

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

**INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN  
Y BIENESTAR ANIMAL**

**ENERO 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 de enero de 2021 los ciudadanos que utilizan los canales de atención del Instituto respondieron 71 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 78% de ellos se encuentran satisfechos con la atención.

**NOTA:** En el mes de enero se aplicaron encuestas virtuales, no obstante, se prestó el servicio de manera presencial en la Sede Administrativa, con las respectivas medidas de bioseguridad.

## 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.

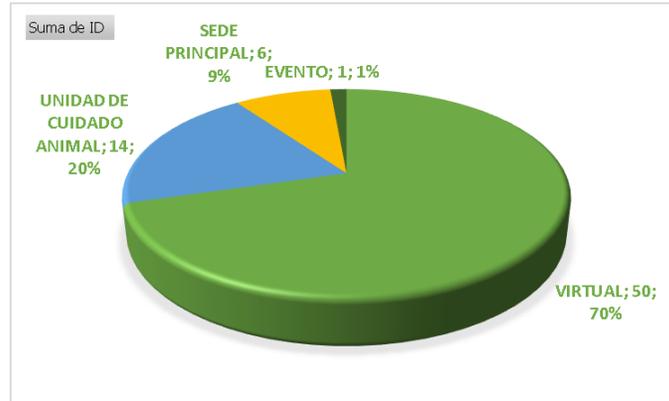
## 4. TAMAÑO DE LA MUESTRA

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

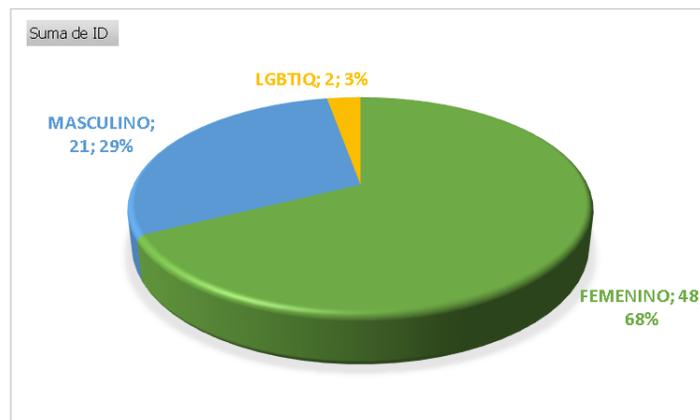
#### 5.1.1. PUNTO DE ATENCIÓN



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 70% (50) 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 30 % (21) la respondieron luego de utilizaron el canal presencial del Instituto (evento- Unidad de Cuidado Animal

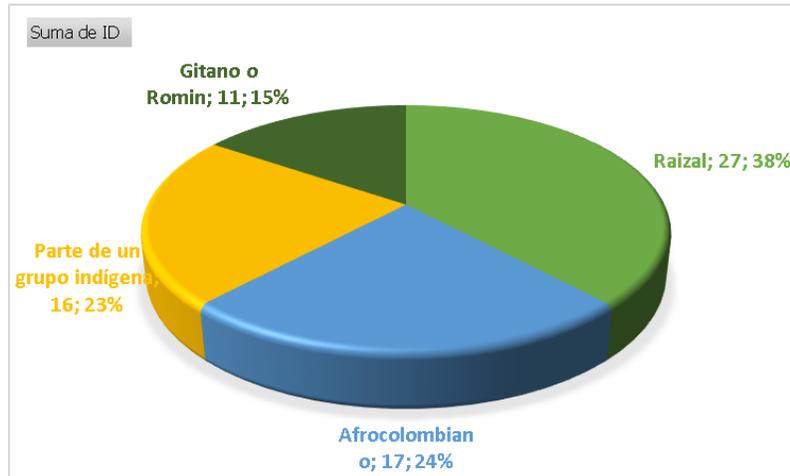
#### 5.1.2. GENERO



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Para el mes de enero quienes más respondieron la encuesta corresponden al género femenino con un 68% (48), un 29% (21) participo el género masculino y un 3% (2) corresponde al género LGTBIQ+.

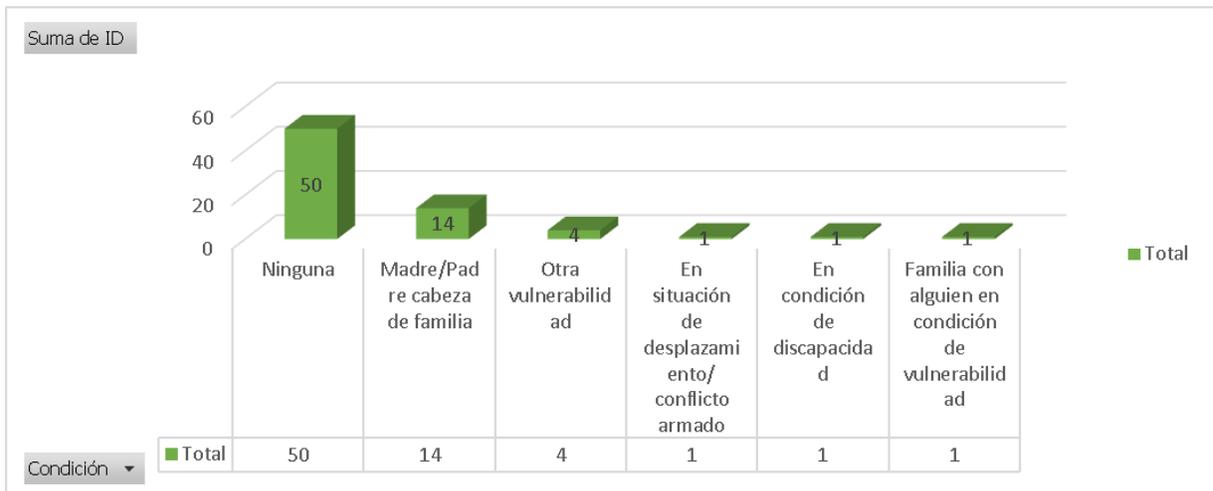
### 5.1.3. GRUPO ÉTNICO



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 38% (27) de los ciudadanos se identifican en el grupo Raizal, el 24% (17) son del grupo Afrocolombiano, el 23% (16) hacen parte del grupo indígena y el 15% (11) Gitano o Romín.

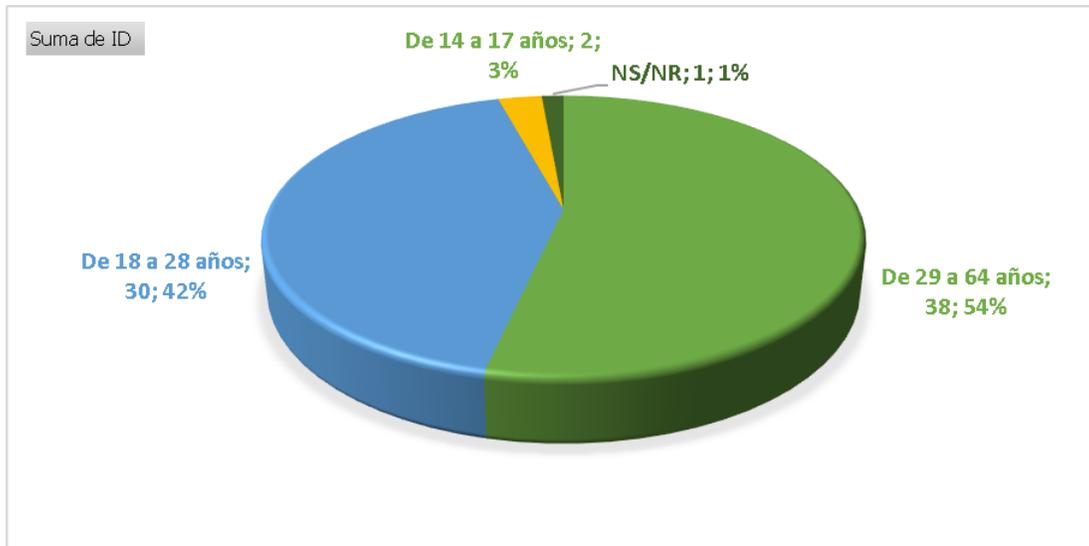
### 5.1.4. CONDICIÓN



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 70% (50) de los ciudadanos encuestados no presentan ninguna condición especial; el 20% (14) indicaron Madre/Padre cabeza de familia, el 6% (4) indicaron Otra vulnerabilidad, un 1% (1) mencionaron estar en situación de desplazamiento/ conflicto armado, el 1% (1) indicaron en condición de discapacidad y el otro 1% (1) en la familia con alguien en condición de vulnerabilidad.

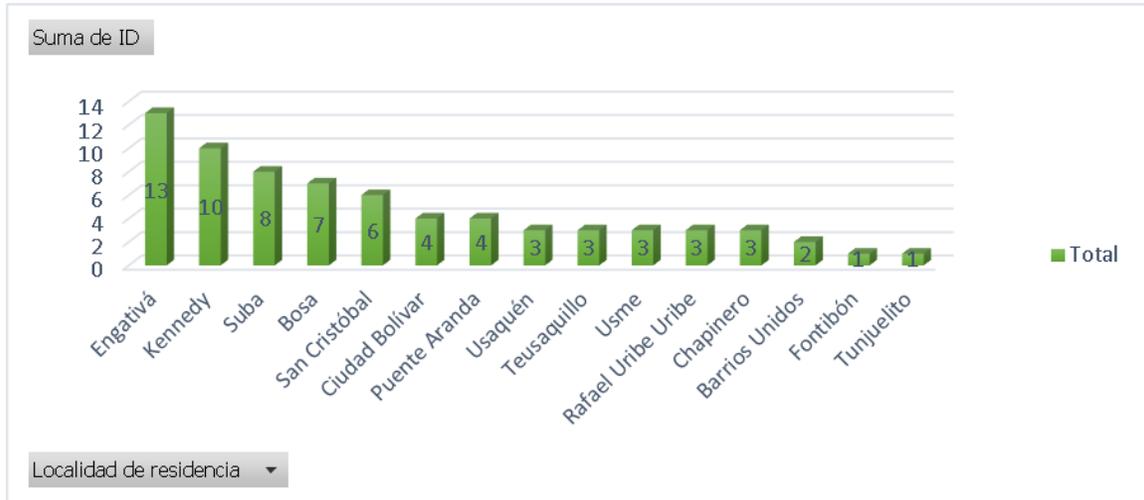
### 5.1.5. RANGO DE EDAD



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 54% (38) están entre los 29 y los 64 años de edad, el 42% (30) están entre los 18 a 28 años de edad, el 3% (2) están entre los 14 y los 17 años de edad y el menor porcentaje corresponde al 1% (1) que no indicaron rango de edad.

### 5.1.6. Localidad de Residencia

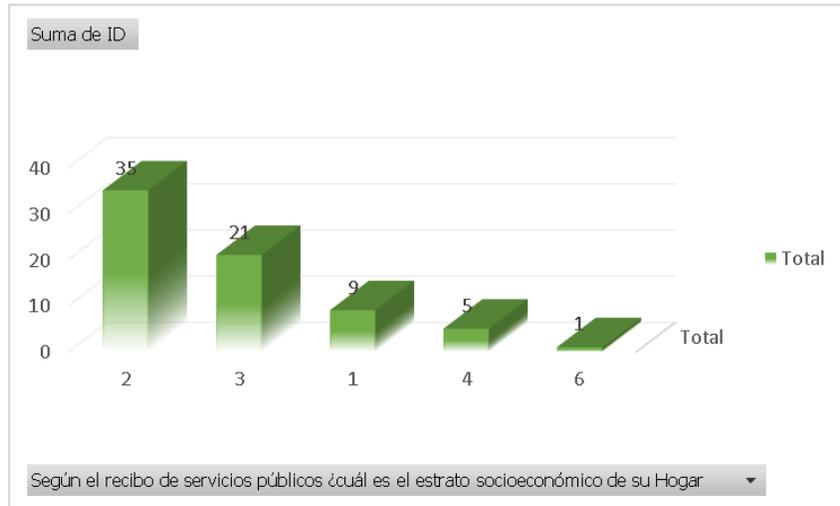


#### Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De las 20 localidades del Distrito se observa que la mayor afluencia de ciudadanos que requirió algún servicio ante al instituto fueron las siguientes: 18%(13) Engativá , 14% (10) Kennedy, un 11% (8) suba, 10% (1) Bosa , 8% (6) San Cristobal, un 6% (4) Ciudad Bolívar y Puente Aranda, las localidades Usaquén, Teusaquillo, Usme, Rafael Uribe Uribe , Chapinero cada una tien un porcentaje de 4% (3), Barios unidos 3% (2) y por ultimo Fontibón y Tunjuelito se obtuvo un 1% (1) respectivamente.

Los ciudadanos que mas solicitaron informacion o servicios por parte del instituto fueron de las localidades Engativá , Kennedy, Suba, San Cristobal y bosa con un 54% (38), quienes usaron el canal virtual y presencial (Unidad de Cuidadao Animal) para solicitar jornadas de esterilización.

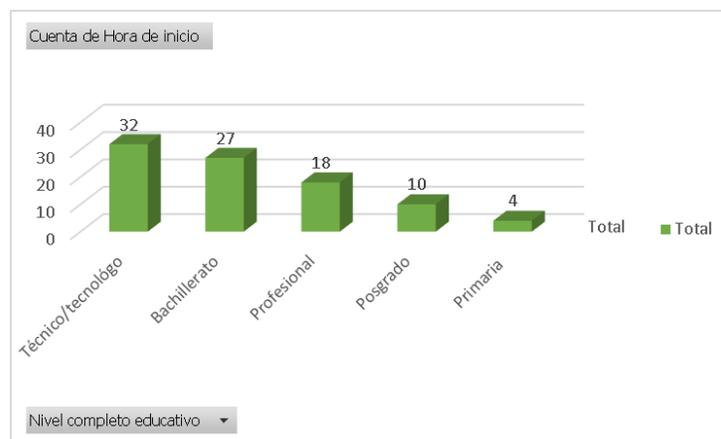
### 5.1.7. Estrato socioeconómico



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 49% (35) de los ciudadanos se encuentran ubicados en localidades correspondientes a estrato 2; el 30% (21) en estrato 3; el 13% (9) en estrato 1 y un menor porcentaje está el estrato 4 y 5 con un 8% (5).

### 5.1.8. Nivel completo de educación

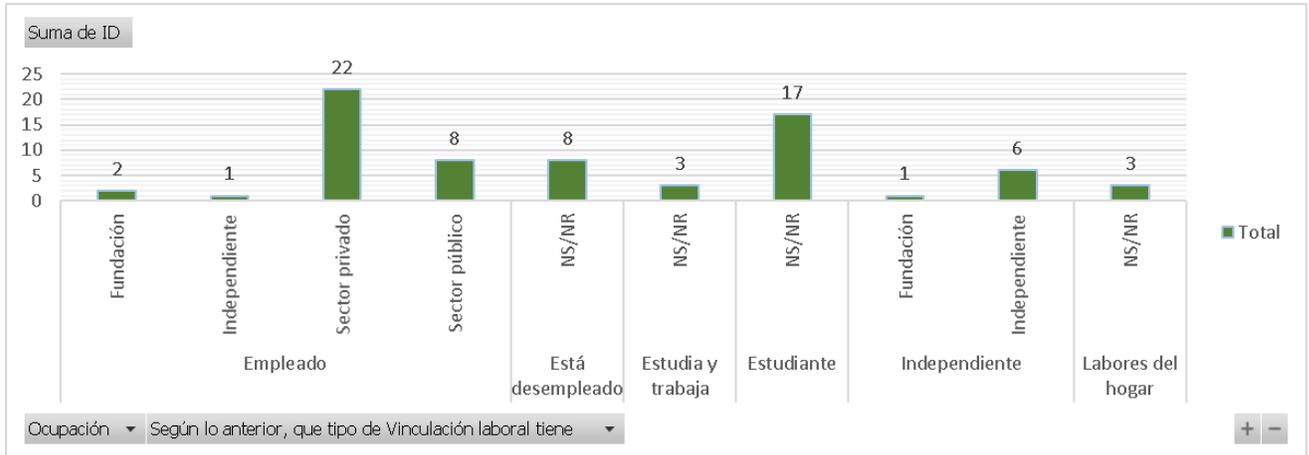


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 35% (32) de los encuestados son técnicos o tecnólogos, el 30% (27) culminaron estudios como Bachiller, el 20% (18) son Profesionales; 11% (10) tiene un posgrado y el 4% (4) culminaron la primaria.

Para el periodo de enero los ciudadanos que se identificaron en hacer parte de estrato 1, 2 y 3 son quienes mas solicitan jornadas de esterilización y realizaron reporte de de casos para intervención d de maltrato, brigadas de salud

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

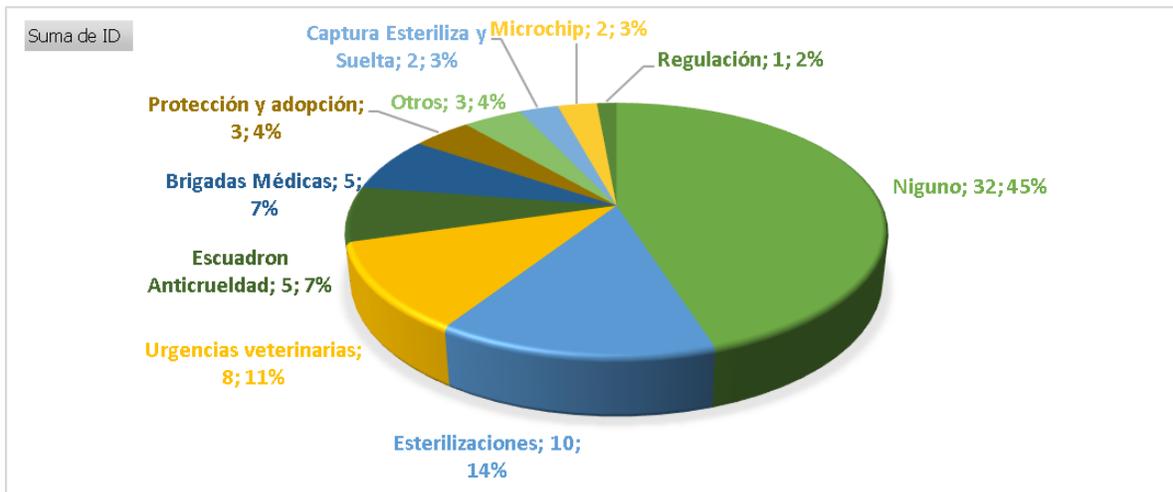


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 46% (33) de los ciudadanos encuestados manifiestan que se encuentran empleados, de ellos el 31% están en el sector privado y el 11% en el sector público, el 1% (1) son independientes y el 3% (2) hacen parte de una fundación ; el 11%(8) se encuentran desempleados, 10% (7) de los ciudadanos son independientes, el 24% (17) son estudiantes, 4%(3) indicaron que estudia y trabaja, el 4% (3) son amas de casa.

## 5.2. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

### 5.2.1. Servicios que han utilizado

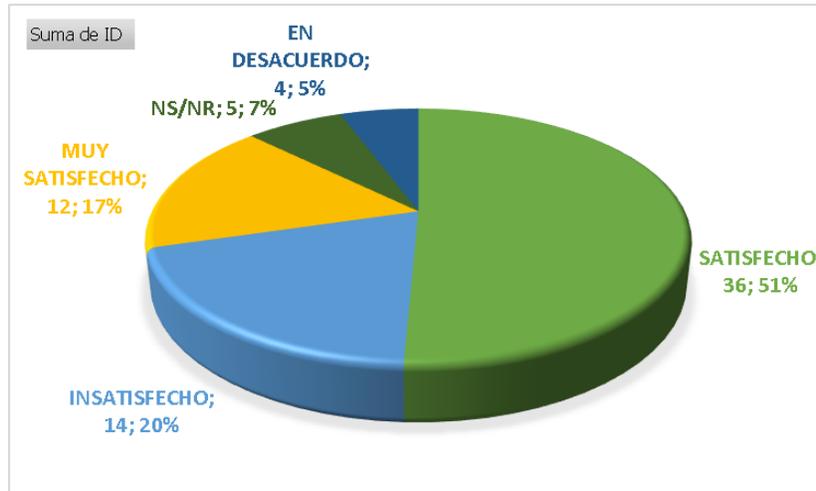


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los ciudadanos encuestados el 45% (32) no indicaron el servicio solicitado; el 14% (10) han utilizado o han requerido información sobre Esterilización, 11% (8) Urgencias Veterinarias el 7% (5) han expuesto casos de presunto maltrato animal, para el grupo de Escuadrón Anticrueldad, 4% (3) proceso de Adopción, 7% (6) Brigadas de Salud, 4% (3) Otros, 3% (2) Captura Esteriliza y Suelta, 3% (2) Microchip y un 2% (1) Regulación.

Con lo anterior podemos observar que los servicios más solicitados por las personas que utilizan los canales de atención 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 gráfica se evidencia que el 68% (48) de los ciudadanos se encuentran satisfechos y muy satisfechos, el 20% (14) indicaron estar insatisfechos, un 7% (5) no indicaron opción alguna y un 5% (4) indicaron estar en desacuerdo.

El porcentaje de personas que se encuentran insatisfechas manifiestan inconformidad con la información suministrada a través de las respuestas dadas a sus peticiones y al tiempo de gestión de las mismas.

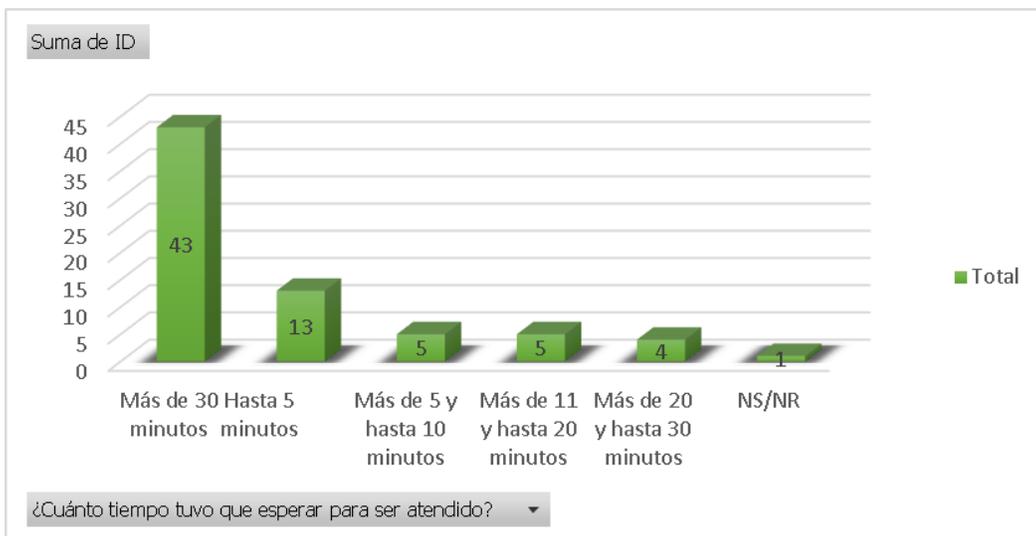
### 5.2.3. Motivo de la atención



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 37% (26) de los ciudadanos utilizó nuestros canales para solicitar asesoría para acceder a los servicios del Instituto, 34 % (24) Interponer una petición, queja, reclamo, el 20% (14) indicaron Otro ¿cuál?, el 8% (6) Solicitaron información sobre una PQRSD interpuesta, y el 1% (1) indicó la opción asistir a un evento.

### 5.2.4. Tiempo de espera para ser atendido

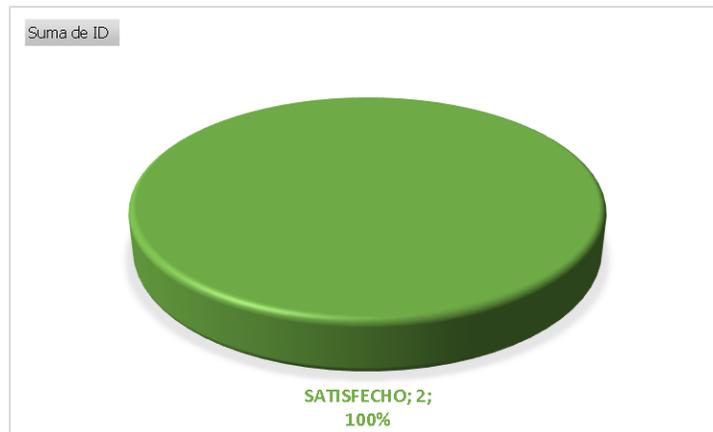


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

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 61% (43), 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 30 minutos.

El 18% (13) esperó hasta 5 minutos, el 7% (5) de los encuestados manifiesta haber esperado entre 5 y 10 minutos, se evidencia que esta situación cuando utilizaron el correo electrónico y el telefónico. El 7% (5) entre 11 y 20 minutos, 6% (4) esperaron entre 20 y 30 minutos, 7 y por ultimo un 1% (1) no indico nada.

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



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los 71 ciudadanos que diligenciaron la encuesta 2 de ellos, dieron su opinión frente a la pregunta formulada, y se obtuvo que el 100% (2) indicaron estar satisfechos, lo anterior dado a que el 70% de los ciudadanos utilizaron el canal virtual.

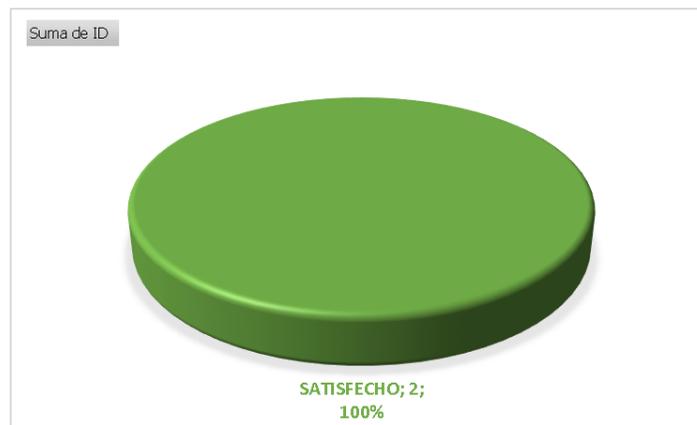
#### 5.2.6. Orientación y direccionamiento de acuerdo con su solicitud



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 67% (48) de los ciudadanos indicaron estar satisfechos y muy satisfechos con la orientación recibida a través de los diferentes canales de atención, el 27% (19) estar Insatisfechos y un 6% (4) en Desacuerdo, las personas que indicaron esta opción mencionan en sus observaciones estar en desacuerdo con las respuestas y el tiempo de gestión de estas.

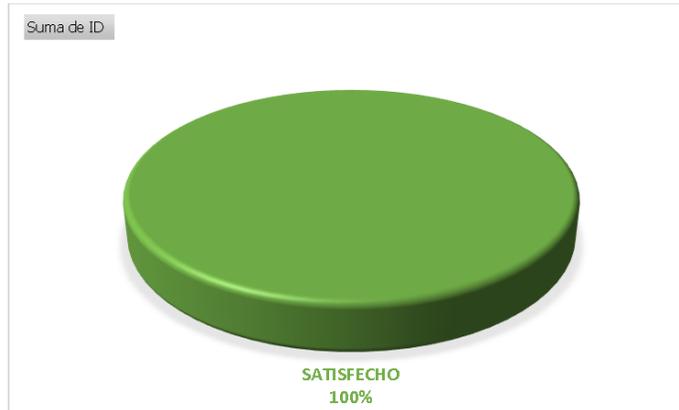
### 5.2.7. Comodidad y ambiente adecuado del recinto de atención



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los 71 ciudadanos que diligenciaron la encuesta 2 de ellos, dieron su opinión frente a la pregunta formulada, y se obtuvo que el 100% (2) indicaron estar satisfechos, lo anterior dado a que el 70 % 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 71 ciudadanos que diligenciaron la encuesta 2 de ellos, dieron su opinión frente a la pregunta formulada, y se obtuvo que el 100% (2) indicaron estar satisfechos, lo anterior dado a que el 70 % de los ciudadanos utilizaron el canal virtual, por tanto, el ciudadano no puede dar su opinión frente a la presentación del funcionario que le presta la atención.

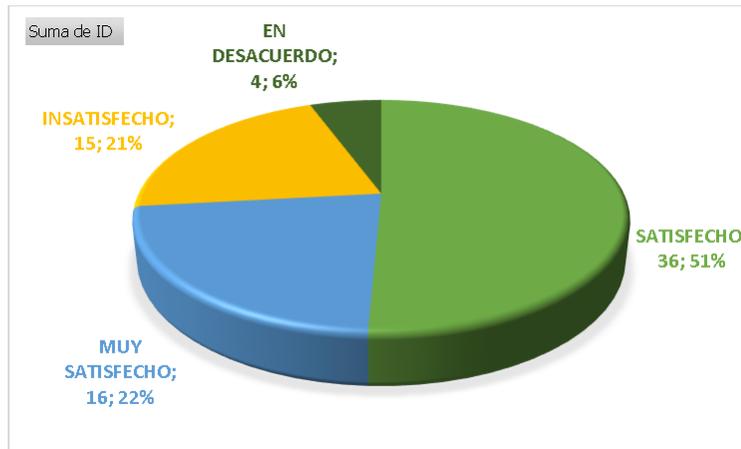
### 5.2.9. Amabilidad y buena actitud del funcionario que lo atendió



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 82% (58) indicaron estar satisfechos y muy satisfechos, el 14% (10) insatisfechos frente a la pregunta generada, y un 4% (3) están en desacuerdo.

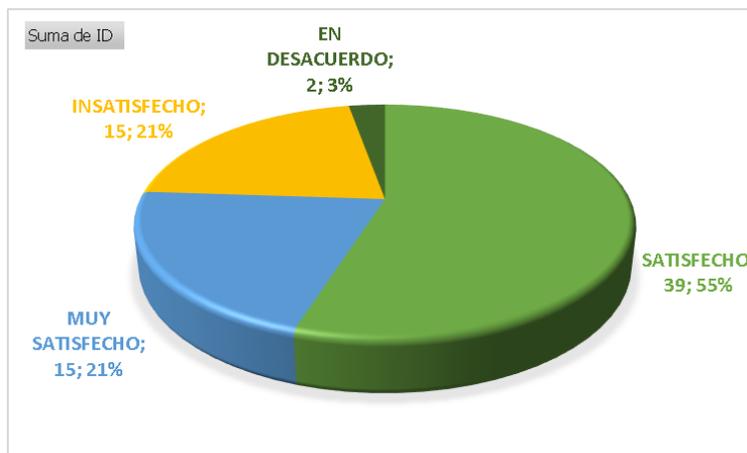
5.2.10. El tiempo que le dedican los asesores a escucharlo y ayudarle



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Con respecto al tiempo que dedican los asesores para escucharlo y ayudarle, del 100% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta el 73% (52) están satisfechos y muy satisfechas, el 21% (15) insatisfechos y un 6% (4) están en desacuerdo.

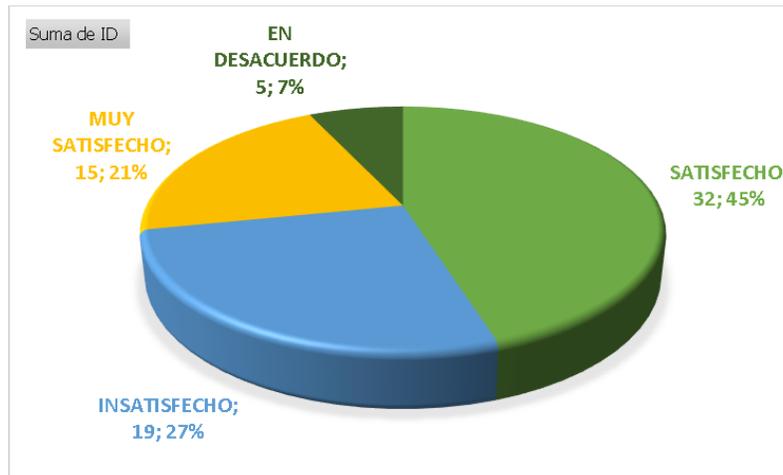
5.2.11. La claridad con la que le comunican la información



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Respecto a la claridad con la que se comunica la información los 71 ciudadanos dieron a conocer su punto de vista frente a la pregunta generada, dando como resultado que 76% (54) están satisfechos con la claridad de la información suministrada a través de los diferentes canales de atención, un 21% (15) 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



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 66% (47) indicaron estar satisfechos y muy satisfechos, el 27% (19) insatisfechos frente a la pregunta generada, y un 7% (5) 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% (55) confían en la información recibida por el asesor del Instituto, el 18% (13) están insatisfechos y un 4% (3) están en desacuerdo, ya que las observaciones indican demora en el tiempo de gestión e inconformidad con la respuesta dada.

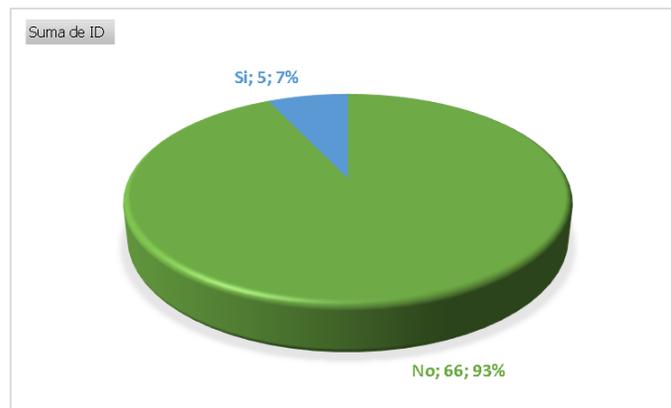
#### 5.2.14. Utilidad y suficiencia de la información suministrada



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Respecto a la utilidad y suficiencia de la información, un 72% (49) indicaron estar satisfechos, el 27% (19) 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 4% (3) mostraron estar en desacuerdo.

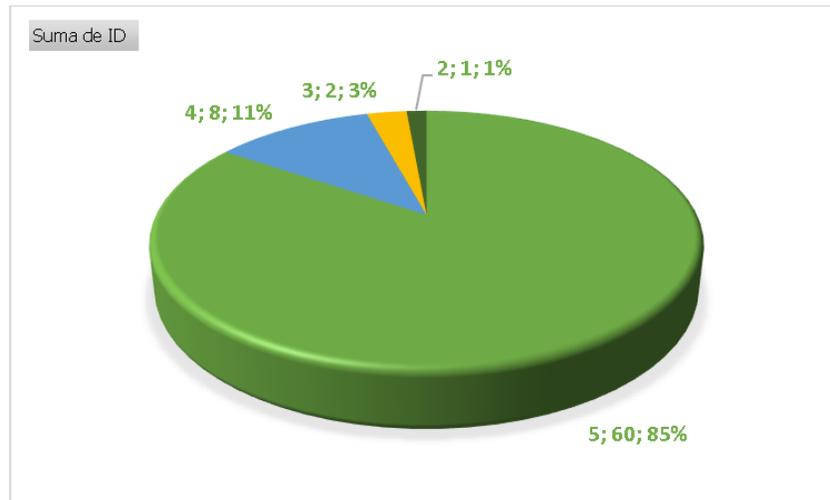
#### 5.3. Pertenece a alguna organización que trabaje por la protección y bienestar de los animales



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 93% (66) de las personas que respondieron la encuesta no pertenecen a ninguna organización que trabaje por los animales, y el 7% (5) 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 85% (60) de los ciudadanos tiene muy alta empatía con los animales, el 11% (8) 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 y un 4% (3) tienen una empatía baja.

## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El 78% de los ciudadanos están satisfechos y muy satisfechos con los servicios y atención brindada a través de los canales habilitados para atender sus solicitudes y necesidades, por parte del instituto.
2. Para este periodo el 70% 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.
3. Así mismo se observó que para este periodo, el ciudadano utilizó la encuesta para dar a consultar estado de sus peticiones, el proceso de esterilización y dar a conocer informalidad con las respuestas dadas y tiempo de gestión.
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.

Elaboró: Sandra Atara- Contratista-SGC

Revisó: Natalia Roncancio-SGC