



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

JUNIO 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 junio de 2019 se aplicaron 79 encuestas, las cuales nos permitieron medir el nivel satisfacción del ciudadano frente a la atención brindada en el Instituto, obteniendo así un 76% (68) de satisfacción y un 14% (10) 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 se les resolvió las dudas planteadas, sugieren mayor agilidad en los procesos, no obstante, la falta de conocimiento por parte de los ciudadanos frente a las competencias del 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 30% (24) y los 38 y 50 años un 27 % (21).

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 junio se aplicaron setenta y nueve (79) encuestas de satisfacción a la ciudadanía (código PA01-PRO1-F07 Versión 1), en la sede principal y a través del canal virtual (correo) como se muestra a continuación:

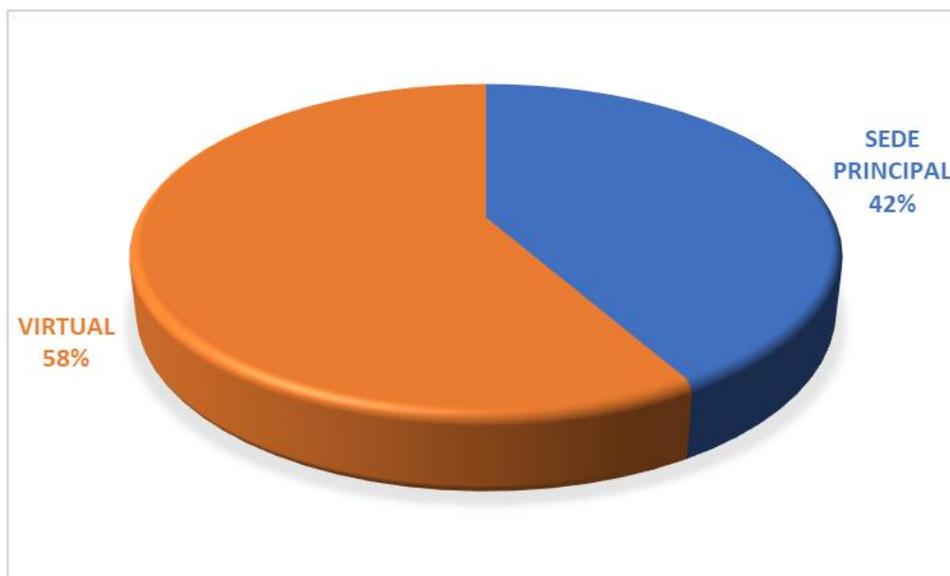


Tabla 1. Número de ciudadanos encuestados

Puntos de atención	Número de ciudadanos
SEDE PRINCIPAL	33
VIRTUAL	46
Total, general	79

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Grafica 1. Porcentaje puntos de atención



Fuente: Oficina atención al ciudadano

Durante el mes de junio se prestó el servicio de atención presencial, en la sede administrativa y se brindó atención virtual, se aplicaron 79 encuestas, para medir el nivel de satisfacción del servicio, de la siguiente manera: 42% (33) y un 58% (46) 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

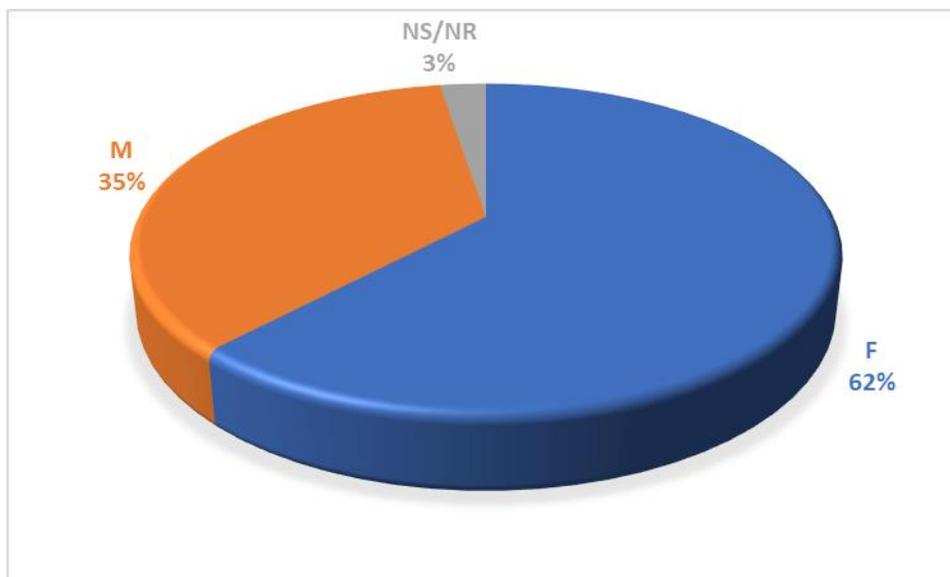
Se evidencia que la población que más solicitó o consultó sobre los servicios del Instituto para el mes de junio fueron del género femenino 62% (49) y un 35 % (28) del género masculino.

Tabla 3. Género

Género	Número de ciudadanos
F	49
M	28
NS/NR	2
Total, general	79

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Gráfica 2. Porcentaje de Género



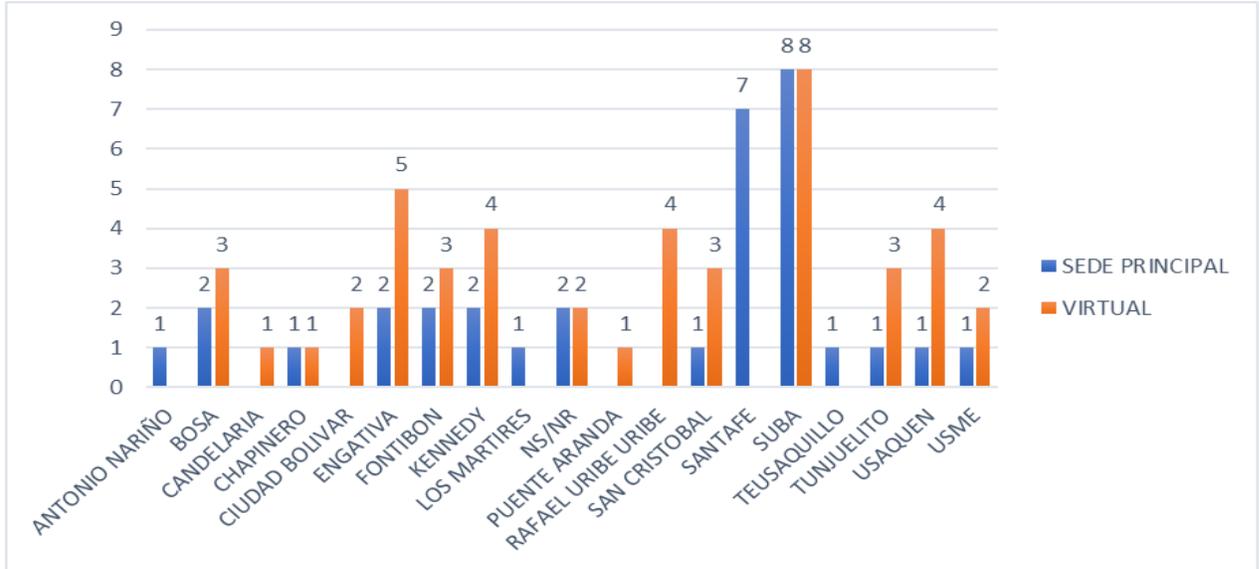
Fuente: Oficina atención al ciudadano



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

6.2 LOCALIDAD

Grafica 3. Localidad



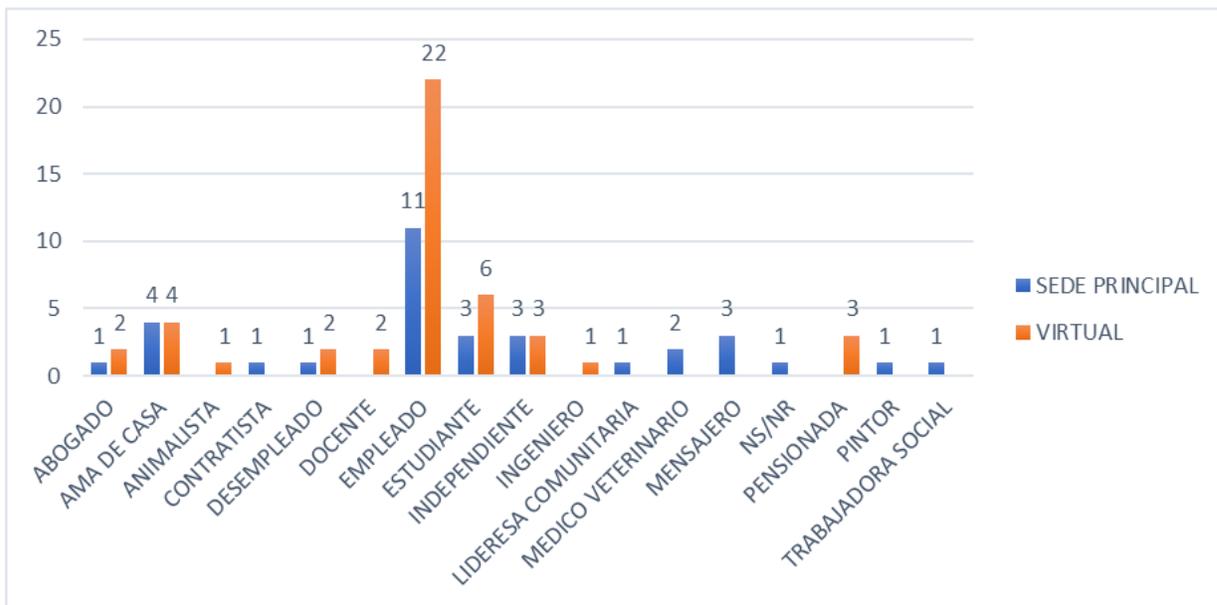
Fuente: Oficina atención al ciudadano

De las 20 localidades del Distrito se observa que la mayor afluencia de ciudadanos que requirió algún servicio ante al instituto fueron las siguientes: 1% (1) Antonio Nariño, 6% (5) Bosa, 1% (1) Candelaria, 3% (2) Chapinero, 3% (2) Ciudad Bolívar, 9% (7) Engativá, 6% (5) Fontibón, 8% (6) Kennedy, 1% (1) Mártires, 5% (4) NS/ NR, 1% (1) Puente Aranda, 5% (4) Rafael Uribe Uribe, 5% (4) San Cristóbal, 9% (79) Santafé, 20% (16) Suba, 1% (1) Teusaquillo, 5% (4) Tunjuelito, 6% (5) Usaquén y un 4% (3) Usme.



6.3 OCUPACIÓN

Grafica 4. Ocupación



Fuente: Oficina atención al ciudadano

De acuerdo con el resultado de puede observar que, de los 79 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: 4% (3) Abogado, 10% (8) Ama de Casa, 1% (1) Animalista, 1% (1) Contratista, 4% (3) Desempleado, 3% (2) Docente, 42% (33) Empleado, 11% (9) Estudiante, 8% (6) Independiente, 1% (1) Ingeniero, 1% (1) Lideresa Comunitaria, 3% (2) Médico veterinario, 4% (3) Mensajero, 1% (1) NS/NR, 4% (3) Pensionada, 1% (1) Pintor y el 1% (1) Trabajadora Social.

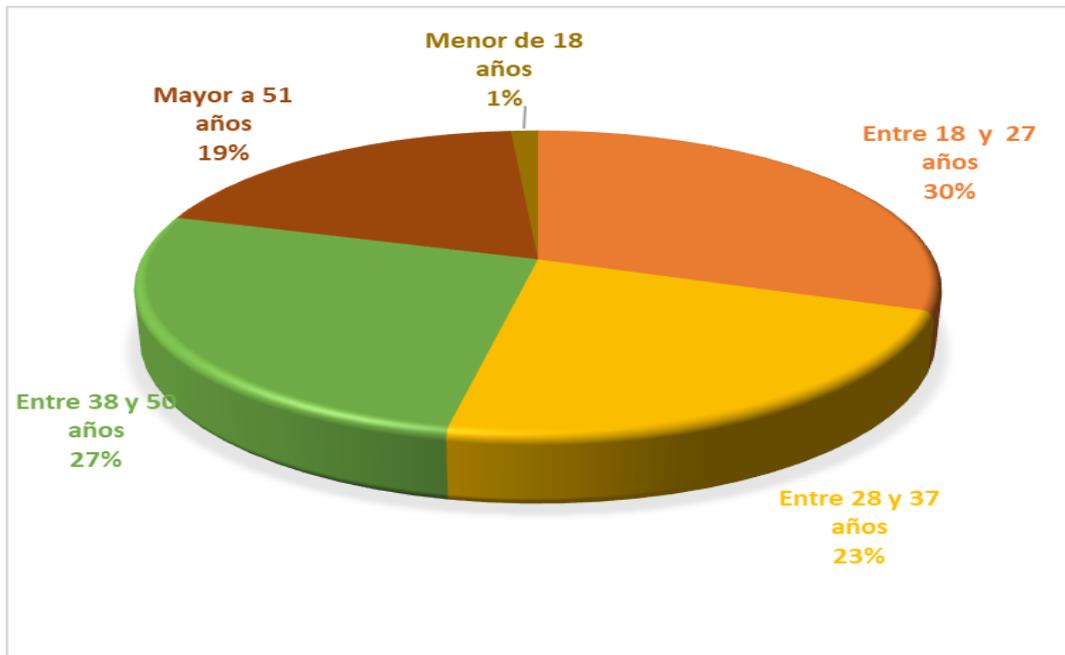
6.4. Edad

Durante el mes de junio se observó que los ciudadanos encuestados se encuentran en un rango de edad entre 18 y 27 años un 30% (24), entre 28 y 37 años un 23% (18), entre 38 y 50 años un 27% (21), mayor a 51 años el 19% (15) y un 1% (1) es menor de 18 años, como se muestra a continuación:



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.

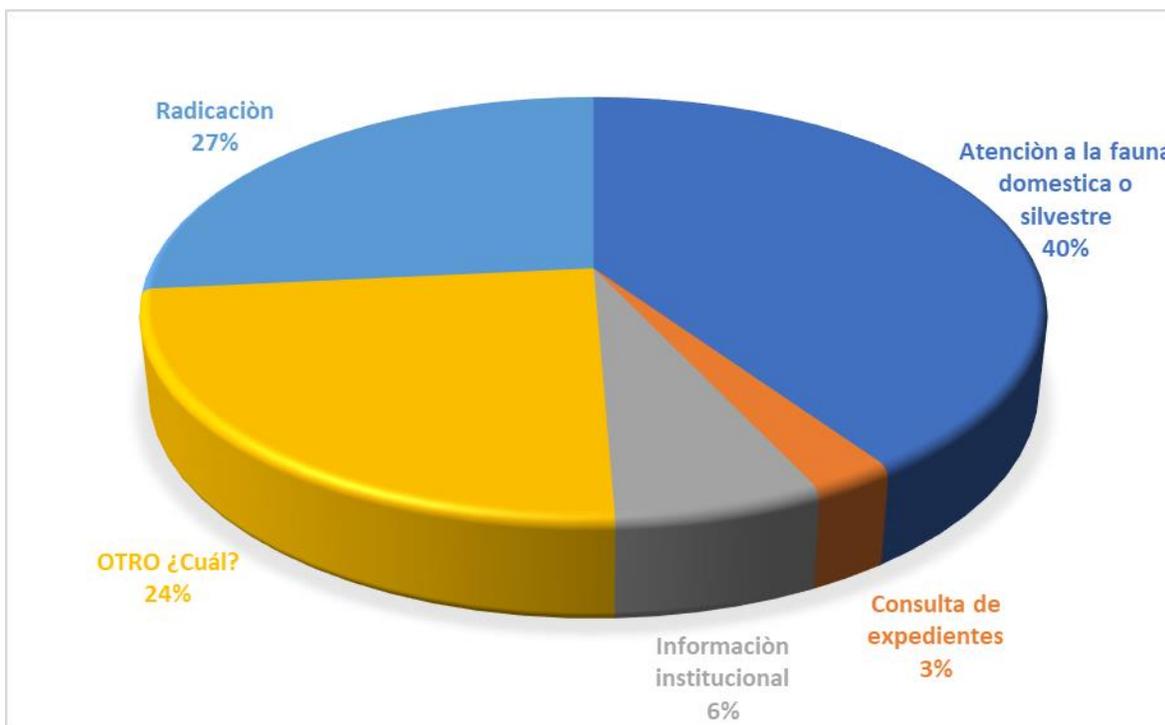
Tabla 4. Servicios prestados por el Instituto.

SERVICIOS	PUNTO DE ATENCIÓN		Total, general
	SEDE PRINCIPAL	VIRTUAL	
Atención a la fauna doméstica o silvestre	13	19	32
Consulta de expedientes		2	2
Información institucional	1	4	5
OTRO ¿Cuál?	3	16	19
Radicación	16	5	21
Total general	33	46	79

Fuente: Oficina atención al ciudadano



Gráfica 6. Porcentaje servicios requeridos por los ciudadanos.



Fuente: Oficina atención al ciudadano

En el mes de junio de 2019 el 27% (21) de los usuarios encuestados se acercaron a los puntos de atención a realizar radicación de documentos; el 40% (32) Atención a la fauna doméstica o silvestre, 3% (1) Consulta de expedientes, 6% (5) información institucional, 3 y un 24% (19) indicaron Otro ¿cuál.

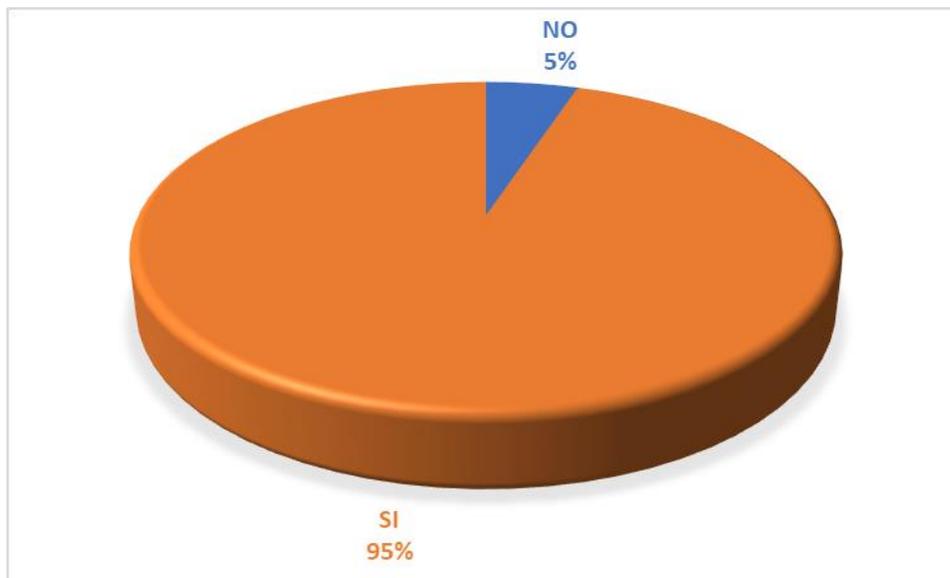
7.2 ¿Recibió un trato amable de la persona que lo atendió?

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

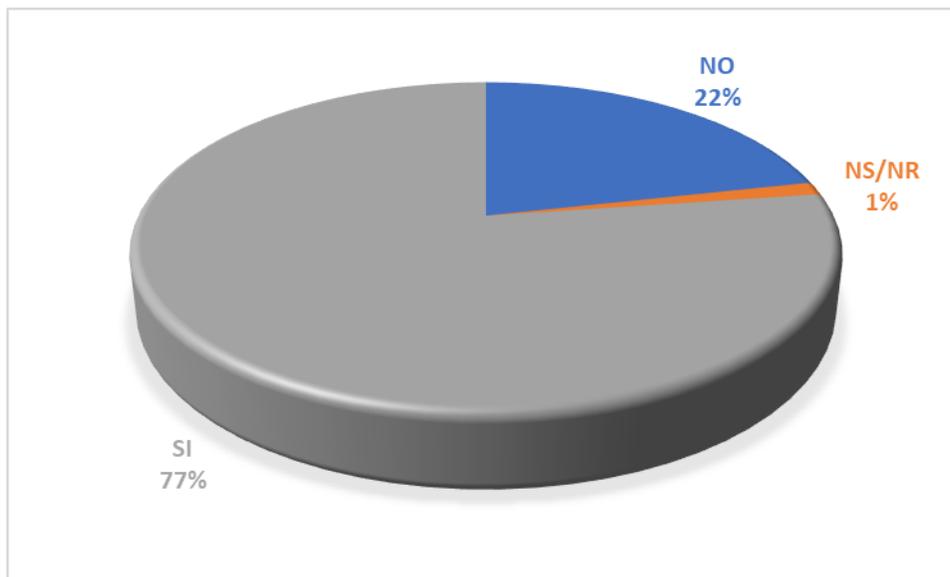
Del 100% (79) de los ciudadanos, un 95% (75) indicaron que recibieron un trato amable por parte del servidor que les brindó el servicio, mientras un 5% (4) mencionaron que no recibieron trato amable.

En este punto es de aclarar que los ciudadanos que indicaron no recibir trato amable fueron atendidos por medio del canal virtual (correo), dentro de las sugerencias plasman que es necesario atender las solicitudes de reporte de animales maltratados y abandonados con mayor agilidad.



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 un 77% (61) indicó que fueron resueltas las dudas o solicitudes sobre los servicios prestados por el Instituto y además que la 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 22% (17) mencionaron que no fueron resueltas sus dudas por parte del instituto y un 1% (1) no indicó nada.

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.

8. Sugerencias

Grafica 9. Tipo de sugerencias

sugerencias	no. de ciudadanos
Agilizar visitas cuando se realizan denuncias por maltrato animal o abandono	7
Ampliar servicio para otras ciudades	1
Cerrar el instituto	1
Crear grupo de protección por cada localidad	1
Habilitar más puntos de atención	2
Inconformidad con respuesta dada	10



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

Más atención a animales de calle	1
Mayor agilidad para atender urgencias veterinarias	1
Mejorar comunicación con los consejos locales	1
Mejorar información brindada por canal telefónico	1
Ninguna	51
Que el microchip funcione como GPS	1
Satisfecho con el servicio	1
total general	79

Fuente: Oficina atención al ciudadano

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

- *“Por favor sean claros a dónde uno debe dirigirse cuando tiene que radicar documentos por teléfono me indicaron una información errada y de la 153 con Boyacá que es donde habito me mandaron ir a Engativá y allá me direccionaron a la 116, gastando tiempo, gasolina, colocar personal más capacitado.”*
- *“Mas puntos de atención, más información como publicidad en cuanto a qué es maltrato animal.”*
- *“La comunicación del instituto y el consejo local IPYBA debe darse trato de comunicación clara con los consejeros.”*
- *“Tener más cuidado a los animales de la calle.”*
- *“Que se puedan localizar por GPS.”*
- *“Espero que tomen las denuncias con más seriedad y rapidez o asignen un grupo de protección animal por cada localidad para que haya justicia. Poner más leyes y multas en propiedad horizontal sobre dejar perros en los balcones como objetos, ya que para la propiedad horizontal las leyes son nulas.”*
- *“Considero súper importante que la ayuda que le prestan a los perros y gatos no debería ser solo en casos de riesgo.”*
- *“Sugiero que sea más rápida la atención de las denuncias de los animales que están en estado deplorable amarrados con bozal al frío agua sol. Así no estén en una urgencia vital. Igual van a morir con tanto procedimiento.”*
- *“Cerrar el instituto.”*
- *“Una respuesta más eficiente para resolver casos.”*
- *“La respuesta o la atención para un animalito q se encuentra en mal estado desde el momento q uno pasa, el reporte debería ser más rápido. para qué tanto protocolo.”*
- *“Entiendo que existen procedimientos a seguir... pero mientras se siguen los procedimientos los animales siguen sufriendo o inclusive muriendo... se debe ser más ágil en estos casos de todas maneras, muchas gracias.”*
- *“Solicitamos sean más eficientes al momento de reportar alguna urgencia animalista porque son bastantes los casos día a día y son muy demorados al momento de proceder”.*
- *“Me parece que la gestión que se realiza es muy lenta, todo se vuelve registros y documentación, mientras tanto los animales sufren y se mueren que la denuncia no se haga tan dispendiosa y demorada teniendo en cuenta, la información se dio por medio telefónico.”*
- *“Hay que ser más rápido con los servicios que van a prestar a los animalitos me comunicué y nunca llegó nadie a ayudar a el perrito.”*
- *“Atención al cliente en la comunidad.”*



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

- “Que deberían atender el llamado lo más pronto posible, y recoger a los animalitos rápido.”

8. CONCLUSIONES

- En el mes junio se incrementó el número de ciudadanos que aplicaron a la encuesta virtual (correo) 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.
- Por otra parte, los ciudadanos sugieren que la atención frente al reporte o solicitudes para atención a urgencias veterinarias, maltrato animal o abandono sea más ágil.
- Crear más puntos de atención al ciudadano.
- Así mismo, dar mayor cobertura con charlas de sensibilización en propiedad horizontal para tenencia responsable de animales de compañía.
- 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.