



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. 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 de IDPYBA.
 - 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 febrero de 2019 se aplicaron 22 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 41 % (9) Entre 38 y 50 años y el 36% (8) Entre 28 y 37 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 veintidós y dos (22) 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:

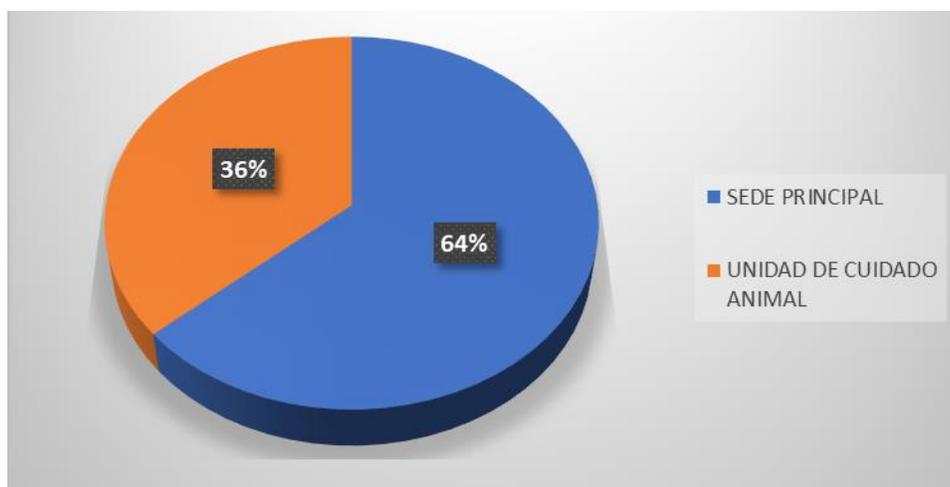


1. Tabla. Número de ciudadanos encuestados

PUNTOS DE ATENCIÓN	NO. DE CIUDADANOS
SEDE PRINCIPAL	14
UNIDAD DE CUIDADO ANIMAL	8
Total general	22

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Grafica 1. Puntos de atención



Fuente: Oficina atención al ciudadano

Durante el mes de febrero se prestó el servicio de atención presencial, en la sede administrativa y Unidad de Cuidado Animal, se aplicaron 22 encuestas, para medir el nivel de satisfacción del servicio prestado, de la siguiente manera: 64% (14) y 36% (8) 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

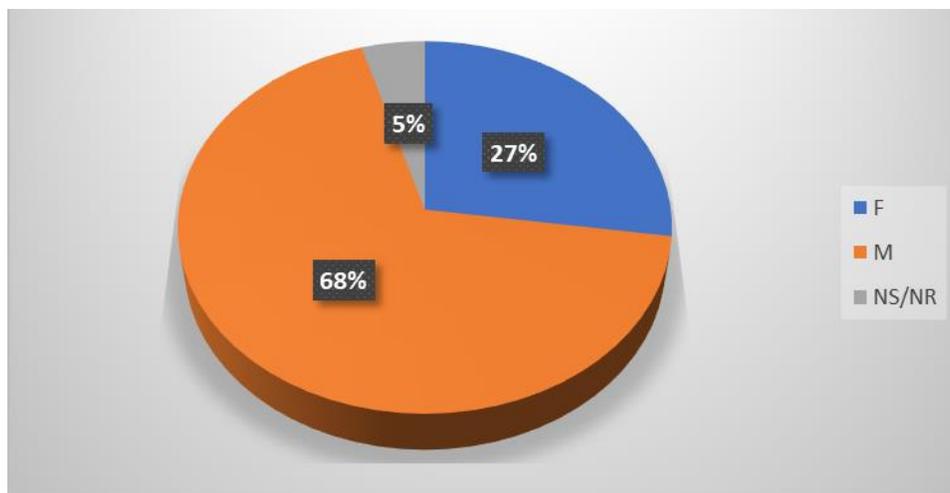
Se evidencia que la población que más solicito o consulto sobre los servicios del Instituto para el mes de enero fueron del género masculino 68% (15), un 27% (6) mujeres y un 5 % (1) no indicaron ninguna opción.

Tabla 3. Género

GÉNERO	NO. DE CIUDADANOS
F	6
M	15
NS/NR	1
Total general	22

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Grafica 2. Genero

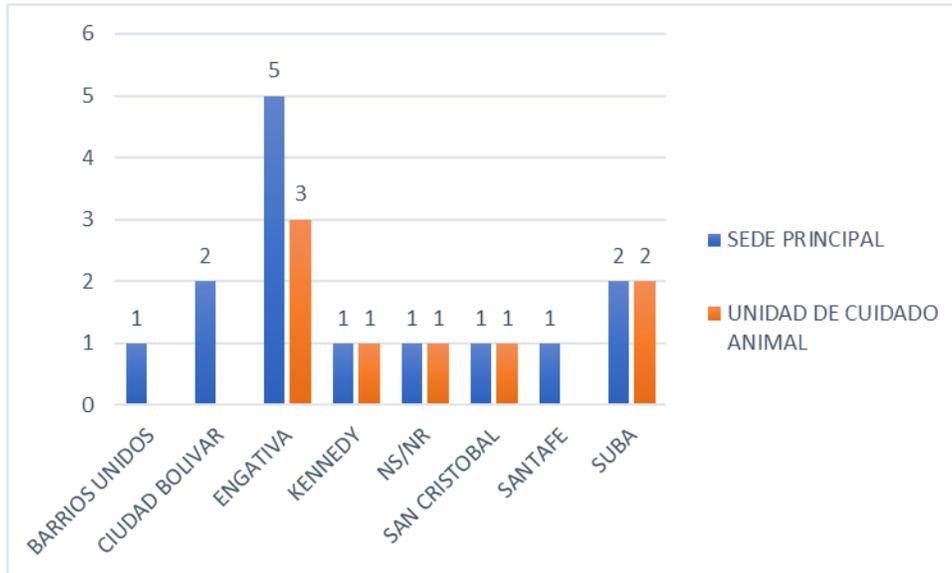


Fuente: Oficina atención al ciudadano



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DISTRITAL DE
PROTECCION
Y BIENESTAR ANIMAL
Grafica 3 Localidad

6.2 LOCALIDAD

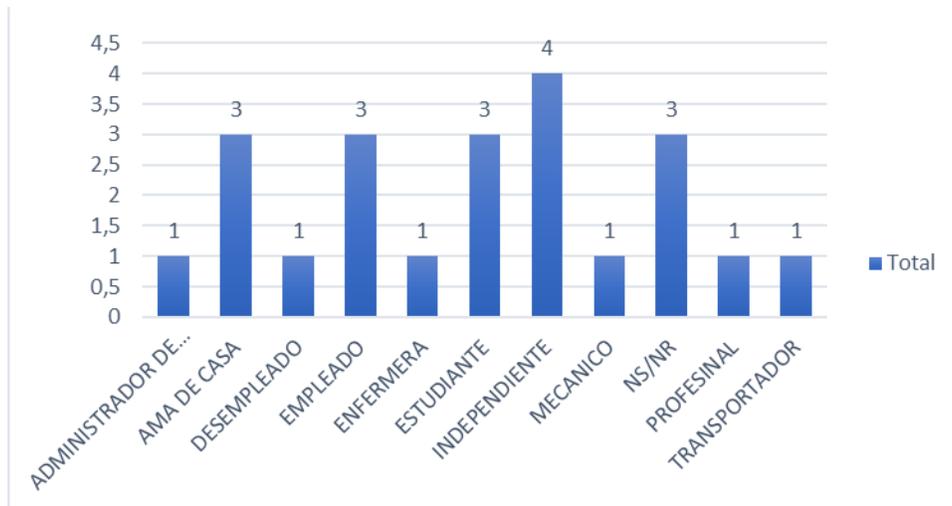


Fuente: Oficina atención al ciudadano

De las 20 localidades del Distrito se observa que la mayor afluencia de ciudadanos que requirió algún servicio corresponde a: 5% (1) Barrios Unidos, 9% (2) Ciudad Bolívar, 36% (8) Engativá, 9% (2) Kennedy, 9% (2) San Cristóbal, 9% (2) Santa Fe, 18% (4) Suba y un 9% (2) no indicaron localidad.

6.3 OCUPACIÓN

Grafica 4 Ocupación



Fuente: Oficina atención al ciudadano



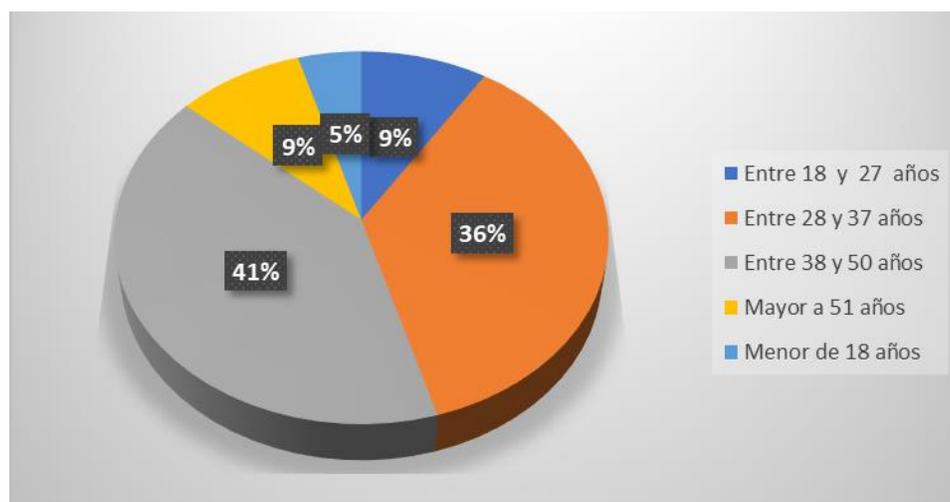
De acuerdo con el resultado de puede observar que, de los 22 ciudadanos encuestados, corresponden a diferentes niveles de estudios y se interesan por el bienestar animal, las cifras más representativas son: un 5% (1) Administrador de empresas, 14% (3) Ama de casa, 14% (3) Empleado, 5% (1) Enfermera, 14% (3) Estudiante, 18% (4) Independiente, 5% (1) Mecánico, 5% (1) Profesional, 5% (1) Transportador, 5% (1) Desempleado y un 14% (3) no indicaron localidad.

6.4. Edad

Se observó en el mes de febrero que del 100% de los ciudadanos encuestados se encuentran en un rango de edad entre un 41 % (9) Entre 38 y 50 años y el 36% (8) Entre 28 y 37 años, cifras más representativas.

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.



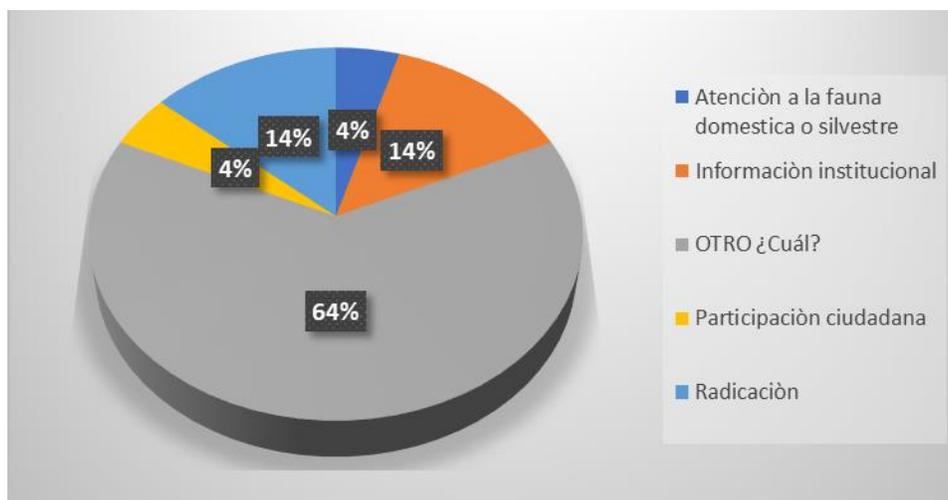
7.1 Razón por la cual los usuarios encuestados requirieron servicio del instituto.

Tabla 4. Servicios prestados por el instituto.

SERVICIO	PUNTOS DE ATENCIÓN		Total general
	SEDE PRINCIPAL	UNIDAD DE CUIDADO ANIMAL	
Atención a la fauna doméstica o silvestre	1		1
Información institucional	3		3
OTRO ¿Cuál?	6	8	14
Participación ciudadana	1		1
Radicación	3		3
Total general	14	8	22

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Grafica 6 Servicios



Fuente: Oficina atención al ciudadano

En el mes de enero de 2019 el 14% (3) de los usuarios encuestados se acercaron a los puntos de atención a realizar radicación de documentos; el 5% (1) Atención a la fauna doméstica o silvestre, 14% (3) información institucional, 5% (1) Participación ciudadana, y el 64 % (14) indicaron la opción OTRO ¿Cuál? (adopción).

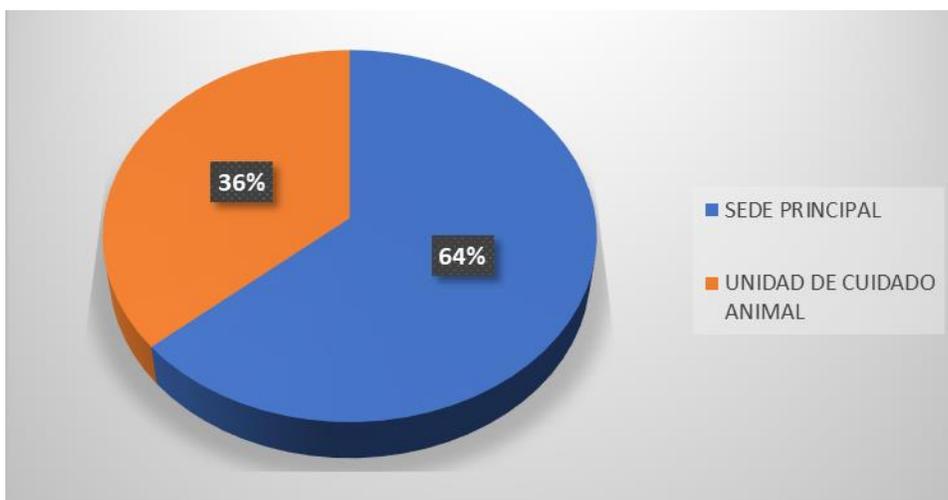
7.2 ¿Recibió un trato amable de la persona que lo atendió?

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.



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

Grafica 7 Trato recibido

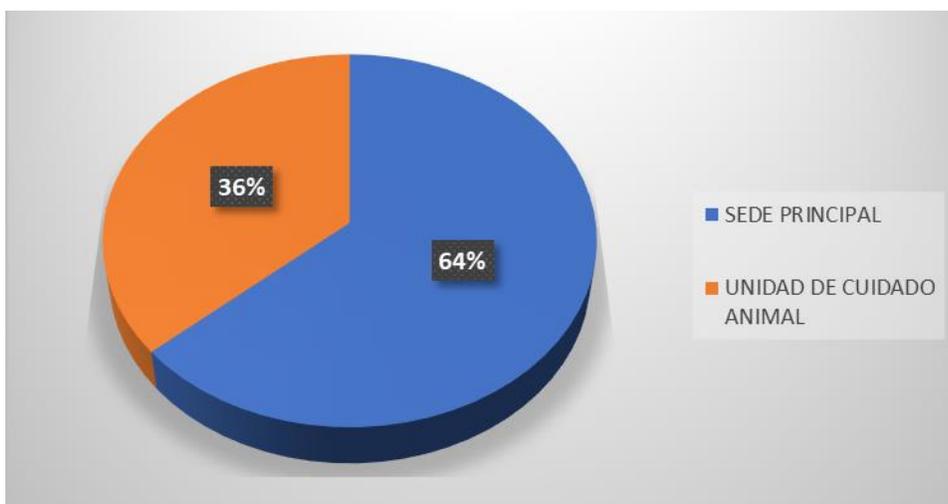


Fuente: Oficina atención al ciudadano

El 100 % (22) 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



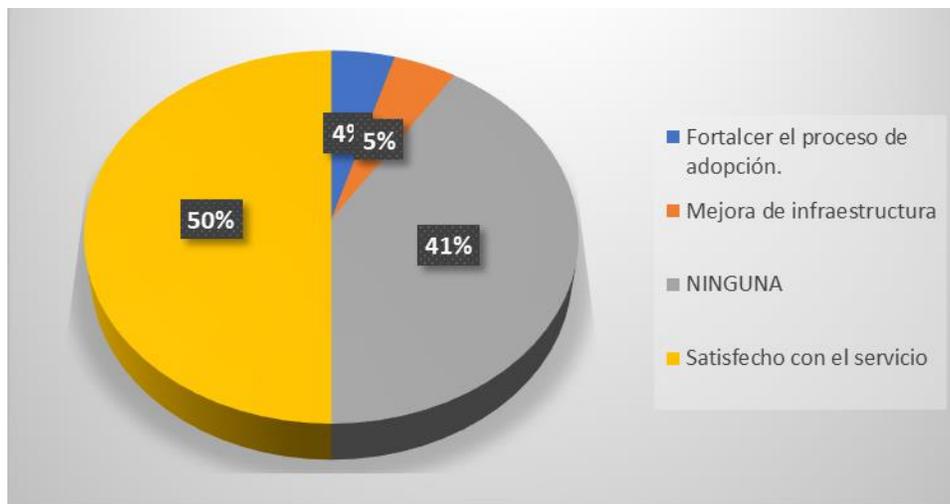
Fuente: Oficina atención al ciudadano



De la totalidad de ciudadanos atendidos el 100% (22) 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 febrero 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 50 % (11) de los ciudadanos se sintieron satisfechos con la atención prestada; el 5 % (1) Fortalecer el proceso de adopción., 5 % (1) Mejora de infraestructura y el 41% (9) no indicaron sugerencia alguna.

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

- Tener acceso a parqueadero.
- La atención en general es muy buena, aunque el proceso debería realizarse más rápido.



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

9. CONCLUSIONES

- En el mes de febrero 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.
- Los ciudadanos, sugieren que el proceso de adopción de animales de compañía sea más ágil.
- Por otra parte, indicaron que el instituto tenga parqueadero especialmente para las personas de mensajería
- Para es este periodo disminuyo la aplicación de encuestas por procesos de contratación