

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

**INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL**

JULIO 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 julio de 2020 los ciudadanos que utilizan los canales de atención del Instituto respondieron 84 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 84% de ellos se encuentran satisfechos con la atención.

NOTA: En el mes de julio 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.

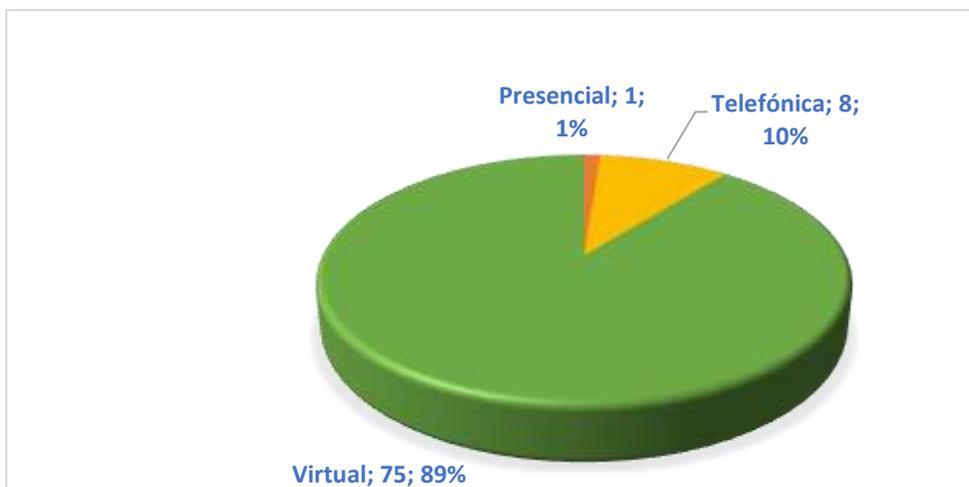
4. TAMAÑO DE LA MUESTRA

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

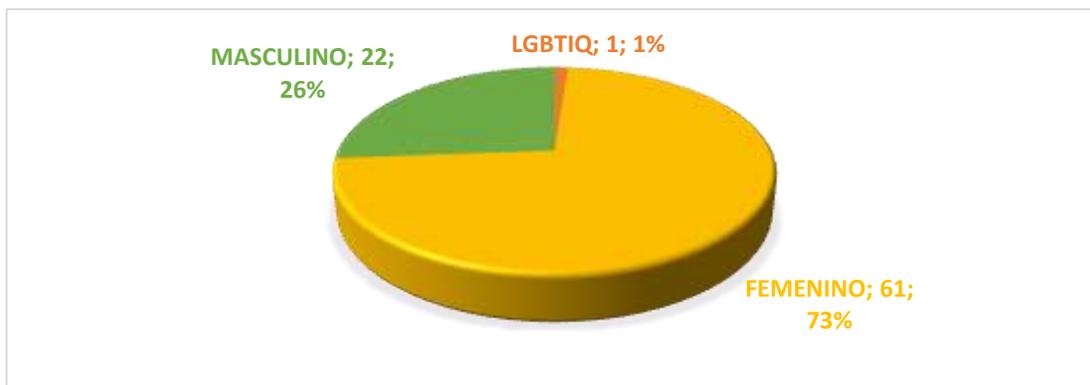
5.1.1. PUNTO DE ATENCIÓN



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 89% (75) 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 10% (8) la respondieron luego de utilizar el canal telefónico del Instituto; y el 1% (1) corresponde a los ciudadanos que hicieron uso del chat Institucional.

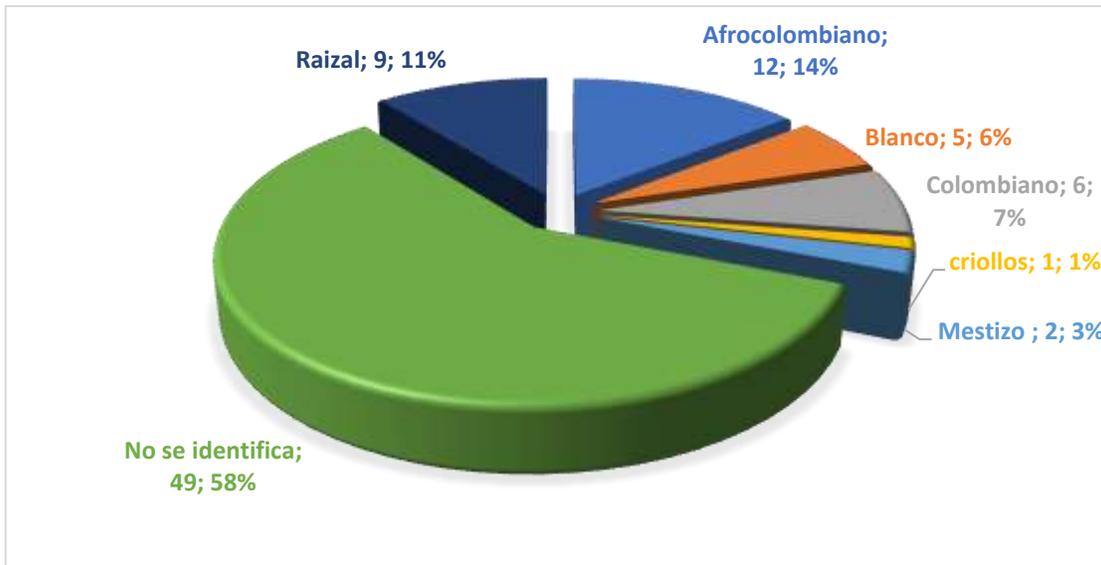
5.1.2. GENERO



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Para el mes de julio quienes más respondieron la encuesta corresponden al género femenino con un 73% (61) luego el 26% (22) pertenecen al género masculino y con un 1% (1) pertenecen al LGTBI.

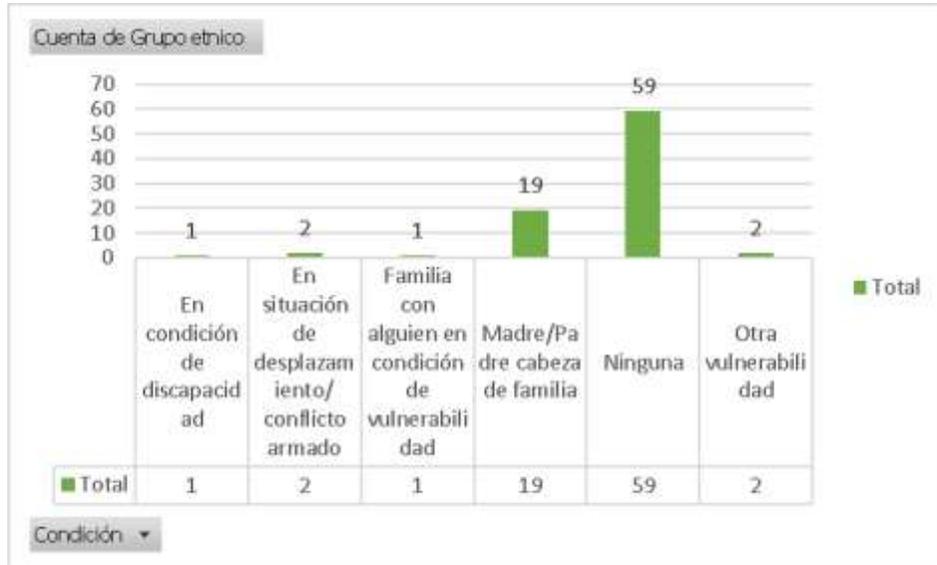
5.1.3. GRUPO ÉTNICO



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 la gran mayoría de ciudadanos no se identifican con ninguno de los mencionados. Se evidencia que el 58% (49) no se identifican con ningún grupo étnico; el 14% (12) de los ciudadanos corresponden al grupo étnico Afrocolombiano; el 6% son parte de un grupo blanco; el 11% (9) se identificaron que hacen parte del grupo raizal; un 6% indicaron la opción nacionalidad colombiano; un 2% (2) indicaron pertenecer al grupo étnico mestizo y por último un 1 % (1) indicó que corresponde al grupo étnico criollos.

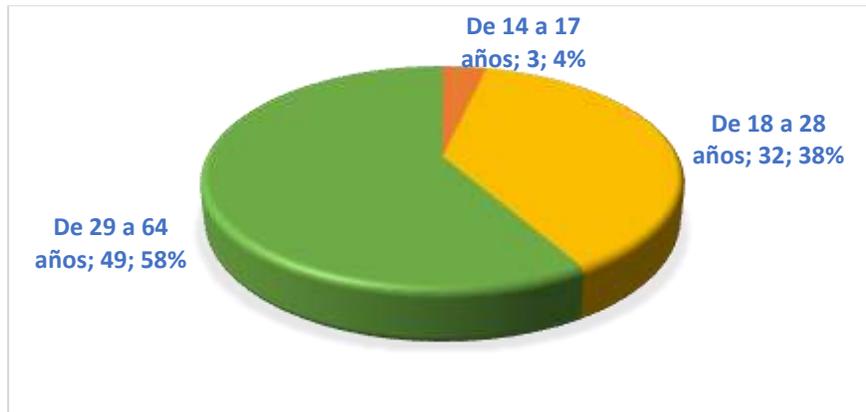
5.1.4. CONDICIÓN



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 70% (59) de los ciudadanos encuestados no presentan ninguna condición especial; el 23% (19) son madre/padre cabeza de familia, el 2% (2) respondió que presenta otra vulnerabilidad y en situación de desplazamiento/ conflicto armado y el 1% (1) respondieron estar en condición de discapacidad y Familia con alguien en condición de vulnerabilidad.

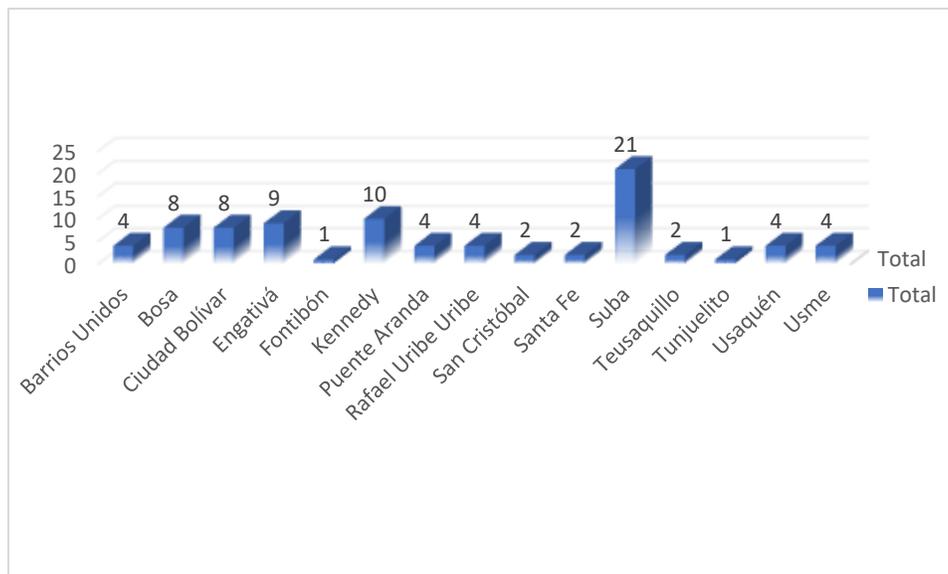
5.1.5. RANGO DE EDAD



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 58% (49) están entre los 29 y los 64 años de edad, el 38% (32) están entre los 18 a 28 años de edad y el menor porcentaje corresponde al 4% (3) entre los 14 a 17 años de edad.

5.1.6. Localidad de Residencia

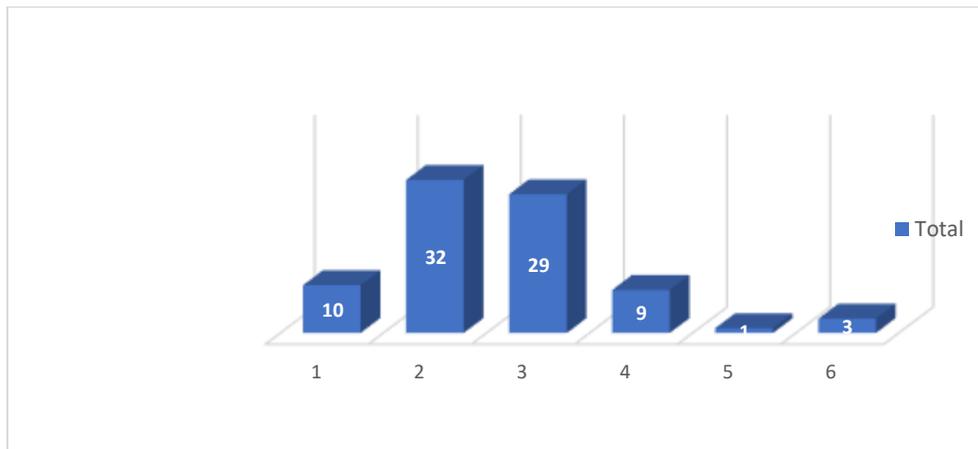


Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De las 20 localidades del Distrito se observa que la mayor afluencia de ciudadanos que requirió algún servicio ante el Instituto fueron las siguientes: 5% (4) Barrios Unidos, 10% (8) Bosa, 10% (8) Ciudad Bolívar, 11% (9) Engativá, 1% (1) Fontibón, 12% (10) Kennedy, 5% (4) Puente Aranda, 5% (4) Rafael Uribe Uribe, 2% (2) San Cristóbal, 2% (2) Santa Fe, 25% (21) Suba, 2% (2) Teusaquillo, 1% (1) Tunjuelito, 5% (4) Usaquén y un 5% (4) Usme.

Los ciudadanos que más solicitaron información o servicios por parte del Instituto pertenecen a la Localidad de Suba, con un 25% (21), quienes usaron el canal virtual para el proceso de adopción, esterilizaciones, reportes de urgencias y casos de posible maltrato animal.

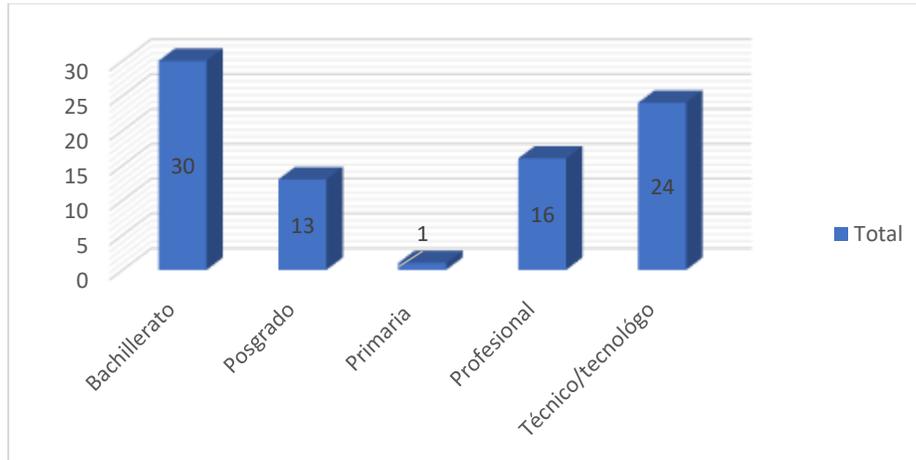
5.1.7. Estrato socioeconómico



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 38% (32) de los ciudadanos se encuentran ubicados en localidades correspondientes a estrato 2; el 35% (29) en estrato 3; el 12% (10) en estrato 1, y en menor porcentaje están los estratos 5 y 6 con un 4% (3) y un 1% (1) respectivamente. Con lo anterior podemos concluir que los ciudadanos que acuden al Instituto están en los estratos de 1 al 3.

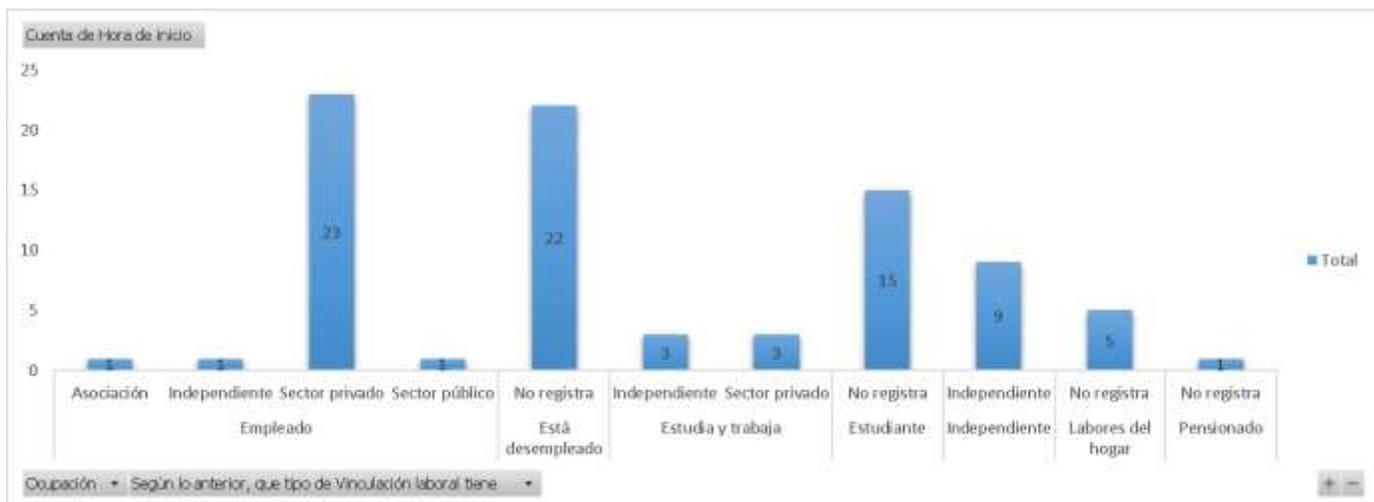
5.1.8. Nivel completo de educación



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 36% de los encuestados son bachilleres; el 29% han terminado algún programa de técnico o tecnólogo; el 15% han culminado tienen un posgrado; el 19% son graduados como profesionales y un 1% refiere tener la primaria como estudio completo.

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



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 31% de los ciudadanos encuestados manifiestan que se encuentran empleados, de ellos el 27% están en el sector privado y el 1% en el sector público; el 11% de los ciudadanos son independientes; 18% son estudiantes; el 26% se encuentran desempleados.

5.2. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

5.2.1. Servicios que han utilizado

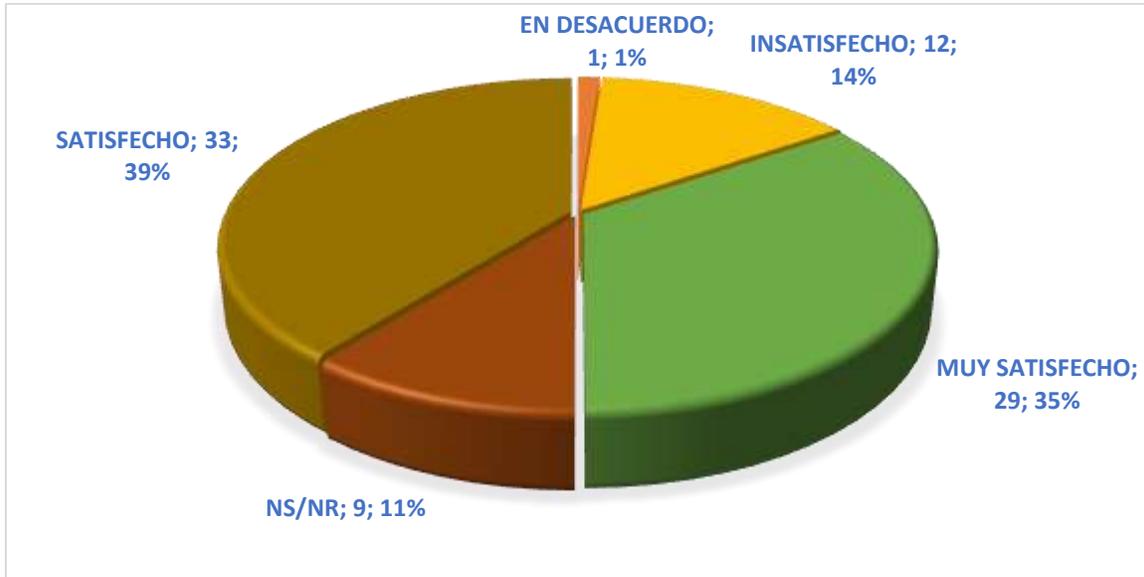


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los ciudadanos encuestados el 40% responden que no han utilizado ningún servicio del Instituto; el 18% han utilizado el programa de Esterilizaciones caninas y felinas en la ciudad de Bogotá; el 13% ha solicitado los servicios del programa de Escuadrón Anticrueldad; el 5% el proceso de adopción y 4% ha solicitado los servicios de Participación ciudadana (charlas- voluntariado) el 14 % han utilizado los servicios de urgencias veterinarias, educación, proceso jurídico y voluntariado.

Con lo anterior podemos observar que los servicios más solicitados por las personas que utilizan los canales de atención son Esterilizaciones y Escuadrón Anticrueldad.

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 39% (33) de los ciudadanos se encuentran satisfechos, especialmente con el servicio servicio prestado a través del programa de esterilizaciones, escuadron anticrueldad y urgencias medicas y el 35%(25) manifiestan que estan muy satisfechos. Por otro lado encontramos un 14% (12) de ciudadanos insatisfechos y un 1% (1) en desacuerdo con el servicio.

El porcentaje de personas que se encuentran insatisfechas manifiestan inconformidad por la demora en las respuestas, asi mismo sugieren mecanismos, sistemas, o plataformas más ágiles para denunciar.

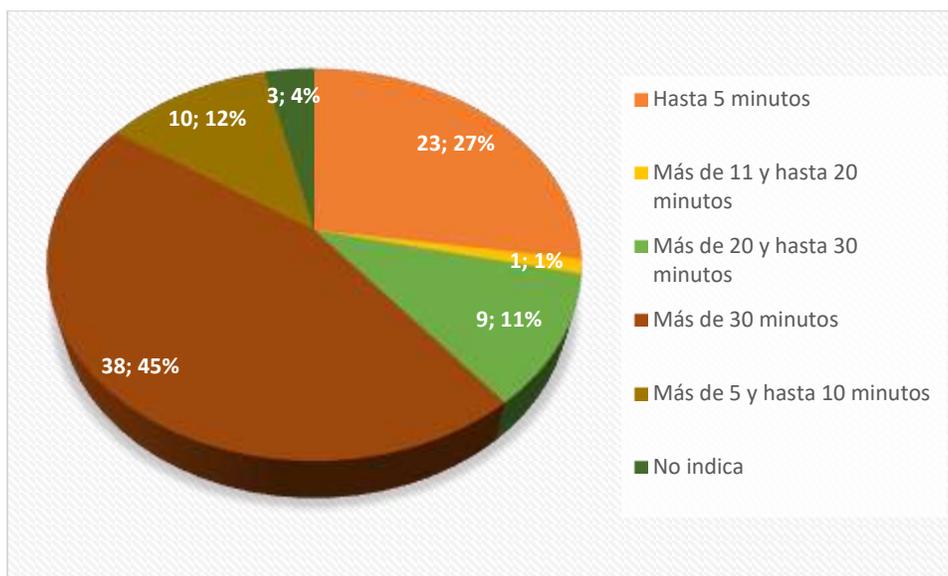
5.2.3. Motivo de la atención



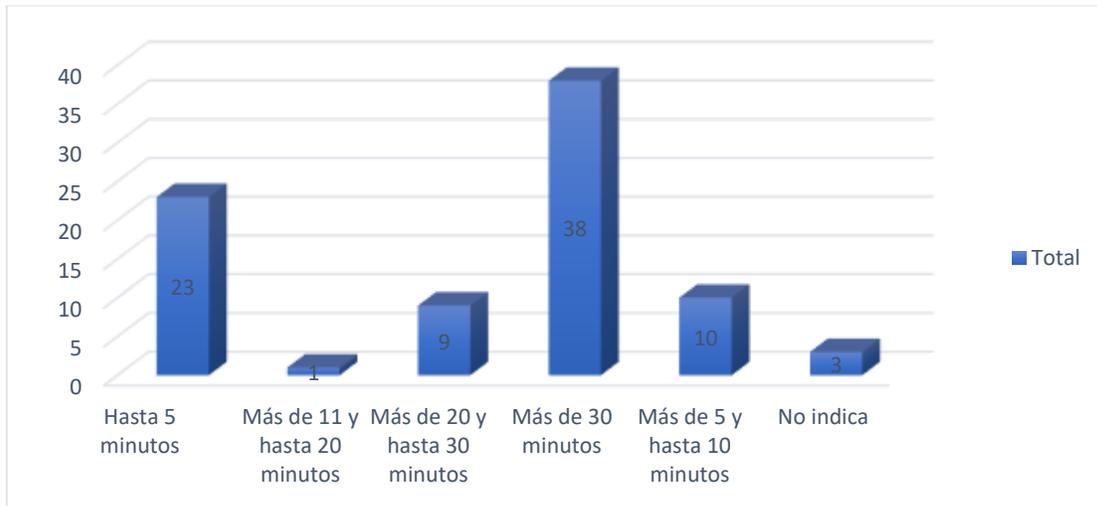
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 36% (30) de los ciudadanos utilizó nuestros canales para solicitar asesoría para acceder a los servicios del Instituto, 27% (23) Interponer una petición, queja, reclamo, el 21% (18) no indicaron opción alguna, el 5% (4) Radicación, el 10% (8) Interponer una petición, queja, reclamo y un 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 45%, 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 12% 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 11% esperaron entre 20 y 30 minutos; el 27% esperó hasta 5 minutos, el 1% entre 11 y 20 minutos y solo un 4%(3) no indico tiempo de espera.

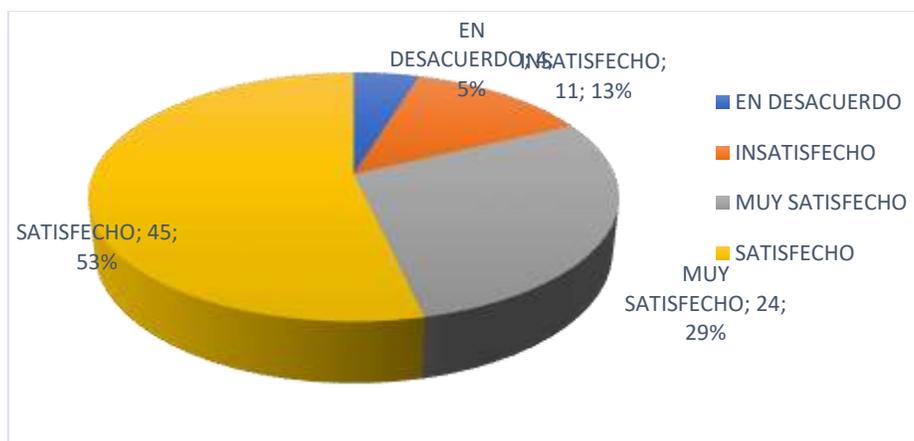
5.2.5. Recibimiento y organización de la entrada del Instituto



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 55% (46) de los ciudadanos manifiestan estar satisfechos, un 31% (26) muy satisfechos con la organización de la entrada del edificio del Instituto; el 9% (8) insatisfecho y un 5% (4) en desacuerdo con la organización.

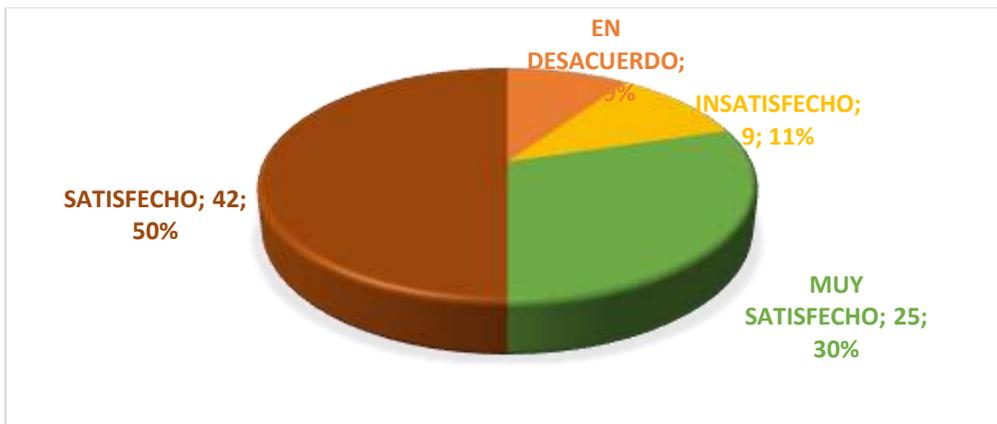
5.2.6. Orientación y direccionamiento de acuerdo con su solicitud



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 53% (45) de los ciudadanos se encuentran satisfechos y el 29% (24) muy satisfechos con la orientación y direccionamiento que se le dio a su solicitud, el 13% (11) se encuentra insatisfecho y el 5% (4) en desacuerdo, las personas que se encuentran insatisfechas mencionan en sus observaciones que hay demoras en las respuestas a sus solicitudes.

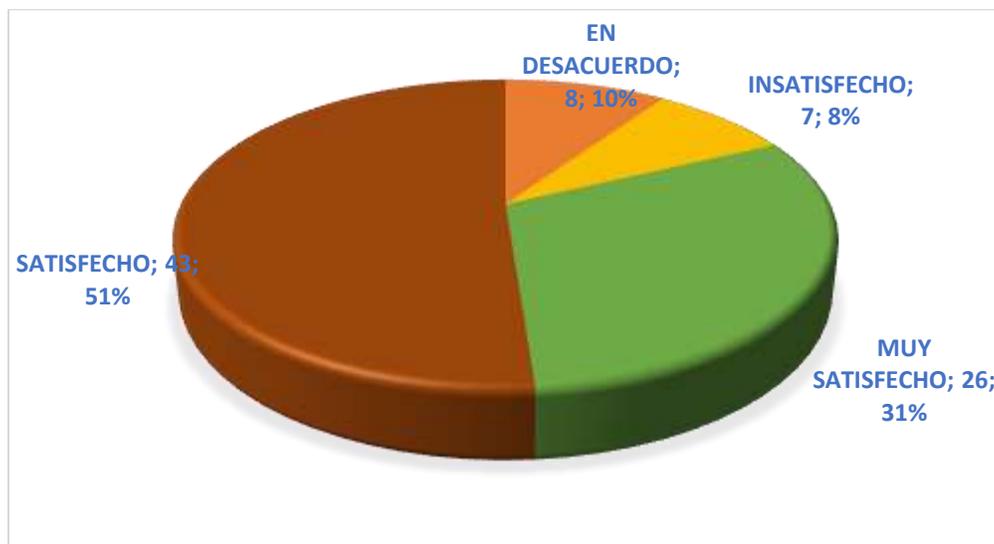
5.2.7. Comodidad y ambiente adecuado del recinto de atención



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 50% (42) de las personas se encuentran satisfechas y un 30% (25) muy satisfechas con la comodidad y el ambiente del instituto para su atención, el 11% (9) se encuentra insatisfecho y el 9% (8) en desacuerdo.

5.2.8. Presentación personal de los asesores

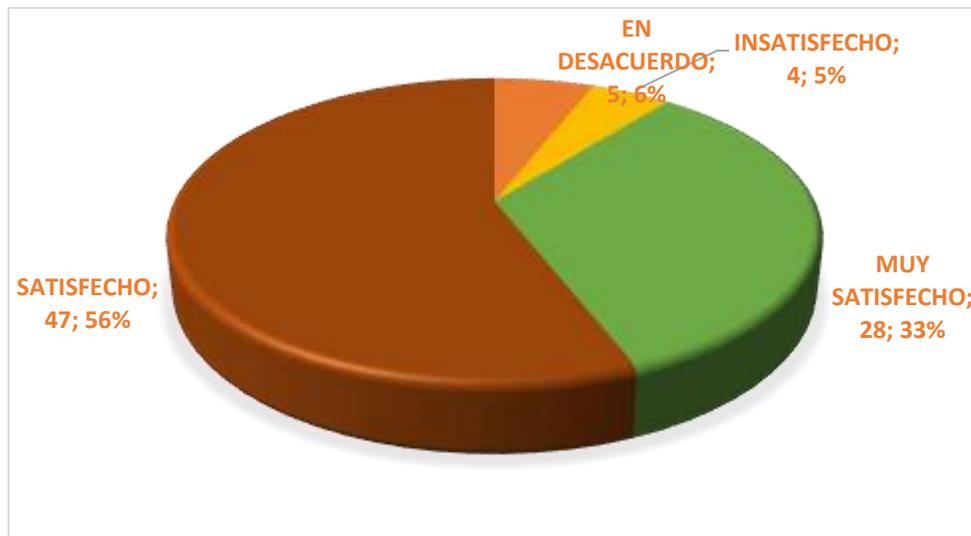


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Los ciudadanos en general se encuentran satisfechos con la presencia personal de los asesores que los atendieron, el 51% (43) se encuentran satisfechos y un 31% (26) muy satisfechos, sin

embargo hay un 8% (7) que esta insatisfecho y un 10% (8) en desacuerdo, sin embargo no hay obsevaciones frente al tema.

5.2.9. Amabilidad y buena actitud del funcionario que lo atendió



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 100% de los ciudadanos que utilizan los diferentes canales de atención del instituto están satisfechos y muy satisfechos con la amabilidad y buena atención de los servidores que lo atendieron un 56% (47) y un 33% (28) respectivamente. Un 5% (4) presenta insatisfacción lo cual de acuerdo con las observaciones se relaciona con la demora en las respuestas y un 6% (5) indicaron estar en desacuerdo

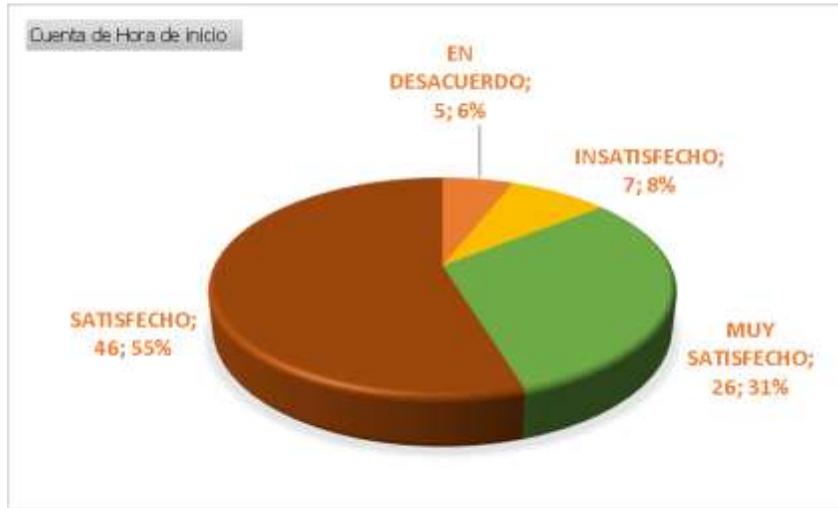
5.2.10. El tiempo que le dedican los asesores a escucharlo y ayudarlo



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Con respecto al tiempo que dedican los asesores para escucharlo y ayudarlo, el 51% (43) y el 34% (28) se encuentra satisfecho y muy satisfecho respectivamente, el 8% (7) se encuentra insatisfecho y un 7% (6) en desacuerdo, lo cual puede estar relacionado con el canal que utilizan, dado que en su mayoría utilizaron el canal virtual.

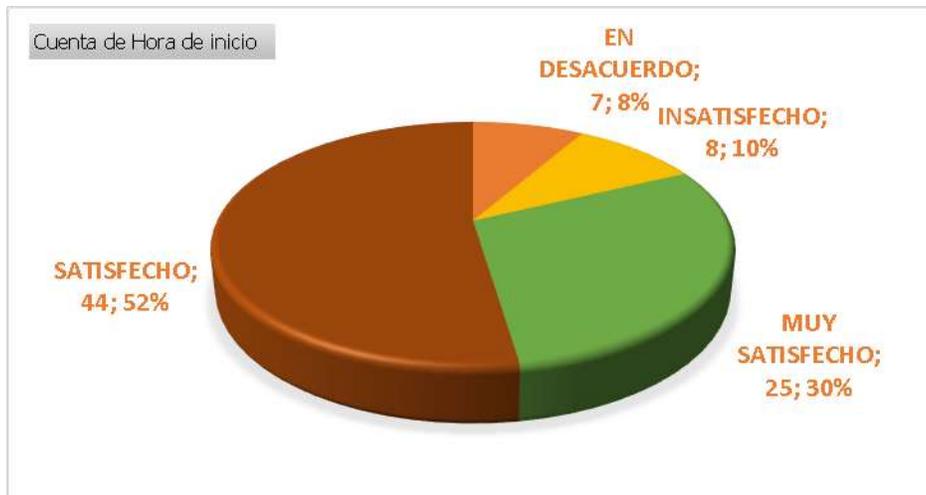
5.2.11. La claridad con la que le comunican la información



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

La claridad con la que se comunica la información presenta un nivel de satisfacción del 86% (72), ciudadanos que respondieron estar satisfechos y muy satisfechos, y un 14% (12) de insatisfacción o estar en desacuerdo.

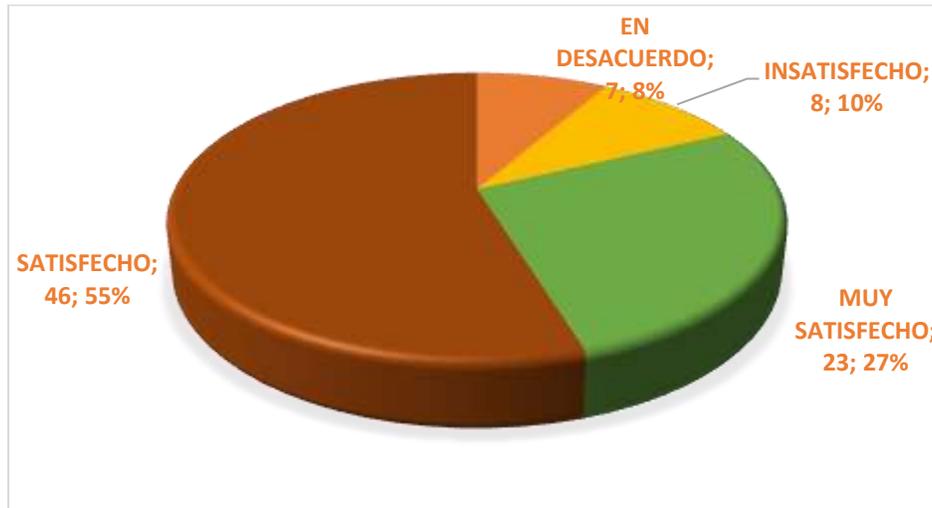
5.2.12. Conocimiento para dar respuesta a su solicitud



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 82 % (69) de los ciudadanos se encuentra entre satisfecho y muy satisfecho con el conocimiento que presentan las personas que lo atienden para dar respuesta, y un 18% (15) no se encuentra satisfecho o en desacuerdo.

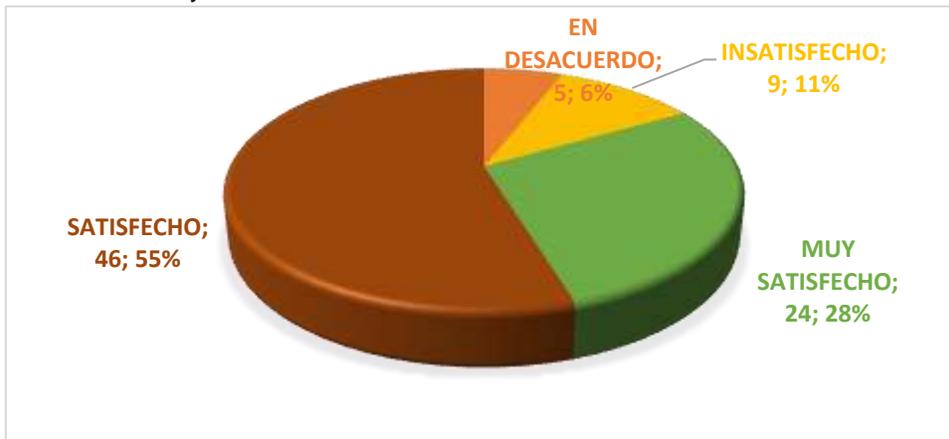
5.2.13. Confiabilidad en la información suministrada en su trámite



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 82% (69) de los ciudadanos confían en la información recibida por algún asesor del Instituto, el 18% (15) manifiestan insatisfacción frente a la confiabilidad de la información o en desacuerdo.

5.2.14. Utilidad y suficiencia de la información suministrada

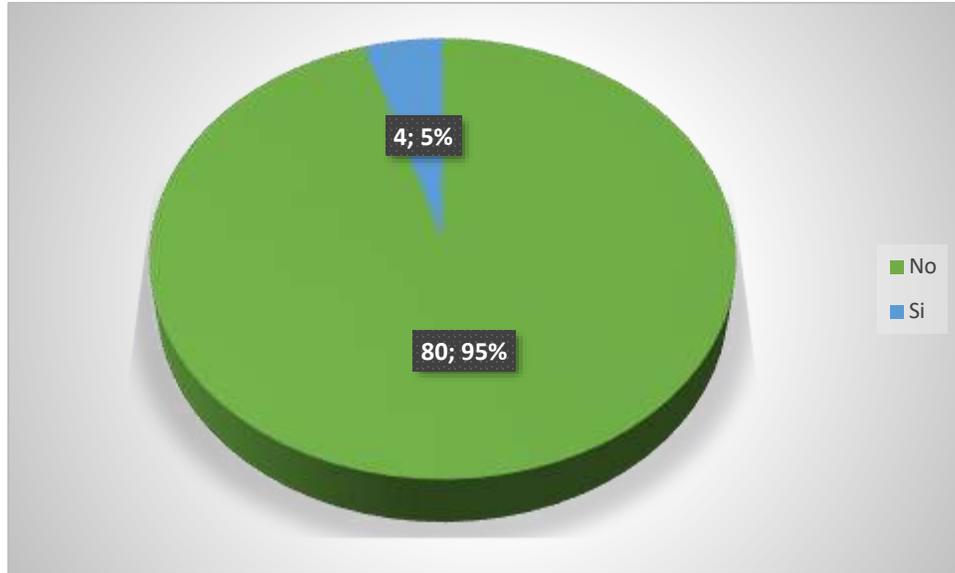


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 83% (70) de los ciudadanos encontraron útil y suficiente la información suministrada por los asesores, están satisfecho y muy satisfechos con la misma, y un 11% (9) respondieron estar

insatisfechos frente a la utilidad y suficiencia de la información recibida y un 6%(5) indicaron la opción en desacuerdo.

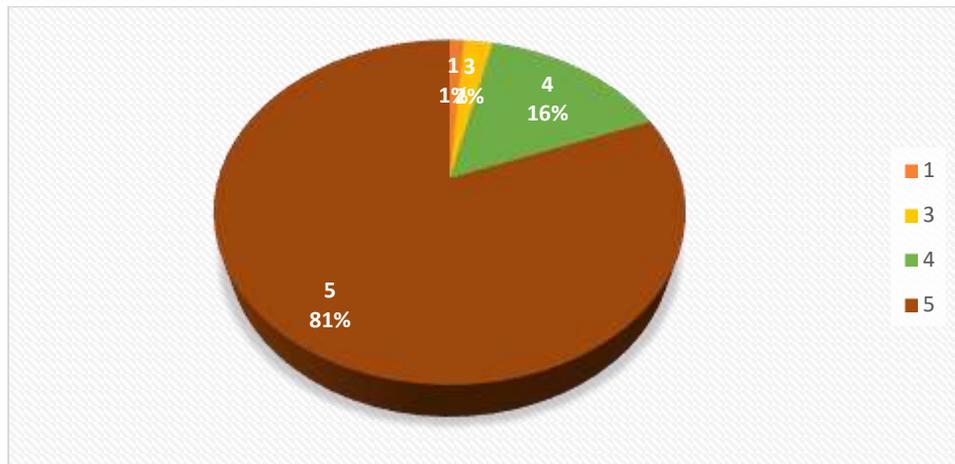
5.3. Pertenece a alguna organización que trabaje por la protección y bienestar de los animales



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 95% (80) de las personas que respondieron la encuesta no pertenecen a ninguna organización que trabaje por los animales, y el 5% (4) 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 81 % (68) de los ciudadanos tiene muy alta empatía con los animales, el 15% alta (13) empatía y el 3% es media, razón por la cual realizan peticiones en pro de proteger la vida de los animales de la ciudad de Bogotá.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El 84% 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 este periodo el porcentaje de insatisfacción frente al servicio fue de un 16 %, lo anterior dado a que los ciudadanos indicaron que haya mayor agilidad en los servicios y reactivación de jornadas de esterilización.
3. Así mismo, sugieren los ciudadanos crear “mecanismos, sistemas, o plataformas más ágiles para denunciar”.
4. Por otra parte, para el periodo de julio los ciudadanos utilizaron el canal virtual para hacer seguimiento a sus peticiones.

Proyectó: Sandra Atará

Revisó: Natalia Roncancio