



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

ENERO 2020



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 enero de 2020 se aplicaron 99 encuestas, las cuales nos permitieron medir el nivel satisfacción del ciudadano frente a la atención brindada en el Instituto, obteniendo así un 84% (83) de satisfacción, un 16% (17) de no satisfacción frente al servicio recibido y un 3 % (3) 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 repuesta inmediata.

Ahora bien, el porcentaje de ciudadanos que indicaron que no están satisfechos, plasmaron en las sugerencias mayor agilidad en los tiempos de respuesta frente a las denuncias de maltrato y urgencias veterinarias, así misma sugieren mejorar la atención de la línea 123 y la línea telefónica del instituto.

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.

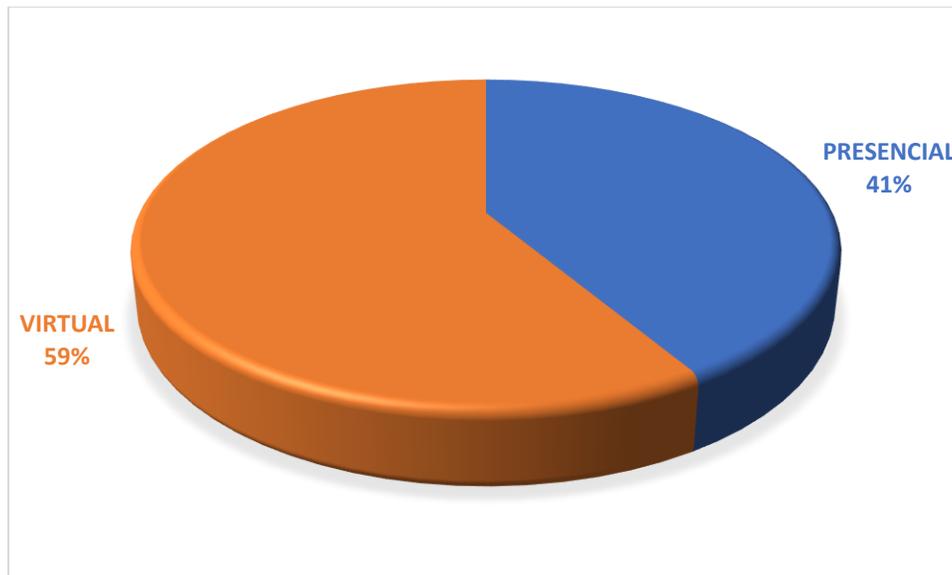
Con el fin de medir la satisfacción ciudadana respecto a la prestación de servicio, durante el mes de enero se aplicaron noventa y nueve (99) encuestas de satisfacción a la ciudadanía (código PA01-PRO1-F07 Versión 2.0), de manera presencial y a través del canal virtual (correo) como se muestra a continuación:

Tabla 1. Número de ciudadanos encuestados

ATENCIÓN	NO. DE ENCUESTAS
PRESENCIAL	41
VIRTUAL	58
Total, general	99

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Grafica 1. Porcentaje puntos de atención



Fuente: Oficina atención al ciudadano

Durante el mes de enero se prestó el servicio de atención presencial y virtual, se aplicaron 99 encuestas, para medir el nivel de satisfacción del servicio, de la siguiente manera: 41 % (41) y un 59% (58) 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

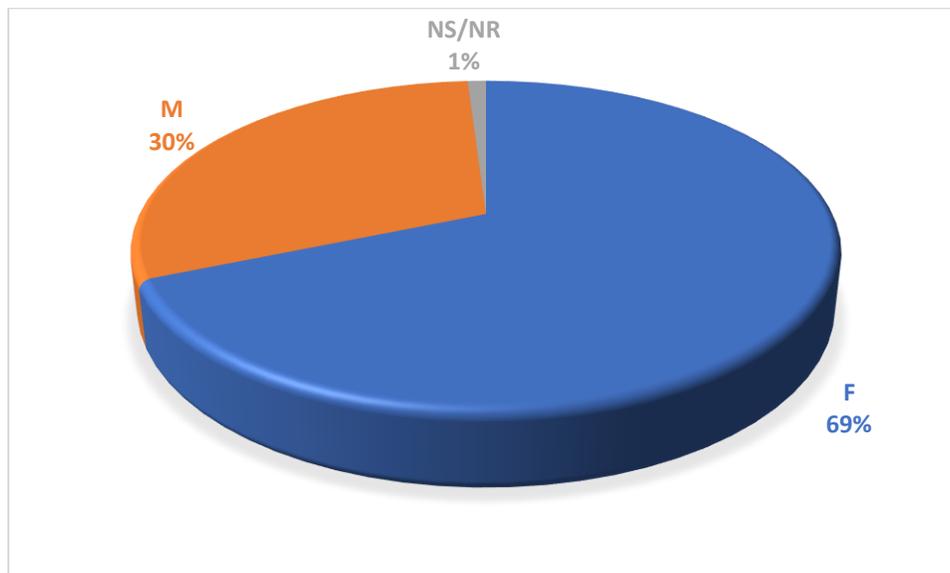
Se evidencia que la población que más solicitó o consultó sobre los servicios del Instituto para el mes de enero fueron del género femenino 69% (68), un 30% (30) del género masculino y un 1% (1) indico NS/NR.

Tabla 3. Género

Género	Número de ciudadanos
F	68
M	30
NS/NR	1
Total, general	99

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Grafica 2. Porcentaje de Género

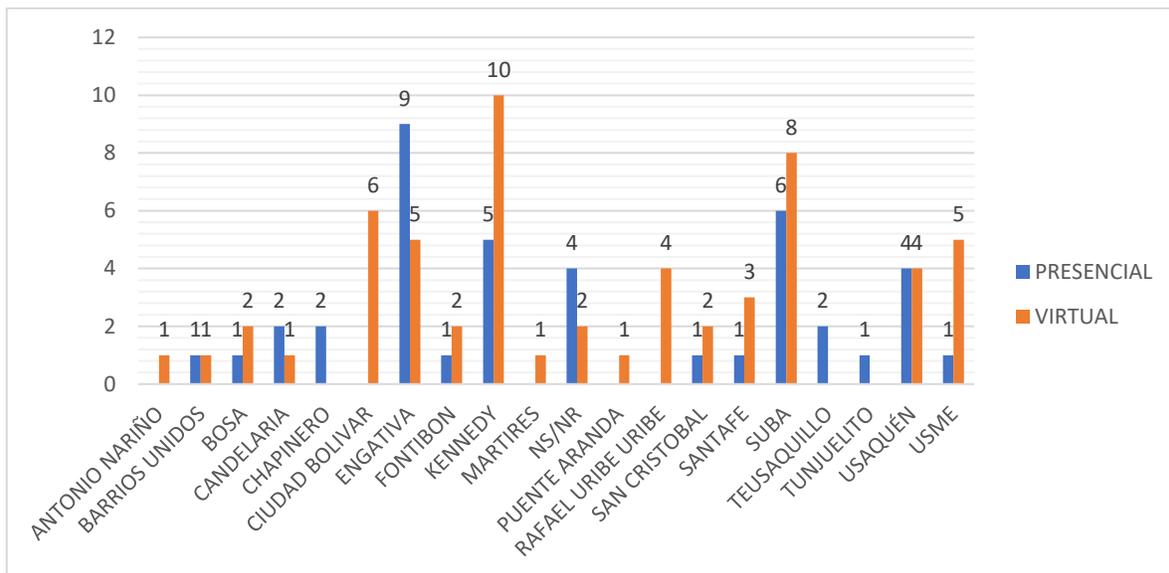


Fuente: Oficina atención al ciudadano



6.2 LOCALIDAD

Grafica 3. Localidad



Fuente: Oficina atención al ciudadano

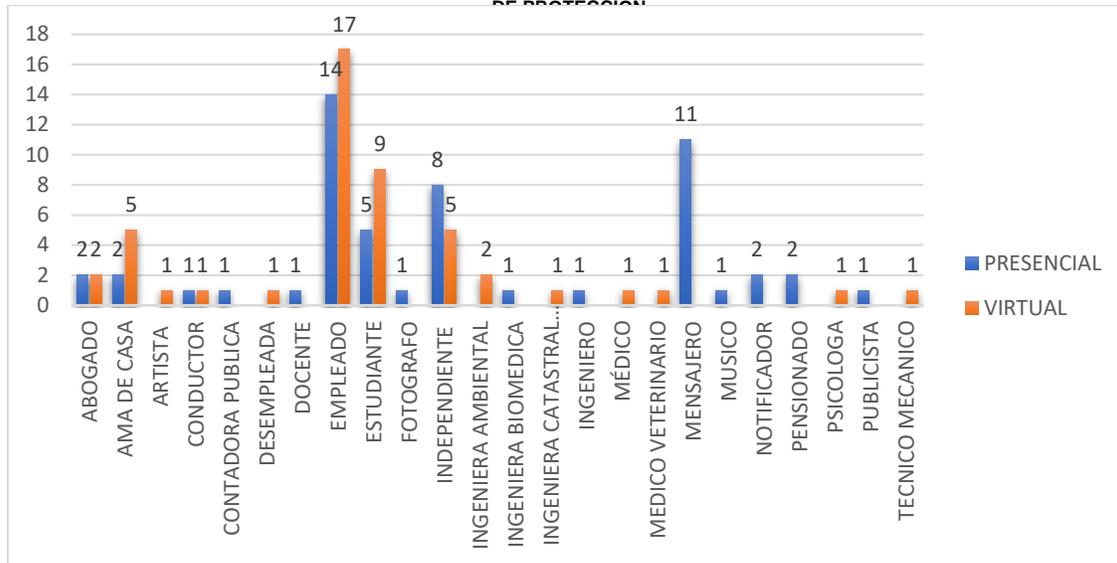
De las 20 localidades del Distrito se observa que la mayor afluencia de ciudadanos que requirió algún servicio ante el instituto fueron las siguientes: 1% (1), Antonio Nariño, 2% (2) Barrios Unidos, 3% (3) Bosa, 3% (3) Candelaria, 2% (2) Chapinero, 6% (6) Ciudad Bolívar, 14% (14) Engativá, 3% (3) Fontibón, 15% (15) Kennedy, 1% (1) Mártires, 1% (1) Puente Aranda, 4% (4) Rafael Uribe Uribe, 3% (3) San Cristóbal, 4% (4) Santafé, 14% (14) Suba, 2% (2) Teusaquillo, 1% (1) Tunjuelito, 8% (8) Usaquén, 6% (6) Usme y un 6% (&) indicaron NS/NR.

6.3 OCUPACIÓN

Grafica 4. Ocupación



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



Fuente: Oficina atención al ciudadano

De acuerdo con el resultado de puede observar que, de los 102 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: 12% (12) Ama de Casa, 26% (26) Empleado, 18% (18) Estudiante y un 13% (13) Independiente.

6.4. Edad

Durante el mes de enero se observó que del 100% (99) de los ciudadanos encuestados se encuentran en un rango de edad entre un 35% (35) Entre 18 y 27 años, 19% (19) Entre 28 y 37 años, 24% (24) Entre 38 y 50 años, 15% (15) Mayor a 51 años y un 6% (3) Menor de 18 años como se muestra a continuación:

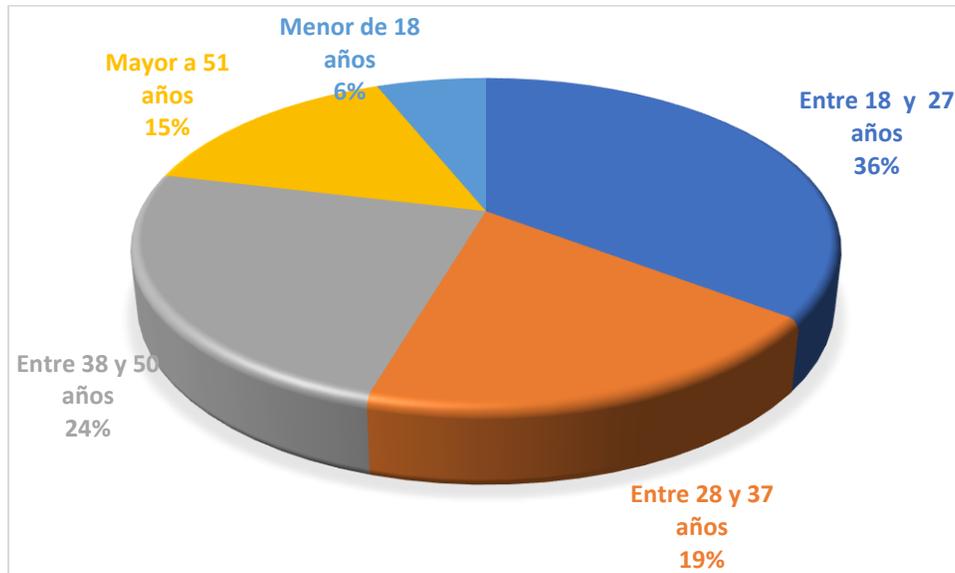
Tabla NO. 5 EDAD

RANGO DE EDAD	NÚMERO DE CIUDADANOS
Entre 18 y 27 años	35
Entre 28 y 37 años	19
Entre 38 y 50 años	24
Mayor a 51 años	15
Menor de 18 años	6
Total general	99



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.

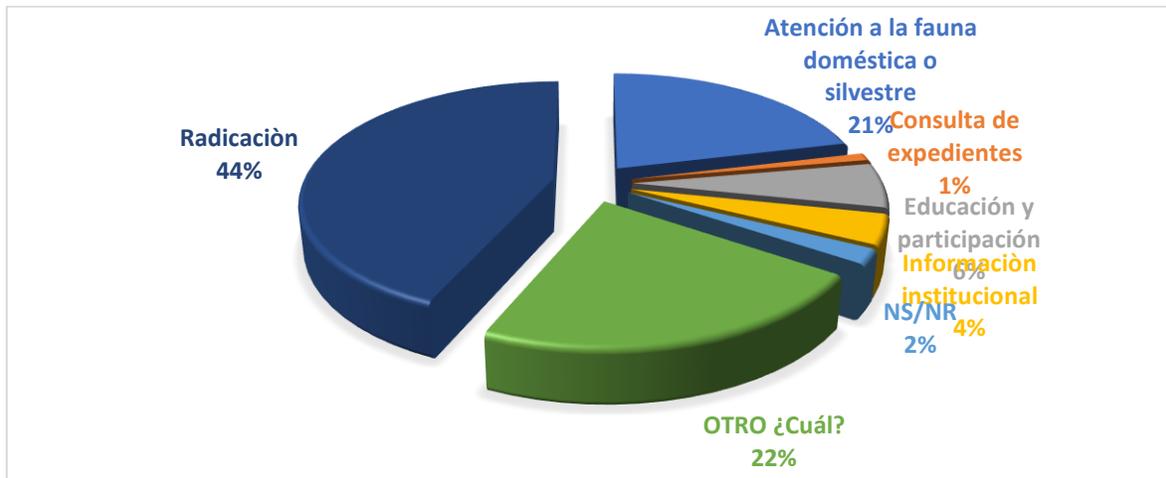
Tabla 4. Servicios prestados por el Instituto.

SERVICIO	CANAL DE ATENCION		Total, general
	PRESENCIAL	VIRTUAL	
Atención a la fauna doméstica o silvestre		21	21
Consulta de expedientes		1	1
Educación y participación		6	6
Información institucional	1	3	4
NS/NR	1	1	2
OTRO ¿Cuál?	2	20	22
Radicación	37	6	43
Total general	41	58	99

Fuente: Oficina atención al ciudadano



Grafica 6. Porcentaje servicios requeridos por los ciudadanos.



Fuente: Oficina atención al ciudadano

En el mes de enero de 2020 el 44% (44) de los usuarios encuestados se acercaron a los puntos de atención a realizar radicación de documentos; el 21% (21) Atención a la fauna doméstica o silvestre, 1% (1) Consulta de expedientes, 4% (4) información institucional, 6% (6) Educación, participación, 22% (22) OTRO ¿Cuál? (hace referencia a implantación de microchip y esterilización) y un 1% (1) indico NS/NR

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

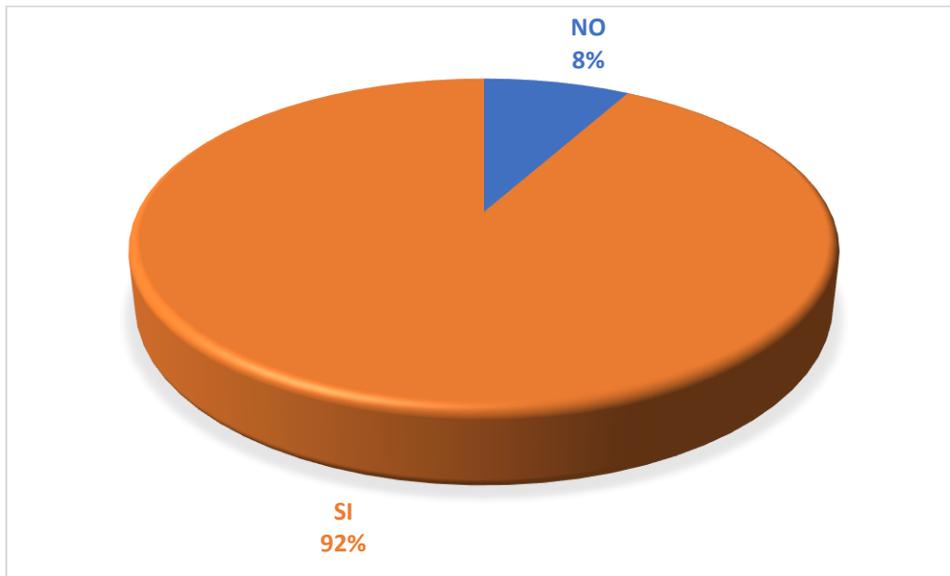
El objetivo de las preguntas 6 y 7 es medir el nivel de satisfacción del servicio prestado por parte del funcionario o contratista, y evaluar si este resolvió la inquietud del ciudadano de acuerdo con las competencias del Instituto.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCION
BENEFICIO PARA ANIMAL

Grafica 7. Trato recibido por parte del servidor.



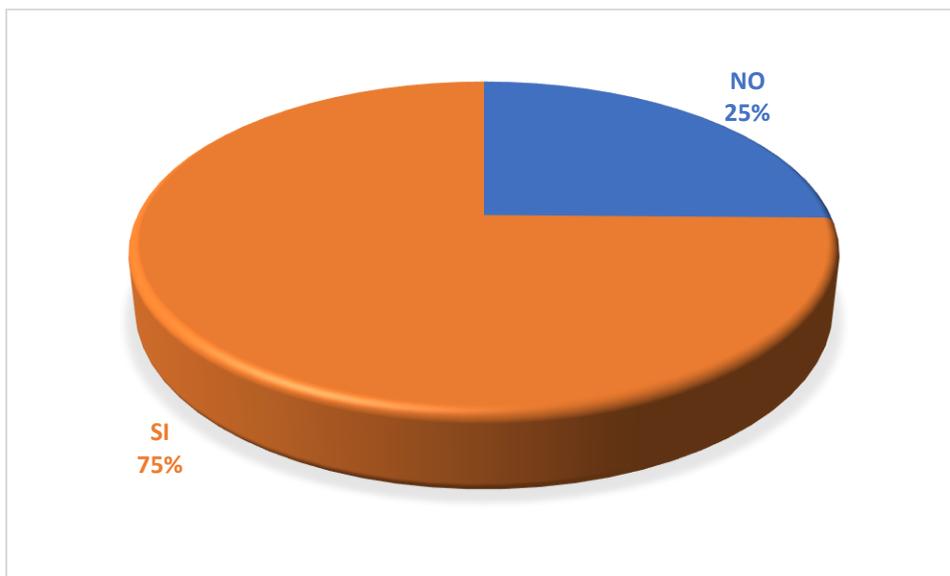
Fuente: Oficina atención al ciudadano

Del 100% (99) de los ciudadanos, un 92% (91) indicaron que recibieron un trato amable por parte del servidor que les brindó el servicio, mientras un 8% (8) 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 inconformidad con la respuesta brindada a sus solicitudes y mayor agilidad en los procesos de atención a urgencias y casos de Maltrato animal.

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

Grafica 8. Porcentaje si se resolvió duda



Avda. Calle 116 No. 70G-82

proteccionanimal@alcaldiabogota.gov.co

Bogotá D.C



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCION
DE BIENES PAR ANIMAL

Fuente: Oficina atención al ciudadano

De la totalidad de ciudadanos atendidos el 100% (99) un 75% (75) 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 y un 25% (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.

8. Sugerencias

Grafica 9. Tipo de sugerencias

RESUMEN SUGERENCIAS	NÚMERO DE CIUDADANOS
Creación de más puntos de atención.	1
Mayor agilidad frente a los casos denunciados	16
Mejorar la atención de la línea 123.	1
Mejorar la atención de línea telefónica del instituto	4
NINGUNA	73
Respuesta oportuna frente a los casos denunciados	3
Una atención oportuna y mayor alternativas cuando se hace el rescate de un animal callejero	1
Total general	99

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Durante el mes de enero 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: 1% (1) Creación de más puntos de atención, 16% (16) Mayor agilidad frente a los casos denunciados, 1%(1) Mejorar la atención de la línea 123, 4%(4) Mejorar la atención de línea telefónica del instituto, 3% (3) Respuesta oportuna frente a los casos denunciados, 1%(1) Una atención oportuna y mayor alternativas cuando se hace el rescate de un animal callejero y un 74% (73) no indicaron sugerencia alguna.

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

- *“Que pueda agilizar más la línea de teléfono 123 ya que ellos no actúan, dicen que la ayuda va en camino, pero la verdad es que no llego.”*
- *“Las quejas que se hagan como ciudadanos las puedan resolver”*
- *“una atención más oportuna”*
- *“Una atención oportuna y mayor alternativas cuando se hace el rescate de un animal callejero”*
- *“Estoy a la espera de la respuesta, aún ni he terminado el tramite”*
- *“Buenas tardes, nunca he ido al Instituto, la atención por teléfono es mediocre en cuanto al tiempo de espera”*

Avda. Calle 116 No. 70G-82

proteccionanimal@alcaldiabogota.gov.co

Bogotá D.C



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
DE BIENESTAR ANIMAL

- *“Deberían tener un correo para denunciar y la página no sirve”*
- *“Me gustaría que visiten rápido los casos que la ciudadanía denunciamos, porque los animales son siempre víctimas los humanos”*
- *“Envía uno radicados y piden muchas cosas para ir a ver algo tan obvio como son los casos de maltrato animal”*
- *“Es importante que amplíen sus canales de denuncia, no solo el correo en el que piden cosas absurdas o sea yo que voy a saber el nombre, número de cédula y teléfono del dueño de un animal maltratado, ¿qué se supone que debo hacer? ¿Tocar a la puerta y preguntarle sus datos para poder denunciar? Es muy triste que denunciar el maltrato animal sea tan complicado, que uno no pueda denunciar por teléfono, y que tenga tantas trabas, es casi como si no quisieran hacer su trabajo, me molesta mucho cada vez que me contacto con ustedes porque además que sus funcionarios cuando uno llama (y por suerte contestan, cosa que casi nunca pasa) son displicentes y poco serviciales, ¡y por otro lado en los correos o nunca responden o piden una cantidad de datos absurdos! Mejoren su labor y servicio porque es PÉSIMO y es una pena que seres inocentes como los animalitos dependan de ustedes como “autoridades defensoras”*
- *“Si ya es claro que no van a atender los casos deberían ser más sinceros y no ponerlo a uno a esperar visitas que nunca van a llegar es tonto que tengan que mentir para simplemente poder decir mira no el perro tiene que estar con los sesos por fuera para que vayamos y ya. lastimosamente me pareció de lo peor haberlos contactado solo hicieron perder mi tiempo.”*
- *“Ser más pertinentes atendiendo los casos de maltrato y ser más claros en sus respuestas de ayuda.”*
- *“He enviado una solicitud más de 20 veces y apenas ayer recibo un radicado, mi pregunta y gran preocupación ahora es Cuando atenderán esos pobres perritos VIOLADOS???”*
- *“Realmente es muy triste lograr una atención de urgencia a perrito criollo que fue atropellado desde el domingo 19 de enero del presente año, por todos los medios tratando que este instituto logre rescatarlo y atender su salud.”*
- *“Muy demorada la atención, 3 días para la respuesta, además debería ser 7/24, en cualquier momento puede haber una necesidad de protección hacia algún animal. Debería haber patrullas de protección que puedan atender una necesidad en cualquier momento.”*
- *“Que den fechas más claras para resolver el problema”*
- *“Pésima atención. Por lo cual sugiero prontitud y eficiencia en las solicitudes.”*
- *“Indican que protegen a los animales que se encuentran en riesgo llevo más de un mes intentando entregar un gato que me encontré en unas condiciones de salud bastante complejas ya en este momento no puedo seguir atendiendo al animal ya que económicamente no tengo como solventarlo y en el lugar en el que resido me están indicando que debo sacarlo de la residencia pese a esta información no he recibido una respuesta Clara por parte del instituto”*
- *“La persona encargada de contestar el teléfono es bastante grosera. Además, no responden rápidamente a los radicados y se demoran demasiado en hacer las visitas. Deberían estar más coordinados con la policía para los casos de maltrato y tener mucho más personal para que puedan atender los casos de manera más efectiva y rápida. Porque realmente cada día los casos de maltrato aumentan y sobre todo en propiedad horizontal.”*
- *“Deberían tener una línea de atención las 24 horas del día porque los animales al igual que los humanos están expuestos a cualquier cosa sin importar la hora, el abandono de los perritos fue más o menos en eso de las 9 de la noche y nadie nos ayudó a la comunidad a solucionar nada, el cuadrante del caí fontanar nos respondieron que eso no les correspondía a ellos. Los animales son como un humano, no entiendo porque no se le da la misma importancia, esta mañana a las 6 de la mañana los perros ya no estaban así que no sabemos qué pasó con ellos. Es una entidad muy ineficiente.”*

Avda. Calle 116 No. 70G-82

proteccionanimal@alcaldiabogota.gov.co

Bogotá D.C



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCION
ANIMAL

- *“No nos ayudaron con una pronta respuesta al bienestar de dos perros pitbull en estado de abandono en un parque, se llamó a la línea de protección animal y nadie respondió, se llamó al 123 y nos dijeron que ya mandaban a alguien que nos pudiera colaborar duramos 3 horas y nadie llegó, llamamos al caí fontanar y ellos dice que eso no les compete. El servicio debería ser 24 horas ya que los animales corren peligro en cualquier momento”.*

8. CONCLUSIONES

1. A pesar de que el 84% de los ciudadanos se sienten satisfechos con el servicio y atención brindada, sugieren mayor agilidad en la atención de casos de maltrato y reportes línea 123 para urgencias veterinarias.
2. Se les sugiere a las Dependencias del Instituto 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, lo anterior dado a que el ciudadano indica demora en las respuestas y claridad en la fecha que se realizaran las visitas y sea por parte de escuadrón o brigadas de salud.
3. Para el mes de enero, los ciudadanos se enfatizaron mucho en mejorar la atención de los casos reportados por maltrato animal, por tanto, se sugiere fortalecer la publicación en la web y redes sociales claridad frente a que situaciones se consideran maltrato animal, cuales circunstancias se consideran tenencia inadecuada y que hechos se consideran tema de convivencia, para que así el ciudadano pueda entender el cronograma que genera el área correspondiente para cada caso.
4. Para este mes se observa inconformidad con el servicio recibido a través de la línea 123, en este caso por urgencias veterinarias, por lo cual se sugiere que al momento de recibir la llamada se le dé mejor claridad al ciudadano sobre como se clasifican los casos y de ahí parte, el tiempo de respuesta para atender el animalito.
5. 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.

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