

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

MARZO 2020

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 marzo de 2020 se aplicaron 50 encuestas, las cuales nos permitieron medir el nivel satisfacción del ciudadano frente a la atención brindada en el Instituto, obteniendo así un 78% (39) de satisfacción, un 20% (10) de no satisfacción frente al servicio recibido (promedio del resultado de las preguntas 6 y 7) y un 2% (1) responden 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 están satisfechos, plasmaron en las sugerencias mayor agilidad en los tiempos de respuesta frente a las denuncias de maltrato y urgencias veterinarias, así mismo verificar que las respuestas emitidas correspondan a la solicitud.

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.

NOTA: En el mes de marzo disminuyó el número de encuestas realizadas a través del canal presencial dado a la contingencia por el COVID-19, razón por la cual el servicio se está prestando desde casa, a través del canal virtual (correo- Bogotá Te escucha) y telefónico.

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.

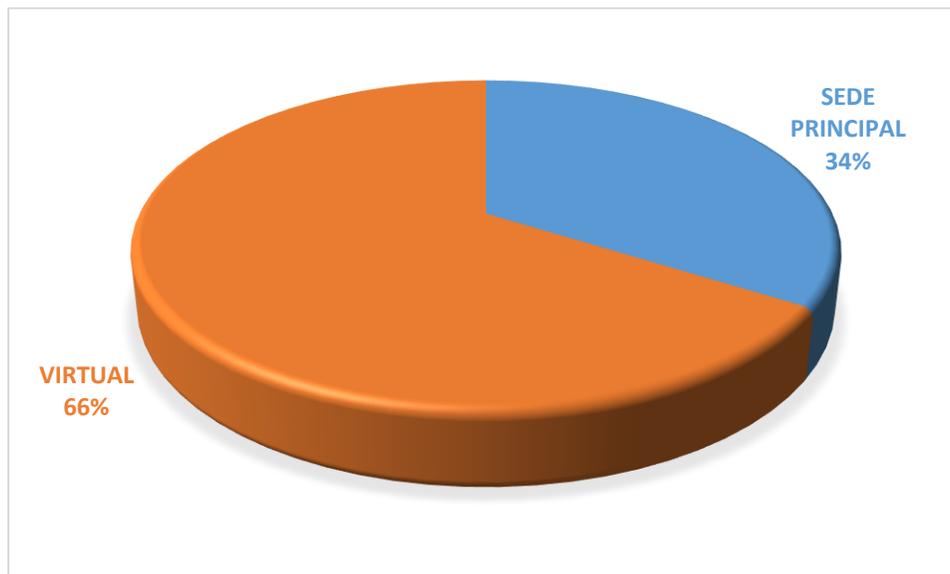
Con el fin de medir la satisfacción ciudadana respecto a la prestación de servicio, durante el mes de marzo se aplicaron cincuenta (50) encuestas de satisfacción a la ciudadanía (código PA01- PRO1-F07 Versión 2.0), de manera presencial y a través del canal virtual (correo) como se muestra a continuación:

Tabla 1. Número de ciudadanos encuestados

| ATENCIÓN | NO. DE ENCUESTAS |
|-----------------------|------------------|
| PRESENCIAL | 17 |
| VIRTUAL | 33 |
| Total, general | 50 |

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Grafica 1. Porcentaje puntos de atención



Fuente: Oficina atención al ciudadano

Durante el mes de marzo se prestó el servicio de atención presencial y virtual, se aplicaron 50 encuestas, para medir el nivel de satisfacción del servicio, de la siguiente manera: 34 % (17) y un 66% (33) 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

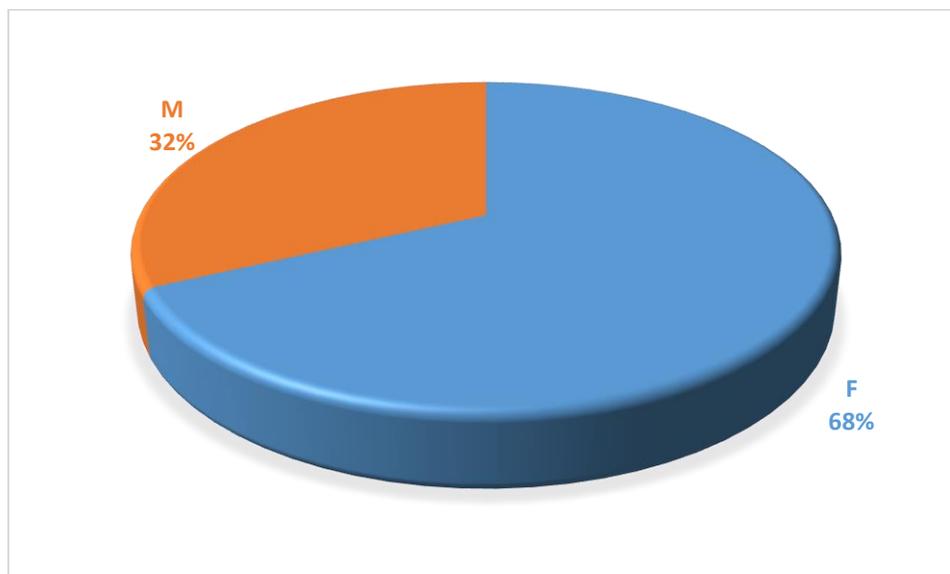
Se evidencia que la población que más solicitó o consultó sobre los servicios del Instituto para el mes de marzo fueron del género femenino 60% (31) y un 40% (21) del género masculino.

Tabla 3. Género

| Género | Número de ciudadanos |
|-----------------------|----------------------|
| F | 34 |
| M | 16 |
| Total, general | 50 |

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Grafica 2. Porcentaje de Género

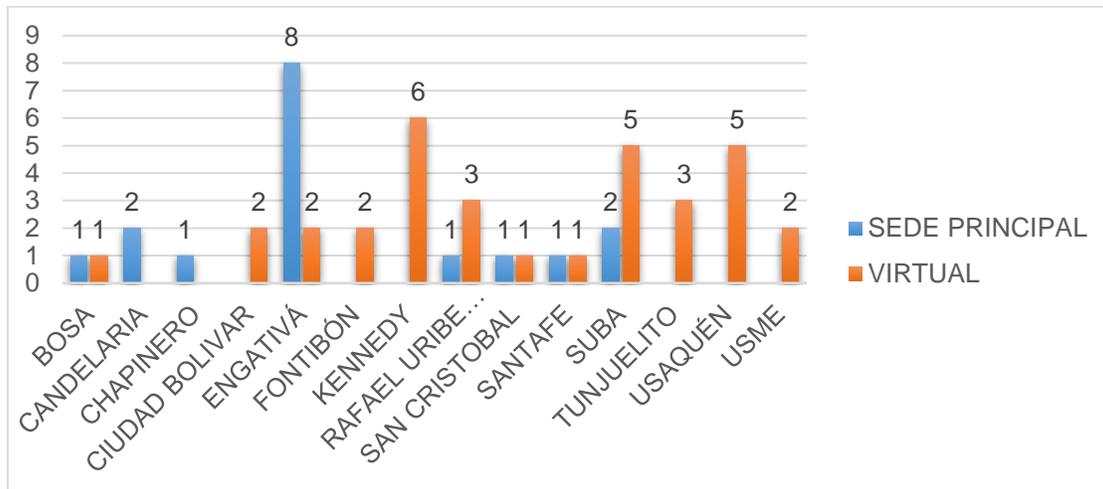


Fuente: Oficina atención al ciudadano

Para este periodo el género femenino fue quien más realizó solicitudes y participaron en el diligenciamiento de la encuesta frente el servicio.

6.2 LOCALIDAD

Grafica 3. Localidad



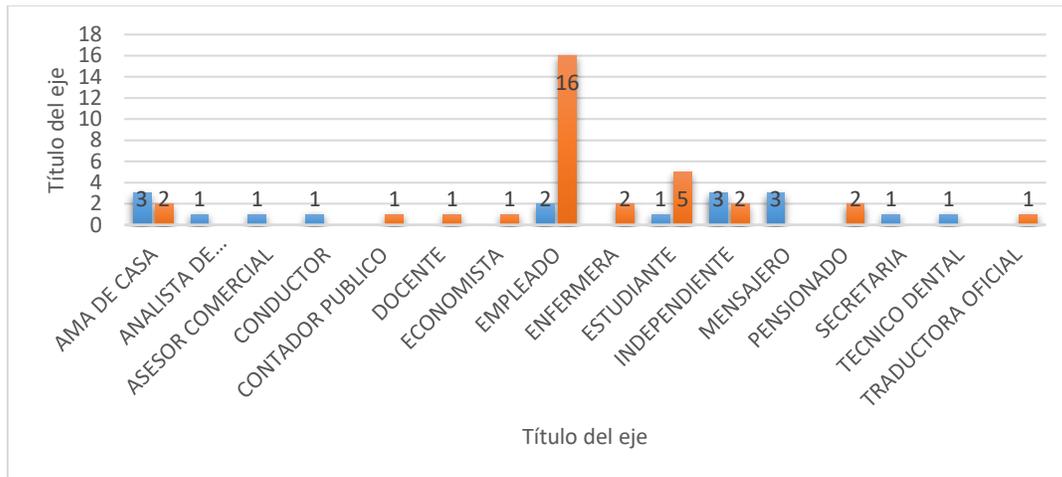
Fuente: Oficina atención al ciudadano

De las 20 localidades del Distrito se observa que la mayor afluencia de ciudadanos que requirió algún servicio ante al instituto fueron las siguientes: 4% (2) Bosa, 4% (2) Candelaria, 2% (1) Chapinero, 4% (2) Ciudad Bolívar, 20% (10) Engativá, 4% (2) Fontibón, 12% (6) Kennedy, 8% (4) Rafael Uribe Uribe, 4% (2) San Cristóbal, 4% (2) Santa fe, 14% (7) Suba, 6% (3) Tunjuelito, 10% (5) Usaquén y un 4% (2).

Durante el mes de marzo, los ciudadanos que más solicitaron algún servicio del instituto fueron de las localidades de Engativá, Suba, Rafael Uribe Uribe, Kennedy y Usaquén.

6.3 OCUPACIÓN

Grafica 4. Ocupación



Fuente: Oficina atención al ciudadano

De acuerdo con el resultado se puede observar que, de los 50 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 32% (16) 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 10% (5) de la muestra, quienes utilizan el canal virtual para dar a conocer diferentes inquietudes y le sigue los independientes con un 6% (3) quienes para el mes de marzo dieron a conocer su inconformidad respecto a los tiempos de respuesta.

Por último, es de resaltar que los mensajeros representan el 6% (3) de la muestra se acercaron al canal presencial para radicación de documentos.

6.4. Edad

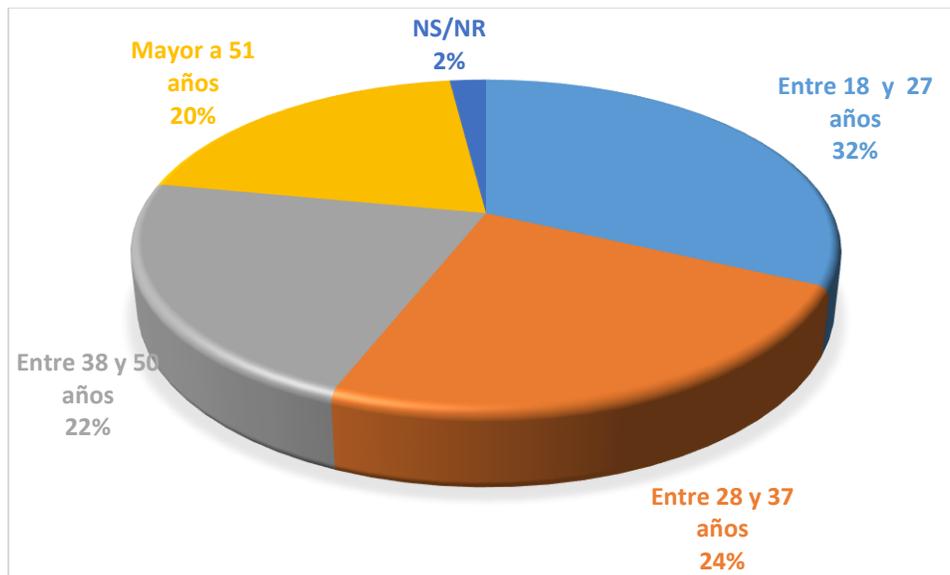
Durante el mes de marzo se observó que del 100% (50) de los ciudadanos encuestados se encuentran en un rango de edad entre un 32% (16) entre 18 y 27 años, 24% (12) entre 28 y 37 años, 22% (11) entre 38 y 50 años, 20% (10) mayor a 51 años y un 2% (1) indicaron la opción NS/NR como se muestra a continuación:

Tabla NO. 5 EDAD

| RANGO DE EDAD | NÚMERO DE CIUDADANOS |
|----------------------|----------------------|
| Entre 18 y 27 años | 16 |
| Entre 28 y 37 años | 12 |
| Entre 38 y 50 años | 11 |
| Mayor a 51 años | 10 |
| NS/NR | 1 |
| Total general | 50 |

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.

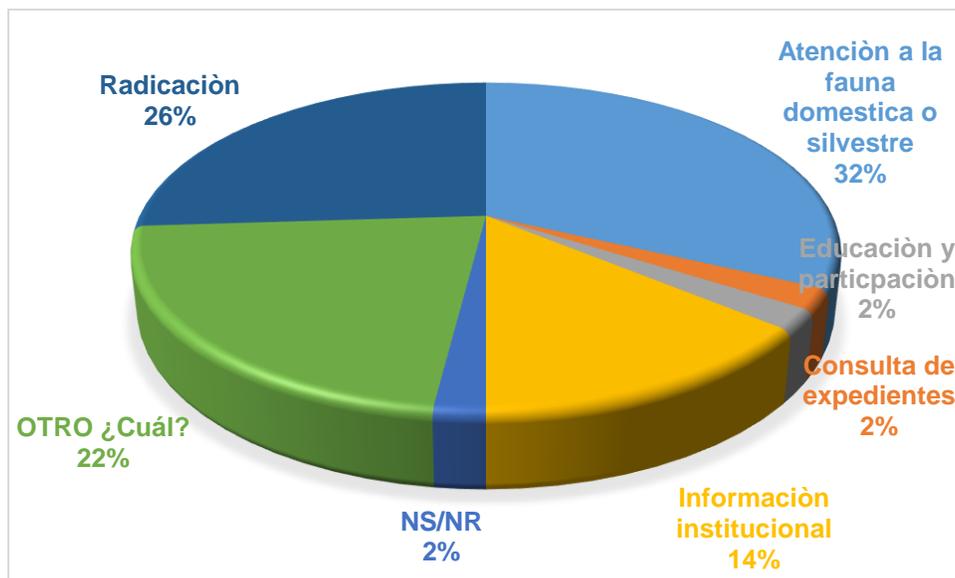
7.1 Razón por la cual los usuarios encuestados requirieron servicio del Instituto.

Tabla 4. Servicios prestados por el Instituto.

| SERVICIO | CANAL DE ATENCION | | Total, general |
|---|-------------------|-----------|-------------------|
| | PRESENCIAL | VIRTUAL | |
| Atención a la fauna doméstica o silvestre | 4 | 12 | 16 |
| Consulta de expedientes | | 1 | 1 |
| Educación y participación | 1 | | 1 |
| Información institucional | | 6 | 7 |
| NS/NR | | 1 | 1 |
| OTRO ¿Cuál? | | 10 | 11 |
| Radicación | 10 | 3 | 13 |
| Total general | 17 | 33 | 50 |

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Grafica 6. Porcentaje servicios requeridos por los ciudadanos.



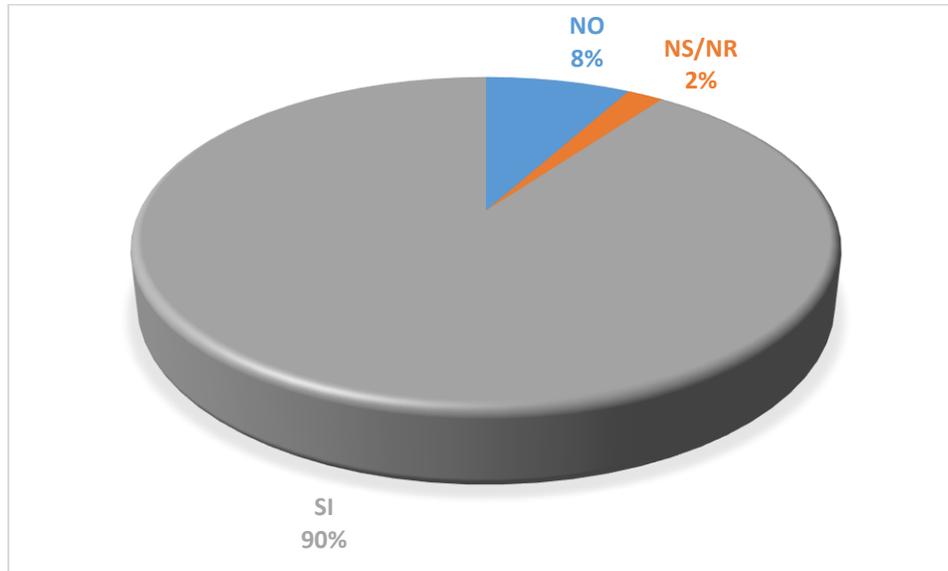
Fuente: Oficina atención al ciudadano

En el mes de marzo de 2020 el 26% (13) de los usuarios encuestados se acercaron a los puntos de atención a realizar radicación de documentos; el 32% (16) Atención a la fauna doméstica o silvestre, 2% (1) Consulta de expedientes, 14% (7) información institucional, 2% (1) Educación, participación, el 22% (11) OTRO ¿Cuál? (el ciudadano no indicó el tipo de servicio que solicitó) y por último un 2% (1) no mencionó el tipo de servicio.

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.

Grafica 7. Trato recibido por parte del servidor.



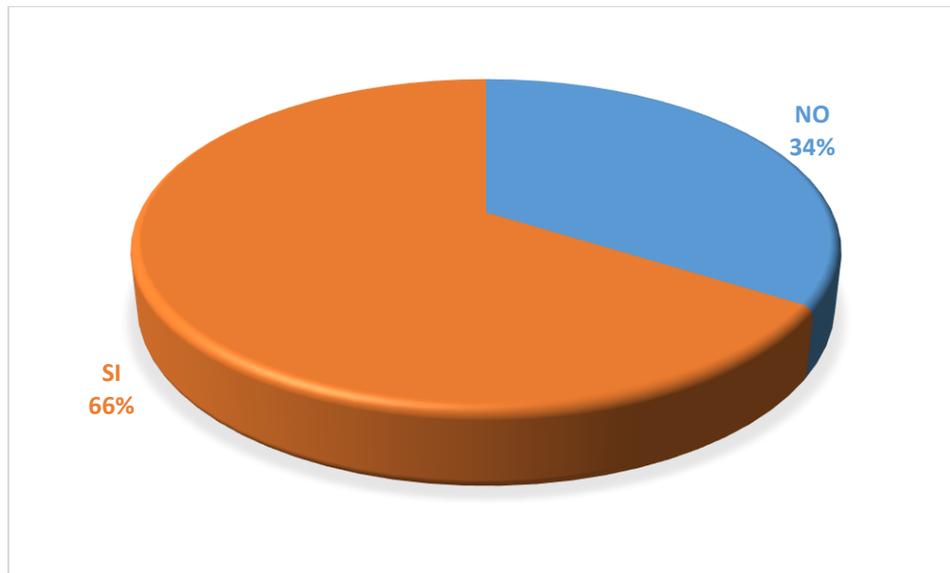
Fuente: Oficina atención al ciudadano

Del 100% (50) de los ciudadanos, un 90% (45) indicaron que recibieron un trato amable por parte del servidor que les brindó el servicio, mientras un 8% (4) mencionaron que no recibieron trato amable y un 2% (1) no indicaron la opción 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 inconformidad con el servicio recibido, dado a que la respuesta no fue recibida dentro de los tiempos y por otra parte la misma no correspondía a la solicitud hecha.

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% (50) un 66% (33) indicaron que fueron resueltas las dudas o solicitudes sobre los servicios prestados por el Instituto y además muestran agradecimiento por la gestión hecha hacia los animales en condición de calle y un 34% (17) 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 indicaron mayor agilidad en tiempos de respuesta y de misma forma actuar.

8. Sugerencias

Grafica 9. Tipo de sugerencias

| SUGERENCIA | NÚMERO DE CIUDADANOS |
|---|----------------------|
| Ampliar intervención para Soacha | 1 |
| Insatisfecho con el servicio | 4 |
| Más charlas de sensibilización | 1 |
| Mejorar tiempos de respuesta | 4 |
| NINGUNA | 38 |
| Respuesta incompleta | 1 |
| Tener en cuenta los casos anónimos denunciados por redes sociales | 1 |
| Total general | 50 |

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Durante el mes de marzo de 2020, 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) Ampliar intervención para Soacha, 8% (4) Insatisfecho con el servicio, 2% (1) Más charlas de sensibilización, 8% (4) Mejorar tiempos de respuesta, 2% (1) Respuesta incompleta, un 2% (1) Tener en cuenta los casos anónimos denunciados por redes sociales y un 76% (38) no indicaron ninguna sugerencia.

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

- *“Pésimo servicio. De nada sirve denunciar.”*
- *“AUN NO SE SI HAN EFCTUADO EL PROCESO QUE SOLITICE ME GUSTARIA TENER UN SEGUIMIENTO DE ELLO O CONOCER EL AVANCE DEL REQUERIMIENTO.”*
- *ME GUSTARIA SABER DONDE LE PUEDO HACER SEGUIMIENTO A MI REQUERIMIENTO*
- *“Intransigentes “*
- *“2020ER0001843 es el número de radicado de mi denuncia, siento que es muy lento el proceso y los animales siguen en la misma situación. Debería ser más ágil el proceso. Gracias”*
- *“Mejorar tiempos de respuesta”*
- *“Tener en cuenta los casos anónimos denunciados por redes sociales “*
- *“anónimos visita adopta animales tiene problemas de salud”*
- *“Estamos en espera para que al menos los dueños de los animalitos (perritos) sean responsables y con su visita se apersonen”*
- *“Dar una respuesta en el menor tiempo posible”*
- *“El 27 de febrero envié a proteccionanimal@alcaldiabogota.gov.co. desde mi correo institucional (ptorresl@alcaldiabogota.gov.co) y el 9 de marzo desde mi cuenta personal (paopaoto@gmail.com) el requerimiento que se copia a continuación y aun no tengo respuesta.”*
- *“Investiguen e indaguen antes de dar respuesta, me parece una falta de respeto que me contesten con un Radicado de enero a una petición de marzo. Primero averigüen a ver si mi gato está, antes de cerrar la petición “*
- *“Porfa amplíen su ayuda a Soacha, se necesita con mucha urgencia ya que es nula la ayuda de entidades locales en el lugar (Como en Cazuca) “*
- *“Lástima que solo atiendan los casos en los que los animalitos están entre la vida y la muerte”*
- *“me parece mal que un gatito de calle no lo reciban”*
- *“Dar respuestas más rápidamente y de la misma forma actuar”*

8. CONCLUSIONES

1. A pesar de que el 78% de los ciudadanos se sienten satisfechos con el servicio y atención brindada, sugieren mayor agilidad en tiempos de respuesta, por lo tanto, se sugiere publicar en la página web del instituto, las modificaciones de tiempos de respuesta a las peticiones a través del decreto nacional 491 de 2020, para conocimiento de los ciudadanos.
2. Para el mes de marzo, 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: *“Investiguen e indaguen antes de dar respuesta, me parece una falta de respeto que me contesten con un Radicado de enero a una petición de marzo. Primero averigüen a ver si mi gato está, antes de cerrar la petición.”*
5. A partir del 19 de marzo se realizó modificación de tiempos de respuesta de acuerdo con el decreto 491 del 2020.

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