

**INFORME DE RESULTADOS  
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA  
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN  
Y BIENESTAR ANIMAL**

**DICIEMBRE 2020**

## 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 de diciembre de 2020 los ciudadanos que utilizan los canales de atención del Instituto respondieron 72 encuestas de percepción de la satisfacción, las cuales nos permitieron medir el nivel de satisfacción del ciudadano frente a la atención brindada en el Instituto, obteniendo así que en promedio el 76% de ellos se encuentran satisfechos con la atención.

**NOTA:** En el mes de diciembre no se aplicaron encuestas a través del canal presencial dado a la contingencia por el COVID-19, por la cual el servicio se está prestando de manera 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.

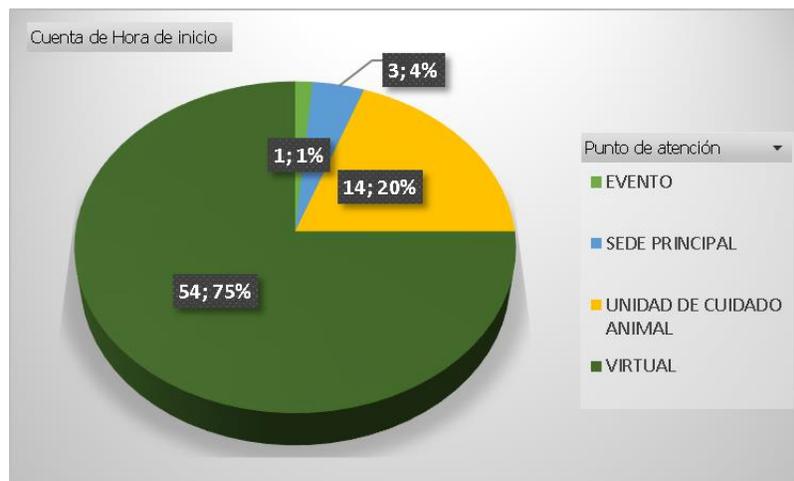
## 4. TAMAÑO DE LA MUESTRA

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. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

### 5.1. CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS

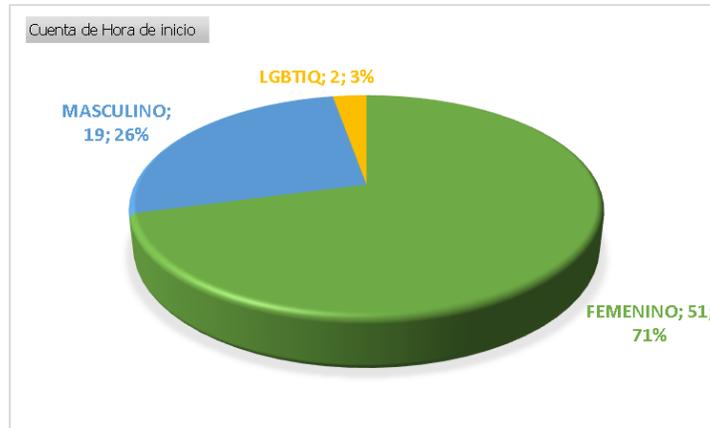
#### 5.1.1. PUNTO DE ATENCIÓN



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 75% (54) 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 25% (17) la respondieron luego de utilizaron el canal presencial del Instituto (evento- Unidad de Cuidado Animal- Sede Principal).

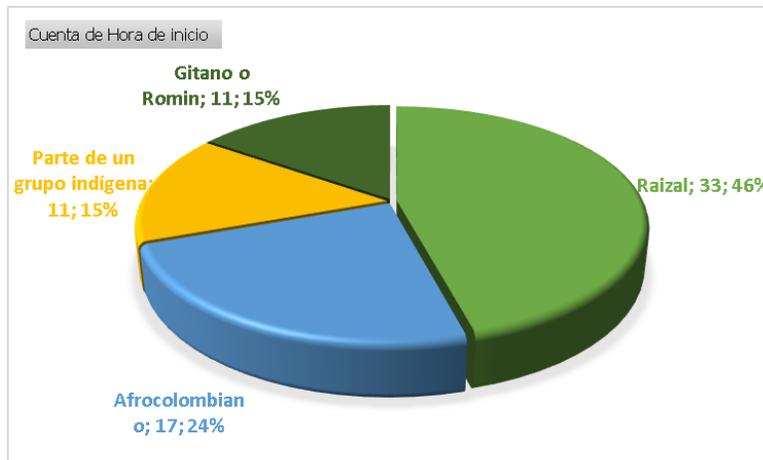
### 5.1.2. GENERO



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Para el mes de diciembre quienes más respondieron la encuesta corresponden al género femenino con un 71% (51), un 26% (19) participo el género masculino y un 3% (2) 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 46% (33) de los ciudadanos se identifican en el grupo Raizal, el 24% (17) son Afrocolombiano, el 15% (11) son parte de un grupo indígena y el 15% (11) son Gitano o Romín.

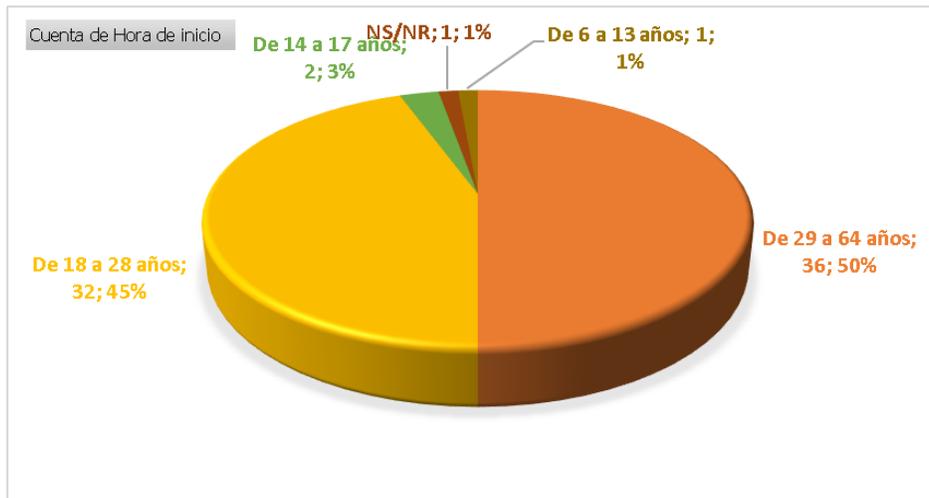
### 5.1.4. CONDICIÓN



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 76% (55) de los ciudadanos encuestados no presentan ninguna condición especial; el 15% (11) indicaron Madre/Padre cabeza de familia, el 4% (3) están en situación de desplazamiento/ conflicto armado, el 3% (2) Familia con alguien en condición de vulnerabilidad y un 1% (1) Familia con alguien en condición de vulnerabilidad.

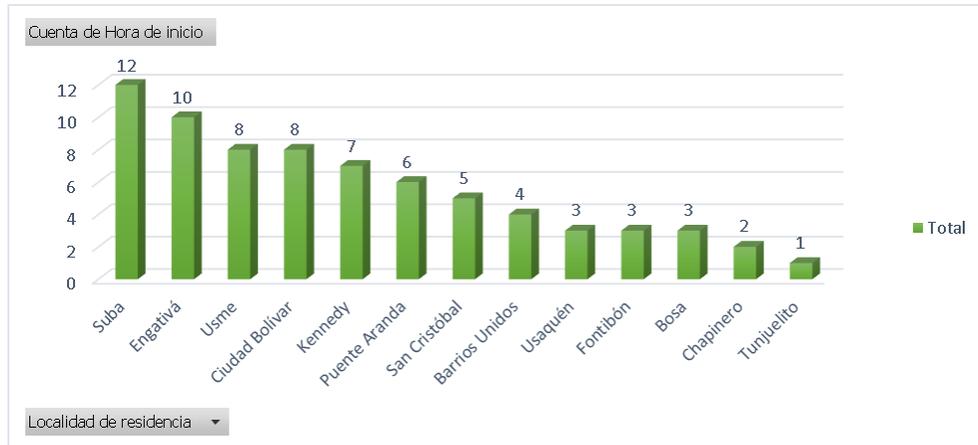
### 5.1.5. RANGO DE EDAD



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 sus peticiones, se evidencia que el 50% (36) están entre los 29 y los 64 años de edad, el 45 % (32) están entre los 18 a 28 años de edad, el 3% (2) están entre los 14 y los 17 años de edad, el 1% (1) los 6 y los 13 años de edad y un 1% (1) no indicaron edad.

#### 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 al instituto fueron las siguientes: 17% (12) Suba, 14% (10) Engativá, 11% (8) Usme, 11% (8) Ciudad Bolívar, 10% (7) Kennedy, 8% (6) Puente Aranda, 7% (5) San Cristóbal, 6% (4) Barrios Unidos, 4% (3) Usaquén, Fontibón y Bosa, 3% (2) Chapinero y un 1% (1) esta la localidad de Tunjuelito.

Los ciudadanos que más solicitaron información o servicios por parte del instituto fueron de las localidades Suba, Engativá y Usme, a través del canal virtual y presencial (Unidad de Cuidado Animal) para esterilizaciones, reportes de urgencias, Brigadas de Salud y Protección y Adopción.

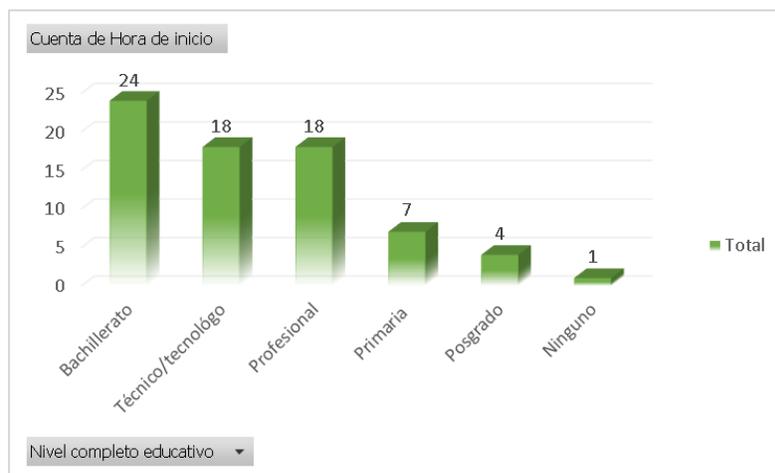
### 5.1.7. Estrato socioeconómico



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 40% (29) de los ciudadanos se encuentran ubicados en localidades correspondientes a estrato 3; el 28% (27) en estrato 2; el 11% (8) en estrato 1, 6% (4) en estrato 4, 4% (3) estrato 5 y en menor porcentaje está el estrato 6 con un 1% (1).

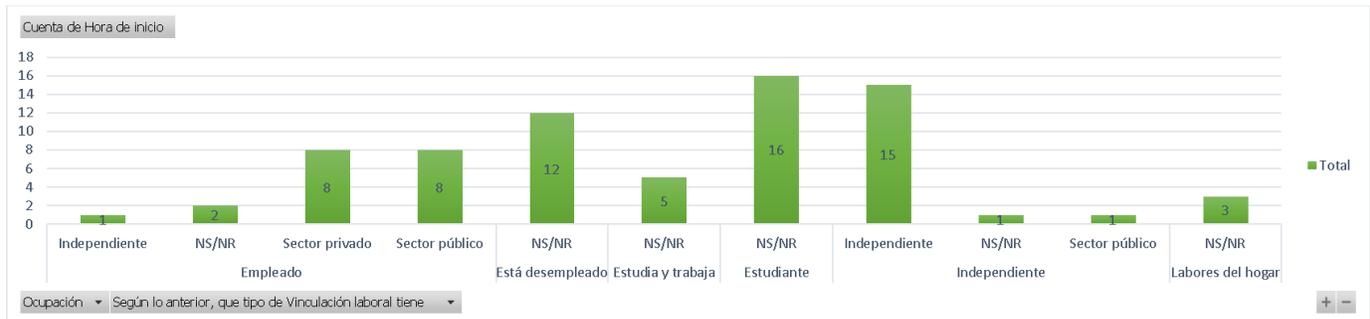
### 5.1.8. Nivel completo de educación



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 33% (24) de los encuestados culminaron estudios como Bachiller, 25% (18) son técnicos o tecnólogos, 25% (18) son Profesionales, 10% (7) terminaron la primaria, 6% (4) tiene un posgrado y un 1% (1) no indicaron ninguna opción.

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

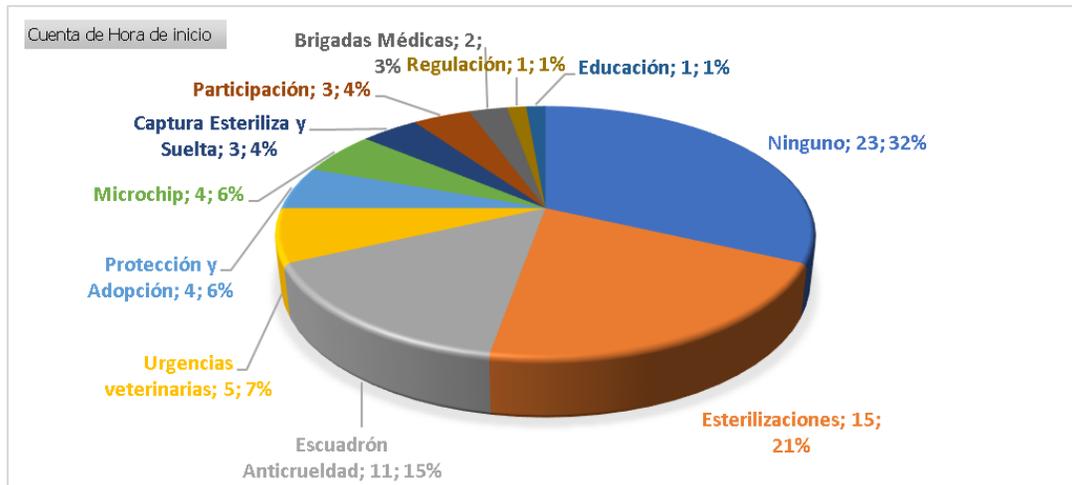


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 26% (19) de los ciudadanos encuestados manifiestan que se encuentran empleados, de ellos el 11% están en el sector privado, el 11% en el sector público y el 1% (1) son independientes; el 24% (17) de los ciudadanos son independientes, el 22% (16) son estudiantes, 17% (12) se encuentran desempleados, 7% (5) indicaron que estudia y trabaja, el 4% (3) son amas de casa y un 4% (3) no indicaron ninguna opción.

## 5.2. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

### 5.2.1. Servicios que han utilizado

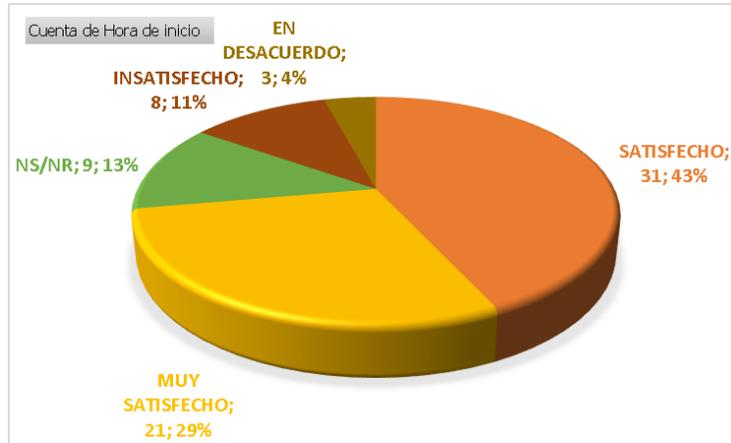


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los ciudadanos encuestados el 32% (23) responden que no han utilizado ningún servicio del Instituto; el 21% (15) han utilizado o han requerido información sobre Esterilización, el 15% (11) han expuesto casos de presunto maltrato animal, para el grupo de Ecuadrón Anticrueldad, 7% (5) Urgencias Veterinarias, 6% (4) proceso de Adopción, 6% (4) Microchip, 4% (3) Captura Esteriliza y Suelta, 4% (3) Participación, 3% (2) Brigadas de Salud y el 1% (1) Regulación y Educación.

Con lo anterior podemos observar que los servicios más solicitados por las personas que utilizan los canales de atención son Esterilización, Ecuadrón Anticrueldad y Urgencias Veterinarias.

### 5.2.2. Nivel de satisfacción con los servicios utilizados



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 43% (31) y el 29% (21) de los ciudadanos se encuentran satisfechos y muy satisfechos, el 13% (9) no indicaron ninguna opción, el 11% (8) indicaron estar insatisfechos y un 4% (3) indicaron estar en desacuerdo.

El porcentaje de personas que se encuentran insatisfechas manifiestan inconformidad con la información suministrada y las respuesta dada a sus peticiones.

### 5.2.3. Motivo de la atención



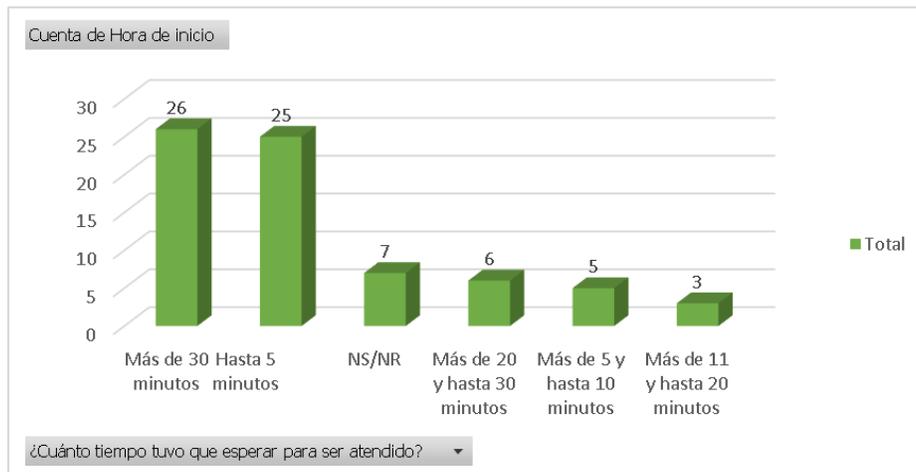
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 31 % (22) indicaron Otro ¿cuál?, 29% (21) de los ciudadanos utilizó nuestros canales para solicitar asesoría para acceder a los servicios del Instituto, 25% (18) Interponer una petición, queja, reclamo, 7% (5) asistir a un evento, 5% (4) Solicitar información sobre una PQRSD interpuesta y un 3 % (2) Radicar un documento.

#### 5.2.4. Tiempo de espera para ser atendido



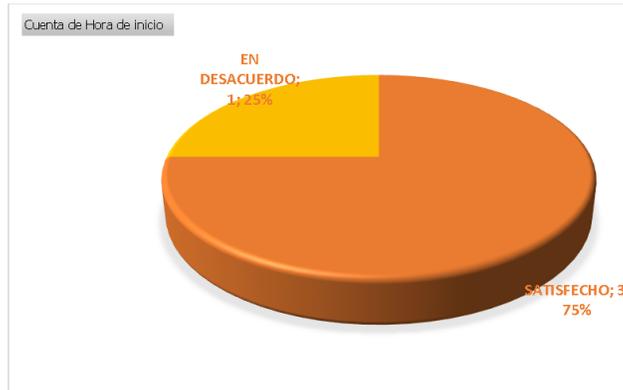
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana



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 responden en su mayoría haber esperado más de 30 minutos, lo cual corresponde la 36% (26), sin embargo al analizar el canal de atención, en su mayoría corresponde a las personas que utilizaron el canal virtual (correo electrónico), situación que se encuentra asociada a la cantidad de correos que ingresan a diario y se responden a la medida en la que van llegando, lo cual puede tardar más de 3 minutos.

El 35% (25) esperó hasta 5 minutos , el 8% (6) de los encuestados manifiesta haber esperado entre 20 y 30 minutos, 7% (5) 5 y 10 minutos y el 4% (3) Más de 11 y hasta 20 minutos.

### 5.2.5. Recibimiento y organización de la entrada del Instituto



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los 72 ciudadanos que diligenciaron la encuesta 4 de ellos, dieron su opinión frente a la pregunta formulada, y se obtuvo que el 75% (3) indicaron estar satisfechos, el 25% (1) en Desacuerdo.

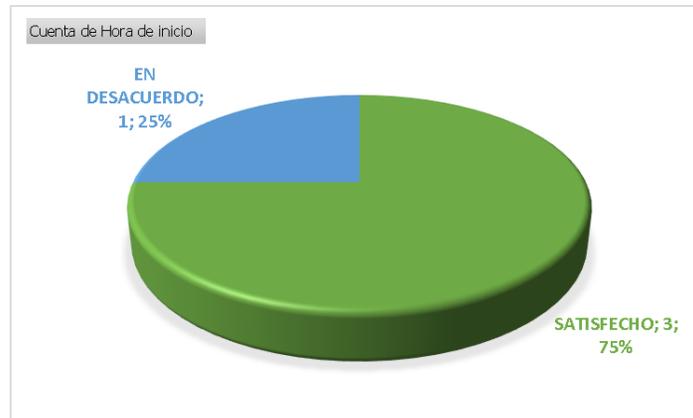
### 5.2.6. Orientación y direccionamiento de acuerdo con su solicitud



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

EL 75% (54) ciudadanos indicaron estar satisfechos con el servicio, el 21% (15) Insatisfechos y un 4% (3) en Desacuerdo, las personas que indicaron esta opción mencionan en sus observaciones que hay demoras en las respuestas a sus solicitudes, ayuda para situación de pérdida de un animal y ayuda de urgencias veterinarias.

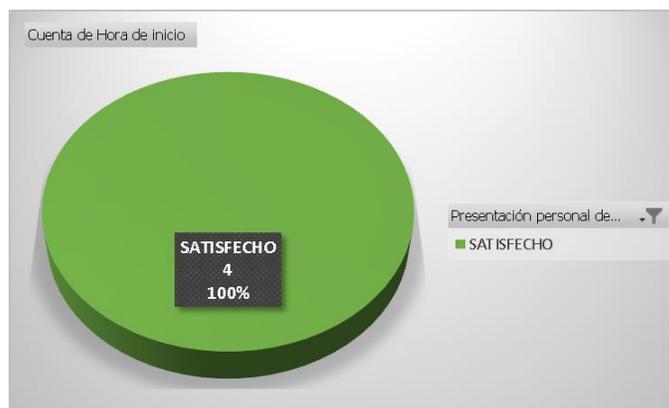
### 5.2.7. Comodidad y ambiente adecuado del recinto de atención



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los 72 ciudadanos que diligenciaron la encuesta, solo 4 de ellos, opinaron frente a la pregunta formulada, teniendo que se acercaron a un punto presencial (evento, Unidad de cuidado animal) para requerir algún servicio o asesoría, y se obtuvo que el 75% (3) está satisfechas y el 25 % (1) están en desacuerdo.

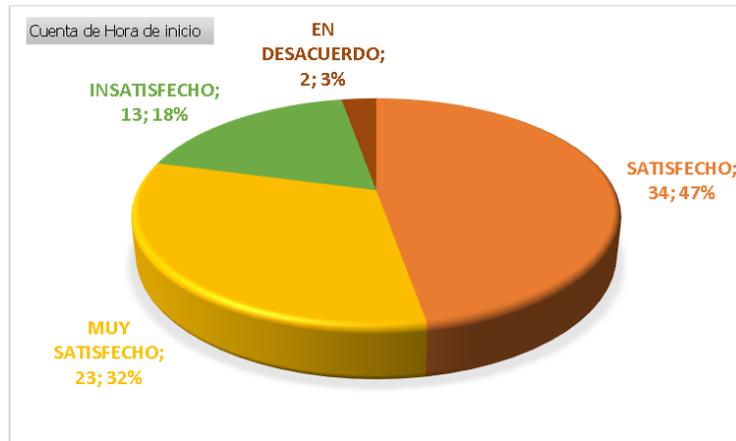
### 5.2.8. Presentación personal de los asesores



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los 72 ciudadanos que diligenciaron la encuesta 4 de ellos, dieron su opinión frente a la pregunta formulada, y se obtuvo que el 100% (4) indicaron estar satisfechos su opinión frente a la presentación personal de los asesores, ya fueron los que utilizaron el canal presencial.

### 5.2.9. Amabilidad y buena actitud del funcionario que lo atendió



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 79% (57) de los ciudadanos están satisfechos, 18% (13) indicaron estar insatisfechos y un 3% (2) están en desacuerdo, frente a la pregunta generada.

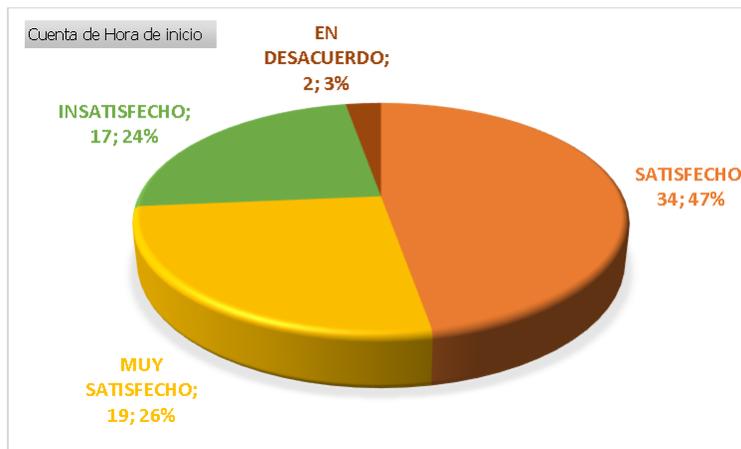
### 5.2.10. El tiempo que le dedican los asesores a escucharlo y ayudarle



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Con respecto al tiempo que dedican los asesores para escucharlo y ayudarle, el 78% (56) están satisfechas, 18% (13) insatisfechos y un 4% (3) están en desacuerdo.

### 5.2.11. La claridad con la que le comunican la información



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

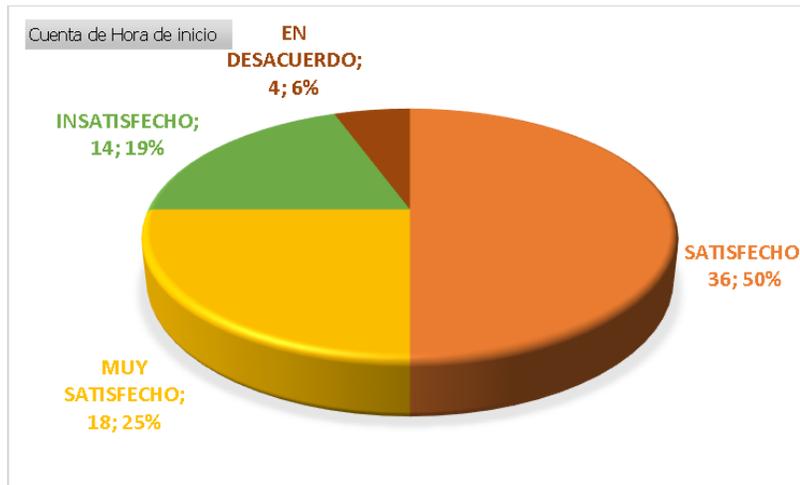
Respecto a la claridad con la que se comunica la información 72 ciudadanos dieron a conocer su punto de vista frente a la pregunta generada, dando como resultado que 73% (53) están muy satisfechos con la claridad de la información suministrada a través de los diferentes canales de atención, un 24% (17) 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 3% (2) están en desacuerdo.

### 5.2.12. Conocimiento para dar respuesta a su solicitud



El 60% (48) indicaron estar satisfechos, el 26% (19) insatisfechos y un 4% (3) están en desacuerdo, frente al conocimiento para dar respuesta a su solicitud, planteadas a través de los diferentes canales de atención.

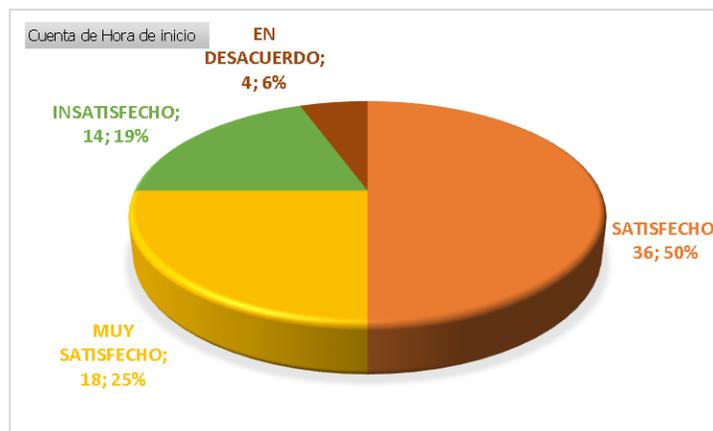
### 5.2.13. Confiabilidad en la información suministrada en su trámite



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 75% (54) de los ciudadanos confían en la información recibida por el asesor del Instituto, el 19% (14) están insatisfechos dado a que a la inconformidad con tiempo de respuesta a sus solicitudes y un 6% (4) están en desacuerdo.

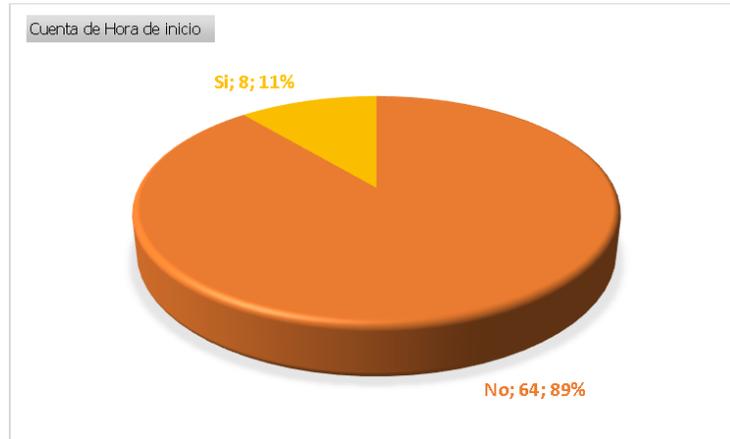
### 5.2.14. Utilidad y suficiencia de la información suministrada



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Respecto a la utilidad y suficiencia de la información, el 74% (53) están satisfechas, el 19% (14) 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 6% (4) mostraron estar en desacuerdo.

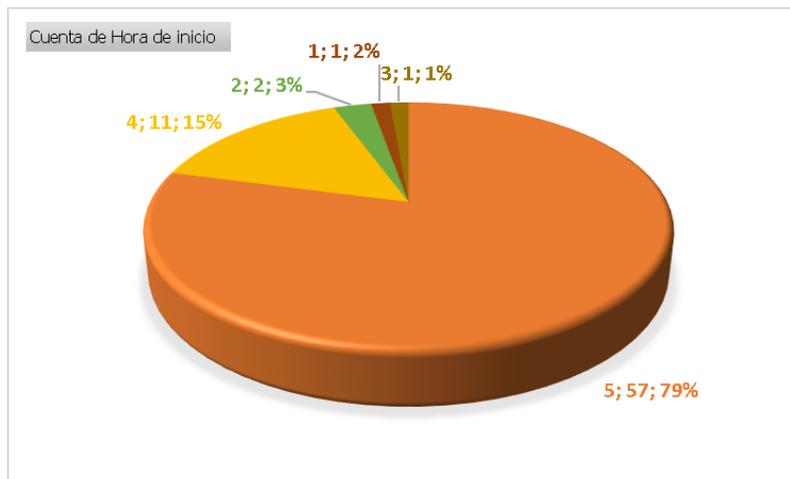
5.3. Pertenece a alguna organización que trabaje por la protección y bienestar de los animales



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 89% (64) de las personas que respondieron la encuesta no pertenecen a ninguna organización que trabaje por los animales, y el 11% (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 79% (57) de los ciudadanos tiene muy alta empatía con los animales, el 18% (13) tienen una empatía media, razón por la cual realizan peticiones en pro de proteger la vida de los animales de la ciudad de Bogotá y un 3% (2) indicó no tener empatía.

## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El 76% de los ciudadanos se encuentran satisfechos y muy satisfechos frente a los servicios y atención brindada a través de los canales habilitados para tal fin, por parte del instituto.
2. Sugieren mayor agilidad en tiempos de respuesta, claridad frente a las mismas, y mayor acción frente a casos de maltrato animal y urgencias veterinarias.
3. Solicitan cuanto antes activación de jornadas de esterilización.
4. Para este periodo el 75% de los ciudadanos se comunicaron a través del canal virtual, para solicitar información sobre, jornadas de esterilización, verificar estado de las peticiones y reportar urgencias veterinarias.
5. Así mismo se observó que para este periodo, el ciudadano utilizó la encuesta para dar a conocer situaciones de posible maltrato animal, urgencias veterinarias, consultar estado de sus peticiones y el proceso de esterilización.

**Elaboró:** Sandra Atara- Contratista-SGC

**Revisó:** Natalia Roncancio-SGC