



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

NOVIEMBRE 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 noviembre de 2019 se aplicaron 102 encuestas, las cuales nos permitieron medir el nivel satisfacción del ciudadano frente a la atención brindada en el Instituto, obteniendo así un 83% (85) de satisfacción, un 13% (13) de no satisfacción frente al servicio recibido y un 3 % (3) indicaron NS/NR (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 repuesta inmediata.

Ahora bien, el porcentaje de ciudadanos que indicaron que no están satisfechos, plasmaron en las sugerencias que no se dio respuesta a clara a su petición o no están de acuerdo con la misma y a su debido seguimiento.

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 noviembre se aplicaron ciento dos (102) 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:

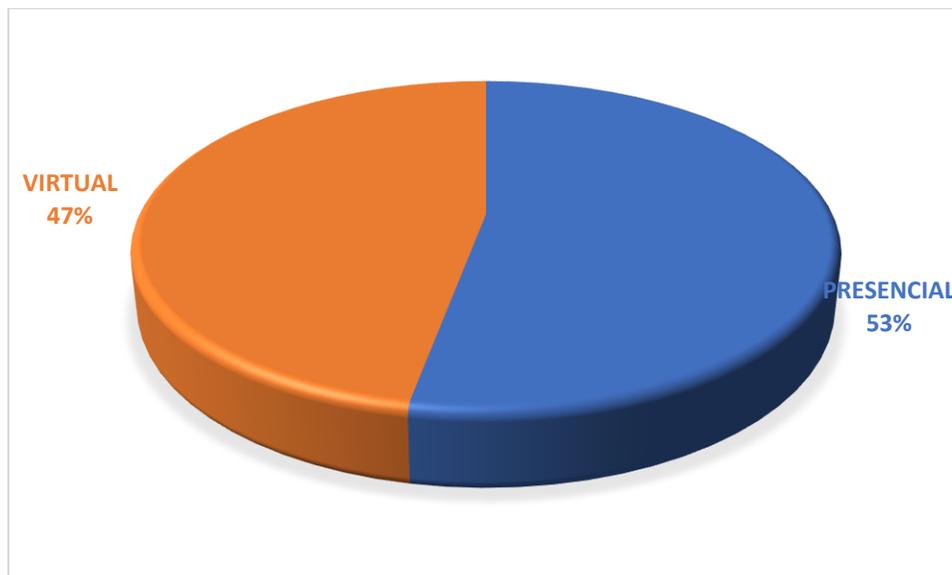


Tabla 1. Número de ciudadanos encuestados

ATENCIÓN	NO. DE ENCUESTAS
PRESENCIAL	54
VIRTUAL	48
Total general	102

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Grafica 1. Porcentaje puntos de atención



Fuente: Oficina atención al ciudadano

Durante el mes de noviembre se prestó el servicio de atención presencial (sede principal – jornadas zoolidarias) y virtual, se aplicaron 102 encuestas, para medir el nivel de satisfacción del servicio, de la siguiente manera: 53% (54) y un 47% (48) 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

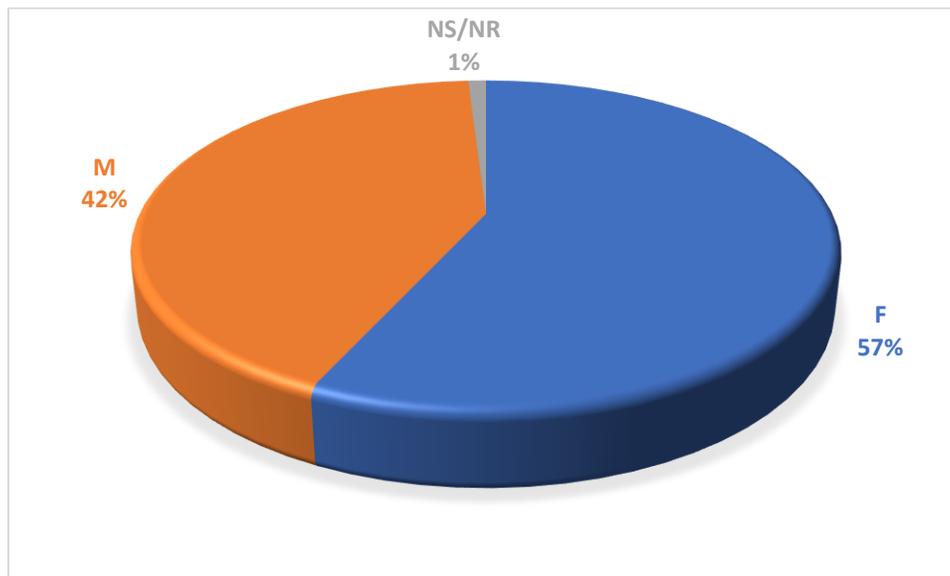
Se evidencia que la población que más solicitó o consultó sobre los servicios del Instituto para el mes de noviembre fueron del género femenino 57% (58) y un 42% (43) del género masculino y un 1% (1) indico NS/NR.

Tabla 3. Género

Género	Número de ciudadanos
F	58
M	43
NS/NR	1
Total, general	102

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Grafica 2. Porcentaje de Género

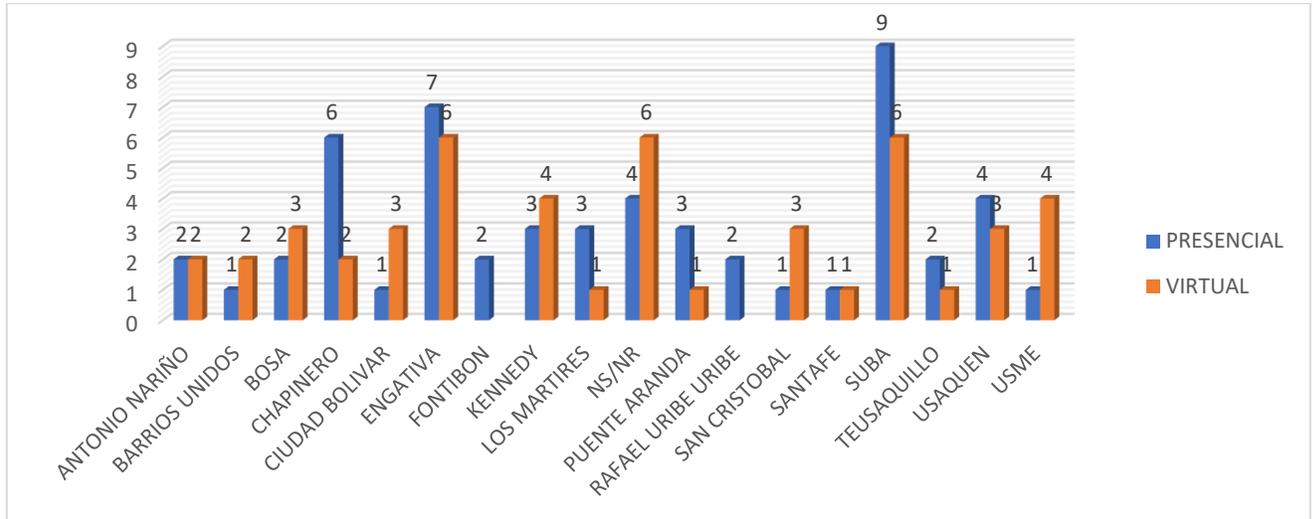


Fuente: Oficina atención al ciudadano



6.2 LOCALIDAD

Grafica 3. Localidad



Fuente: Oficina atención al ciudadano

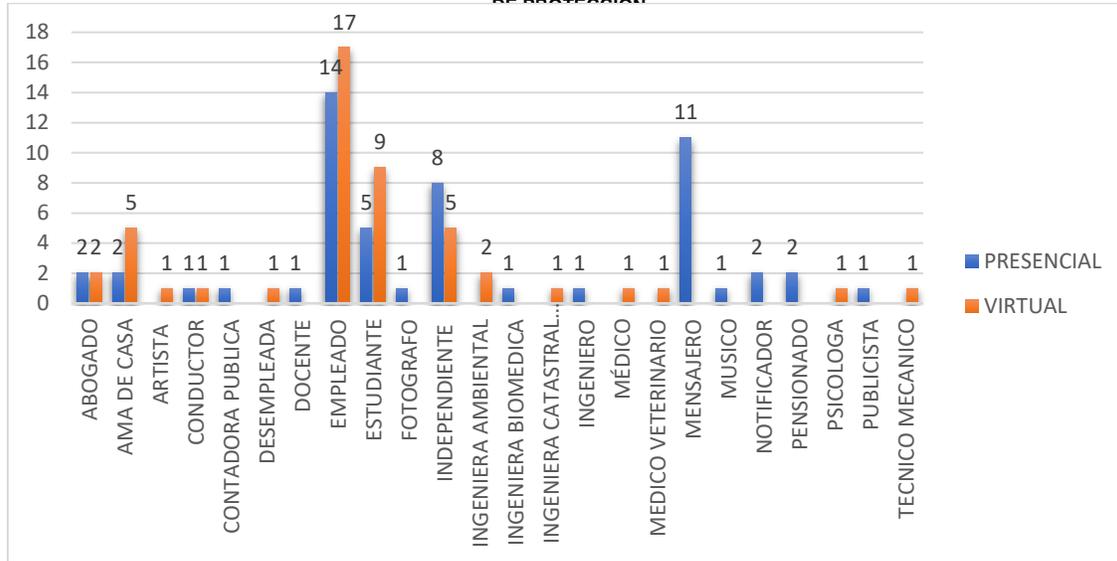
De las 20 localidades del Distrito se observa que la mayor afluencia de ciudadanos que requirió algún servicio ante al instituto fueron las siguientes: 4% (4) Antonio Nariño, 3% (3) Barrios Unidos, 5% (5) Bosa, 8% (8) Chapinero, 4% (4) Ciudad Bolívar, 13% (13) Engativá, 2% (2) Fontibón, 7% (7) Kennedy, 4% (4) Los Mártires, 4% (4) Puente Aranda, 2% (2) Rafael Uribe Uribe, 4% (4) San Cristóbal, 2% (2) Santafé, 15% (15) Suba, 3% (3) Teusaquillo, 7% (7) Usaquén, 5 % (5) Usme y un 10% (10) indico NS/NR.

6.3 OCUPACIÓN

Grafica 4. Ocupación



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



Fuente: Oficina atención al ciudadano

De acuerdo con el resultado de puede observar que, de los 102 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 más representativo: 4% (4) Abogado, 7% (7) Ama de casa, 30% (31) Empleado, 14% (14) Estudiante, 13% (13) Independiente, 11% (11) Mensajero.

6.4. Edad

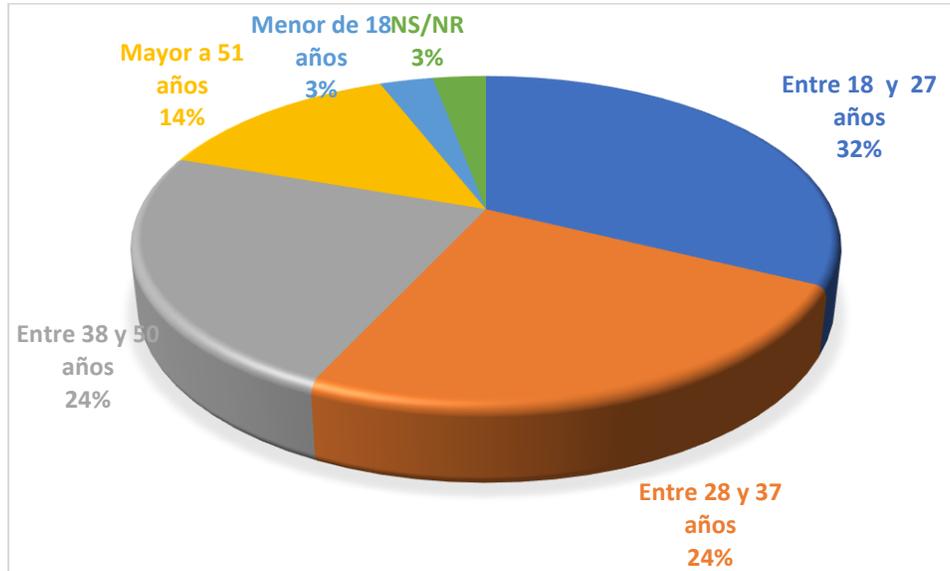
Durante el mes de noviembre se observó que del 100% (102) de los ciudadanos encuestados se encuentran en un rango de edad entre un 32% (33) Entre 18 y 27 años, 24% (25) Entre 28 y 37 años, 24% (24) Entre 38 y 50 años, 14% (14) Mayor a 51 años y un 3% (3) Menor de 18 años 3% (3) y ver como se muestra a continuación:

EDAD	NUMERO DE CIUDADANOS
Entre 18 y 27 años	33
Entre 28 y 37 años	25
Entre 38 y 50 años	24
Mayor a 51 años	14
Menor de 18 años	3
NS/NR	3
Total general	102



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.

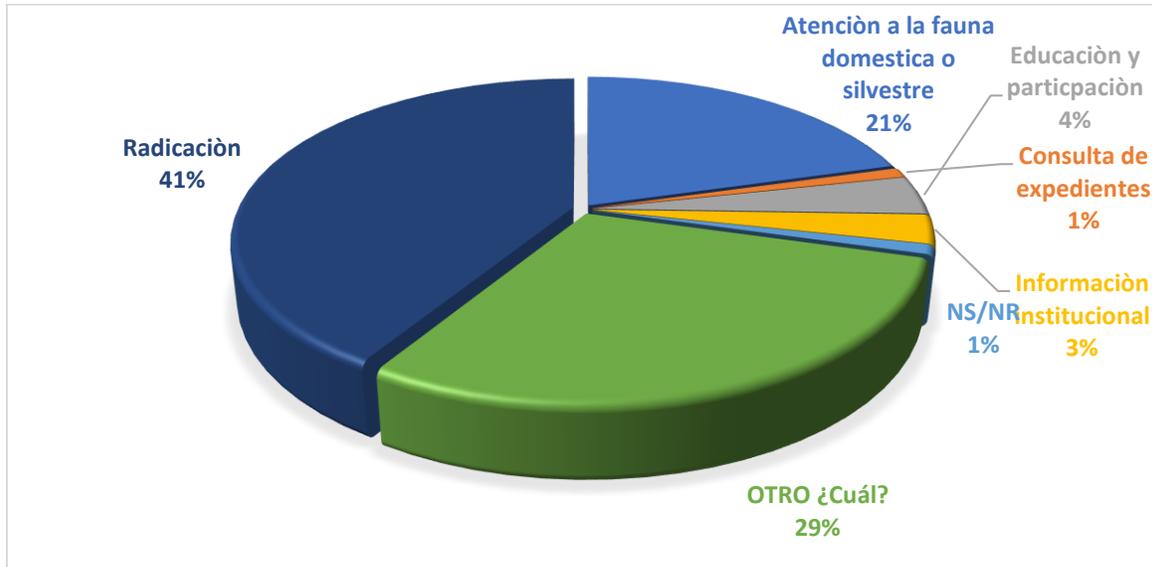
Tabla 4. Servicios prestados por el Instituto.

SERVICIO	CANAL		Total general
	PRESENCIAL	VIRTUAL	
Atención a la fauna doméstica o silvestre	9	12	21
Consulta de expedientes		1	1
Educación y participación	1	3	4
Información institucional	1	2	3
NS/NR		1	1
OTRO ¿Cuál?	6	24	30
Radicación	37	5	42
Total general	54	48	102

Fuente: Oficina atención al ciudadano



Grafica 6. Porcentaje servicios requeridos por los ciudadanos.



Fuente: Oficina atención al ciudadano

En el mes de noviembre de 2019 el 41% (42) de los usuarios encuestados se acercaron a los puntos de atención a realizar radicación de documentos; el 21% (21) Atención a la fauna doméstica o silvestre, 1% (1) Consulta de expedientes, 3% (3) información institucional, 4% (4) Educación, participación, 29% (30) OTRO ¿Cuál? (hace referencia a implantación de microchip y esterilización) y un 1% (1) indico NS/NR

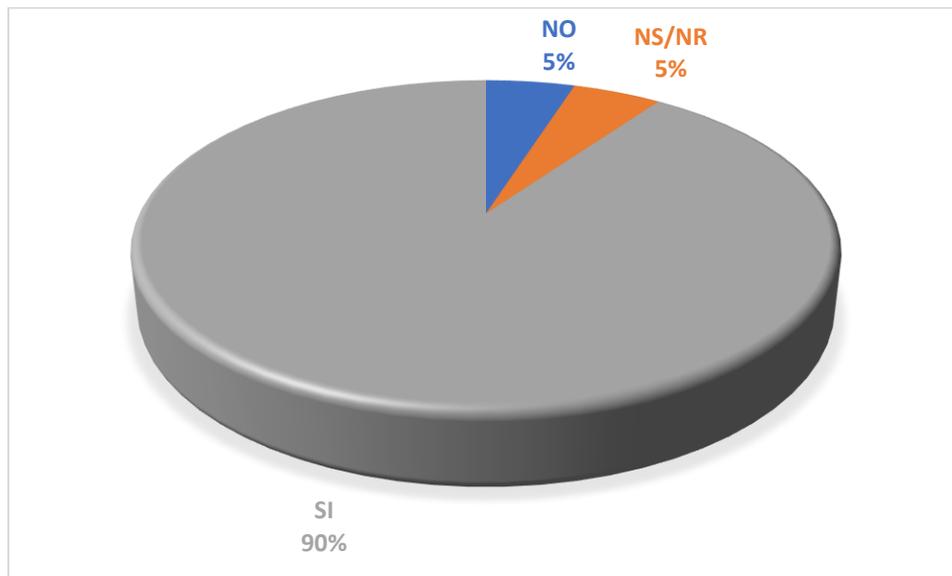
7.2 ¿Recibió un trato amable de la persona que lo atendió?

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% (102) de los ciudadanos, un 90% (92) 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 5% (5) indicaron NS/NR

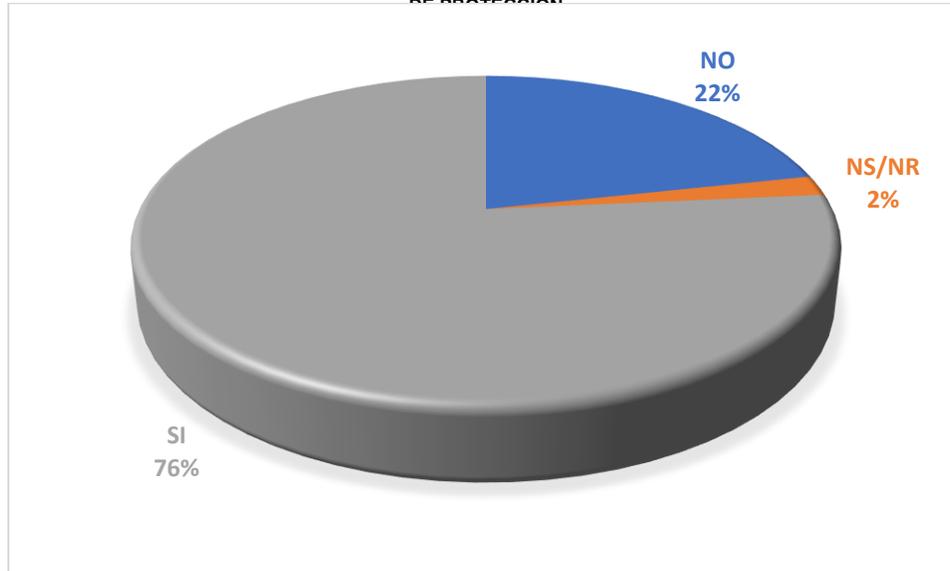
En este punto es de aclarar que los ciudadanos que indicaron no recibir trato amable fueron atendidos por el canal virtual (correo), dentro de las sugerencias plasman inconformidad con la respuesta brindada a sus solicitudes y mayor agilidad en los procesos de atención a urgencias y brigadas médicas.

3 ¿El servicio prestado en el Instituto resolvió sus dudas, inquietudes o necesidades?

Grafica 8. Porcentaje si se resolvió duda



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



Fuente: Oficina atención al ciudadano

De la totalidad de ciudadanos atendidos el 100% (102) un 76% (78) 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 22% (22) mencionaron que no fueron resueltas sus dudas por parte del instituto y un 2% (2) indicaron NS/NR.

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.

8. Sugerencias

Grafica 9. Tipo de sugerencias

SUGERENCIAS	NUMERO DE CIUDADANOS
FORTALECER LOS CONOCIMIENTOS DE QUIENES ATIENDEN	1
FORTALECER PROGRAMA DE ESCUADRON ANTICRUELDAD	2
FORTALECER PROGRAMA DE VOLUNTARIADO	1
INCONFORMIDAD CON RESPUESTA	5
INCONFORMIDAD CON SERVICIO LINEA 123	4
INCONFORMIDAD CON SERVICIO PRESTADO	4
MAYOR ORGANIZACIÓN DE JORNADA DE ESTERILIZACIÓN	3
MAYOR PUBLICIDAD	1
MEJORAR SERVICIO VIRTUAL	1
MEJORAR SERVICIO TELEFÓNICO	5
NINGUNA	75
Total general	102

Fuente: Oficina atención al ciudadano



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

Durante el mes de noviembre de 2019, en Bogotá D.C., 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: 1% (1) Fortalecer los conocimientos de quienes atienden, 2% (2) Fortalecer programa de escuadrón anticrueldad, 1% (1) Fortalecer programa de voluntariado, 5% (5) Inconformidad con respuesta, 4% (4) Inconformidad con servicio línea 123, 4% (4) Inconformidad con servicio prestado, 3% (3) Mayor organización de jornada de esterilización, 1% (1) Mayor publicidad, 1% (1) Mejorar servicio virtual, 5% (5) Mejorar servicio telefónico y un 74% (75) indicaron la opción Ninguna.

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

“MAYOR PUBLICIDAD A LA COMUNIDAD PARA LOGRAR LA PARTICIPACION DE LAS SOCIEDAD CON LA PROTECCION DE LOS ANIMALES.”

“La página web no responden los derechos de petición y no responden correos electrónicos.”

“DEBERIAN HABILITAR RECIBIR EVIDENCIAS COMO ARCHIVOS Y VIDEOS PRESENCIALMENTE, POR LO DEMAS

“MEJORAR SERVICIO TELEFONICO”

“RESPUESTA AL PBX 647717 X CUENTO NO CONTESTAN GRACIAS”

“MEJORAR ORGANIZACIÓN DE JORNADAS”

“MAYOR ORGANIZACIÓN DE JORNADA DE ESTERILIZACION”

“MAYOR ORGANIZACIÓN DE JORNADA DE ESTERILIZACION”

“Mejoren la comunicación”

“Mejoren la comunicación”

“LAS DENUNCIAS POR MALTRATO ANIMAL A TRAVES DE DERECHOS DE PETICION NO SON EFICACES SE DEDICAN A PEDIR DIRECCIONES Y MENTIR SOBRE EL SUPUESTO SEGUIMIENTO, COPIAN Y PEGAN RESPUESTAS Y NUNCA DAN LA CARA CON RESPUESTAS CLARAS Y SEGUIMIENTOS DEL CASO PERMITIENDO QUE EL ABUSO Y MALTRATO ANIMAL SIGUEN, SON PROFESIONALES FALTOS DE CORAZON QUE NO HACEN NADA NI SIQUIERA RESPONDER UN DERECHO DE PETICION”

“Anteriormente llamé al 123 y me dejaron sin respuesta y esperando.”

“Anteriormente llamé al 123 y me dejaron sin respuesta y esperando.”

“FORTALECER LOS CONOCIMIENTOS DE QUIENES ATIENDEN”

“La entrega del número de radicado de la queja es demorado. Todavía no ha Sido atendida, por lo cual no puedo opinar sobre el servicio”

“Tener más acceso a ser voluntario y poder trabajar en el instituto”

Avda. Calle 116 No. 70G-82

proteccionanimal@alcaldiabogota.gov.co

Bogotá D.C



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal
IDPYBA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

“Deberían de responder un poco más rápido las solicitudes que se piden yo avise desde el 1 que había un perro pitbull abandonado y en condiciones no aptas y es el día que no han ido me dijeron que estaba en proceso únicamente”

“Hacer más énfasis en quitarle la potestad a dueños de mascotas que infligen crueldad y desentendimiento por ellos”

“Si uno envía fotos de evidencia con imágenes por este medio también debería ser atendido el caso, por la línea 123 ha sido casi imposible.”

“Muy lento el trámite”

“El instituto de protección fue creada para atender animalitos en estado de maltrato y abandono igual que he acudido solicitando brigadas de esterilización y nunca se sabe que tramite le dan a los casos esperamos con urgencia la nueva administración de la ciudad para que CAMBIEN PERSONAL INEPTO que recibe los recursos y no se sabe que los hacen.”

“Les falta mucho por mejor y crear más escuadrones anti-crueldad en cada localidad ya que es molesto la demora en los casos llegan cuando uno ya resolvió el caso y además tiene uno que exponer su vida con ciertas personas que son muy agresivas e intolerantes a los reclamos. Por otro lado, hace falta mucha más gente para atención al cuidado llama uno con respeto a reportar caso y la única persona que contesta allí una señora es muy grosero y le cuelga a uno además jamás le dan respuesta a uno sobre los casos y visitas aparte que no contestan en ninguna extensión. Por favor pongan diferentes personas que ayuden a resolver también rápidamente los casos de la propiedad horizontal porque mantener un perro en un balcón sin espacio para moverse eso es un maltrato igual y pongan castigos porque solo decir que está bien de salud y que lo cuidan bien y ya hay terminan los casos. Obliguen a estas personas a que los manden a un colegio o que los den en adopción verifiquen que no reincidan y cóbrenles una multa o hasta quítenle el perro y sean más ágiles en tomar los casos ya que es demorado y estos maltratadores les dan el tiempo suficiente para crear una historia falsa de que aman a sus mascotas y también tenerlos en una base datos para saber si son personas nuevamente incurriendo en estos hechos de maltrato.”

8. CONCLUSIONES

- A pesar de que el 83% de los ciudadanos se sienten satisfechos con el servicio y atención brindada, sugieren realizar más organización en las jornadas de esterilización y agilidad en los procesos.
- Se les sugiere tener en cuenta las fechas de términos de ley de acuerdo con el Artículo 14. Ley 1755 de 2015 para contestar las peticiones o solicitudes de información, para que al ciudadano le llegue la respuesta dentro de los términos.
- Durante los últimos informes de satisfacción los ciudadanos solicitan que haya puntos de atención en las localidades, para fortalecer los programas de Escuadrón Anticrueldad, brigadas de salud y urgencias veterinarias.
- A pesar de las campañas de esterilización que se han venido realizando por localidades y al cambio de metodología por zonas, y a que le ciudadano puede



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCION
Y BIENESTAR ANIMAL

asistir a cualquier punto, los mismos sugieren que se realicen mas campañas de esterilización.

- Para este mes se observa un 4% (4) de los ciudadanos están inconformes con el servicio recibido a través del canal telefónico, razón por la cual se sugiere tener mas personal disponible para las líneas telefónicas y con el conocimiento para dar orientación eficaz, oportuna, ante los diferentes casos que exponen.
- Por otra parte, se evidencia que un 5% (5) mostraron inconformidad con la respuesta dada por parte del instituto, por lo tanto, se sugiere mejorar los tiempos de respuesta, y que la misma contenga atributos de claridad, calidez, oportunidad

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