

INFORME DE RESULTADOS
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA
ATENCIÓN AL CIUDADANO

INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

MAYO 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 mayo de 2021 los ciudadanos que utilizan los canales de atención del Instituto respondieron 158 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 87% de ellos se encuentran satisfechos con la atención.

NOTA: En el mes de mayo 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.

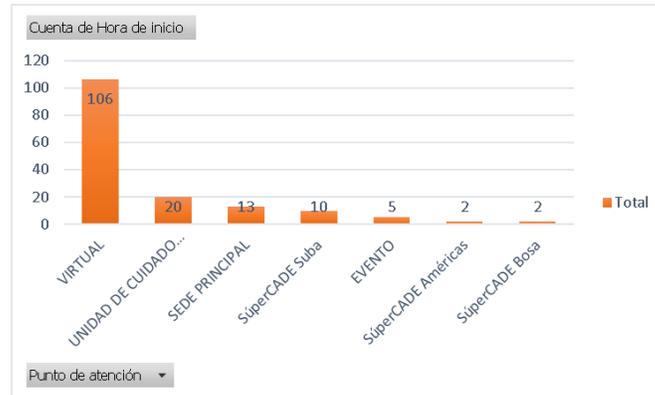
4. TAMAÑO DE LA MUESTRA

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



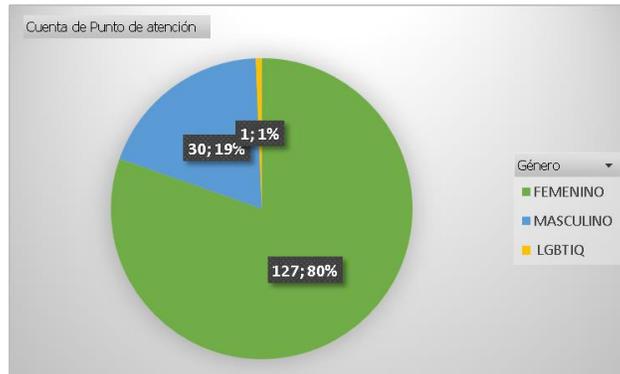
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 67% (106) de los ciudadanos que respondieron la encuesta indicaron utilizar el canal virtual, para realizar sus peticiones, consultas y solicitar información sobre esterilización; el 33 % (52) respondieron que se acercaron a los puntos de atención presencial habilitados para los servicios de asesoría, radicación de documentos y solicitud de turnos para esterilización.

De acuerdo con lo anterior un 13% (20) se acercaron a la Unidad de Cuidado Animal, 8% (13) Sede principal, el 8% (16) a la Red CADE y un 3% (5) indicaron evento.

Para el mes de mayo el instituto como plan de mejoramiento implemento a través de la página web y el canal telefónico el agendamiento de turnos para proceso de esterilización con el fin de agilizar y mejorar el acceso a los ciudadanos a este servicio.

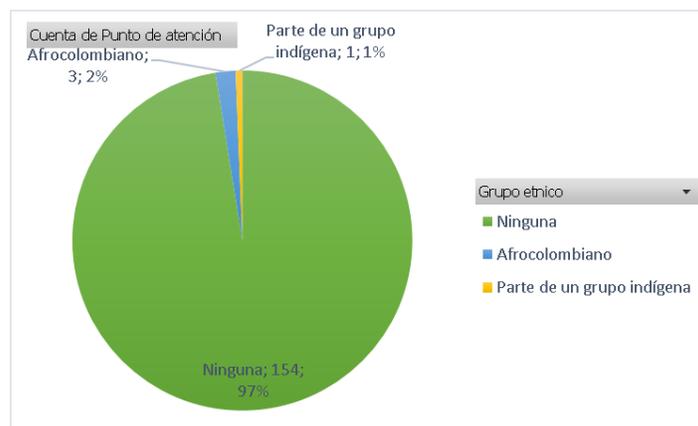
5.1.2. GENERO



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Para el mes de mayo quienes más respondieron la encuesta corresponden al género femenino con un 80% (127), un 19% (30) participo el género masculino y un 1% (1) corresponde al género LGTBI.

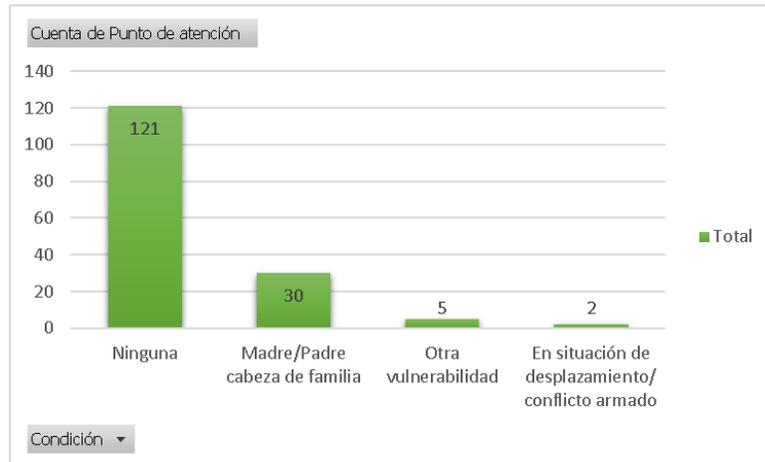
5.1.3. GRUPO ÉTNICO



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 97% (154) indicaron no pertenecer a ningún grupo étnico, el 2% (3) de los ciudadanos se identifican en el grupo Afrocolombiano y el 1% (1) hacen parte del grupo indígena.

5.1.4. CONDICIÓN

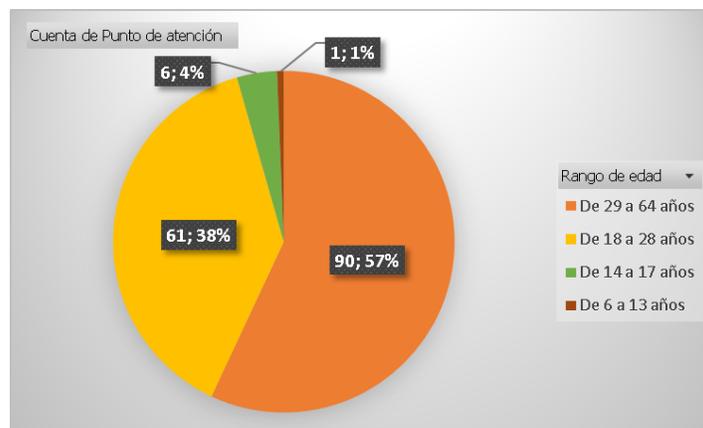


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 77% (121) de los ciudadanos encuestados no presentan ninguna condición especial; el 19% (30) indicaron Madre/Padre cabeza de familia, el 3% (5) indicaron Otra vulnerabilidad y el 1% (2) indicaron estar en situación de desplazamiento/ conflicto armado.

De este ítem se puede observar que a pesar de las condiciones expuestas por los ciudadanos los mismos están prestos a dar a conocer situaciones de posible maltrato animal, solicitar información sobre esterilización y hacer seguimiento a sus peticiones.

5.1.5. RANGO DE EDAD

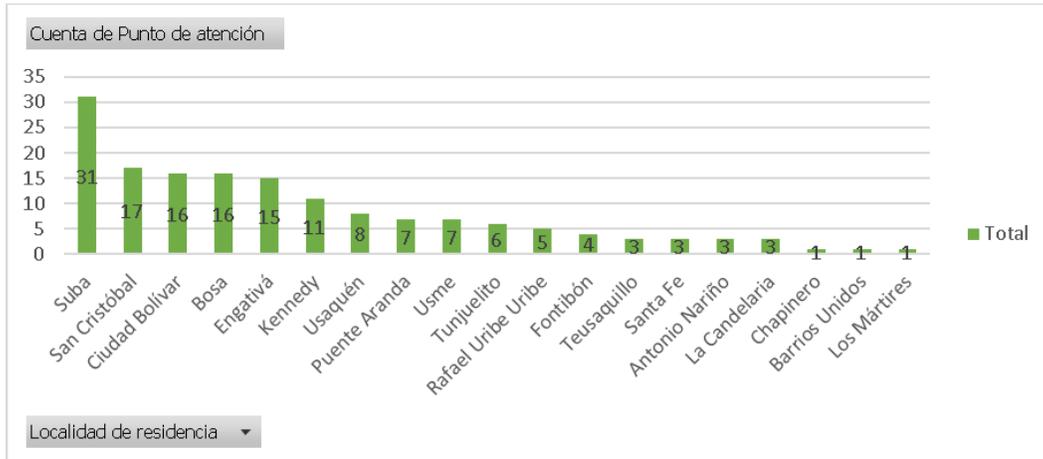


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

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 57%

(90) están entre los 29 y los 64 años de edad, el 38 % (61) están entre los 18 a 28 años de edad, el 4% (6) están entre los 14 y los 17 años de edad y un 1% (1) de 6 a 13 años.

5.1.6. Localidad de Residencia

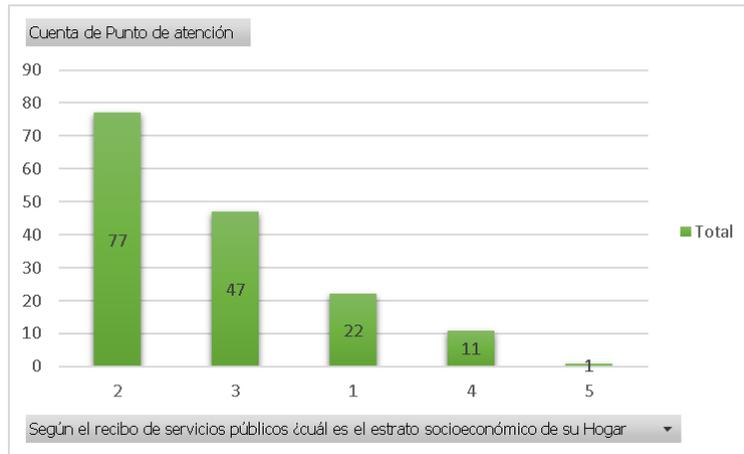


Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De las 20 localidades del Distrito se observa que la mayor afluencia de ciudadanos que requirió algún servicio ante al instituto fueron las siguientes: 20% (31) Suba, 11% (17) San Cristóbal, 10%(16) Ciudad Bolívar, 10% (16) Bosa, 9%(15) Engativá, 7% (11) Kennedy, 5% (8) Usaquén, 4%(7) Puente Aranda, 4%(7) Usme, 4% (6) Tunjuelito, 3% (5) Rafael Uribe Uribe, 3% (4) Fontibón, 2%(3) Teusaquillo, 2% (3) Santa Fe, 2%(3) Antonio Nariño, 2%(3) Candelaria, 1% (1) Chapinero, 1% (1) Barrios Unidos y un 1% (1) Mártires

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

5.1.7. Estrato socioeconómico

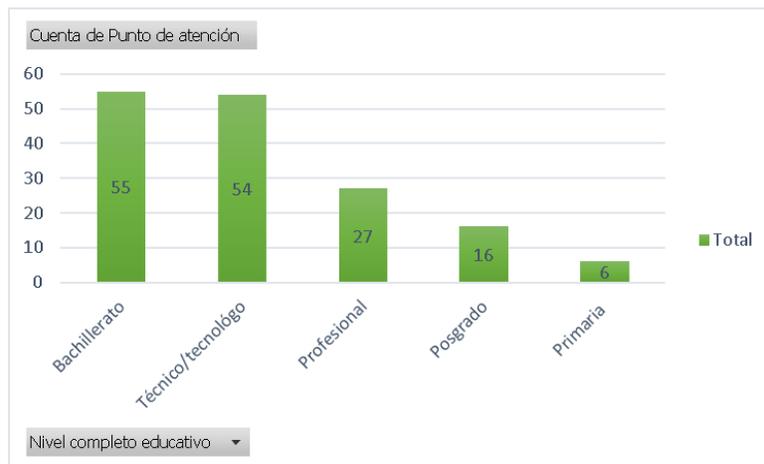


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 49% (77) de los ciudadanos se encuentran ubicados en localidades correspondientes a estrato 2; el 30% (47) en estrato 3; el 14% (22) en estrato 1, 7% (11) estrato 4 y un menor porcentaje hacen parte del estrato 5 con un 1% (1).

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

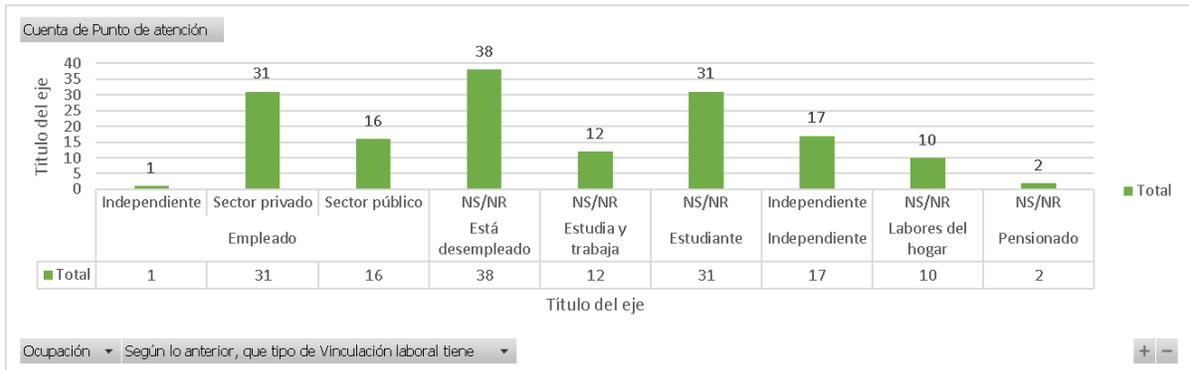
5.1.8. Nivel completo de educación



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 35% (55) de los encuestados culminaron estudios como Bachiller, el 34% (54) son técnicos o tecnólogos, 17% (27) son profesionales, 10% (16) tiene un posgrado y un 4% (6) culminaron la primaria.

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

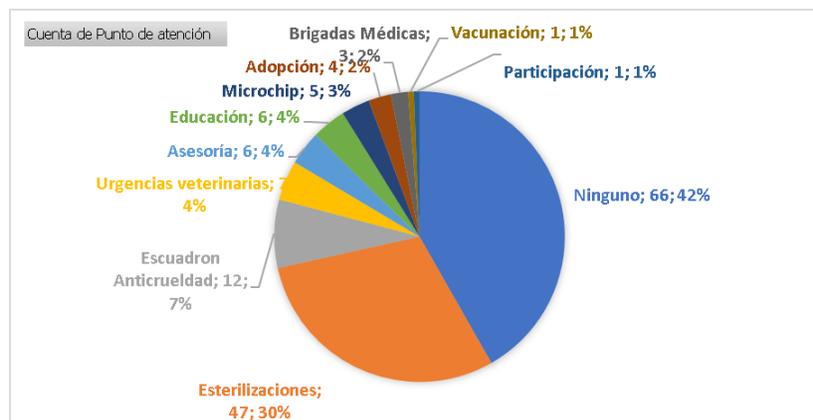


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 30% (48) de los ciudadanos encuestados manifiestan que se encuentran empleados y hacer parte de los siguientes sectores; 20% (31) Sector privado, 10% (16) Sector Público, el 1% (1) Independiente, el 24% (38) se encuentran desempleados, el 8% (12) estudian y trabajan, el 20% (31) son estudiante, el 11% (17) son Independiente, 6% (10) se dedican a se dedican a Labores del hogar y por último el 1% (2) son ciudadanos pensionados.

5.2. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

5.2.1. Servicios que han utilizado

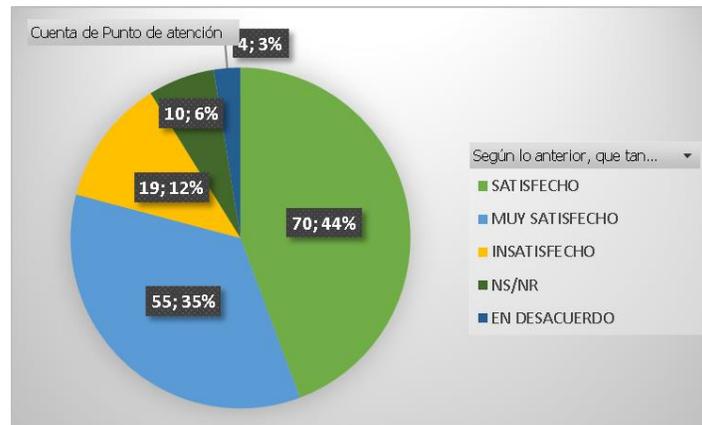


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los ciudadanos encuestados el 42% (66) no indicaron el servicio solicitado; el 30% (47) han utilizado o han requerido información sobre Esterilización (para este periodo turnos), 8% (12) han expuesto casos de presunto maltrato animal, para el grupo de Escuadrón Anticrueldad, 4% (7) Urgencias Veterinarias, 4% (6) Asesorías, 4% (6) Educación, 3% (5) indico Microchip, 3% (4) Adopción, 2% (3) solicitaron Brigadas de Salud, 1% (1) indico Vacunación y un 1% (1) Participación.

Con lo anterior podemos observar que el servicio más utilizado fue el de agendamiento de turnos para esterilización, Escuadrón Anticrueldad y Urgencias Veterinarias.

5.2.2. Nivel de satisfacción con los servicios utilizados

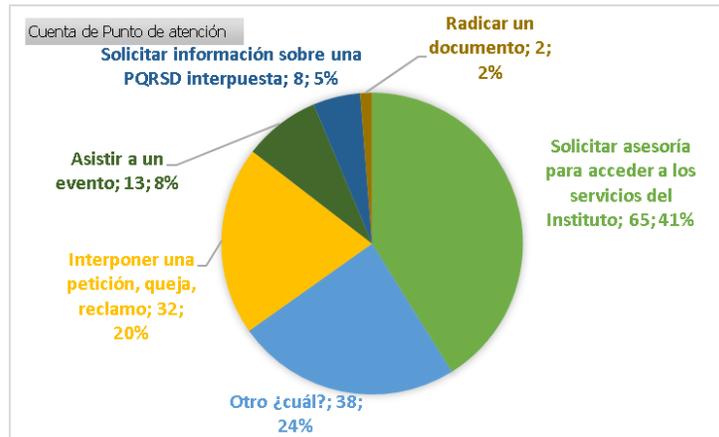


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

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 79% (120) de los ciudadanos se encuentran satisfechos y muy satisfechos, el 12% (19) indicaron estar insatisfechos, un 6% (10) no indicaron opción alguna y un 3% (4) indicaron estar en desacuerdo.

El porcentaje de personas que se encuentran insatisfechas manifiestan inconformidad con la información suministrada a través de los diferentes canales de atención frente a las diferentes situaciones planteadas y al proceso o protocolo que se realiza cuando realizan visita por parte de escuadrón anticrueldad.

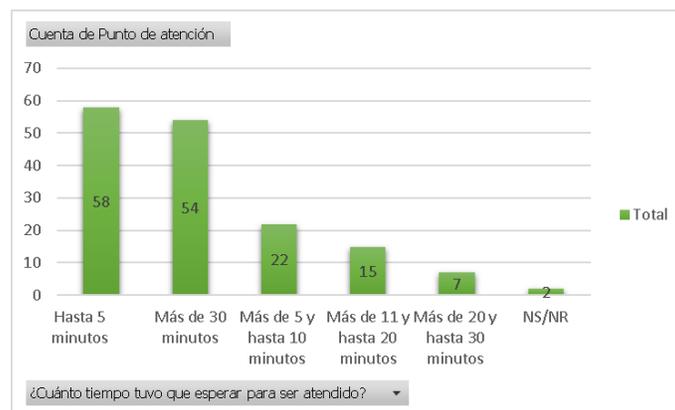
5.2.3. Motivo de la atención



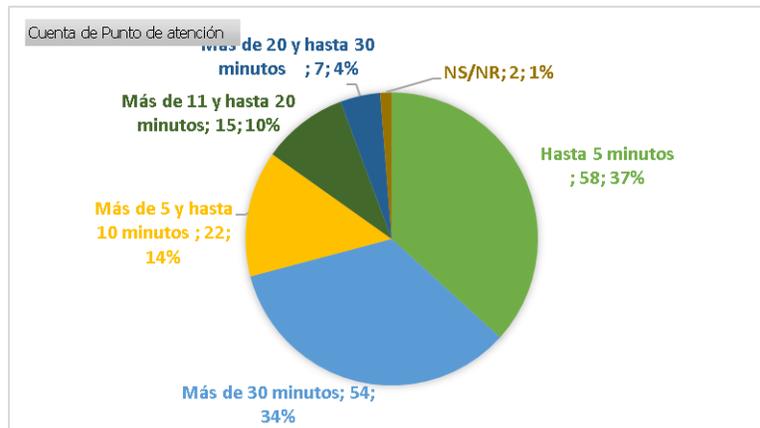
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 41% (65) de los ciudadanos utilizó nuestros canales para solicitar asesoría para acceder a los servicios del Instituto, 38 % (24) indicaron Otro ¿cuál?, 20% (32) Interponer una petición, queja, reclamo, 8% (13) indicó la opción asistir a un evento, un 5% (8) Solicitar información sobre una PQRSD interpuesta y un 2% (2) Radicar un documento.

5.2.4. Tiempo de espera para ser atendido



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana



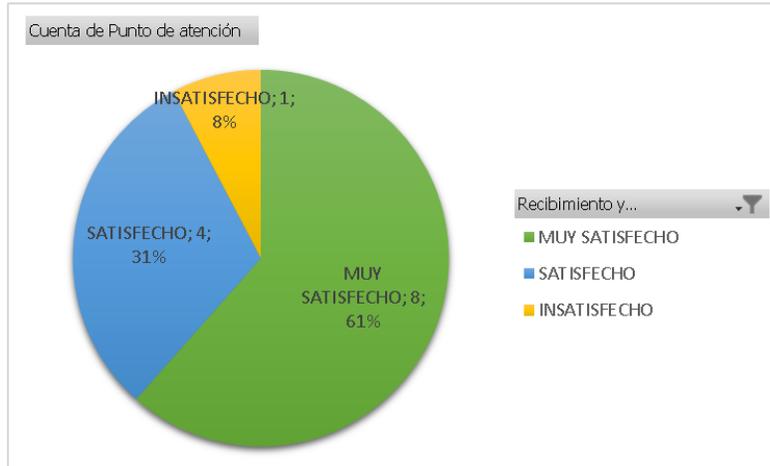
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

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 Hasta 5 minutos, lo cual corresponde la 37% (58), un 34% (54) indicaron haber esperado mas de 30 minutos 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.

Así 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 22% (14) de los encuestados manifiesta haber esperado entre más de 5 y hasta 10 minutos, 10% (15) entre Más de 11 y hasta 20 minutos, 7% (4) Más de 20 y hasta 30 minutos por último 1% (2) no respondieron ninguna opción.

5.2.5. Recibimiento y organización de la entrada del Instituto

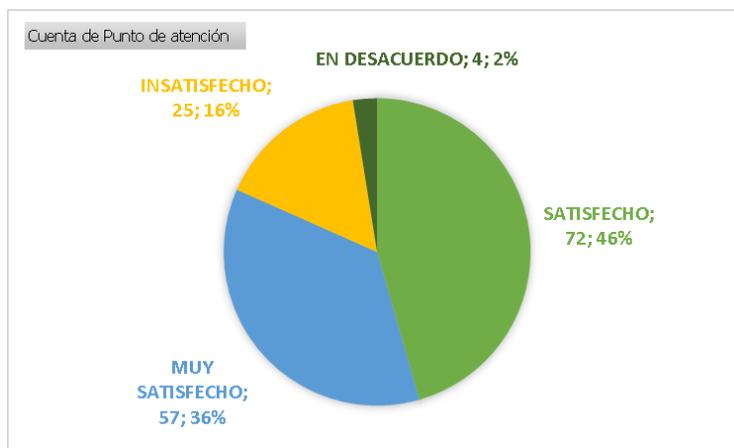


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los 158 ciudadanos que diligenciaron la encuesta solo 13 de ellos, dieron su opinión frente a la pregunta formulada, y se obtuvo que el 92% (12) indicaron estar satisfechos y muy satisfechos y el 8% (1) indicaron estar insatisfechos.

Lo anterior es debido a que el canal mas utilizado fue el virtual con un 67%, 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

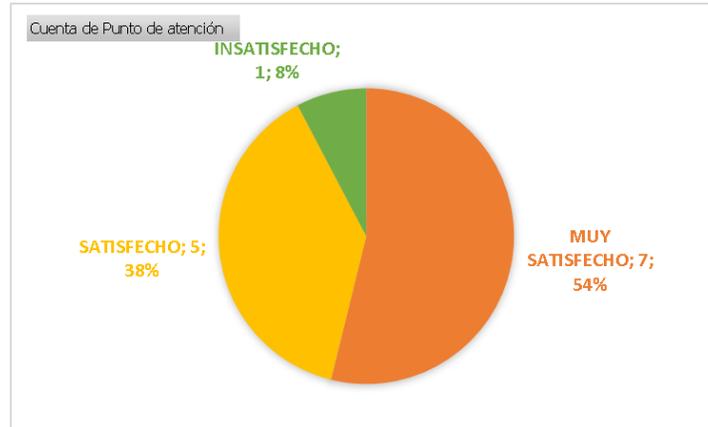


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 82% (129) de los ciudadanos indicaron estar satisfechos y muy satisfechos con la orientación recibida a través de los diferentes canales de atención, el 16% (23) estar Insatisfechos y un 2% (4)

en Desacuerdo, las personas que indicaron esta opción mencionan en sus observaciones estar en desacuerdo con la orientación recibida a través del canal virtual y telefónico frente a las situaciones expuestas por cada ciudadano.

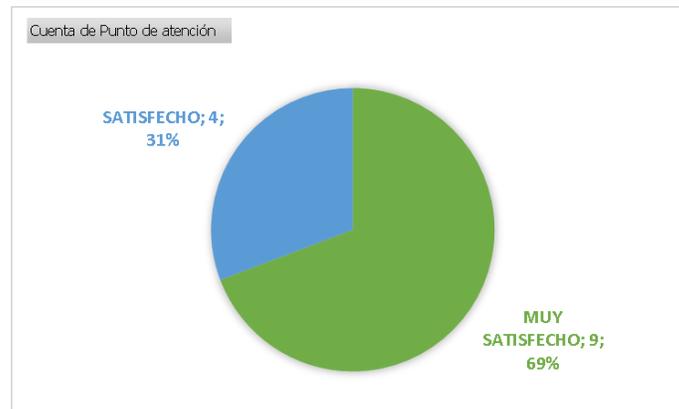
5.2.7. Comodidad y ambiente adecuado del recinto de atención



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los 158 ciudadanos que diligenciaron la encuesta solo 13 dieron su opinión frente a la pregunta formulada, y se obtuvo que el 92% (12) indicaron estar satisfechos y muy satisfechos, el 8% (1) indicaron estar insatisfechos, lo anterior dado a que el 66 % 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

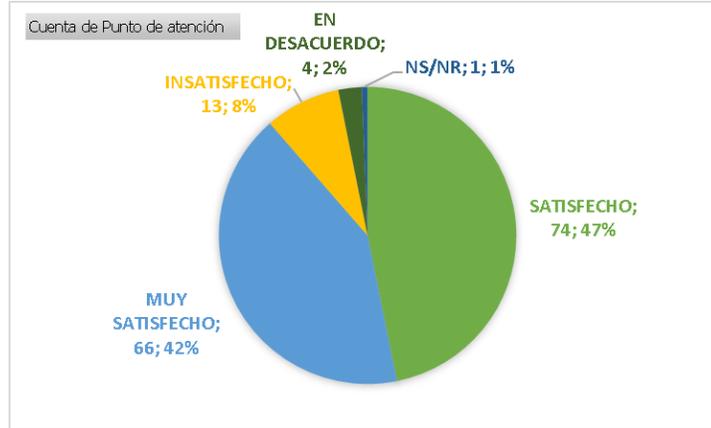


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los 158 ciudadanos que diligenciaron la encuesta 13 de ellos, dieron su opinión frente a la pregunta formulada, y se obtuvo que el 100% (13) indicaron estar muy satisfecho y satisfechos.

Así mismo, para este mes el 67 % 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 89% (140) indicaron estar satisfechos y muy satisfechos, el 8% (13) insatisfechos frente a la pregunta generada, un 2% (4) están en desacuerdo y un 1% (1) no indico opción alguna.

Los ciudadanos que indicaron estar insatisfechos resaltaron inconformidad con la atención y la información recibida a través del canal virtual y telefónico frente a las situaciones expuestas por cada ciudadano.

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

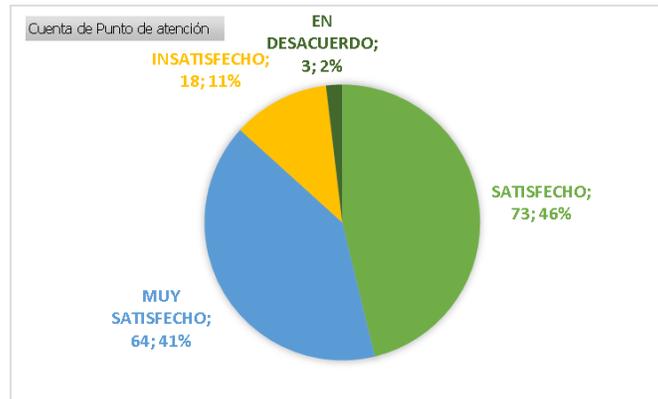


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Con respecto al tiempo que dedican los asesores para escucharlo y ayudarle, del 100% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta el 84% (132) están satisfechos y muy satisfechas, el 13% (21) insatisfechos y un 3% (5) están en desacuerdo.

Los ciudadanos que indicaron estar insatisfechos resaltaron inconformidad con la atención y la información recibida a través del canal virtual y telefónico frente a las situaciones expuestas por cada ciudadano.

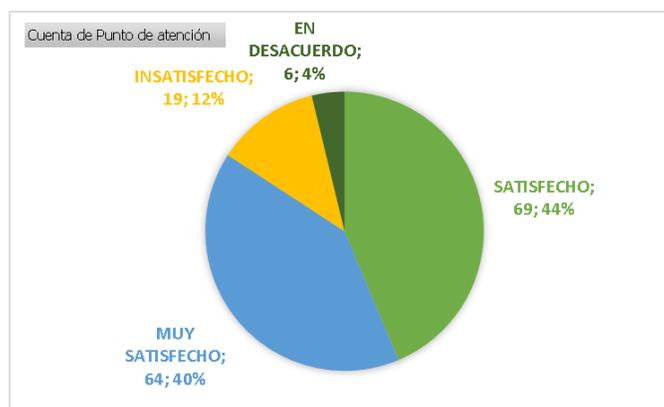
5.2.11. La claridad con la que le comunican la información



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Respecto a la claridad con la que se comunica la información los 158 ciudadanos dieron a conocer su punto de vista frente a la pregunta generada, dando como resultado que 87% (137) están satisfechos y muy satisfechos con la claridad de la información suministrada a través de los diferentes canales de atención, un 11% (18) indicaron estar insatisfechos, 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 o si es una situación de presunto maltrato animal y urgencia veterinaria se remite al ciudadano a las líneas habilitadas para exponer estos casos que se requieren atención inmediata (Línea 123 y 018000115161) y un 2% (3) están en desacuerdo.

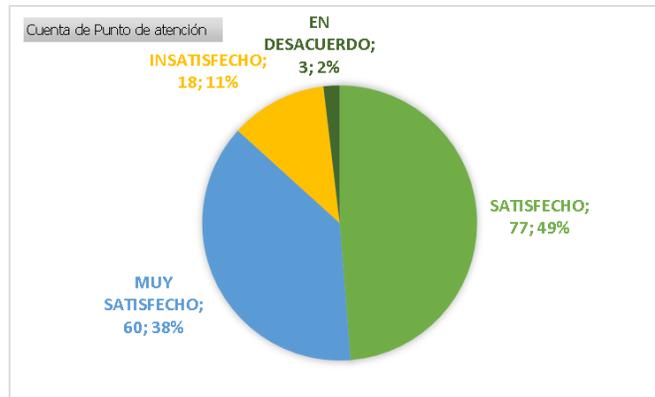
5.2.12. Conocimiento para dar respuesta a su solicitud



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 84% (133) indicaron estar satisfechos y muy satisfechos, el 12% (19) insatisfechos frente a la pregunta generada, y un 4% (6) están en desacuerdo.

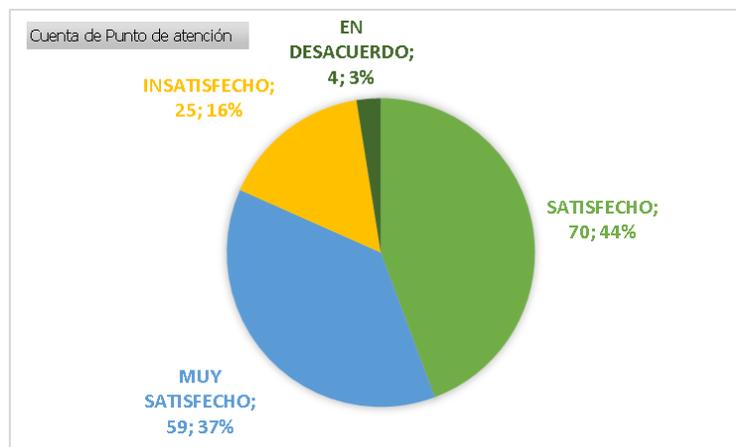
5.2.13. Confiabilidad en la información suministrada en su trámite



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 87% (137) confían en la información recibida por el asesor del Instituto, el 11% (18) están insatisfechos y un 2%(3) están en desacuerdo, ya que las en las obervaciones resaltaron inconformidad con la atención y la información recibida a través del canal virtual y telefónico frente a las situaciones expuestas por cada ciudadano.

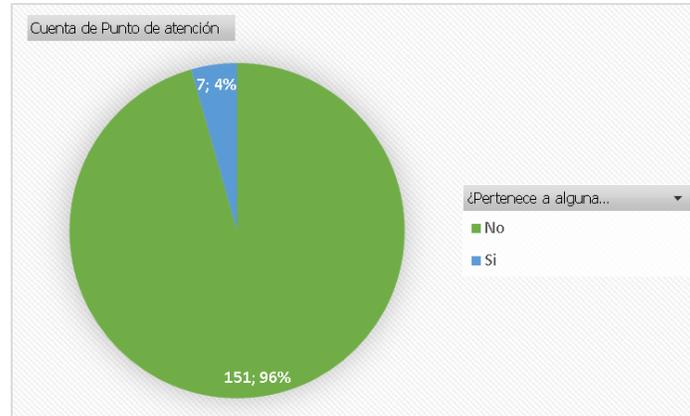
5.2.14. Utilidad y suficiencia de la información suministrada



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Respecto a la utilidad y suficiencia de la información, un 81% (129) indicaron estar satisfechos y muy satisfechos, el 16% (25) están insatisfechos, 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 o si es una situación de presunto maltrato animal y urgencia veterinaria se remite al ciudadano a las líneas habilitadas para exponer estos casos que se requieren atención inmediata (Línea 123 y 018000115161 Línea de maltrato)y un 8% (14) mostraron estar en desacuerdo.

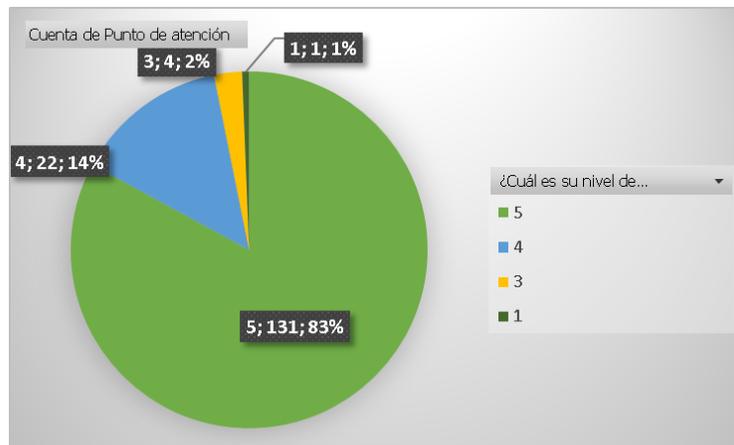
5.3. Pertenece a alguna organización que trabaje por la protección y bienestar de los animales



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 96% (151) de las personas que respondieron la encuesta no pertenecen a ninguna organización que trabaje por los animales y el 4% (7) 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 83% (131) de los ciudadanos tiene muy alta empatía con los animales, el 14% (22) 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 2% (4) tiene una baja empatía y en un mínimo esta un 1% (1).

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El 87% de los ciudadanos dieron a conocer su satisfacción frente con a los servicios y atención brindada a través de los canales habilitados para tal fin, por parte del instituto.
2. El Instituto en sus acciones de mejora y buscando un acercamiento a la ciudadanía para acceder de manera ágil y transparente al servicio de Esterilización Felina y canina, habilitó a través de la página web enlace para agendamiento de citas para las diferentes jornadas que se realizan mes a mes en todo el distrito.

Por lo anterior, los interesados no solo tendrán la oportunidad a través de la página, sino también vía telefónica, puntos presenciales y a través del chat podrán realizar dicho agendamiento.

3. Para el mes de mayo se observó que participaron más ciudadanos en el diligenciamiento de la encuesta, lo cual nos permite conocer mas sobre la satisfacción de estos frente a los servicios prestados por el instituto y nos tomar acciones de mejora frente a las inconformidades dadas a conocer por los mismos.
4. Para este periodo los ciudadanos han acudido a los nuevos puntos habilitados de manera presencial a través de la Red Cade, los cuales se habilitaron para tener mayor cobertura y acercamiento a la comunidad para acceder a los servicios y programas prestados por el Instituto.

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