



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

FEBRERO 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 febrero de 2020 se aplicaron 52 encuestas, las cuales nos permitieron medir el nivel satisfacción del ciudadano frente a la atención brindada en el Instituto, obteniendo así un 73% (38) de satisfacción y un 27% (14) 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 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.

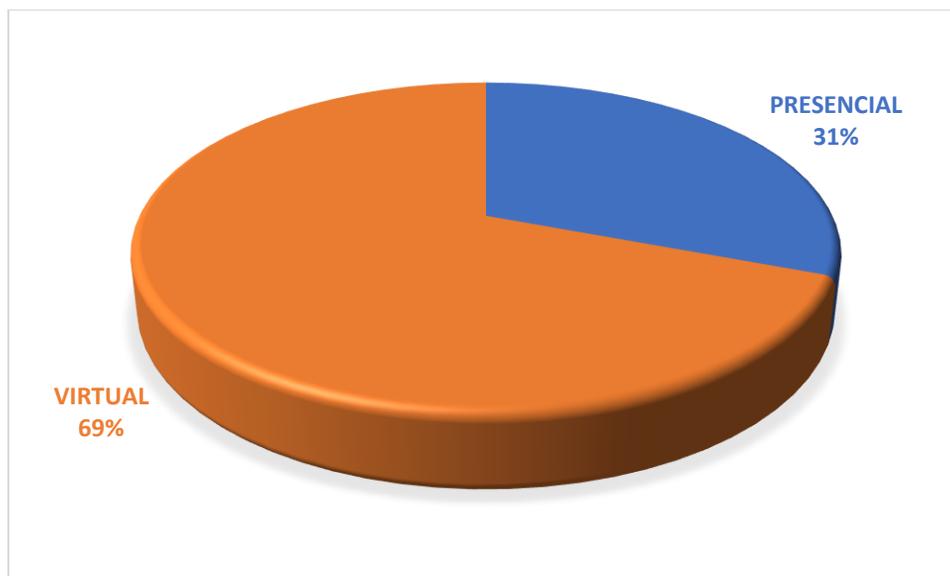
Con el fin de medir la satisfacción ciudadana respecto a la prestación de servicio, durante el mes de febrero se aplicaron cincuenta y dos (52) encuestas de satisfacción a la ciudadanía (código PA01-PRO1-F07 Versión 2.0), de manera presencial y a través del canal virtual (correo) como se muestra a continuación:

Tabla 1. Número de ciudadanos encuestados

ATENCIÓN	NO. DE ENCUESTAS
PRESENCIAL	16
VIRTUAL	36
Total, general	52

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Grafica 1. Porcentaje puntos de atención



Fuente: Oficina atención al ciudadano

Durante el mes de febrero se prestó el servicio de atención presencial y virtual, se aplicaron 52 encuestas, para medir el nivel de satisfacción del servicio, de la siguiente manera: 31 % (16) y un 69% (36) 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

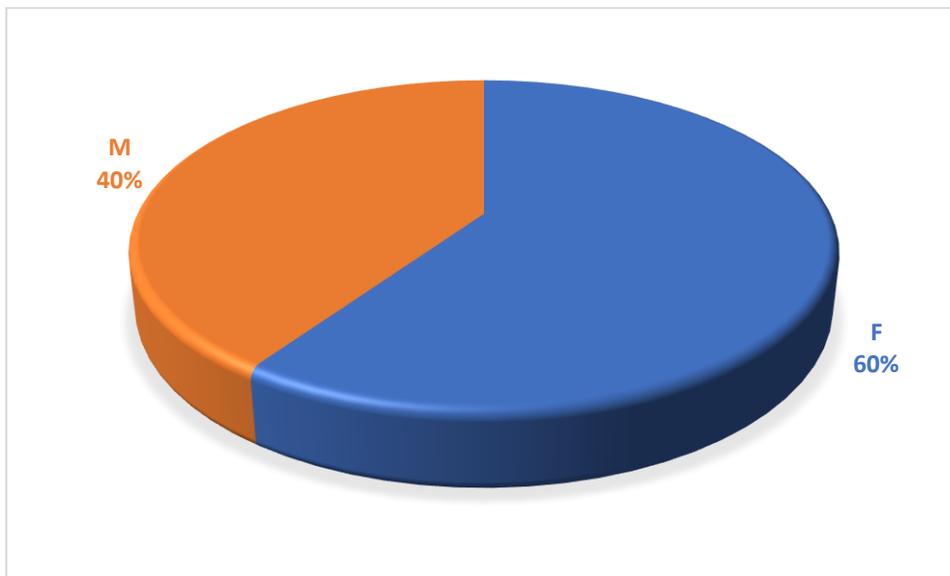
Se evidencia que la población que más solicitó o consultó sobre los servicios del Instituto para el mes de febrero fueron del género femenino 60% (31) y un 40% (21) del género masculino.

Tabla 3. Género

Género	Número de ciudadanos
F	31
M	21
Total, general	52

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Grafica 2. Porcentaje de Género



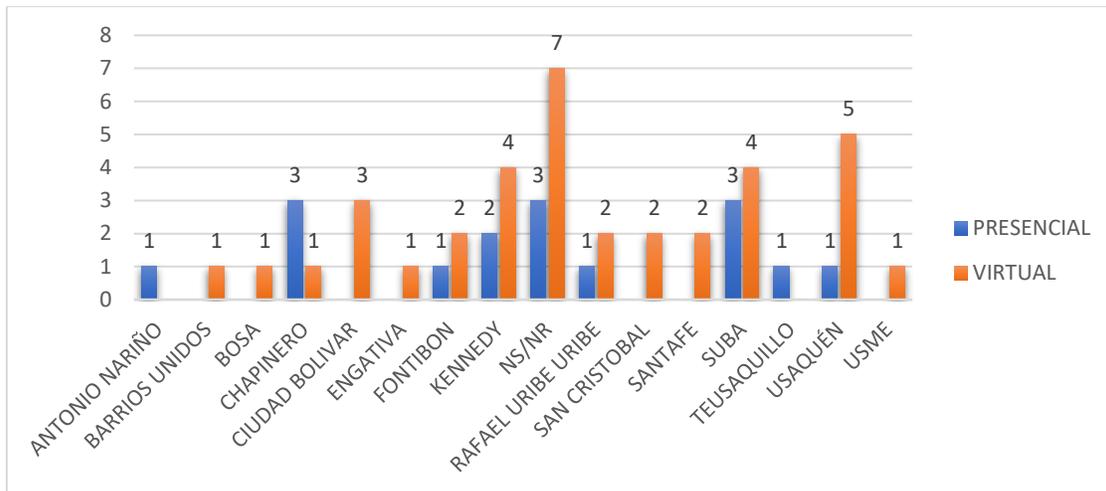
Fuente: Oficina atención al ciudadano



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

6.2 LOCALIDAD

Grafica 3. Localidad

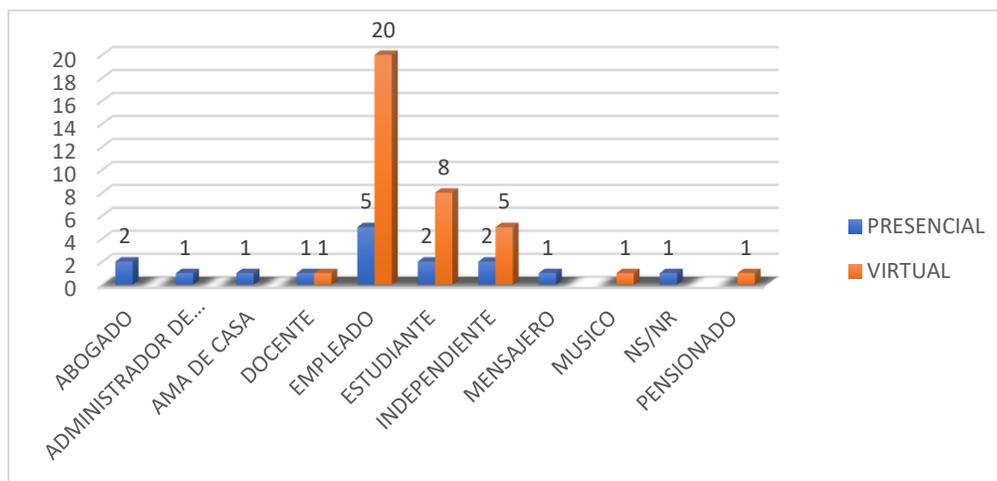


Fuente: Oficina atención al ciudadano

De las 20 localidades del Distrito se observa que la mayor afluencia de ciudadanos que requirió algún servicio ante al instituto fueron las siguientes: 2% (1), Antonio Nariño, 2 % (1) Barrios Unidos, 3% (3) Bosa, 8% (4) Chapinero, 6% (3) Ciudad Bolívar, 2% (1) Engativá, 6% (3) Fontibón, 12% (6) Kennedy, 6% (3) Rafael Uribe Uribe, 4% (2) San Cristóbal, 4% (2) Santafé, 13%(7) Suba, 2%(1) Teusaquillo, 1%(1) Tunjuelito, 12%(6) Usaquén, 2%(1) Usme y un 19%(10) indicaron NS/NR.

6.3 OCUPACIÓN

Grafica 4. Ocupación



Fuente: Oficina atención al ciudadano



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCION
Y BIENESTAR ANIMAL

De acuerdo con el resultado se puede observar que de los 52 ciudadanos encuestados, desarrollan diferentes actividades económicas y con diferente nivel de estudio, se interesan por el bienestar del animal de compañía, a continuación, se resaltan las muestras más representativas:

Se puede concluir que el 48% (25) de las personas son empleados o de dependientes de una compañía y que a su vez son quienes utilizaron el canal virtual.

Le siguen en su orden los estudiantes con un 19% (10) de la muestra, quienes utilizan el canal virtual para dar a conocer diferentes inquietudes y le sigue los independientes con un 13% (7) quienes para el mes de febrero dieron a conocer su inconformidad con el servicio recibido

Por último, es de resaltar que los abogados representan el 4% (2) de la muestra se acercaron al canal presencial para radicación de documentos.

6.4. Edad

Durante el mes de febrero se observó que del 100% (52) de los ciudadanos encuestados se encuentran en un rango de edad entre: el 25% (13) entre 18 y 27 años; 29% (15) entre 28 y 37 años, 29% (15) entre 38 y 50 años; el 13% (7) mayor a 51 años y un 4% (2) menor de 18 años como se muestra a continuación:

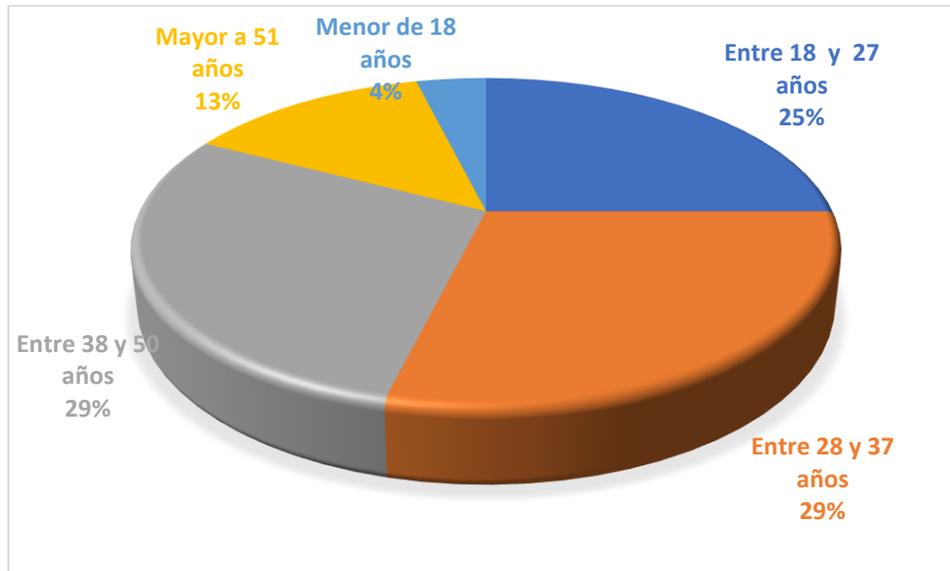
Tabla No. 5 EDAD

RANGO DE EDAD	NÚMERO DE CIUDADANOS
Entre 18 y 27 años	13
Entre 28 y 37 años	15
Entre 38 y 50 años	15
Mayor a 51 años	7
Menor de 18 años	2
Total general	52



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.

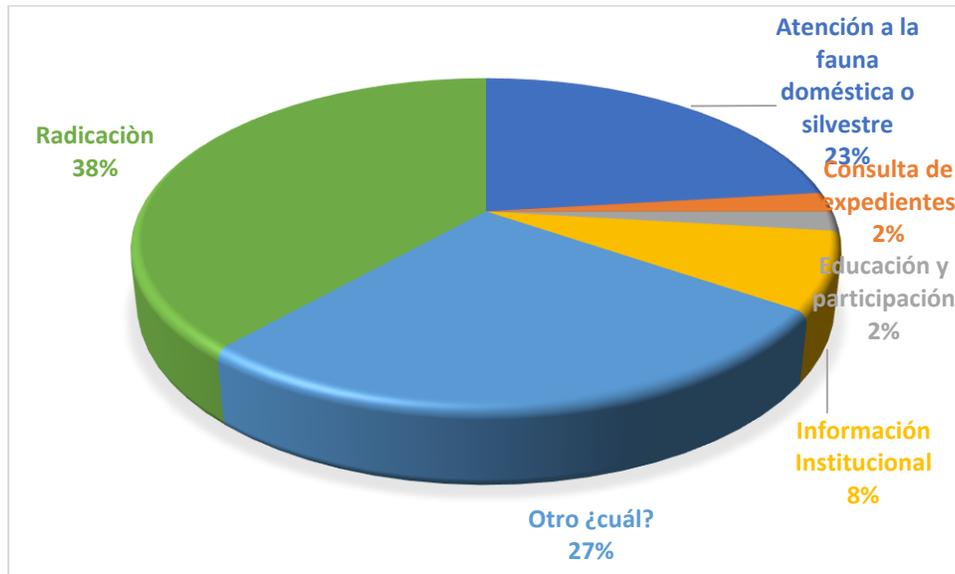
SERVICIO	CANAL DE ATENCION		Total, general
	PRESENCIAL	VIRTUAL	
Atención a la fauna doméstica o silvestre		12	12
Consulta de expedientes		1	1
Educación y participación		1	1
Información Institucional		4	4
Otro ¿cuál?		14	14
Radicación	16	4	20
Total general	16	36	52

Fuente: Oficina atención al ciudadano



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

Grafica 6. Porcentaje servicios requeridos por los ciudadanos.



Fuente: Oficina atención al ciudadano

En el mes de febrero de 2020 el 38% (20) de los usuarios encuestados se acercaron a los puntos de atención a realizar radicación de documentos; el 23% (12) Atención a la fauna doméstica o silvestre, 2% (1) Consulta de expedientes, 8% (4) información institucional, 2% (1) Educación, participación y el 27% (14) OTRO ¿Cuál? (el ciudadano no indico el tipo de servicio que solicito).

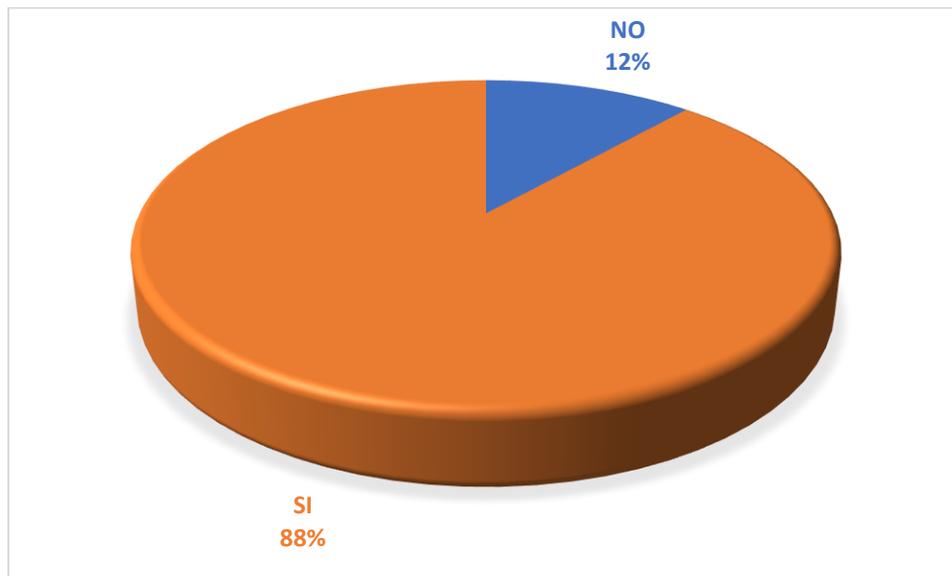
7.2 ¿Recibió un trato amable de la persona que lo atendió?

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 por parte del servidor.



Fuente: Oficina atención al ciudadano

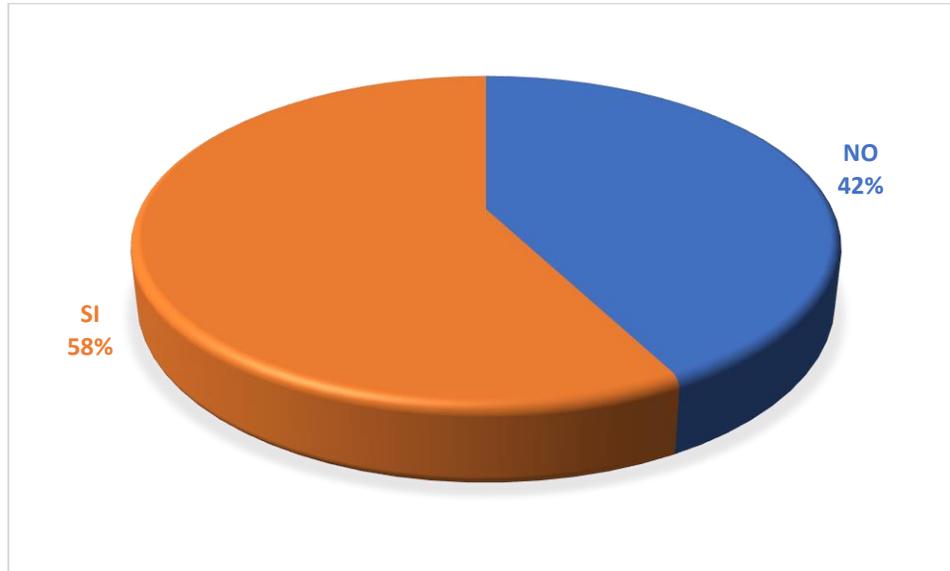
Del 100% (52) de los ciudadanos, un 88% (46) indicaron que recibieron un trato amable por parte del servidor que les brindó el servicio, mientras un 12% (6) mencionaron que no recibieron trato amable

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



Fuente: Oficina atención al ciudadano

De la totalidad de ciudadanos atendidos el 100% (52) un 58% (30) 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 42% (22) 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, así mismo, los ciudadanos solicitan mejor intervención en los casos de maltrato y se de información más clara, sobre competencias del instituto.

8. Sugerencias

Grafica 9. Tipo de sugerencias

SUGERENCIAS	NUMERO DE CIUDADANOS
Creación del instituto a nivel Departamental	1
Insatisfacción con el servicio	14
Más agilidad en las respuestas, y preguntar menos y actuar más es la vida de los animales lo que está en peligro	2
NINGUNA	35
Total general	52

Fuente: Oficina atención al ciudadano



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

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, las cuales se clasificaron para así brindar un indicador de cualificación dando como resultado que: el 2% (1) Creación del instituto a nivel Departamental, 27% (14) Insatisfacción con el servicio, 2% (2) Más agilidad en las respuestas, y preguntar menos y actuar más es la vida de los animales lo que está en peligro y un 67% (35) no indicaron ninguna sugerencia.

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

- *“Más agilidad en las respuestas, y preguntar menos y actuar más, es la vida de los animales lo que está en peligro.”*
- *“Desde el día 30 de enero se reportó la situación de un canino hembra en la calle 29 sur No 4-39 y hasta la fecha ni la policía ni el instituto han atendido el caso.”*
- *“Creo que ustedes deberían proceder ante cualquier maltrato animal ya que no contamos con más ayuda para estos seres indefensos.”*
- *“Ser más claros”*
- *“USTEDES NO AYUDAN A NADIE.”*
- *“Pensé que ya habían ido a visitar porque el perrito está en muy malas condiciones está amarrado hace mucho tiempo y desnutrido.”*
- *Mejor atención a los casos solicitados y brindar una verdadera solución que es lo q busca el ciudadano.”*
- *“estoy en esperar de una respuesta “*
- *“Deberían dar más información a la ciudadanía acerca de esta ley, ya que muchas personas la desconocen, ellos maltratan al animal en condición de calle y por uno defenderlo entonces le toca a uno asumir esa responsabilidad por q. si el p. erro. muerde a alguien, como. uno le ha dado de comer entonces esas personas lo obligan a pagar.”*
- *“Que por favor se acerquen a mirar la perrita.”*
- *“Este instituto es una farsa. Dejen de engañar a la gente diciendo que sirve para algo, no sirve para nada”*
- *“Que traten de resolver un caso de solicitud de atención a unos animales abandonados, por eso la gente desiste y el bienestar que fundamente la razón de ser del instituto no se ve. “*
- *“Por favor dar respuestas más prontas, el caso que reporté aun no lo han visitado y el animal en cuestión está bajo la lluvia con este clima, puede contraer una enfermedad.”*
- *“Por favor es para una denuncia de maltrato animal. # Radiación 2020ER0000 509-SDQS N° 78622020 hasta el momento no han hecho nada además un perrito de los que denuncié perdió una vista por unas púas que tienen en el lote y entre semana y fin de semana los perros duermen en la calle porque el que los tiene no los entra a un pedazo de taller que tiene ni agua les pone a esos animalitos muchas gracias por su atención prestada y la perrita no demora en entrar en celo.”*
- *“La petición solicitada no fue resuelta, nunca intervinieron a los animales a los cuales solicite su ayuda. Me enviaron unos soportes que no correspondían a mi solicitud diciendo que ya estaba cerrada. “*
- *“AUMENTAR EL RANGO DE ALCANZE A MUNICIPIOS VECINOS”*



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

8. CONCLUSIONES

1. A pesar de que el 73% de los ciudadanos se sienten satisfechos con el servicio y atención brindada, sugieren mayor agilidad en la atención de casos de maltrato y respuestas de fondo y no de forma.
2. Para el mes de febrero, los ciudadanos se enfatizaron mucho en mejorar la atención de los casos reportados por maltrato animal, ya que indican que no se realiza vista, 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.
3. 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.
4. Se le sugiere a las áreas verificar, que las respuestas a las peticiones correspondan a la PQRS, hecha por el ciudadano dado que dentro de las inconformidades indican: *“La petición solicitada no fue resuelta, nunca intervinieron a los animales a los cuales solicite su ayuda. Me enviaron unos soportes que no correspondían a mi solicitud diciendo que ya estaba cerrada.”*

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