



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

JULIO 2019



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 julio de 2019 se aplicaron 97 encuestas, las cuales nos permitieron medir el nivel satisfacción del ciudadano frente a la atención brindada en el Instituto, obteniendo así un 83% (80) de satisfacción, un 15% (14) de no satisfacción frente al servicio recibido (promedio del resultado de las preguntas 6 y 7) y un 3% respondieron NS/NR.

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 se les resolvió las dudas planteadas, sugieren mayor agilidad en los procesos, eficiencia en la prestación de urgencias veterinarias, inconformidad ante las respuestas dadas, 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.

Por otra parte, se observó que los rangos más representativos de edad de los ciudadanos que acuden al Instituto se encuentran entre 18 y 27 años 34% (33) y los 38 y 50 años un 26% (25).

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 julio se aplicaron noventa y siete (97) 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



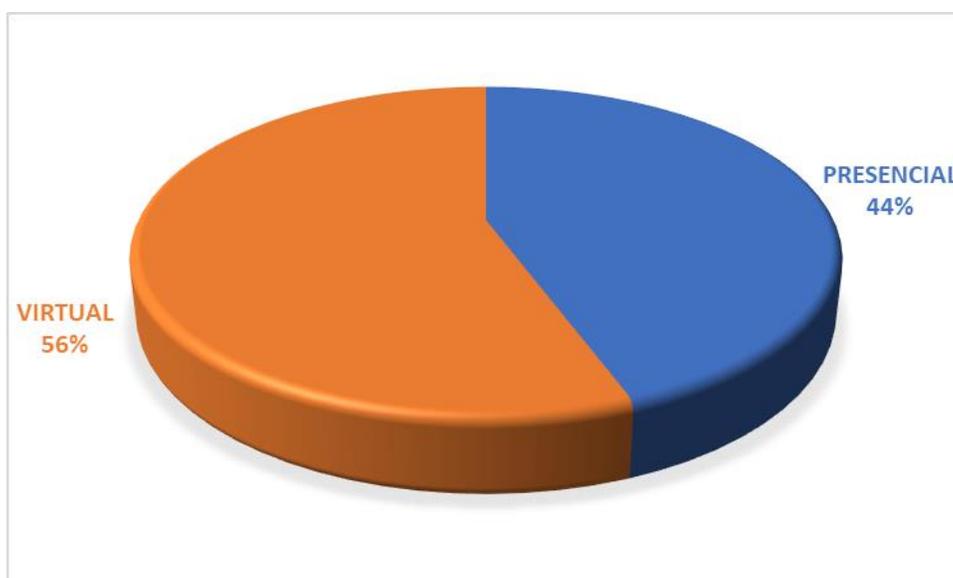
a continuación:

Tabla 1. Número de ciudadanos encuestados

ATENCIÓN	NO. DE ENCUESTAS
PRESENCIAL	43
VIRTUAL	54
Total general	97

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Grafica 1. Porcentaje puntos de atención



Fuente: Oficina atención al ciudadano

Durante el mes de julio se prestó el servicio de atención presencial, en la sede administrativa y se brindó atención virtual, se aplicaron 97 encuestas, para medir el nivel de satisfacción del servicio, de la siguiente manera: 44% (43) presencial y un 56% (54) virtual.

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

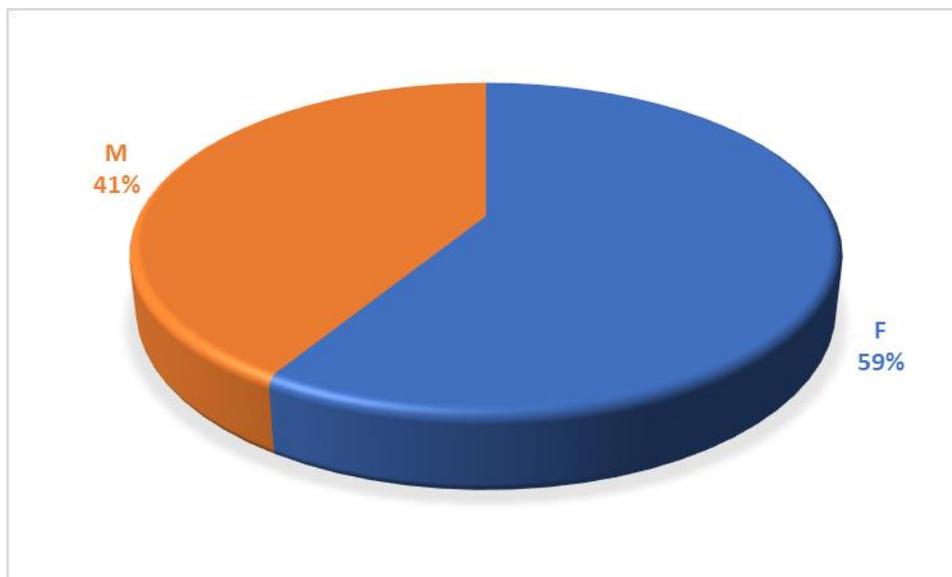
Se evidencia que la población que más solicitó o consultó sobre los servicios del Instituto para el mes de junio fueron del género femenino 62% (49) y un 35 % (28) del género masculino.

Tabla 3. Género

Género	No. De Ciudadanos
F	57
M	40
Total general	97

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Grafica 2. Porcentaje de Genero



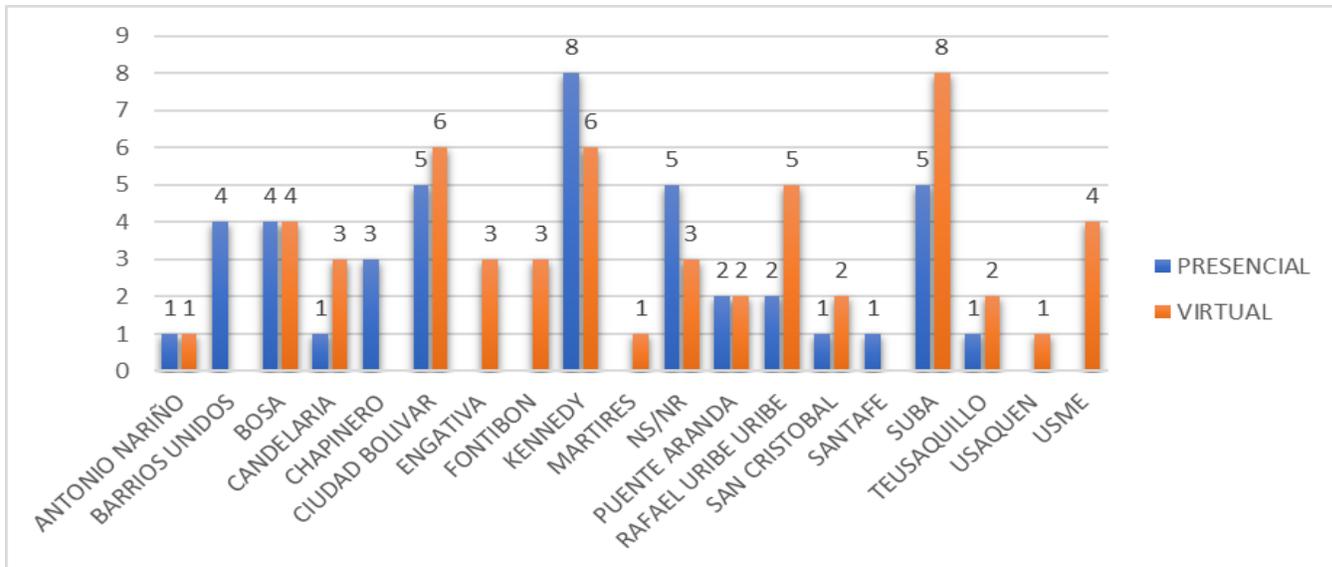
Fuente: Oficina atención al ciudadano



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

6.2 LOCALIDAD

Grafica 3. Localidad



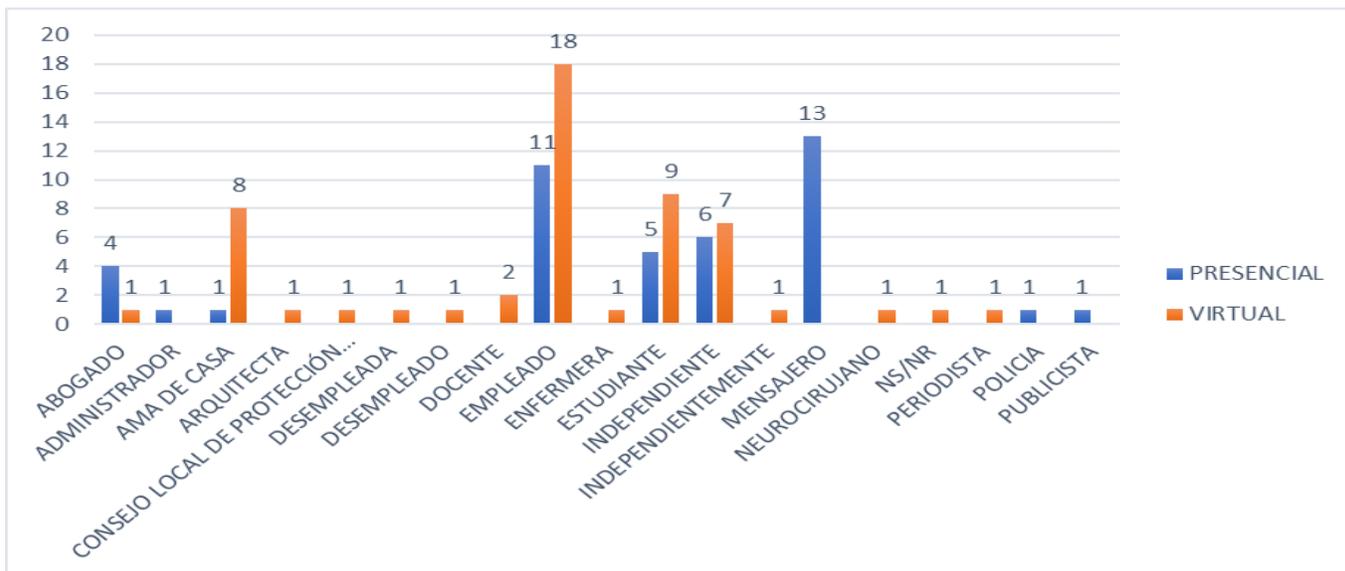
Fuente: Oficina atención al ciudadano

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% (2) Antonio Nariño, 4% (4) Barrios Unidos, 8% (8) Bosa, 4% (1) Candelaria, 3% (3) Chapinero, 11% (11) Ciudad Bolívar, 3 % (3) Engativá, 3 % (3) Fontibón, 14% (14) Kennedy, 1% (1) Mártires, 4% (4) Puente Aranda, 7% (7) Rafael Uribe Uribe, 3 % (3) San Cristóbal, 1 % (1) Santa Fe, 13% (13) Suba, 3% (3) Teusaquillo, 1% (1) Usaquén, 4% (4) Usme y un 8% (8) indicaron NS/NR.



6.3 OCUPACIÓN

Grafica 4. Ocupación



Fuente: Oficina atención al ciudadano

De acuerdo con el resultado se puede observar que los 97 ciudadanos encuestados, desarrollan diferentes actividades económicas y con diferente nivel de estudio, a continuación, se da a conocer el porcentaje: 5% (5) Abogado, 1% (1) Administrador, 9% (9) Ama de Casa, 1% (1) Arquitecta, 1% (1) Consejo Local De Protección Animal, 2% (2) Desempleado, 2% (2) Docente, 29% (30) Empleado, 1% (1) Enfermera, 14% (14) Estudiante, 14% (14) Independiente, 13% (13) Mensajero, 1% (1) Neurocirujano, 1% (1) Periodista, 1% (1) Policía, 1% (1) Publicista y un 1% (1) indicaron NS/NR.

6.4. Edad

Durante el mes de julio se observó que del 100% (97) de los ciudadanos encuestados se encuentran en un rango de edad entre un 34% (33) Entre 18 y 27 años, 23% (22) Entre 28 y 37, 26% (25) Entre 38 y 50 años, 15% (15) Mayor a 51 años y un 2% (2) Menor de 18 años, como se muestra a continuación:

Edad	No. De Ciudadanos
Entre 18 y 27 años	33
Entre 28 y 37 años	22
Entre 38 y 50 años	25
Mayor a 51 años	15



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

Menor de 18 años	2
Total general	97

Fuente: elaboración propia

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.

Servicios	Atención		Total general
	PRESENCIAL	VIRTUAL	
Atención a la fauna doméstica o silvestre	7	12	19
Consulta de expedientes		2	2
Educación y participación	1	3	4
Información Institucional		4	4

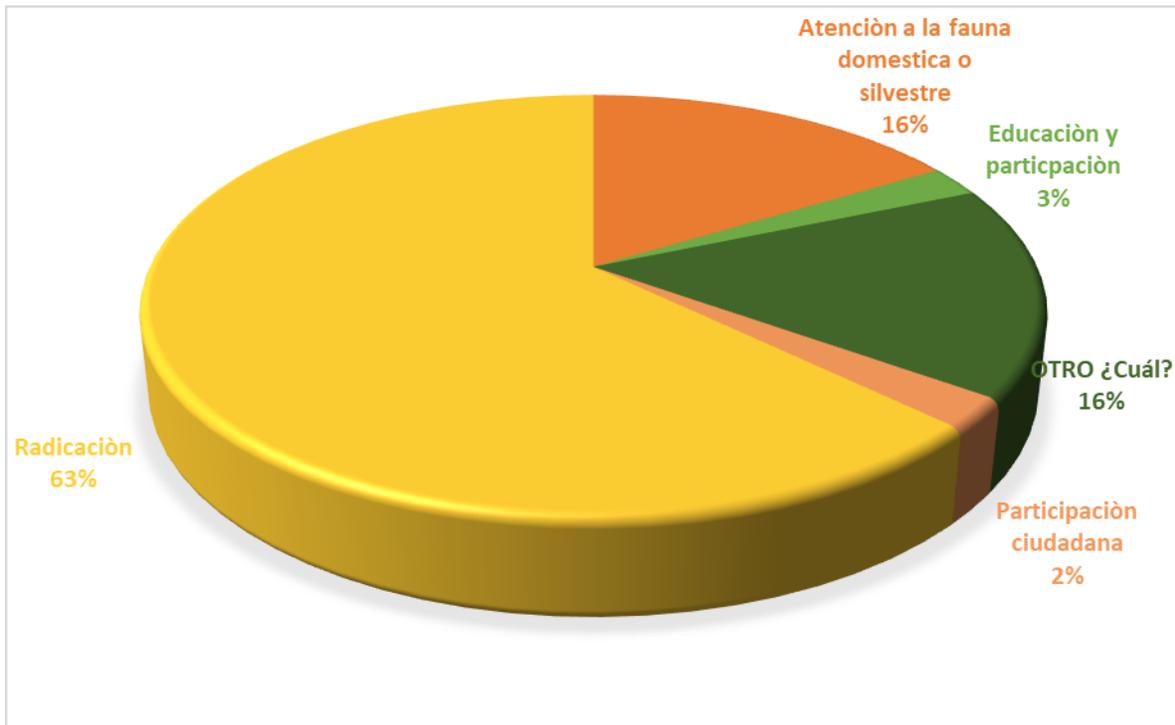


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DISTRITAL DE
PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

NS/NR		1	1
OTRO ¿Cuál?	7	22	29
Participación ciudadana	1		1
Radicación	27	10	37
Total general	43	54	97

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Grafica 6. Porcentaje servicios requeridos por los ciudadanos.



Fuente: Oficina atención al ciudadano

En el mes de julio de 2019 el 38% (37) de los usuarios encuestados se acercaron a los puntos de atención a realizar radicación de documentos; el 20% (19) Atención a la fauna doméstica o silvestre, 2% (2) Consulta de expedientes, 4% (4) información institucional, 4% (4) Educación y participación, 1% (1) Participación ciudadana, 30% (29) OTRO ¿Cuál? (hace referencia a implantación de microchip) y un 1% (1) indicaron NS/NR.

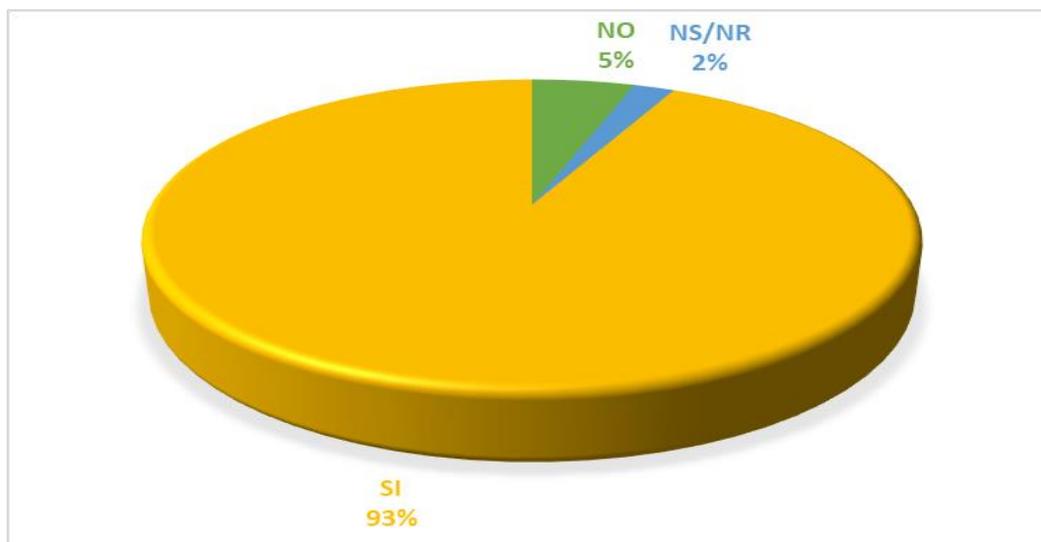
7.2 ¿Recibió un trato amable de la persona que lo atendió?

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
Y BIENESTAR ANIMAL

Grafica 7. Trato recibido por parte del servidor.



Fuente: Oficina atención al ciudadano

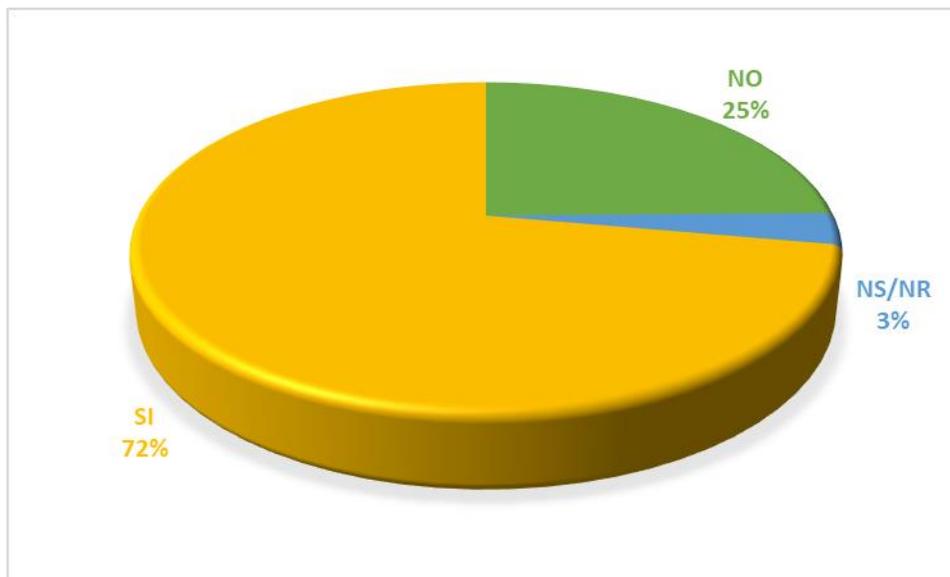
Del 100% (97) de los ciudadanos, un 93% (90) indicaron que recibieron un trato amable por parte del servidor que les brindó el servicio, mientras un 5% (5) mencionaron que no recibieron trato amable y un 2% (2) indicaron NS/NR.

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 que haya mas agilidad para atender las solicitudes de reporte de animales maltratados y abandonados, mas cupos para esterilizaciones e inconformidad con la respuesta brindada a sus solicitudes.



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% (97) un 72% (70) 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 25% (25) mencionaron que no fueron resueltas sus dudas por parte del instituto y un 3% (3) no indicaron NS/NR.

Las personas que no encontraron solución a sus inquietudes y necesidades relacionan su insatisfacción con respecto a la prestación del servicio para atención de urgencias veterinarias, inconformidad con la respuesta dada a sus solicitudes, cuando se realizan reportes de maltrato animal y abandono e inconformidad dado que a través de canal virtual no se da respuesta de manera inmediata.



8. Sugerencias

Grafica 9. Tipo de sugerencias

Etiquetas de fila	Cuenta de ATENCION
Creación de punto de atención para fauna silvestre	1
Crear puntos de atención en cada localidad	1
Inconformidad con el servicio	12
Inconformidad con la respuesta dada	1
Más charlas de sensibilización en colegios	1
Más cupos para esterilización	3
Mayor celeridad en las solicitudes	2
Mayor eficiencia en la prestación de urgencias veterinarias	3
Más información sobre perros mordedores	1
Mayor prestación de servicio veterinario para animales de calle, zona rural	1
Mejorar atención telefónica	1
NINGUNA	66
Respuesta incompleta	1
Satisfecho con el servicio	3
Total general	97

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Durante el mes de julio 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: un 1% (1) Creación de punto de atención para fauna silvestre, 1% (1) Crear puntos de atención en cada localidad, 12% (12) Inconformidad con el servicio, 15 (1) Inconformidad con la respuesta dada, 1% (1) Más charlas de sensibilización en colegios, 3% (3) Más cupos para esterilización, 2% (2) Mayor celeridad en las solicitudes, 3% (3) Mayor eficiencia en la prestación de urgencias veterinarias, 1% (1) Mayor información sobre perros mordedores, 1% (1) Mayor prestación de servicio veterinario para animales de calle, zona rural, 1% (1) Mejorar atención telefónica, 1% (1) Respuesta incompleta, 3% (3) Satisfecho con el servicio y un 38% (66) no indicaron ninguna sugerencia.

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

- *“Mas turnos para esterilización según la localidad.”*
- *“Mas orden, que la difusión del evento sea más grande, más turnos.”*
- *“Me gustaría que las campañas fueran una vez por mes y se dieran más cupos para la esterilización.”*



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

- *“Sugiero por favor más celeridad a nuestras solicitudes, ya que para cuando se obtiene una respuesta puede llegar a ser tarde para poder salvar vidas o evitar casos de maltrato y otros.”*
- *“Ayuda para el trabajado en los colegios del distrito sobre los animales domésticos y las consecuencias que a ello trae y las palomas.”*
- *“Suministrar información sobre el procedimiento a realizar para con los perros mordedores.”*
- *“Sería ideal que pudieran tener un punto de atención a animalitos silvestres. Enviar ayuda veterinaria a los animales que no tienen un dueño, ya que ellos se encuentran en malas condiciones y merecen estar bien y no tienes la culpa de su situación, eso sería una buena ayuda ya que no los recojan a todos, hacer visitas a diferentes lugares como los campos y ayudar a concientizar las personas que no entienden que son seres sintientes, y rescatar animales de esos lugares allí hay demasiado sufrimiento para los ellos.”*
- *“Dar respuesta inmediata, hacer las cosas urgentes, se radicaron las quejas y no hacen nada, por los animales que están en abandono por sus dueños.”*
- *“Que si se comprometen a algo lo cumplan y no se deshagan de las responsabilidades enviando a las personas a otras instancias.”*
- *“Mi sugerencia es: q por favor una vez q nos atiendan telefónicamente al transferirnos la llamada a otro departamento por favor q nos atiendan.”*
- *“Mejorar la atención telefónica, ya que por vía correo electrónico la atención fue excelente, pero por la vía telefónica es bastante tedioso.”*

8. CONCLUSIONES

- En el mes julio incremento el número de ciudadanos que aplicaron a la encuesta virtual y presencial para dar a conocer sus sugerencias frente al servicio brindado, lo cual le permite al instituto seguir fortaleciendo los programas ya implementados y seguir estableciendo mayor cobertura de divulgación de tenencia responsable de los animales de compañía.
- Crear más puntos de atención al ciudadano.
- 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 solicitadas para una visita e intervención oportuna para las situaciones de maltrato animal, urgencias veterinarias y abandono.
- Los ciudadanos sugieren mejorar la atención telefónica, dado a que no se contesta o al transferir la llamada se pierde.
- Emitir respuestas de fondo (con claridad, calidad, oportunidad y coherencia), teniendo en cuenta que algunos ciudadanos indican estar inconformes con la respuesta dada o respuesta incompleta.



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

- Respuesta oportuna dentro de los términos establecidos para las solicitudes recibidas a través de los diferentes canales.