

INFORME DE RESULTADOS
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA
ATENCIÓN AL CIUDADANO

INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

ABRIL 2021

1. JUSTIFICACION

El servicio al ciudadano es la más noble función del Estado y sus entidades, pues mediante él se atiende las demandas de la ciudadanía y nos permite dar cumplimiento de los derechos y de los deberes ciudadanos;

El Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal en el marco de la Política Pública de Atención a la Ciudadanía y comprometido con el mejoramiento continuo de sus procesos y procedimientos para brindar un mejor servicio a la ciudadanía, realiza periódicamente encuestas de satisfacción que permitan implementar acciones de mejora en pro de mejorar la gestión pública de la entidad y procurar el buen uso de los recursos públicos.

Durante el mes abril de 2021 los ciudadanos que utilizan los canales de atención del Instituto respondieron 171 encuestas de percepción de la satisfacción, las cuales nos permitieron medir el nivel satisfacción del ciudadano frente a la atención brindada en el Instituto, obteniendo así que en promedio el 72% de ellos se encuentran satisfechos con la atención.

NOTA: En el mes de abril se aplicaron encuestas virtuales, no obstante, se prestó el servicio de manera presencial en la Sede Administrativa y Red Cade.

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.

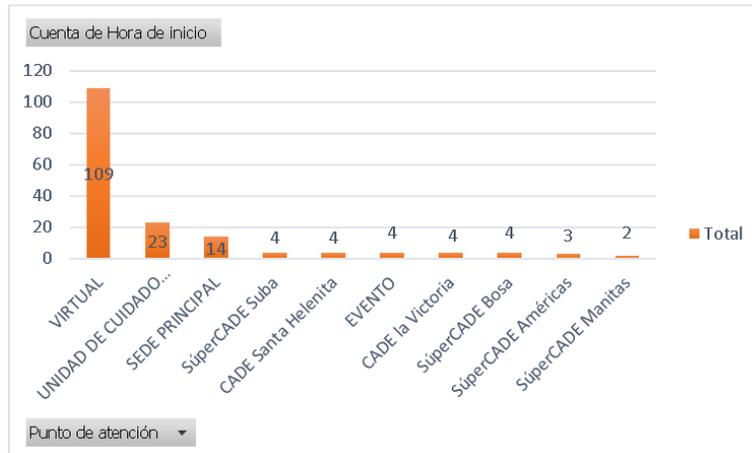
4. TAMAÑO DE LA MUESTRA

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. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

5.1. CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS

5.1.1. PUNTO DE ATENCIÓN

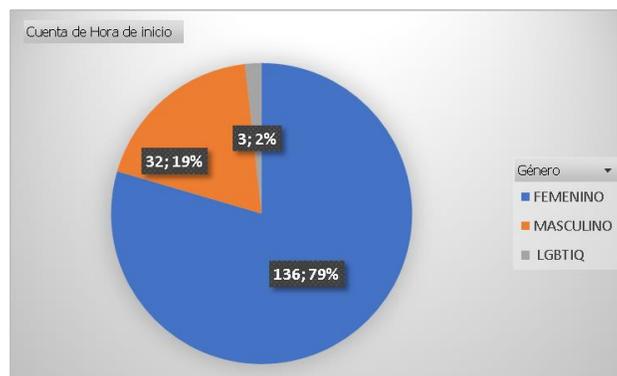


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 65% (109) de los ciudadanos que respondieron la encuesta lo hicieron a través de correo electrónico, debido a que es el más utilizado por la ciudadanía para realizar sus peticiones; el 35% (62) respondieron que se acercaron a los puntos de atención presencial habilitados para los servicios de asesoría y radicación de documentos.

De acuerdo con lo anterior un 11% (21) se acercaron a la Red cade y un 24% (41) a los puntos Unidad de Cuidado Animal, Sede Administrativa y eventos.

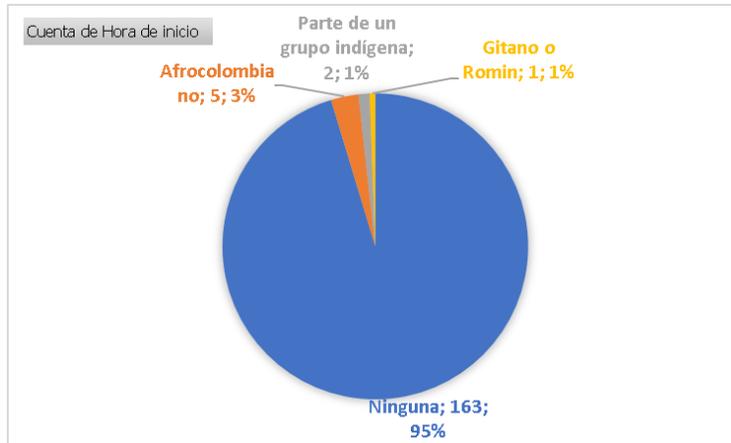
5.1.2. GENERO



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Para el mes de abril quienes más respondieron la encuesta corresponden al género femenino con un 79% (136); un 19% (32) participó el género masculino y un 2% (3) corresponde al género LGTBI.

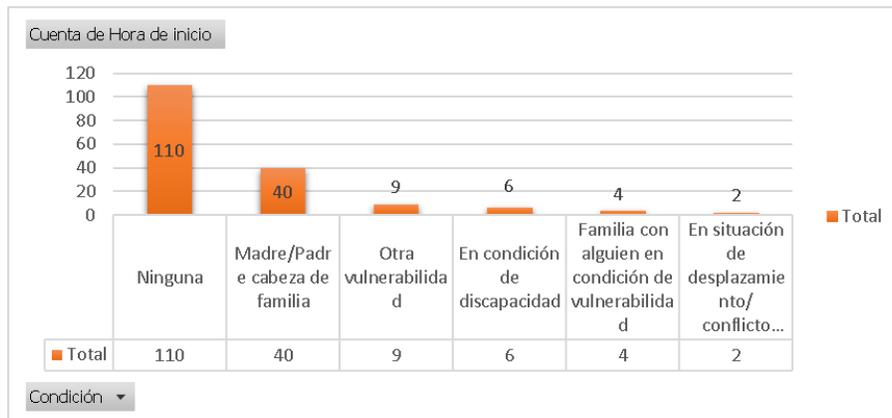
5.1.3. GRUPO ÉTNICO



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Con el fin de identificar a qué grupo étnico pertenecen los ciudadanos que acuden a solicitar los servicios del Instituto, se incluyó la pregunta en la encuesta, arrojando como resultado que el 95% (163) indicaron no pertenecer a ningún grupo étnico, el 3% (5) de los ciudadanos se identifican en el grupo Afrocolombiano, el 1% (2) hacen parte del grupo indígena, el 1% (1) hacen parte del grupo Gitano o Romín.

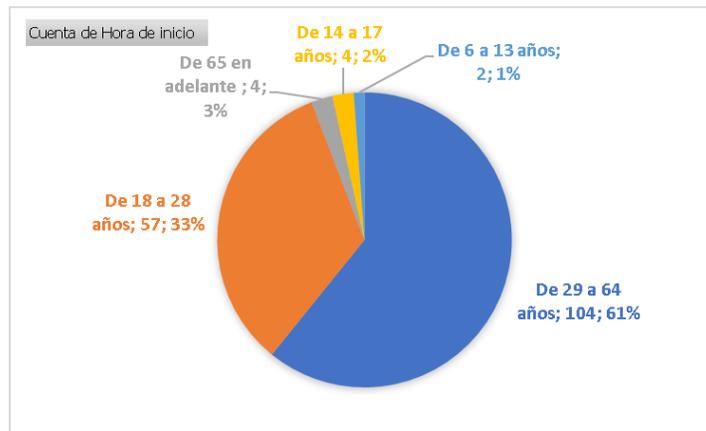
5.1.4. CONDICIÓN



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 64% (110) de los ciudadanos encuestados no presentan ninguna condición especial; el 23% (40) indicaron Madre/Padre cabeza de familia, el 5% (9) indicaron Otra vulnerabilidad, 4% (6) indicaron en condición de discapacidad, un 2% (4) mencionaron Familia con alguien en condición de vulnerabilidad y 1% (2) estar en situación de desplazamiento/ conflicto armado.

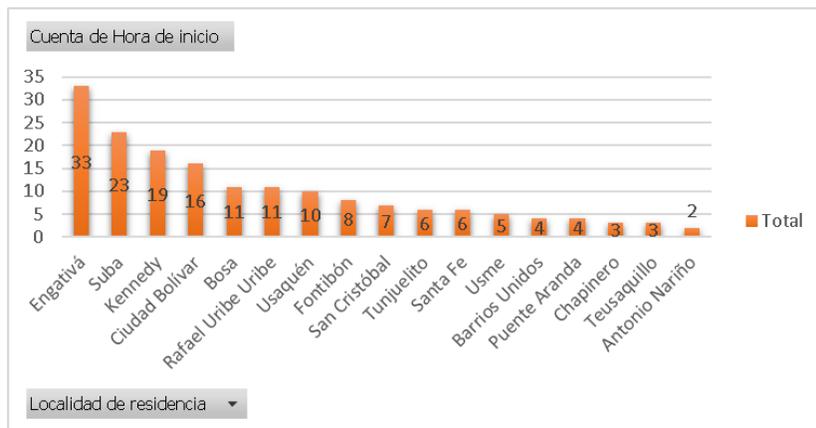
5.1.5. RANGO DE EDAD



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De acuerdo al rango de edad de los ciudadanos que utilizan los diferentes canales de atención para realizar sus peticiones, hacer seguimiento a las mismas y para asesorías, se evidencia que el 61% (104) están entre los 29 y los 64 años de edad, el 33% (57) están entre los 18 a 28 años de edad, el 3% (4) son de 65 años en adelante y un 2% (4) están entre los 14 y los 17 años de edad, el 1% (2) de 6 a 13 años.

5.1.6. Localidad de Residencia



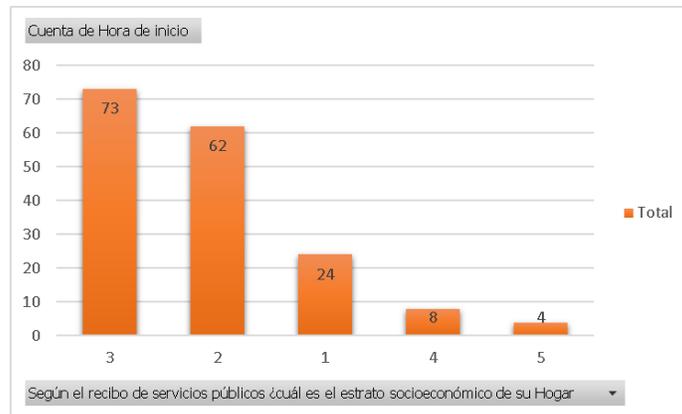
Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De las 20 localidades del Distrito se observa que la mayor afluencia de ciudadanos que requirió algún servicio ante el Instituto fueron las siguientes: 19% (33) Engativá, 13% (23) Suba, 11% (19) Kennedy, 9% (16) Ciudad Bolívar, 6% (11) Bosa, 6% (11) Rafael Uribe Uribe, 6% (10) Usaquén, 5% (8)

Fontibón, 4% (7) San Cristóbal, 4% (6) Tunjuelito, 4% (6) Santafe, 3% (5) Usme, 2% (4) Barrios Unidos, 2%(4) Puente Aranda, 2% (3) Chapinero, 2%(3) Teusaquillo y un 1%(2) Antonio Nariño.

Los ciudadanos que mas solicitaron informacion o servicios por parte del instituto fueron de las localidades Engativa ,Suba, Kennedy, Ciudad Bolívar, Bosa, Rafael Uribe Uribe y Usaquén quienes usaron el canal virtual y presencial para solicitar jornadas de esterilización, realizar seguimiento a sus peticiones e interponer denuncias por posible maltrato animal.

5.1.7. Estrato socioeconomico

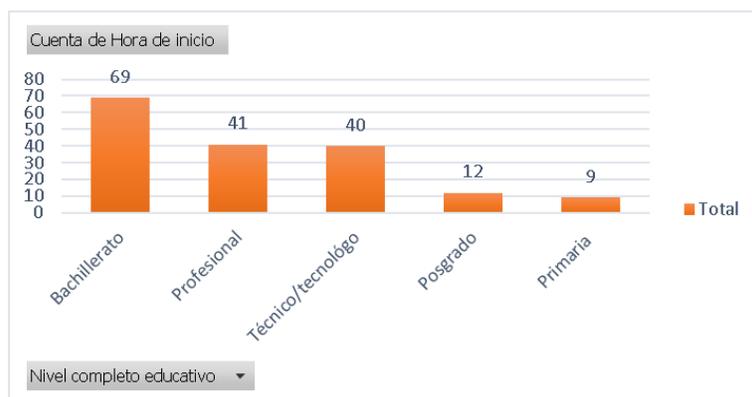


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 43% (73) de los ciudadanos se encuentran ubicados en localidades correspondientes a estrato 3; el 36% (62) en estrato 2; el 14% (24) en estrato 1, 5% (8) estrato 4 y un menor porcentaje hacen parte del estrato 5 con un 2% (4).

Para el periodo de abril los ciudadanos que se identificaron en hacer parte de estrato 1, 2 y 3 son quienes mas solicitan jornadas de esterilización y para realizar seguimiento a los casos denunciados.

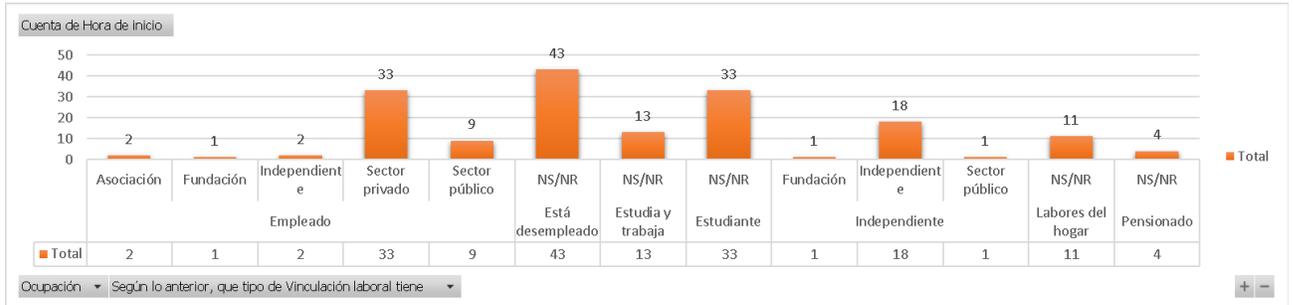
5.1.8. Nivel completo de educación



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 40% (69) de los encuestados culminaron estudios como Bachiller, el 24%(41) son profesionales, el 23% (40) son son tecnicos o tecnólogos , un 7%(12) tiene un posgrado, y un 5% (9)culminaron la primaria.

5.1.9. Ocupación laboral y sector en el que se encuentra vinculado

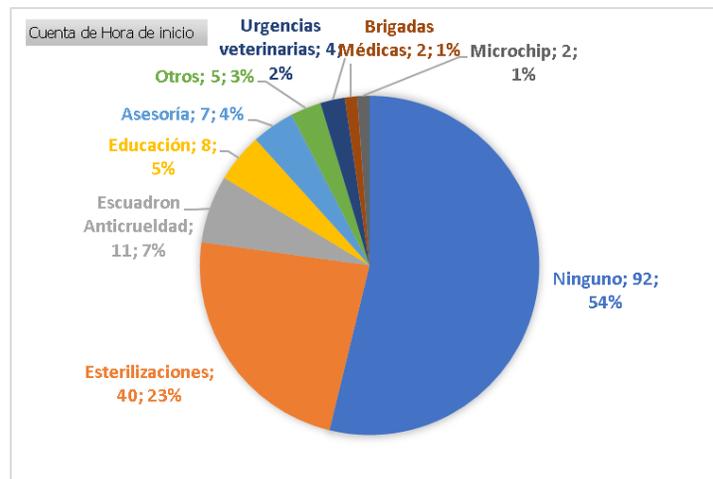


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 27% (47) de los ciudadanos encuestados manifiestan que se encuentran empleados y hacer parte de los siguientes sectores; 19% (33) Sector privado, 5% (9) Sector público, el 1% (2) Asociación, el 1% (1) Fundación y un 1% (2) Independiente, el 25% (43) están desempleados, el 19% (33) son estudiantes, el 12% (20) son independientes y hacen parte de los siguientes sectores; 11% (18) Independiente, 1% (1) Fundación y un 1% (1) Sector público, el 6%(11)se dedican a se dedican a Labores del hogar y por ultimo el 2%(4) son ciudadanos pensionados.

5.2. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

5.2.1. Servicios que han utilizado



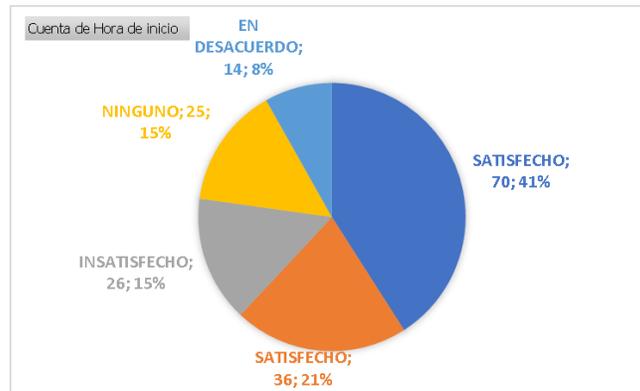
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los ciudadanos encuestados el 54% (92) responden que no indicaron el servicio solicitado; el 23% (40) han utilizado o han requerido información sobre Esterilización, 7% (11) han expuesto casos

de presunto maltrato animal, para el grupo de Escuadrón Anticrueldad, 5% (8) Educación, 4% (7) solicitaron asesoría, el 3% (5) Otros, 2% (4) Urgencias Veterinarias, 1% (2) Brigadas de Salud, y un 1% (1) indico Microchip.

Con lo anterior podemos observar que los servicios más solicitados por parte de los ciudadanos son Esterilización, Escuadrón Anticrueldad y Urgencias Veterinarias.

5.2.2. Nivel de satisfacción con los servicios utilizados

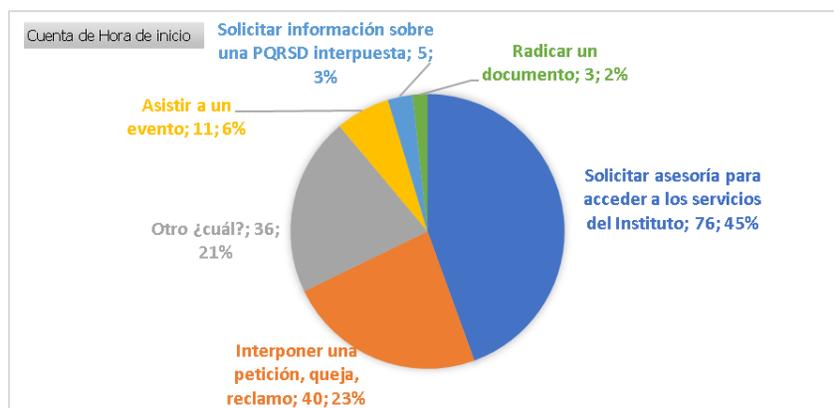


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De acuerdo a los servicios que los ciudadanos manifiestan haber utilizado se les solicitó responder qué tan satisfechos se encuentran una vez recibidos, en la grafica se evidencia que el 62% (106) de los ciudadanos se encuentran satisfechos y muy satisfechos, el 15% (26) indicaron estar insatisfechos, un 15% (25) no indicaron opción alguna y un 8% (14) indicaron estar en desacuerdo.

El porcentaje de personas que se encuentran insatisfechas manifiestan inconformidad con la información suministrada a través de las respuesta dada a sus peticiones y al tiempo de gestión de las mismas e inconformidad con falta de jornadas de esterilización y la atención a casos de maltrato y urgencias veterinarias.

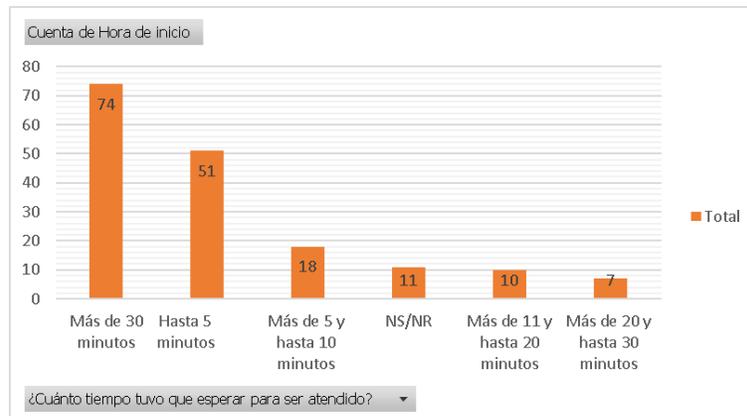
5.2.3. Motivo de la atención



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 45% (76) de los ciudadanos utilizó nuestros canales para solicitar asesoría para acceder a los servicios del Instituto, 23 % (40) Interponer una petición, queja, reclamo, el 21% (36) indicaron Otro ¿cuál?, 6% (11) indicó la opción asistir a un evento, un 3% (5) Solicitar información sobre una PQRSD interpuesta y un 2% (3) Radicar un documento.

5.2.4. Tiempo de espera para ser atendido



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana



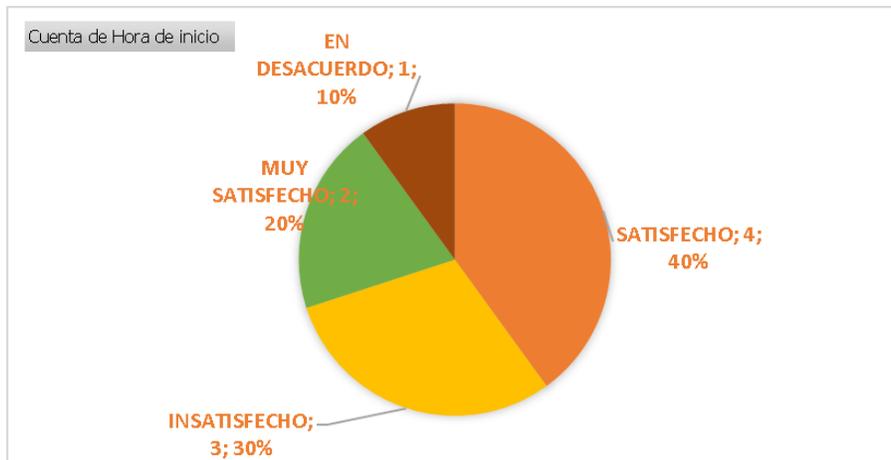
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El tiempo de espera se analiza teniendo en cuenta el canal utilizado para dar respuesta, razón por la cual se deben tener en cuenta las dos gráficas anteriores, en donde inicialmente se observa que los encuestados respondieron haber esperado más de 30 minutos, lo cual corresponde la 43% (74), sin embargo al analizar el canal de atención, en su mayoría corresponde a las personas que utilizaron el canal virtual, situación que se encuentra asociada al alto volumen de solicitudes ciudadanas ingresadas por correo institucional a diario y se responden a la medida en la que van llegando.

Asi mismo, es de aclarar que el horario de atención a través del canal virtual es de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m a 5:00 p.m. por lo anterior las peticiones que ingresan a partir de las 5:00 p.m, se entenderán entregados a la primera hora del día hábil siguiente.

El 30% (51) de los encuestados manifiesta haber esperado hasta 5 minutos, el 11%(18) entre más de 5 y hasta 10 minutos, un 6% (11) no indico ninguna opción , el 6% (10) menciono haber esperado entre Más de 11 y hasta 20 minutos y por último el 4%(7) Más de 20 y hasta 30 minutos.

5.2.5. Recibimiento y organización de la entrada del Instituto

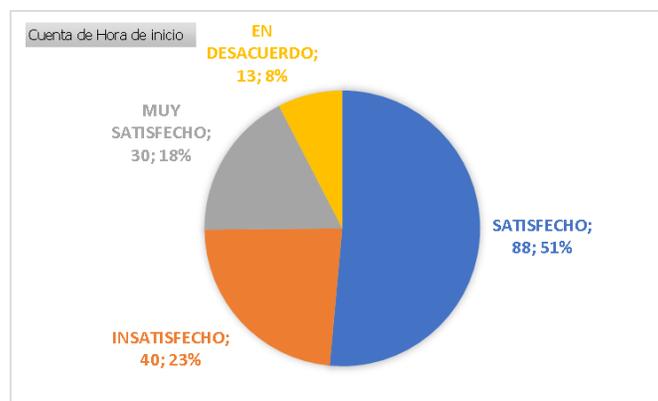


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los 171 ciudadanos que diligenciaron la encuesta solo 10 de ellos, dieron su opinión frente a la pregunta formulada, y se obtuvo que el 60% (6) indicaron estar satisfechos y muy satisfechos, el 30% (3) indicaron estar insatisfechos y un 10% (1) indicó en desacuerdo.

Lo anterior es debido a que el canal mas utilizado fue el virtual con un 65%, por lo tanto, el ciudadano no puede dar su opinión frente a las instalaciones físicas de los puntos de atención habilitados para la atención presencial.

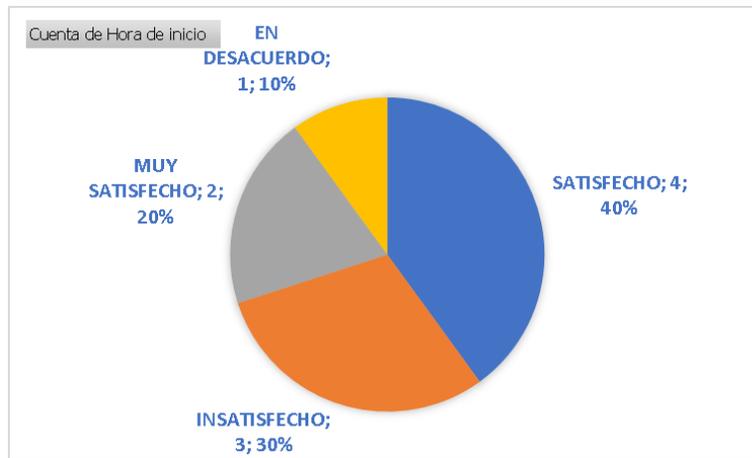
5.2.6. Orientación y direccionamiento de acuerdo con su solicitud



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 69% (118) de los ciudadanos indicaron estar satisfechos y muy satisfechos con la orientación recibida a través de los diferentes canales de atención, el 23% (40) estar Insatisfechos y un 8% (13) en Desacuerdo, las personas que indicaron esta opción mencionan en sus observaciones estar en desacuerdo con las respuestas, tiempo de gestión de estas, con temas de maltrato y urgencias veterinarias, igualmente indicaron inconformidad con jornadas de esterilización

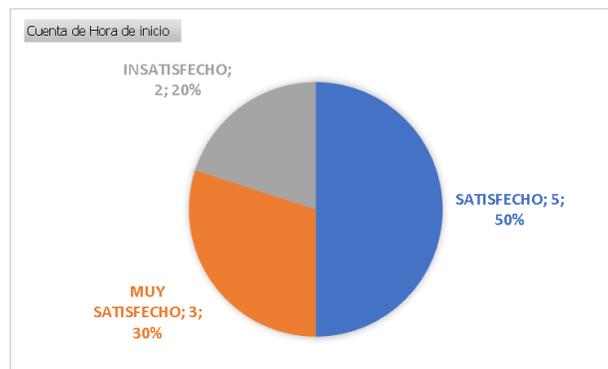
5.2.7. Comodidad y ambiente adecuado del recinto de atención



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los 171 ciudadanos que diligenciaron la encuesta solo 10 dieron su opinión frente a la pregunta formulada, y se obtuvo que el 50% (6) indico estar satisfechos y muy satisfecho, el 30% (3) indicaron estar insatisfechos (en las observaciones indicaron falta de turnos y la organización para jornadas de esterilización) y un 10%(1) menciona estar en desacuerdo, lo anterior dado a que el 65 % de los ciudadanos utilizaron el canal virtual, por tanto, el ciudadano no puede dar su opinión frente a la experiencia de estar en las instalaciones de punto presencial.

5.2.8. Presentación personal de los asesores

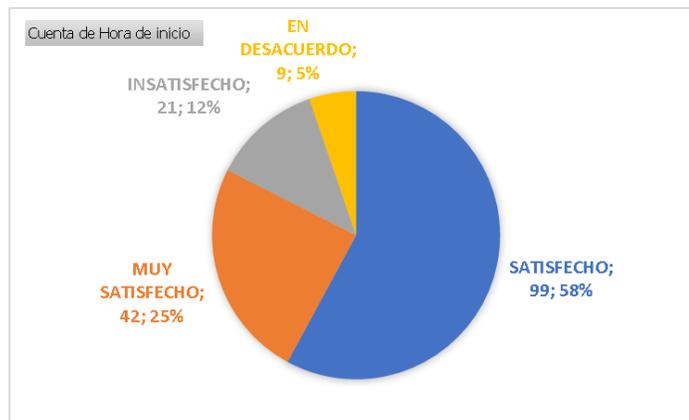


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los 114 ciudadanos que diligenciaron la encuesta 10 de ellos, dieron su opinión frente a la pregunta formulada, y se obtuvo que el 80% (8) indicaron estar muy satisfecho y el 20% (2) están insatisfechos (en las observaciones indicaron falta de turnos y la organización para jornadas de esterilización).

Así mismo, para este mes el 65 % de los ciudadanos utilizaron el canal virtual, por tanto, el ciudadano no puede dar su opinión frente a la presentación personal de los funcionarios o contratistas.

5.2.9. Amabilidad y buena actitud del funcionario que lo atendió

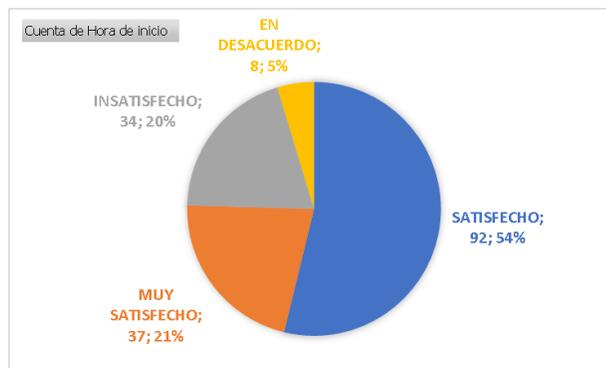


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 83% (141) indicaron estar satisfechos y muy satisfechos, el 12% (21) insatisfechos frente a la pregunta generada, y un 5% (9) están en desacuerdo.

Los ciudadanos que indicaron estar insatisfechos resaltaron inconformidad con el tiempo de gestión de las solicitudes y proceso de esterilización, ya que el canal utilizado fue de manera virtual.

5.2.10. El tiempo que le dedican los asesores a escucharlo y ayudarlo

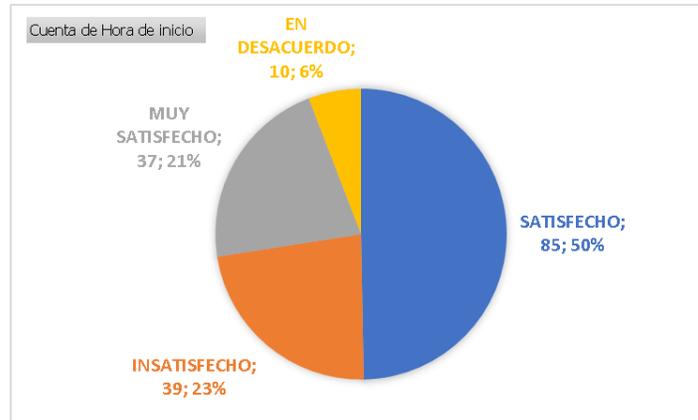


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Con respecto al tiempo que dedican los asesores para escucharlo y ayudarlo, del 100% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta el 75% (129) están satisfechos y muy satisfechas, el 20% (34) insatisfechos y un 5% (8) están en desacuerdo.

Los ciudadanos que indicaron estar insatisfechos resaltaron inconformidad con el tiempo de gestión de las solicitudes y proceso de esterilización, ya que le canal utilizado fue de manera virtual.

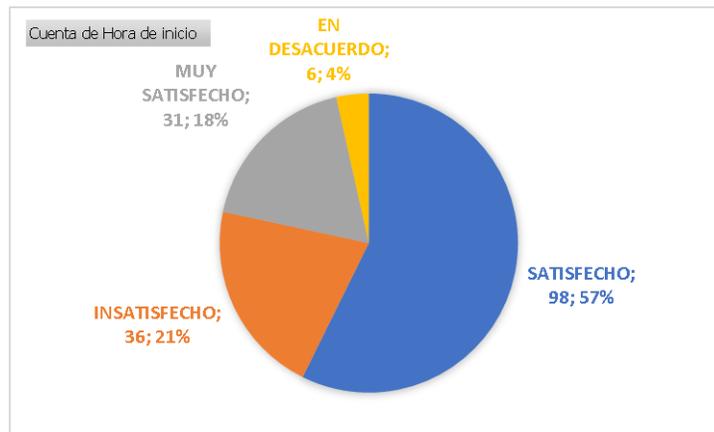
5.2.11. La claridad con la que le comunican la información



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Respecto a la claridad con la que se comunica la información los 171 ciudadanos dieron a conocer su punto de vista frente a la pregunta generada, dando como resultado que 71% (122) están satisfechos y muy satisfechos con la claridad de la información suministrada a través de los diferentes canales de atención, un 23% (39) indicaron estar insatisfechas, ya que la atención fue virtual, por lo cual la respuesta no es inmediata, ya que se radica el caso al área correspondiente para su trámite y un 6% (10) están en desacuerdo.

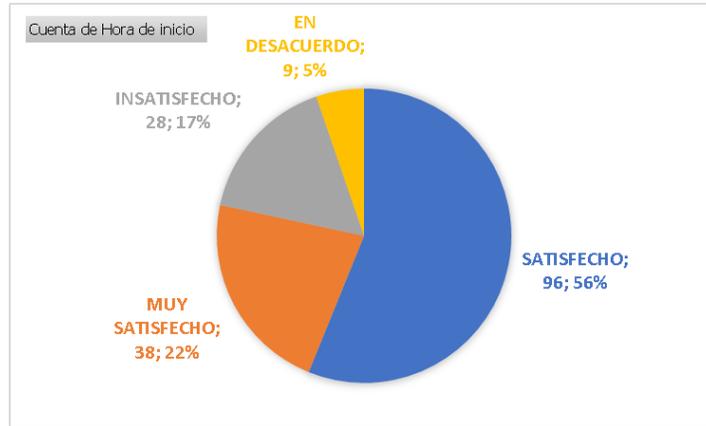
5.2.12. Conocimiento para dar respuesta a su solicitud



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 75% (129) indicaron estar satisfechos y muy satisfechos, el 21% (36) insatisfechos frente a la pregunta generada, y un 4% (6) están en desacuerdo.

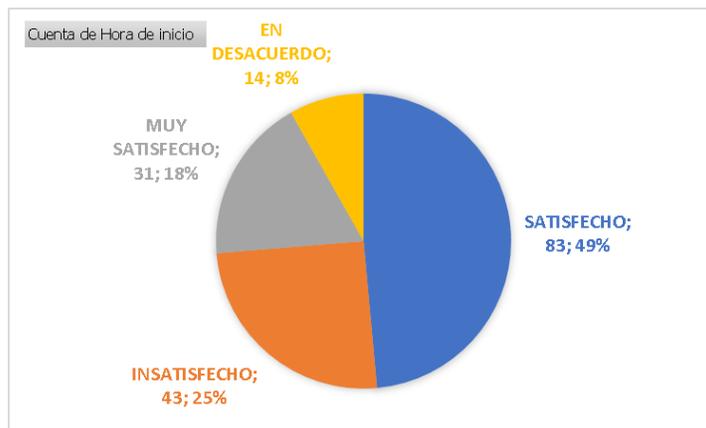
5.2.13. Confiabilidad en la información suministrada en su trámite



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 100% de los encuestados dieron su opinión respecto a la pregunta ya que el canal mas utilizado fue virtual, por tanto un 78% (134) confían en la información recibida por el asesor del Instituto, el 17% (28) están insatisfechos y un 5%(9) están en desacuerdo, ya que las observaciones indican demora en el tiempo de gestión en casos de maltrato animal e inconformidad con la respuesta dada.

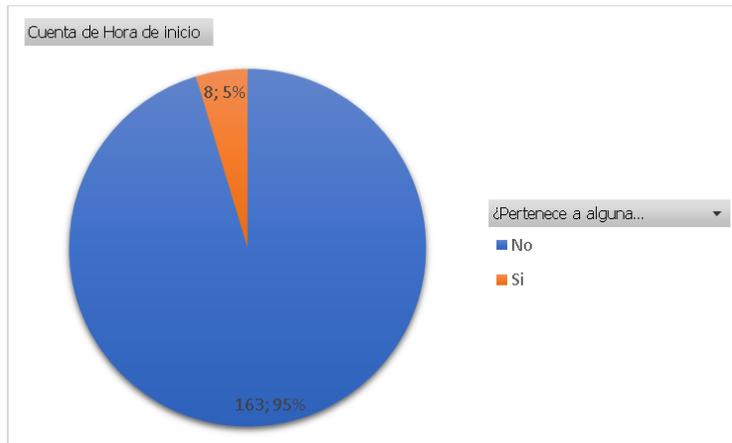
5.2.14. Utilidad y suficiencia de la información suministrada



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Respecto a la utilidad y suficiencia de la información, un 67% (114) indicaron estar satisfechos y muy satisfechos, el 25% (43) están insatisfechos, por tiempos de respuesta a sus requerimientos, ya que la observación se muestra que se comunicaron para saber el estado de estos y un 8% (14) mostraron estar en desacuerdo.

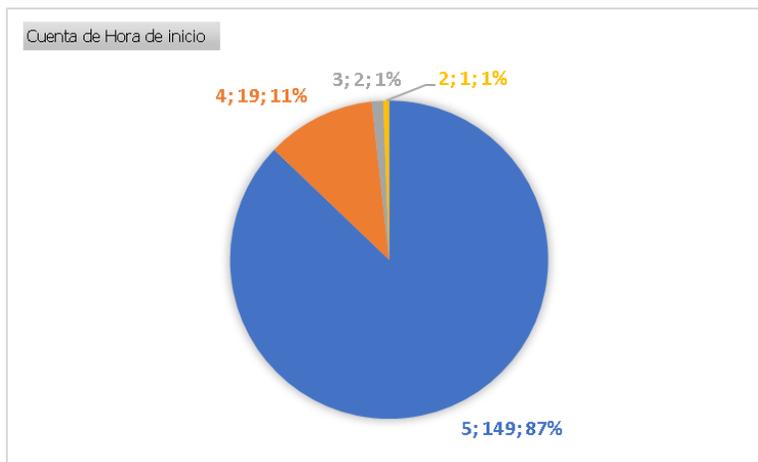
5.3. Pertenece a alguna organización que trabaje por la protección y bienestar de los animales



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 95% (163) de las personas que respondieron la encuesta no pertenecen a ninguna organización que trabaje por los animales y el 5% (8) si lo hace.

5.4. Nivel de empatía con los animales (siendo 1 nulo y 5 máximo)



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 87% (149) de los ciudadanos tiene muy alta empatía con los animales, el 11% (19) tienen una empatía medio alta, razón por la cual realizan peticiones en pro de proteger la vida de los animales de la ciudad de Bogotá, el 1% (2) tiene una baja empatía y en un mínimo esta un 1% (1).

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El 72% de los ciudadanos se encuentran satisfechos con los servicios del IDPYBA y atención brindada a través de los canales habilitados para tal fin.
2. Para el mes de abril se observó que participaron más ciudadanos en el diligenciamiento de la encuesta, lo cual nos permite conocer más sobre la satisfacción de estos frente a los servicios prestados por el Instituto y tomar acciones de mejora frente a las inconformidades dadas a conocer por los mismos.
3. Para este periodo los ciudadanos han acudido a los nuevos puntos habilitados de manera presencial a través de la Red Cade, para tener mayor cobertura y acercamiento a la comunidad para acceder a los servicios y programas prestados por el instituto. De tal forma que, los ciudadanos podrán realizar el proceso de radicación de correspondencia, peticiones, quejas o reclamos y podrán encontrar orientación o asesoría frente a las situaciones expuestas, según sea el caso.
4. Los ciudadanos muestran su gran interés por el bienestar de los animales más vulnerables, reconociéndolos como seres sintientes que merecen una vida digna y libre de violencia, por lo tanto, utilizan los diferentes canales para interponer solicitudes para la intervención del instituto a través de los diferentes programas.
5. Esterilizaciones es uno de los programas más solicitados por la ciudadanía, lo cual indica que las campañas y charlas que se realizan a la comunidad, han hecho que se tome conciencia de la responsabilidad de los tenedores de los animales de compañía y los animales más vulnerables en condición calle para mitigar el impacto de reproducción en estos sectores y prevenir que una mayor población a futuro que pueda ser abandonada o que se encuentre en condición de maltrato.

Elaboró: Sandra Atara- Contratista-SGC

Revisó: Natalia Roncancio-SGC