

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

**INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL**

NOVIEMBRE 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 noviembre de 2020 los ciudadanos que utilizan los canales de atención del Instituto respondieron 91 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 75% de ellos se encuentran satisfechos con la atención.

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.

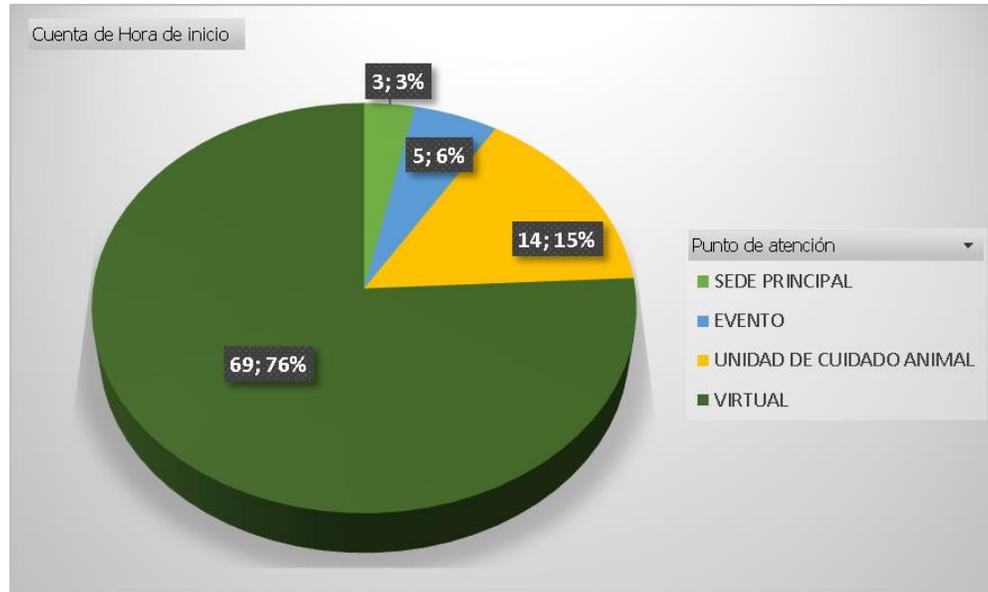
4. TAMAÑO DE LA MUESTRA

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

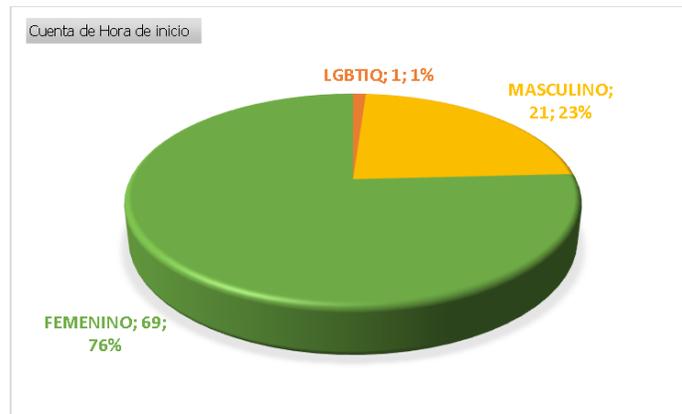
5.1.1. PUNTO DE ATENCIÓN



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 76% (69) 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 24% (22) la respondieron luego de utilizaron el canal presencial del Instituto (evento- Unidad de Cuidado Animal

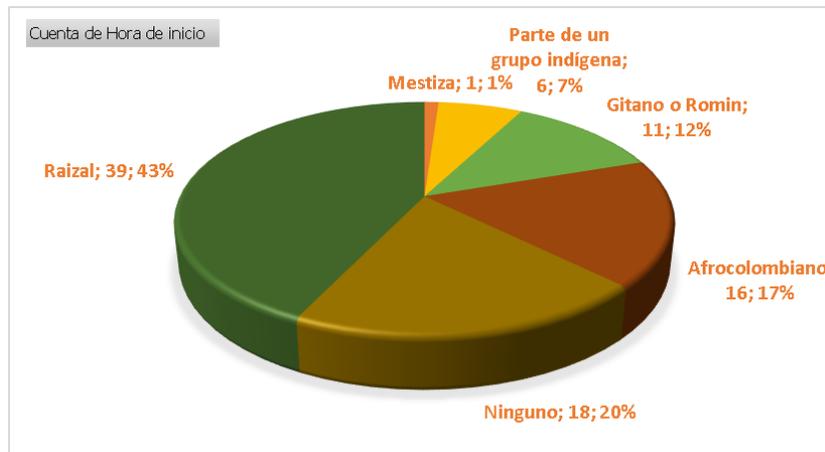
5.1.2. GENERO



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Para el mes de noviembre quienes más respondieron la encuesta corresponden al género femenino con un 76% (69), un 23% (21) el género masculino y un 1% (1) corresponde al género LGTBIQ.

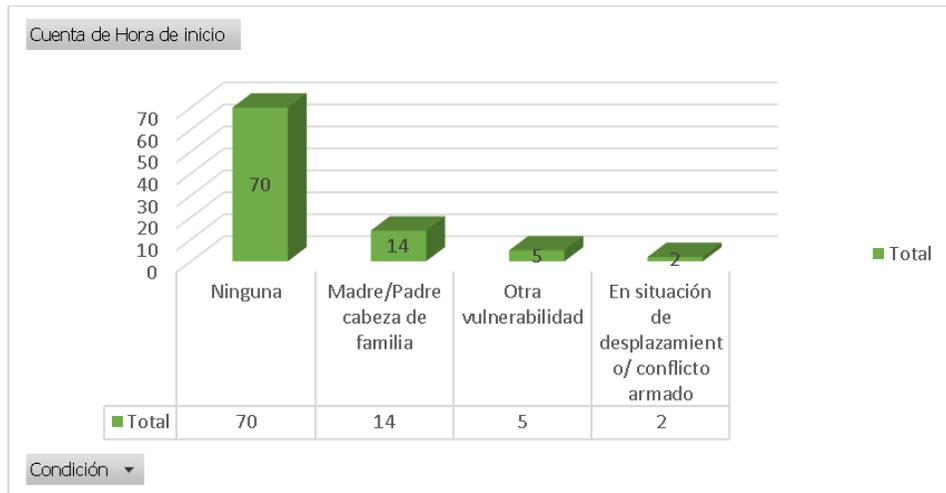
5.1.3. GRUPO ÉTNICO



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 43% (39) de los ciudadanos se identifican en el grupo Raizal, el 20% (18) no se identifican con ninguno de los mencionados, el 17% (16) son del grupo Afrocolombiano, el 12% (11) Gitano o Romín, el 7% (6) son parte de un grupo raizal y un 1% (1) son parte de un grupo mestizo.

5.1.4. CONDICIÓN



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 77% (70) de los ciudadanos encuestados no presentan ninguna condición especial; el 15% (14) indicaron Madre/Padre cabeza de familia, el 5% (5) indicaron Otra vulnerabilidad y un 2% (2) mencionaron estar en situación de desplazamiento/ conflicto armado.

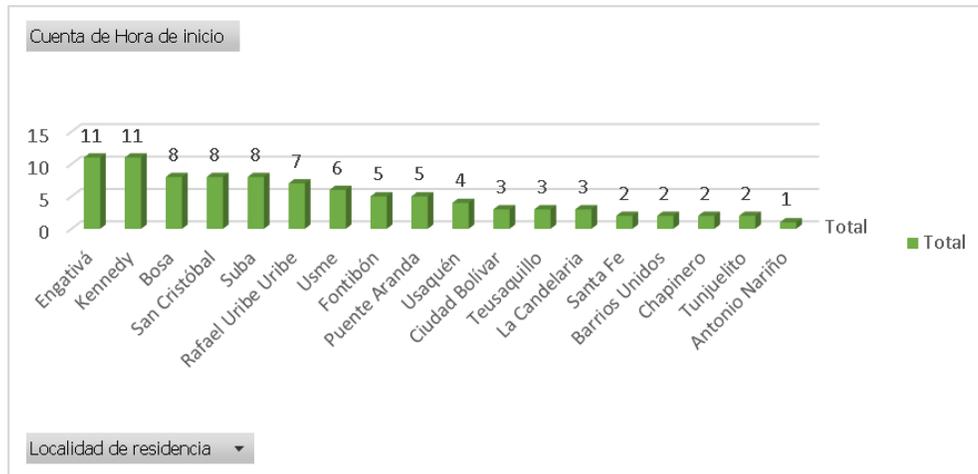
5.1.5. RANGO DE EDAD



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 sus peticiones, se evidencia que el 52% (47) están entre los 29 y los 24 años de edad, el 42% (38) están entre los 18 a 28 años de edad, el 5% (5) están entre los 14 y los 17 años de edad y el menor porcentaje corresponde al 1% (1) los 6 y los 13 años de edad.

5.1.6. Localidad de Residencia

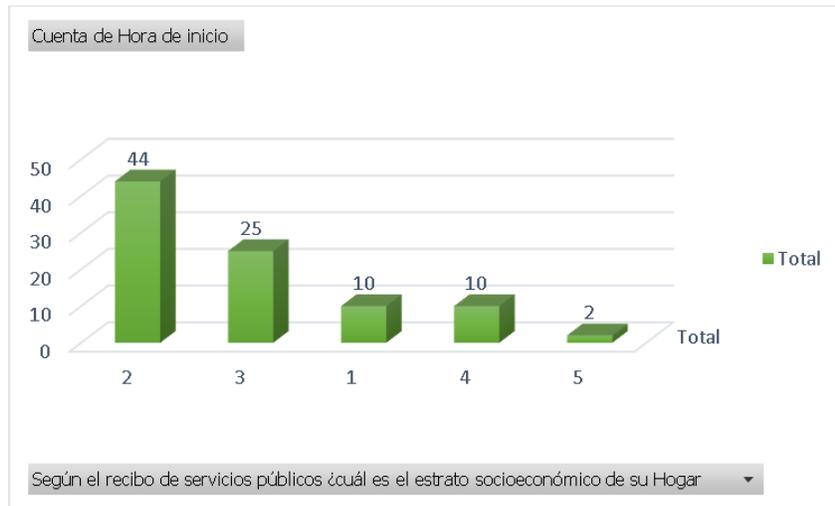


Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De las 20 localidades del Distrito se observa que la mayor afluencia de ciudadanos que requirió algún servicio ante el Instituto fueron las siguientes: 12%(11) Engativá; 12%(11) Kennedy, un 9% (8) Bosa, San Cristobal y Suba, 8%(7) Rafael Uribe Uribe, 7% (6) Usme, 5% (5) Fontibón y Puente Aranda, 4%(4) Usaquén, 3% (3) Ciudad Bolívar, Teusaquillo y Candelaría, 2% (2) Santa Fe, Barrios Unidos, Chapinero y Tunjuelito, por ultimo con un 1%(1) esta la localidad de Antonio Nariño.

Los ciudadanos que mas solicitaron informacion o servicios por parte del Instituto fueron de las localidades Engativá y Kennedy, con un 24% (12), quienes usaron el canal virtual y presencial (Unidad de Cuidado Animal) para esterilizaciones, reportes de urgencias y Brigadas de Salud.

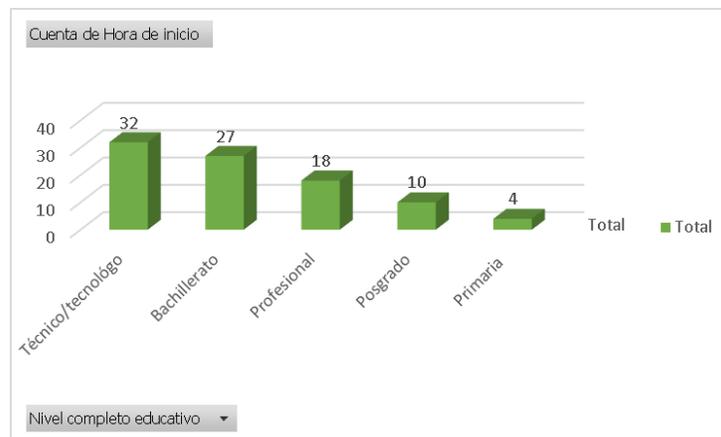
5.1.7. Estrato socioeconomico



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 48% (44) de los ciudadanos se encuentran ubicados en localidades correspondientes a estrato 2; el 27% (25) en estrato 3; el 11% (10) en estrato 1 y 4, en menor porcentaje está el estrato 5 con un 2% (2).

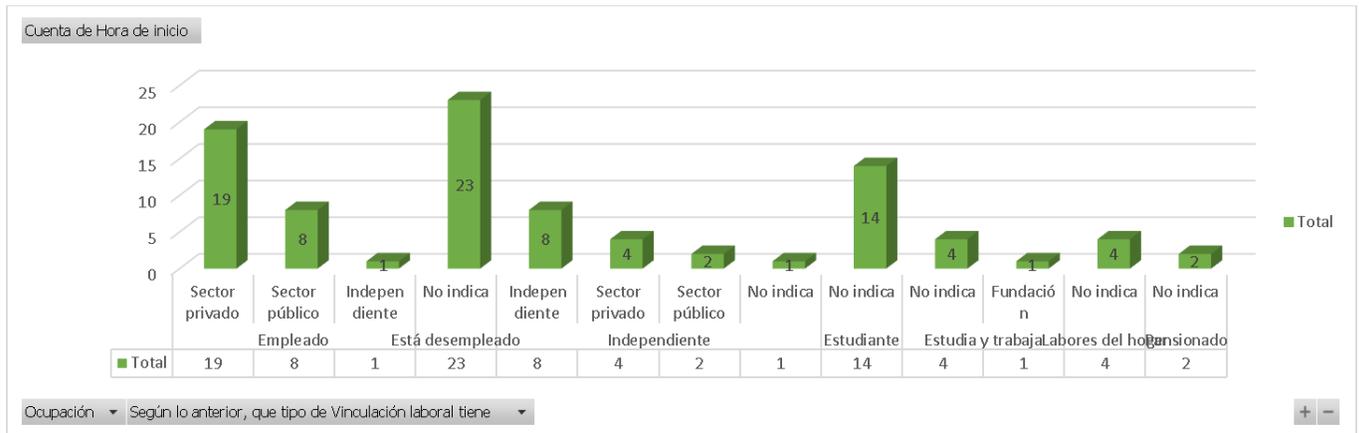
5.1.8. Nivel completo de educación



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.

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

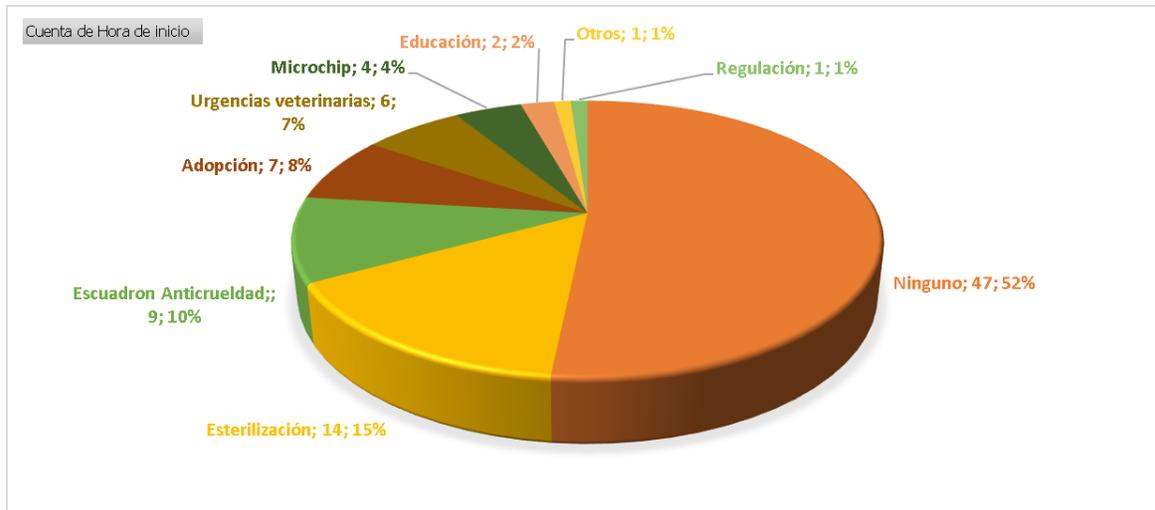


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 31% (28) de los ciudadanos encuestados manifiestan que se encuentran empleados, de ellos el 21% están en el sector privado y el 9% en el sector público y el 1% (1) son independientes; el 25% (23) se encuentran desempleados, 16% (15) de los ciudadanos son independientes, el 15% (14) son estudiantes, 5% (5) indicaron que estudia y trabaja, el 4% (4) son amas de casa y un 25% (2) son pensionados.

5.2. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

5.2.1. Servicios que han utilizado

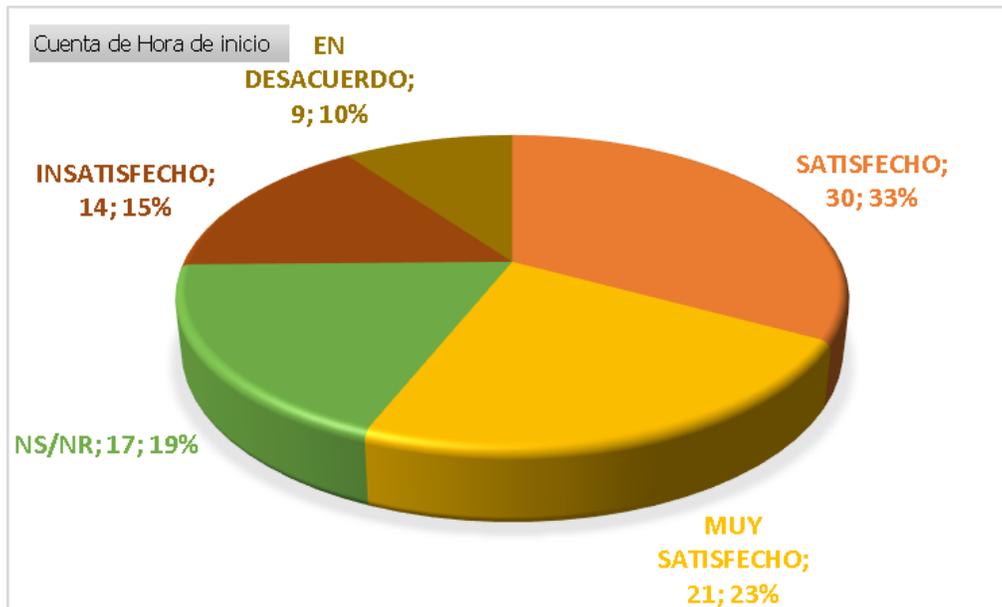


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los ciudadanos encuestados el 52% (47) responden que no han utilizado ningún servicio del Instituto; el 15% (14) han utilizado o han requerido información sobre Esterilización, el 10% (9) han expuesto casos de presunto maltrato animal, para el grupo de Escuadrón Anticrueldad, 8% (7) proceso de Adopción, 7% (6) Urgencias Veterinarias, 4% (4) Microchip, 2 % (2) Adopción y un 1 % (1) indicaron la opción otro y 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.

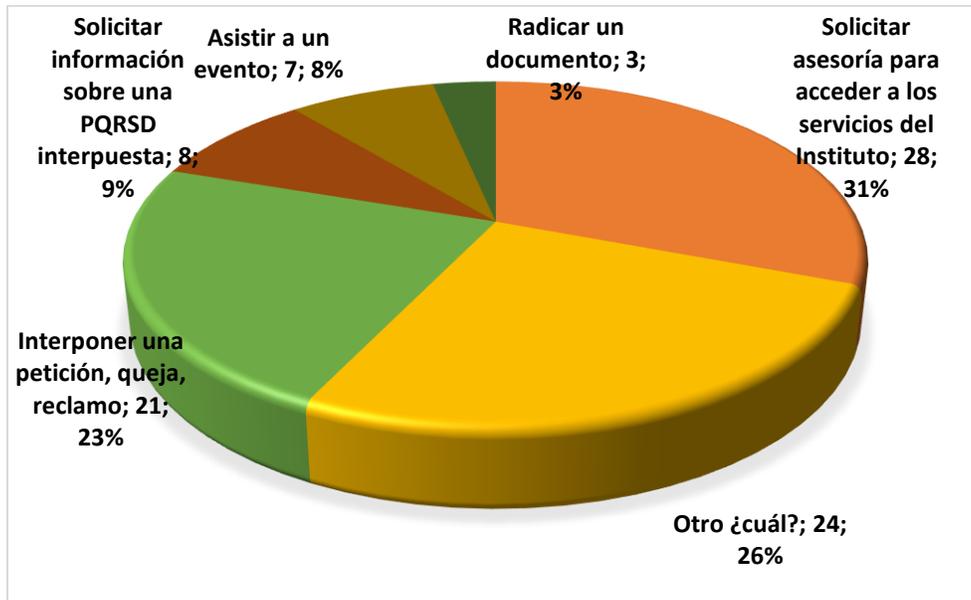
5.2.2. Nivel de satisfacción con los servicios utilizados



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 33% (30) y el 23% (21) de los ciudadanos se encuentran satisfechos y muy satisfechos, el 19% (17) no indicaron ninguna opción, el 15% (14) indicaron estar insatisfechos y un 10% (9) 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.

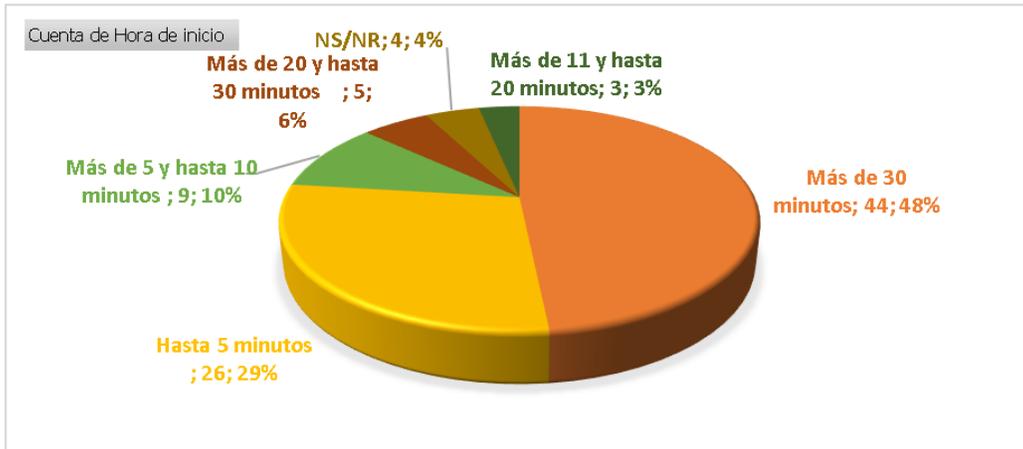
5.2.3. Motivo de la atención



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 31% (28) de los ciudadanos utilizó nuestros canales para solicitar asesoría para acceder a los servicios del Instituto, 26 % (24) indicaron Otro ¿cuál?, 23% (21) Interponer una petición, queja, reclamo, 9% (8) Solicitar información sobre una PQRSD interpuesta, 8% (7) indicó la opción asistir a un evento y un 3% (3) Radicar un documento

5.2.4. Tiempo de espera para ser atendido



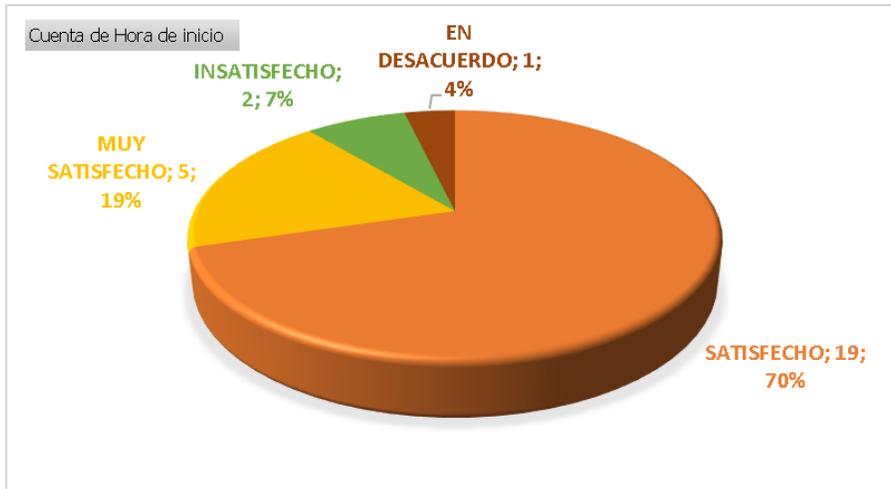
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana



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 al 48% (44), 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 29% (26) esperó hasta 5 minutos, el 10% (9) de los encuestados manifiesta haber esperado entre 5 y 10 minutos, se evidencia que esta situación se da cuando utilizan el correo electrónico y el canal telefónico. El 6% (5) esperaron entre 20 y 30 minutos, el 3% (3) entre 11 y 20 minutos y por último un 4% no indicó nada.

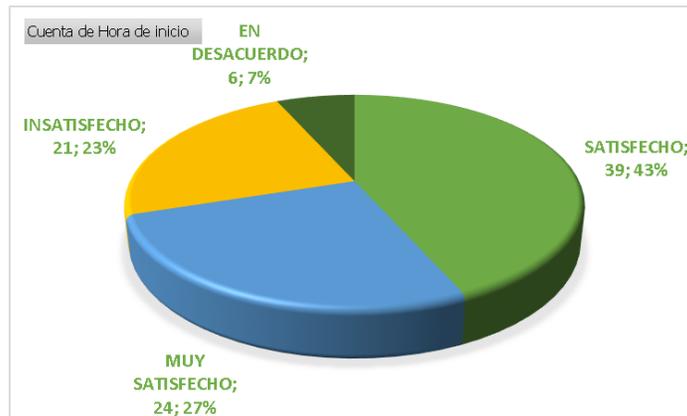
5.2.5. Recibimiento y organización de la entrada del Instituto



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los 91 ciudadanos que diligenciaron la encuesta 27 de ellos, dieron su opinión frente a la pregunta formulada, y se obtuvo que el 70% (19) indicaron estar satisfechos, el 19% (5) Muy Satisfechos, un 4% (1) en Desacuerdo y un 7% (2) Insatisfechos.

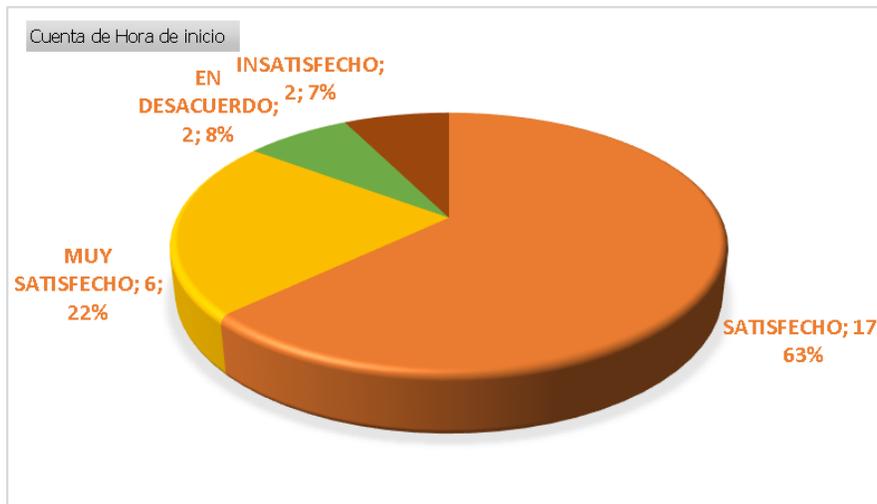
5.2.6. Orientación y direccionamiento de acuerdo con su solicitud



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Para este ítem 90 ciudadanos de los 91, dieron su opinión frente a la pregunta formulada, y se obtuvo que el 43% (39) indicaron estar satisfechos con el servicio, el 27% (24) muy Satisfechos, 23% (21) Insatisfechos y un 7% (6) en Desacuerdo, las personas que indicaron esta opción mencionan en sus observaciones que hay demoras en las respuestas a sus solicitudes.

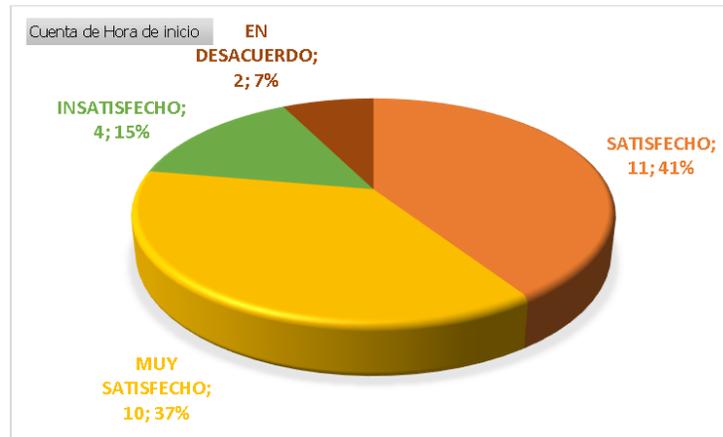
5.2.7. Comodidad y ambiente adecuado del recinto de atención



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los 91 ciudadanos que diligenciaron la encuesta 27 de ellos, opinaron frente a la pregunta formulada, teniendo en cuenta que el 24 % se acercaron a un punto presencial (evento. Unidad de cuidado animal y sede principal) para requerir algún servicio o asesoría, y se obtuvo que el 63% (17) esta satisfechas, el 22 % (6) muy Satisfechos, el 8% (2) están en desacuerdo y un 7% (2) insatisfechos.

5.2.8. Presentación personal de los asesores



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los 91 ciudadanos que diligenciaron la encuesta 27 de ellos, dieron su opinión frente a la pregunta formulada, teniendo en cuenta que el 24 % se acercaron a un punto presencial (evento. Unidad de cuidado animal y sede principal), por lo cual se obtuvo que el 41% (11) esta satisfechas, el 37 % (10) muy Satisfechos, el 15% (4) están en desacuerdo y un 7% (2) insatisfechos.

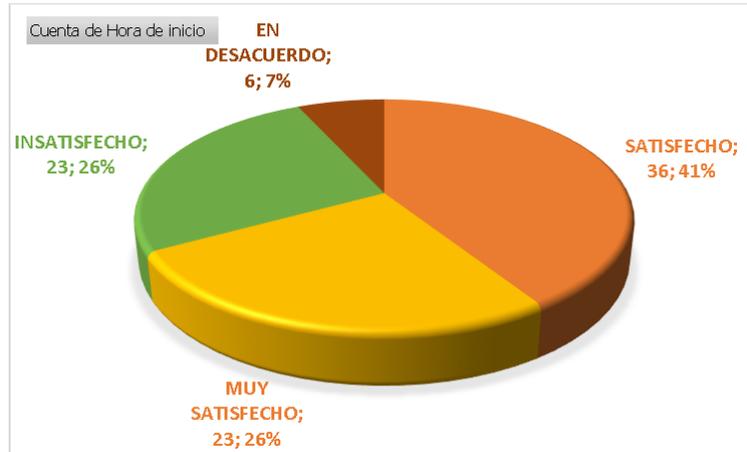
5.2.9. Amabilidad y buena actitud del funcionario que lo atendió



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los 91 ciudadanos 88 dieron a conocer su punto de vista frente a la pregunta generada, dando como resultado que un 49% (43) están satisfechas, el 35% (31) muy satisfechas, 13% (11) insatisfechos y un 3% (3) están 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, de los 91 ciudadanos 88 dieron a conocer su punto de vista frente a la pregunta generada, dando como resultado de 67% (59) de satisfacción, 26% (23) insatisfechos y un 7% (6) están en desacuerdo.

5.2.11. La claridad con la que le comunican la información

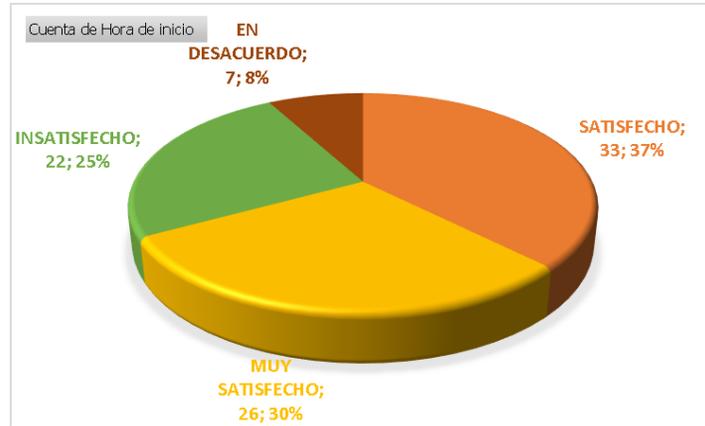


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Respecto a la claridad con la que se comunica la información 88 ciudadanos dieron a conocer su punto de vista frente a la pregunta generada, dando como resultado que 67% (59) están muy satisfechos con la claridad de la información suministrada a través de los diferentes canales de atención, un 24% (21) 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 9% (8) están en desacuerdo.

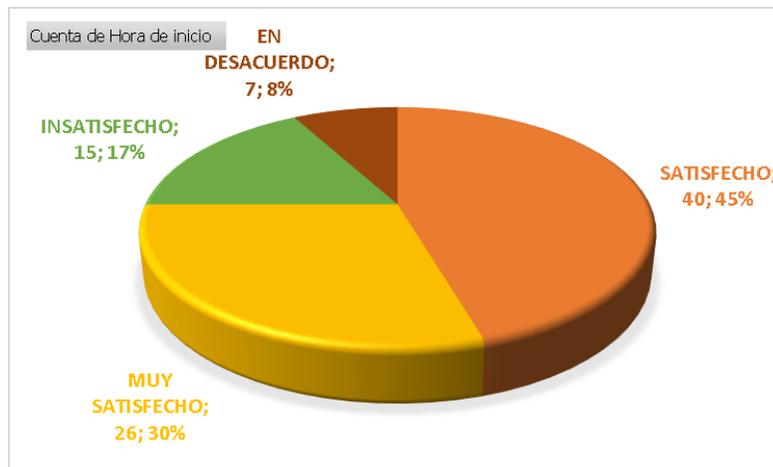
5.2.12. Conocimiento para dar respuesta a su solicitud



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los 91 ciudadanos 88 dieron a conocer su punto de vista frente a la pregunta generada, dando como resultado que un 67% (48) de satisfacción, el 25% (22) insatisfechos y un 8% (7) están en desacuerdo.

5.2.13. Confiabilidad en la información suministrada en su trámite

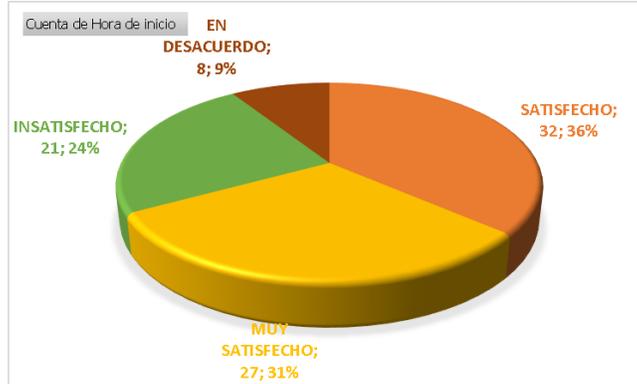


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los 91 ciudadanos que diligenciaron la encuesta, 88 dieron su opinión respecto a la pregunta ya que el canal mas utilizado fue virtual, por tanto un 45% (40) de los ciudadanos confían en la información recibida por el asesor del Instituto, el 30% (26) están muy satisfechos, el 17% (15) están

insatisfechos dado a que a la inconformidad con tiempo de respuesta a sus solicitudes y un 8%(7) estan en desauerdo.

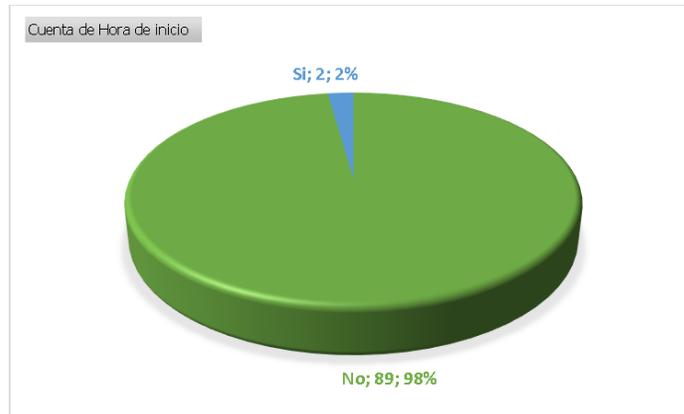
5.2.14. Utilidad y suficiencia de la información suministrada



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Respecto a la utilidad y suficiencia de la información, un 36% (32) de los ciudadanos indicaron estar satisfechos, el 31% (27) muy satisfechas, el 24% (21) 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 9% (8) mostraron estar en desacuerdo.

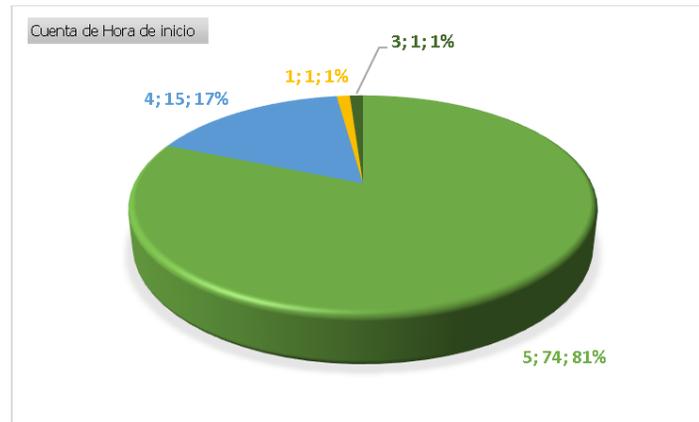
5.3. Pertenece a alguna organización que trabaje por la protección y bienestar de los animales



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 98% (89) de las personas que respondieron la encuesta no pertenecen a ninguna organización que trabaje por los animales, y el 2% (2) 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% (74) de los ciudadanos tiene muy alta empatía con los animales, el 18% (16) 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 1% (1) indicó no tener empatía.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. En promedio el 75% 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, dado que perciben demasiada demora para responder a sus solicitudes.
3. Para este periodo el 81% 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.
4. 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.

Elaboro: Sandra Atara- Contratista-SGC
Reviso: Natalia Roncancio-SGC