



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

# - INFORME DE PERCEPCION DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

---

**MARZO DE 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 de 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**



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

## 1. JUSTIFICACION

Con el fin de conocer la satisfacción de los ciudadanos frente a la atención brindada en el Instituto durante el mes de marzo de 2019, se aplicaron 50 encuestas, que nos permiten evidenciar que los ciudadanos que acuden al Instituto presentan un nivel de satisfacción del 99% (49) y un 1% (1) no estuvo satisfecho dado que no le resolvieron su situación.

Así mismo, se observó que los rangos más representativos de edad de los ciudadanos que acuden al Instituto se encuentran entre un 36 % (18) Entre 28 y 37 años y el 24% (12) Entre 18 y 27 años.

## 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.

## 2. 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.

## 3. 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.

## 4. Canales de atención.

Con el fin de medir la satisfacción ciudadana respecto a la prestación de servicio, durante el mes de marzo se aplicaron Cincuenta (50) 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:



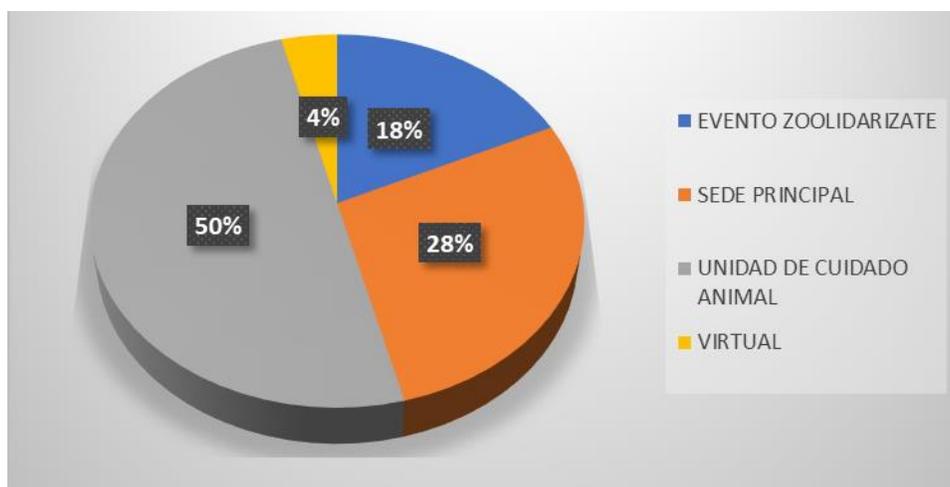
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
INSTITUTO DISTRITAL DE  
PROTECCION  
Y BIENESTAR ANIMAL

1. Tabla de número de ciudadanos encuestados

PUNTOS DE ATENCIÓN	NUMERO DE CIUDADANOS
EVENTO ZOOLIDARIZATE	9
SEDE PRINCIPAL	14
UNIDAD DE CUIDADO ANIMAL	25
VIRTUAL	2
<b>Total general</b>	<b>50</b>

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Grafica 1. Puntos de atención



Fuente: Oficina atención al ciudadano

Durante el mes de marzo se prestó el servicio de atención presencial, en la sede administrativa, Unidad de Cuidado Animal y se asistió a los encuentros zoolidarios programados durante este periodo por el Instituto, se aplicaron 50 encuestas para medir el nivel de satisfacción del servicio prestado.

## 5. 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 marzo fueron del género masculino 50% (25), un 46% (23) mujeres, un 2 % (1) no indicaron opción alguna y un 2 % (1) LGTBI.



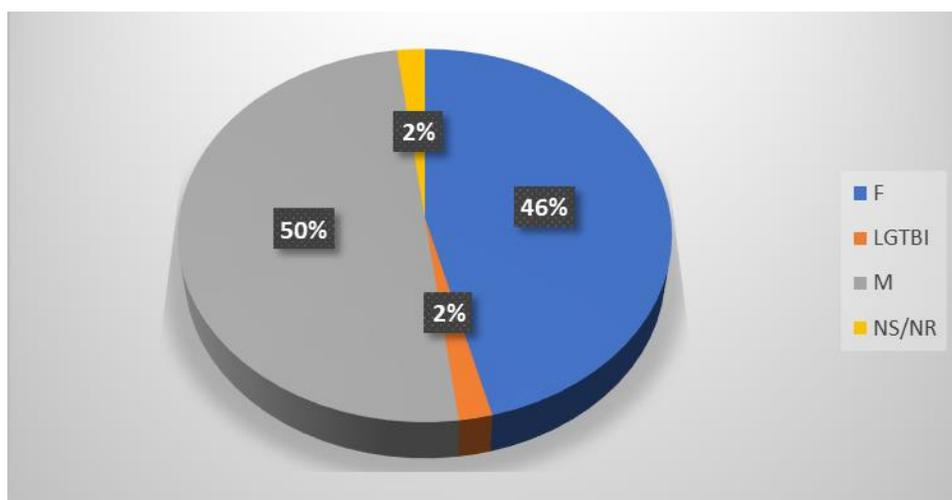
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
INSTITUTO DISTRITAL DE  
PROTECCION  
Y BIENESTAR ANIMAL

Tabla 3. Género

Género	No. De Ciudadanos
F	23
LGTBI	1
M	25
NS/NR	1
<b>Total general</b>	<b>50</b>

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Grafica 2. Genero

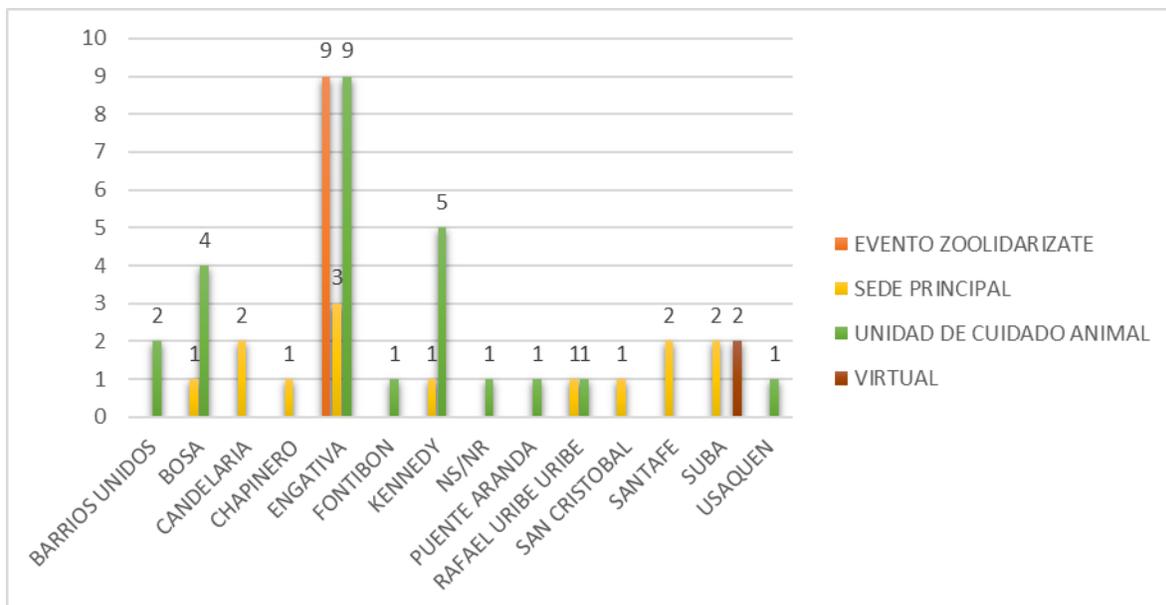


Fuente: Oficina atención al ciudadano



## 6.2 LOCALIDAD

Grafica 3 Localidad



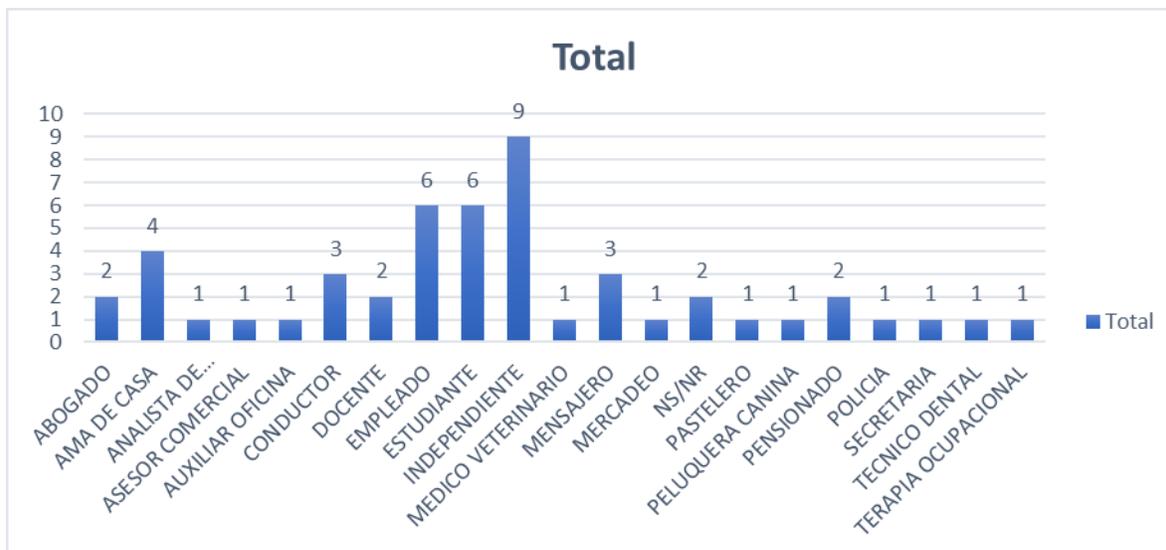
Fuente: Oficina atención al ciudadano

De las 20 localidades del Distrito se observa que la mayor afluencia de ciudadanos que requirió algún servicio corresponde a: 42% (21) Engativá, 12% (6) Kennedy, 10% (Bosa) y un 8% (4) Suba.



### 6.3 OCUPACIÓN

Grafica 4 Ocupación



Fuente: Oficina atención al ciudadano

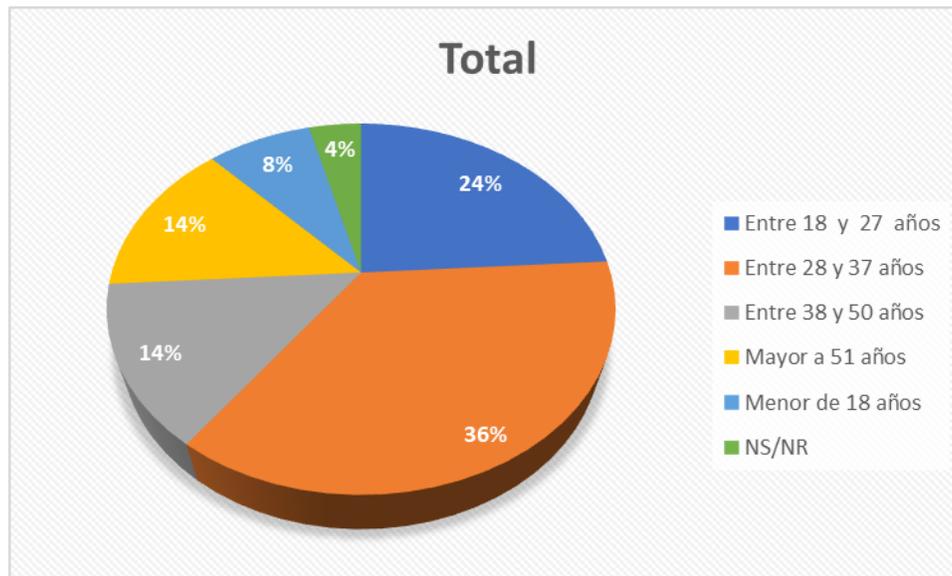
De acuerdo con el resultado se puede observar que la información es muy dispersa, sin embargo las cifras más representativas son: 18% (9) Independiente, 12% (6) Empleado, 12% (6) Estudiante, 8% (4) Ama de casa, 6% (3) Conductor, 6% (3) Mensajero, 4% (2) Abogado, 4% (2) Docente, 4% (2) Pensionado y un 4% (2) no indicaron localidad.

### 6.4. Edad

Así mismo, se observó que del 100% de los ciudadanos encuestados, los rangos más representativos de edad se encuentran entre 28 y 37 años un 36 % (18), y, entre 18 y 27 años el 24% (12).



**Rango de edad**



Fuente: Oficina atención al ciudadano

**6. Preguntas de actitud, opinión y servicio.**

La pregunta 5 de la encuesta nos permite evaluar el tipo de servicio por el cual se acercó el ciudadano al INSTITUTO.

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

Tabla 4. Servicios prestados por el instituto.

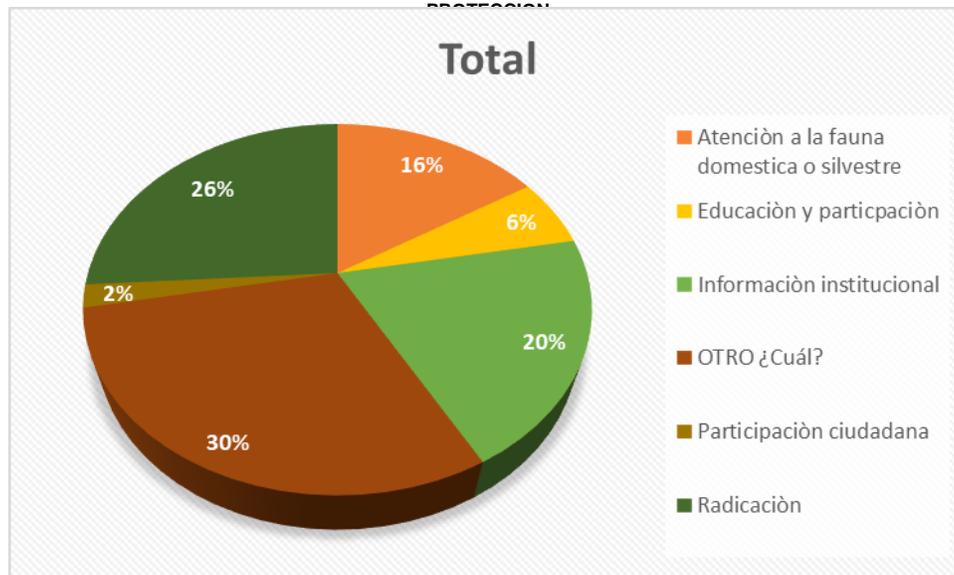
SERVICIO	Cuenta de FECHA
Atención a la fauna doméstica o silvestre	8
Educación y participación	3
Información institucional	10
OTRO ¿Cuál?	15
Participación ciudadana	1
Radicación	13
<b>Total general</b>	<b>50</b>

Fuente: Oficina atención al ciudadano

**Grafica 6 Servicios**



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



Fuente: Oficina atención al ciudadano

En el mes de marzo de 2019 el 26% (13) de los usuarios encuestados se acercaron a los puntos de atención a realizar radicación de documentos; el 16% (8) Atención a la Fauna Doméstica o Silvestre; 6% (3) Educación y Participación; 20% (10) información institucional; 2% (1) Participación Ciudadana; y el 30 % (15) indicaron la opción OTRO ¿Cuál? (adopción).

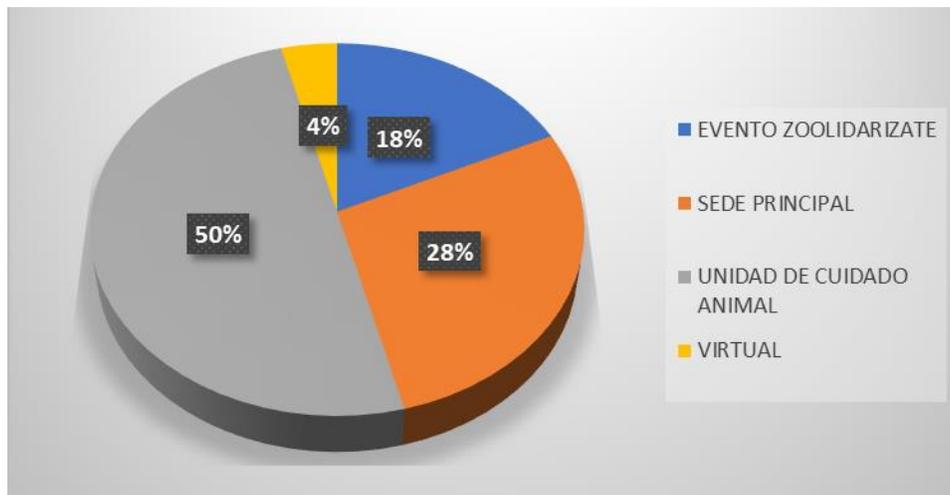
### 7.2 ¿Recibió un trato amable de la persona que lo atendió?

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



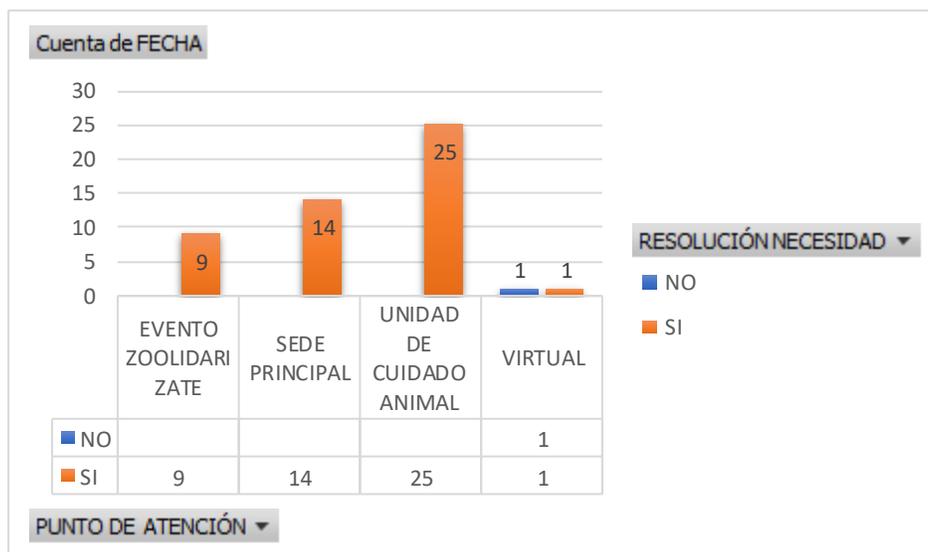
Fuente: Oficina atención al ciudadano

El 100 % (50) 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?

Tabla 5. Resolvió dudas.



Fuente: Oficina atención al ciudadano

De la totalidad de ciudadanos encuestados el 98% (49) 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 y un 2% (1) indicó que no fue resuelta su inquietud o situación.



## 8. Sugerencias

Grafica 8 Tipo de sugerencia



Fuente: Oficina atención al ciudadano

Durante el mes de marzo 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 52% (26) de los ciudadanos se sintieron satisfechos con la atención prestada; el 2% (1) solicita mayor publicidad para jornadas de esterilización; el 4% (2) mejor organización en los eventos y puntualidad, el 2% (1) mejorar tiempos de respuesta, el 2% (1) que sea mal ágil proceso de adopción, el 2% (1) seguir mejorando el cuidado de los animales de compañía y un 36% (19) no indicaron ninguna sugerencia.

## 9. CONCLUSIONES

- En el mes de abril 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.
- Los ciudadanos indican que se sigan fortaleciendo las políticas de cuidado animal ya que son vidas las que están protegiendo.



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

- Por otra parte, sugieren que haya mayor divulgación de fechas de esterilización por localidades, con mayores cupos.
- Por último, sugieren mayor puntualidad y organización en los eventos y jornadas programadas por el instituto.
- Se puede identificar que los ciudadanos se encuentran satisfechos con la información que reciben a través del canal presencial.