina de atención al sector sur por distancia y tiempo.
- No tanto trámite para la entrega de mi perro.
- Pienso que deben mejorar su solución en cuanto a visitas en noviembre se puso una queja por maltrato animal de 6 perros a la fecha murieron y nada paso.
- Que las cámaras de la policía ayuden a judicializar a las personas que maltrataron a los animales. valoro y resalto el cuidado de los perritos que observe.
- Que los procesos que se hacen aquí sean comunicación a la comunidad y trabajar prevención
- Me parece que es importante velar por la seguridad de los animales, pero es una



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL DE
PROTECCION
BIENESTAR ANIMAL

lástima que los cachorros no estén por parte del recorrido.

8. CONCLUSIONES

- En el mes de enero los resultados de las encuestas de Satisfacción al ciudadano arrojaron que los ciudadanos están realizando uso del canal de atención presencial para dar a conocer situaciones de intervención por parte del Instituto de acuerdo con sus competencias y misionalidad.
- Así mismo, se puede observar que los ciudadanos están interesados en adoptar animales de compañía, comprendiendo la responsabilidad y la misionalidad del instituto y reconociendo la labor y el empeño para cumplir con las competencias de este.
- No obstante, a pesar de que un porcentaje de los ciudadanos se sienten satisfechos con el servicio y atención brindada, sugieren verificación de las peticiones radicadas para una visita e intervención oportuna para las situaciones de maltrato animal.
- Por otra parte, sugieren que el proceso de devolución de animales de compañía sea más ágil.