

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

**INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL**

OCTUBRE 2020

1. JUSTIFICACION

El servicio al ciudadano es la más noble función del Estado y sus entidades, pues mediante el 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 octubre de 2020 los ciudadanos que utilizan los canales de atención del Instituto respondieron 104 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 83% 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.

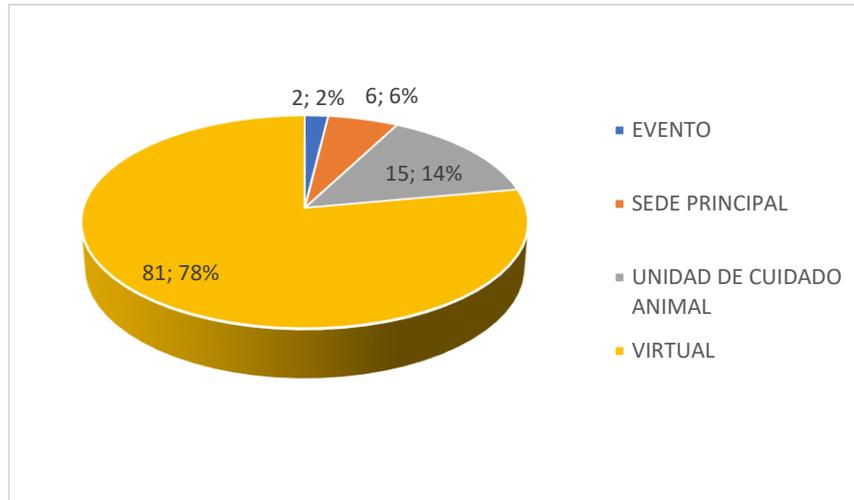
4. TAMAÑO DE LA MUESTRA

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

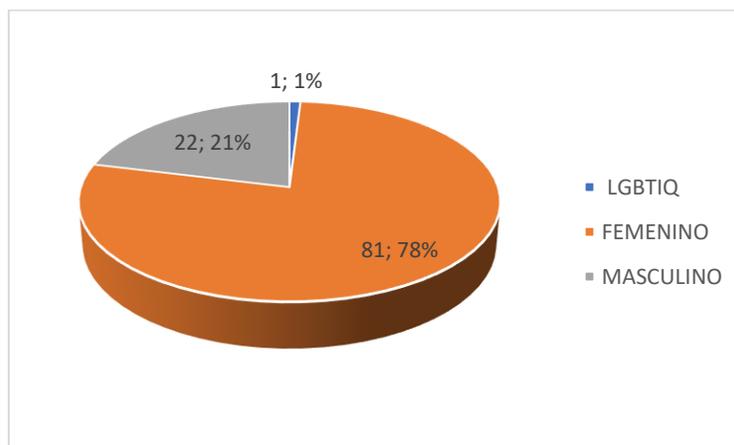
5.1.1. PUNTO DE ATENCIÓN



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 81% de los ciudadanos que respondieron la encuesta lo hicieron a través del canal virtual, debido a que es el más utilizado por la ciudadanía para realizar sus peticiones; el 21% la respondieron luego de utilizar el canal presencial del Instituto (Sede principal - Unidad de Cuidado Animal), y el 2% luego de asistir a algún evento.

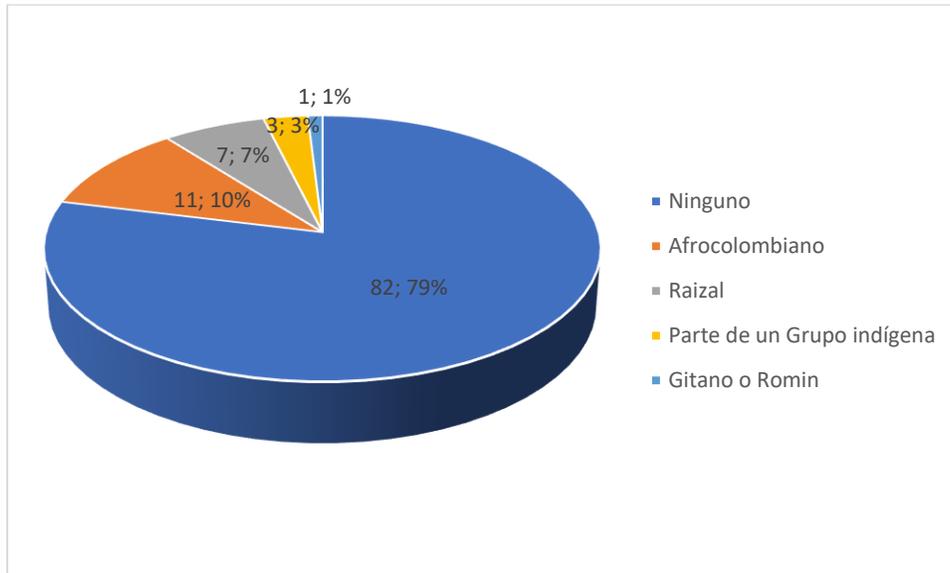
5.1.2. GENERO



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Para el mes de septiembre quienes más respondieron la encuesta corresponden al género femenino con un 81%, el 22% corresponde al género masculino, y el 1% a la comunidad LGBTIQ.

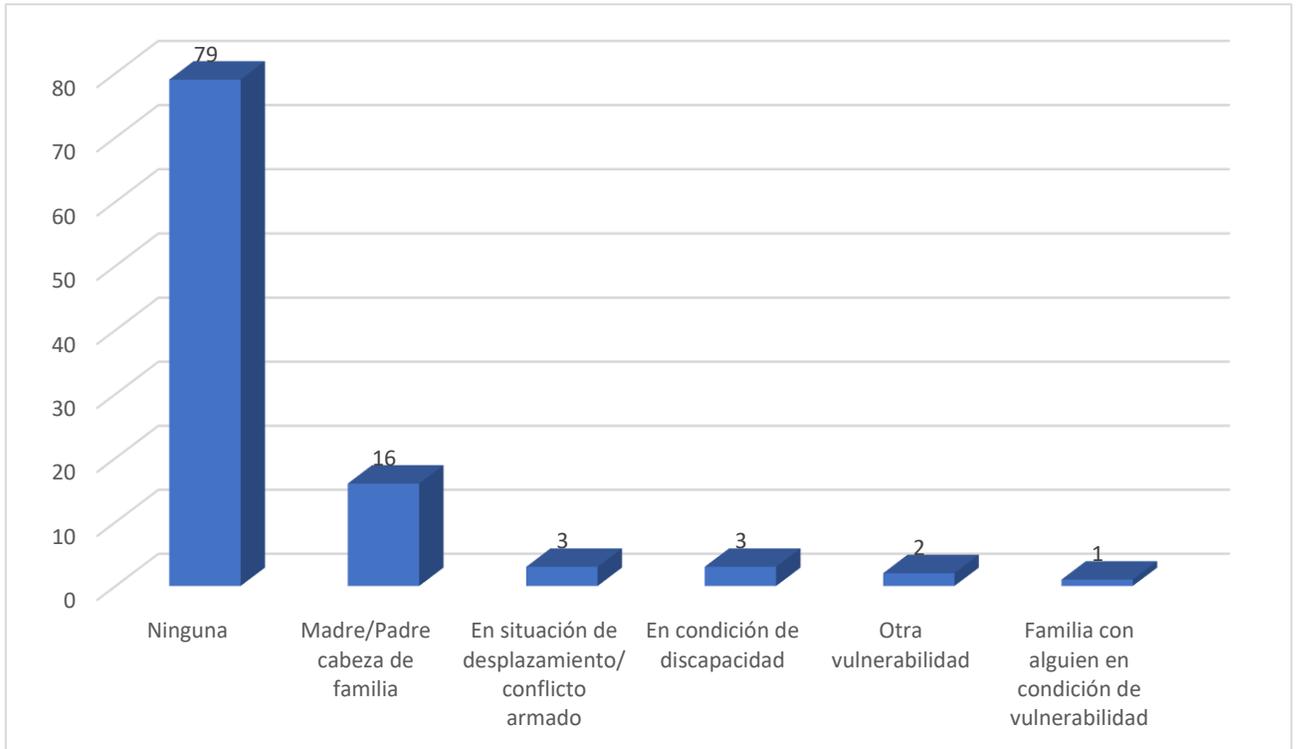
5.1.3. GRUPO ÉTNICO



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 82% no se identifican con ningún grupo étnico; el 11% de los ciudadanos corresponden al grupo étnico Afrocolombiano; el 7%, el 3% son parte de un grupo indígena y el 1% pertenecen al grupo étnico gitano o romin.

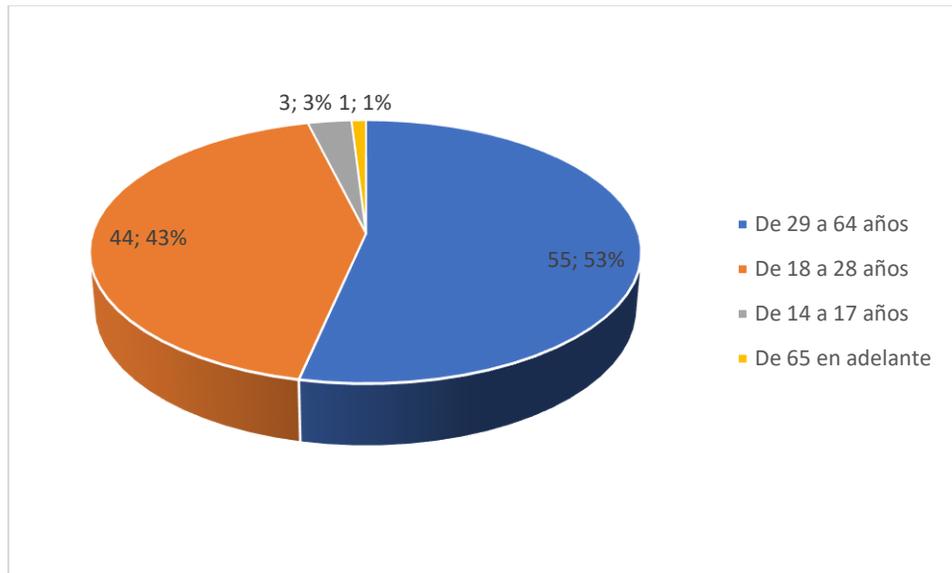
5.1.4. CONDICIÓN



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 76% (79) de los ciudadanos encuestados no presentan ninguna condición especial; el 15% (16) son madre/padre cabeza de familia, el 3% (3) En situación de desplazamiento/ conflicto armado, el 3% (3) de lo ciudadanos encuestados se encuentran en condición de discapacidad, el 2% responden a otra vulnerabilidad y el 1% tienen en sus familias alguien en condición de vulnerabilidad.

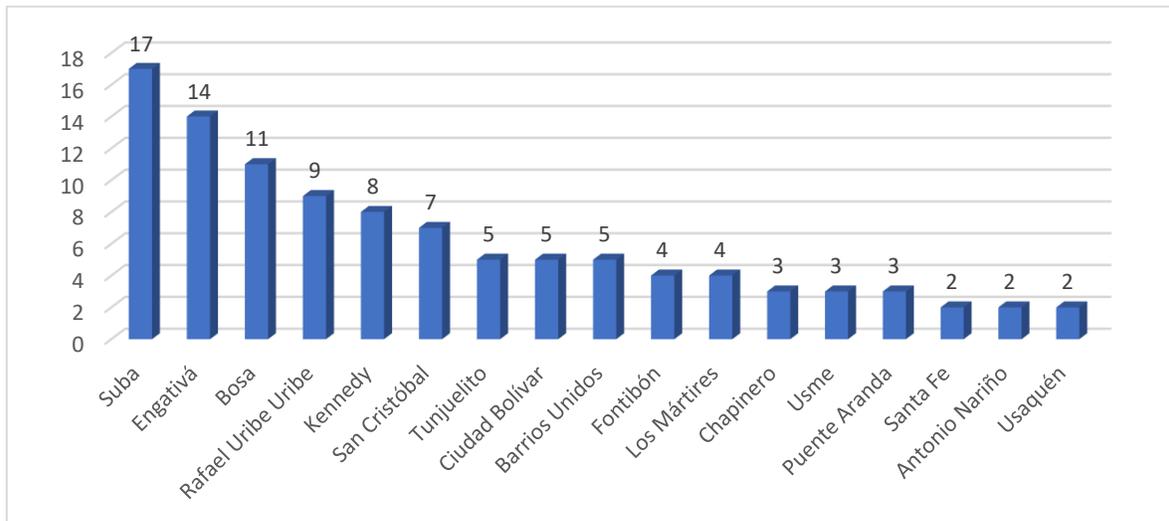
5.1.5. RANGO DE EDAD



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 55% están entre los 29 y 64 años de edad, el 43% están entre los 18 a 28 años de edad, el 3% están entre los 14 y los 17 años de edad y el menor porcentaje corresponde al 1% de 65 años en adelante.

5.1.6. Localidad de Residencia

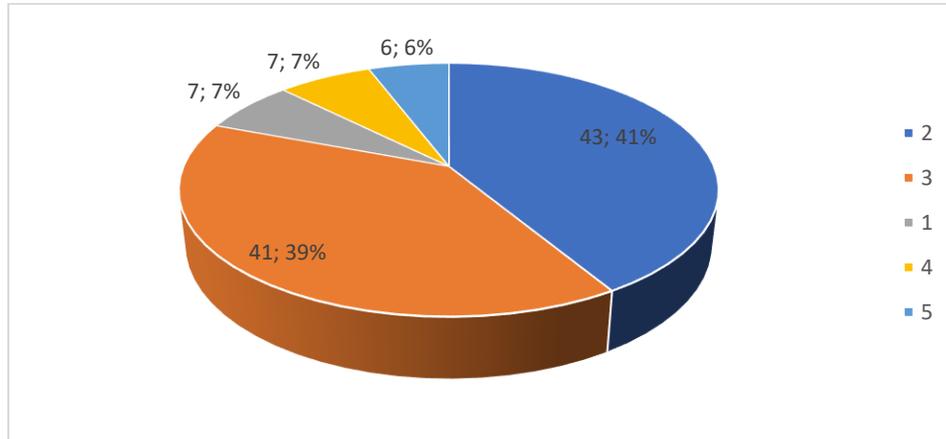


Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De las 20 localidades del Distrito se observa que la mayor afluencia de ciudadanos que requirió algún servicio ante el Instituto fueron las siguientes: 16% (17) Suba, 13% (14) Engativá, 11% (11) Bosa, 9% (9) Rafael Uribe Uribe, 8% (8) Kennedy, 7% (7) San Cristóbal, 5% (5) Tunjuelito, 5% (5) Ciudad Bolívar, 5% (5) barrios Unidos, 4% (4) Fontibón, 4% (4) Los Mártires, 9% (9) pertenecen a las Localidades de Chapinero, Usme y Puente Aranda y 6%(6) a las localidades de Santa Fe, Antonio Nariño y Usaquén.

Los ciudadanos que mas solicitaron informacion o servicios por parte del Instituto fueron de la localidad de Suba, y los que de manera presencial asistieron a la Unidad de Cuidado Animal.

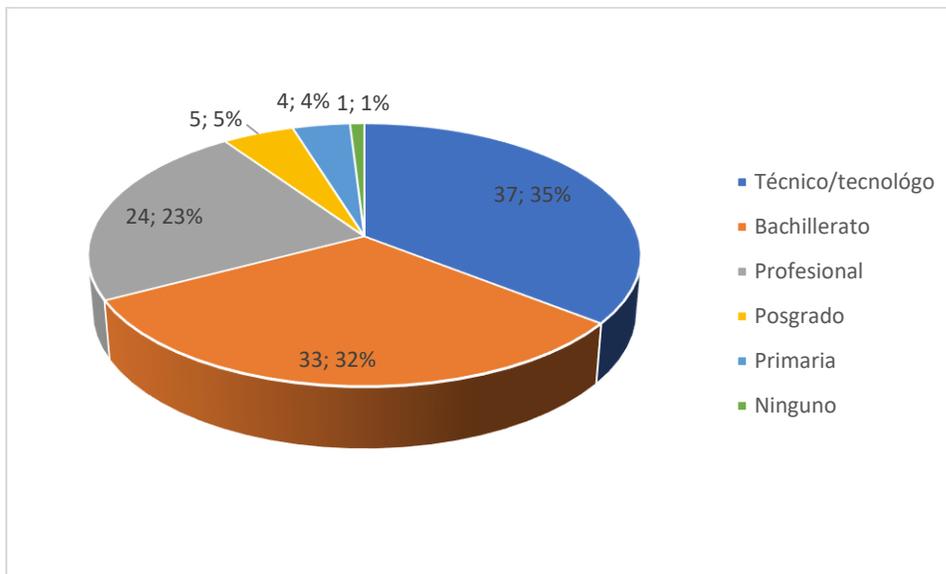
5.1.7. Estrato socioeconomico



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 41% de los ciudadanos se encuentran ubicados los barrios correspondientes a estrato 2; el 39% en estrato 3; el 7% en estrato 1, el 7% en estrato 4, y en menor porcentaje está el estrato 5 con un 6%.

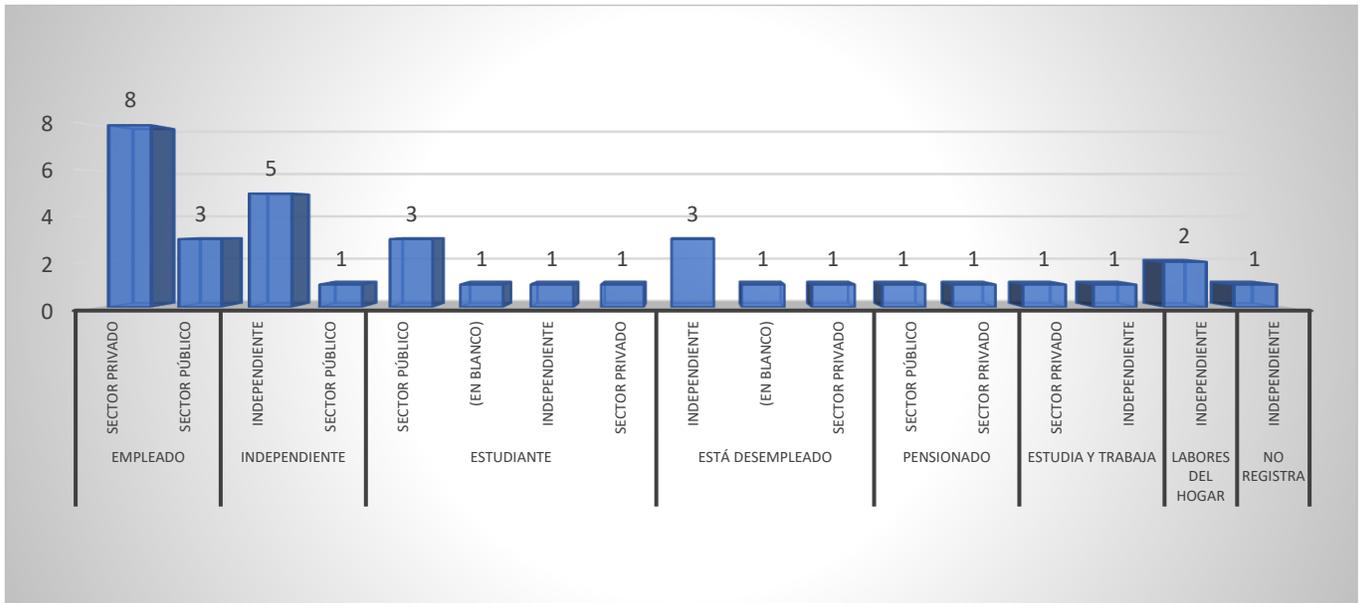
5.1.8. Nivel completo de educación



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 35% de los encuestados han culminado sus estudios como técnico o tecnólogo; el 32% tienen estudios completos de bachillerato, el 23% son Profesionales; 5% tiene un posgrado y el 4% culminaron la primaria y el 1% no tienen ningún estudio.

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

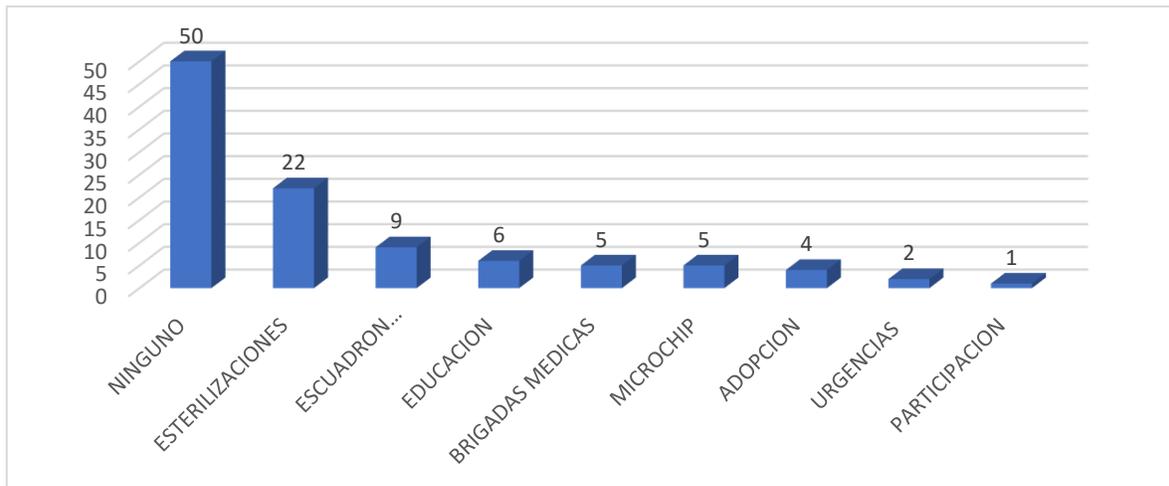


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 11% (11) de los ciudadanos encuestados manifiestan que se encuentran empleados, de ellos el 72% (8) están en el sector privado, el 28% (3) en el sector público; el 6% son trabajadores independientes, de ellos el 17% (1) están en el sector público; el 6% de los encuestados son estudiantes y el 50% se desempeña en el sector público; el 5% de los encuestados están desempleados; el 2% (2) se encuentran pensionados; el 2% estudian y trabaja; el 2% se dedican a las labores del hogar y el 1% no registra.

5.2. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

5.2.1. Servicios que han utilizado

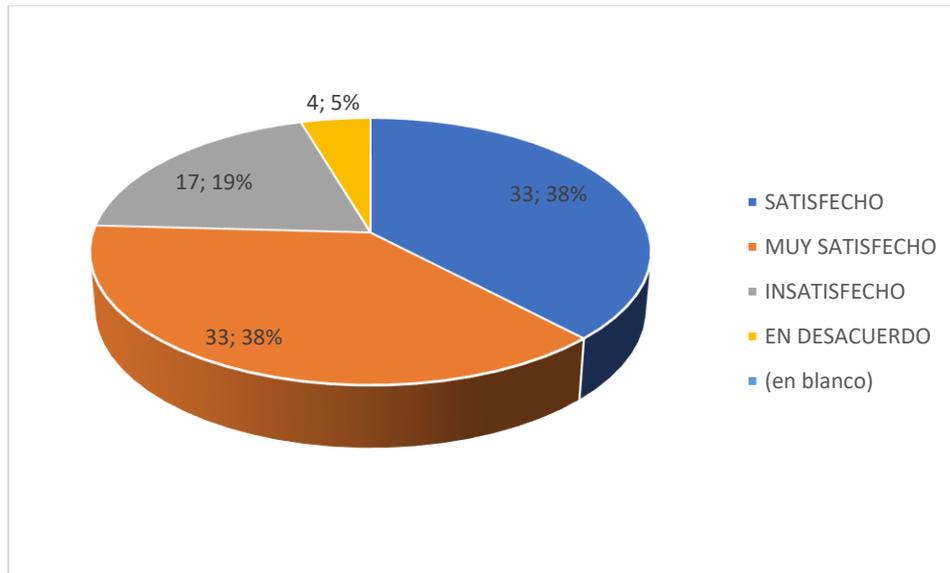


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los ciudadanos encuestados el 48% responden que no han utilizado ningún servicio del Instituto; el 21% han utilizado el servicio de esterilización, el 9% Escuadrón anticrueldad, 5% Brigadas de Salud, 6% Educación, 4% Adopción, 5% microchip y un 2% Urgencias Veterinarias y 1% participación.

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

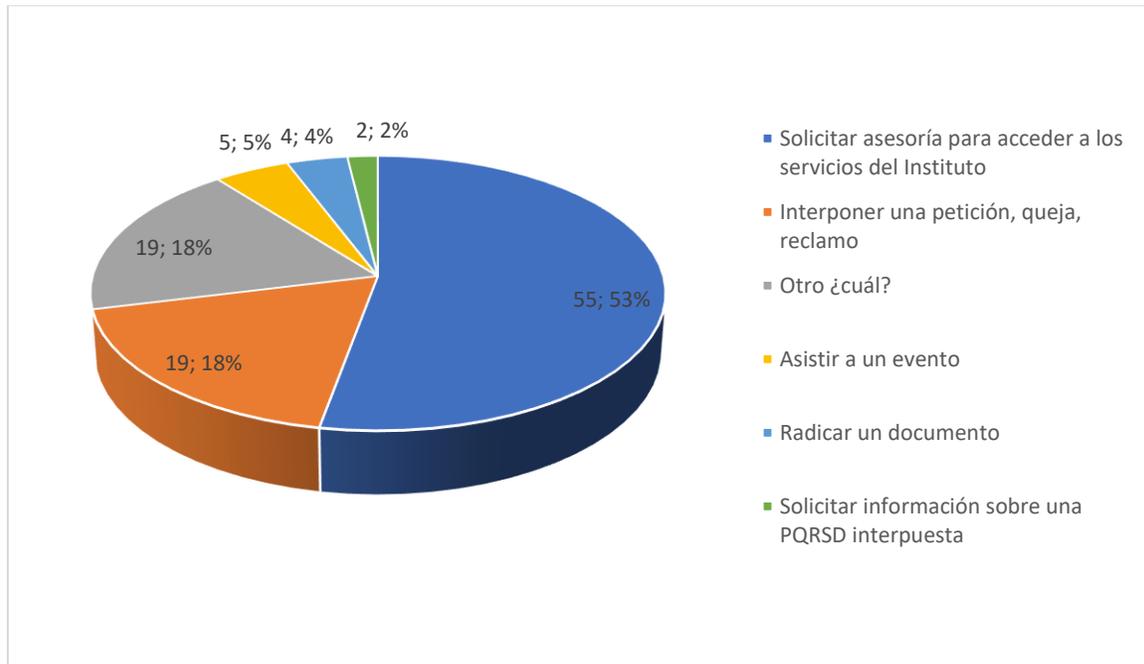
5.2.2. Nivel de satisfacción con los servicios utilizados



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 gráfica se evidencia que el 38% (33) de los ciudadanos se encuentran satisfechos, especialmente con el servicio servicio prestado a través del programa de esterilizaciones, escuadron anticrueldad y Brigadas de Salud, el 38% (33) indicaron estar muy satisfechos y satisfechos con los servicios solicitados, el 19% (17) indicaron estar insatisfechos, y el 4% (5), están en desacuerdo.

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

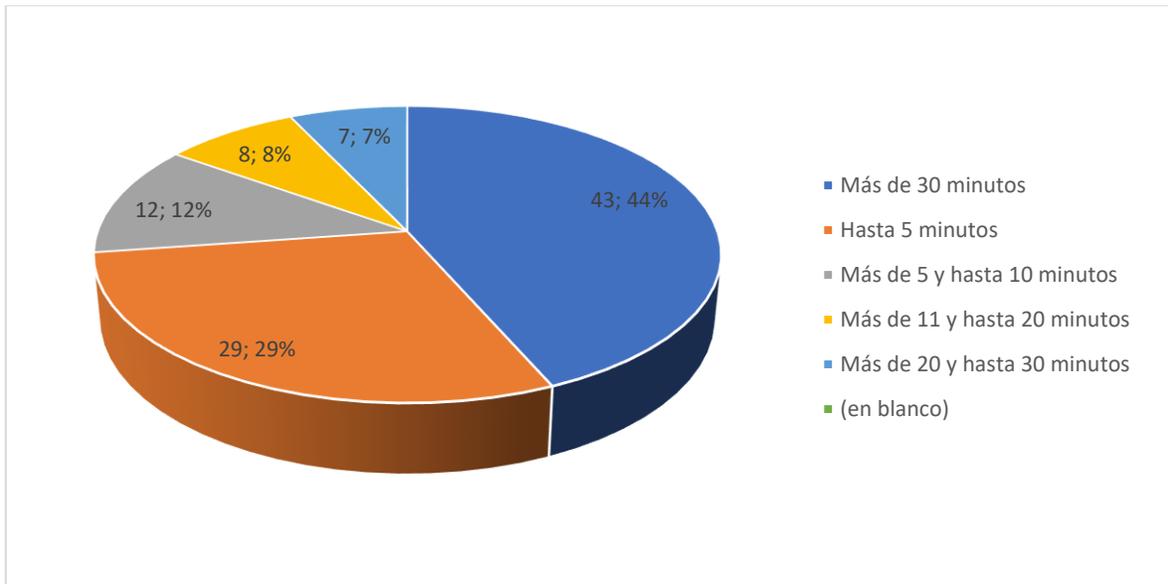
5.2.3. Motivo de la atención



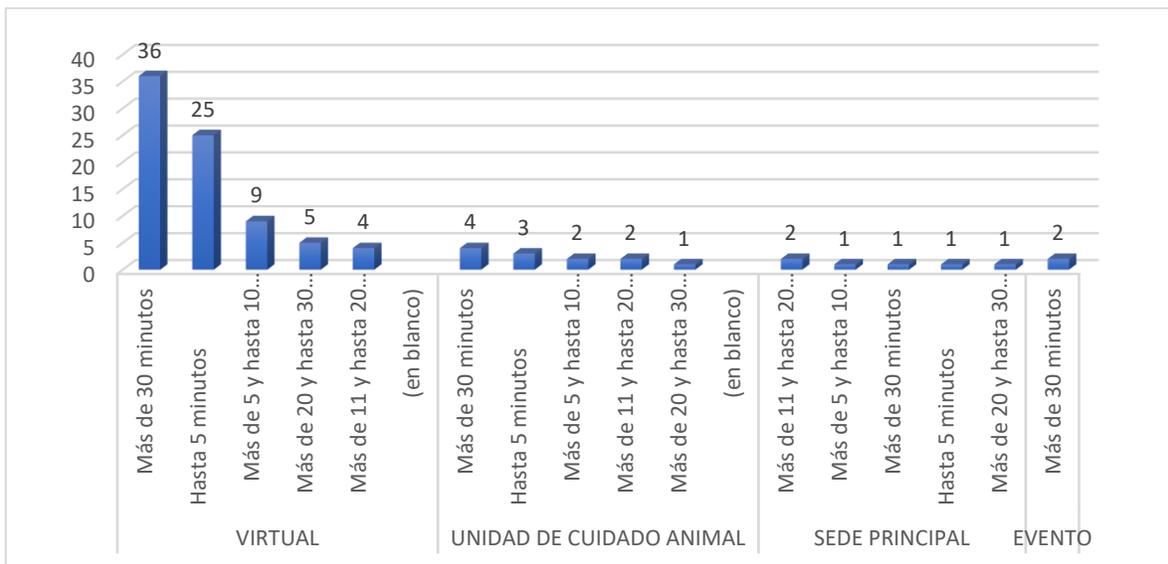
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 53% de los ciudadanos utilizó nuestros canales para solicitar asesoría para acceder a los servicios del Instituto, 18% Interponer una petición, queja, reclamo, el 18% no indicaron opción alguna, el 5% indicó la opción asistir a un evento, 4% indicó Radicación, y el 2% Solicitar información sobre una PQRSD interpuesta.

5.2.4. Tiempo de espera para ser atendido



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

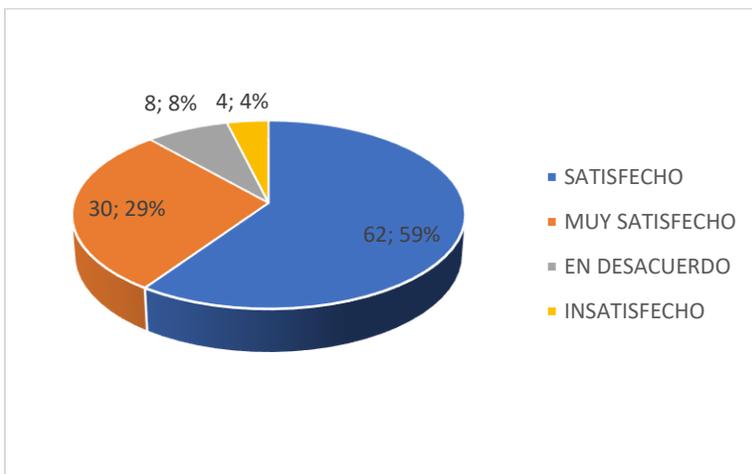


El tiempo de espera se analiza teniendo en cuenta el canal utilizado para dar respuesta, razón por la cual se deben tener en cuenta las dos gráficas anteriores, en donde inicialmente se observa que los encuestados responden en su mayoría haber esperado más de 30 minutos, lo cual corresponde la 44%, sin 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 hasta 6 horas.

El 29 % esperó hasta 5 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 7% esperaron entre 20 y 30 minutos, y el 8% entre 11 y 20 minutos.

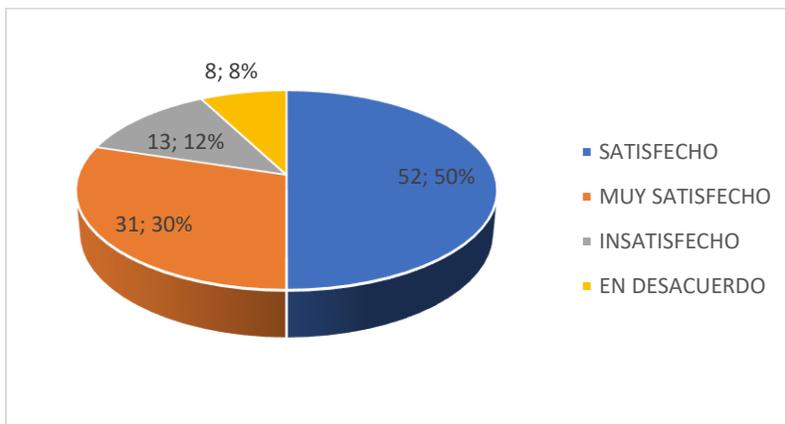
5.2.5. Recibimiento y organización de la entrada del Instituto



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 59% de los ciudadanos manifiestan estar satisfechos, un 29% muy satisfechos con la organización de la entrada del edificio del Instituto; el 8% insatisfecho y un 4% en desacuerdo con la organización.

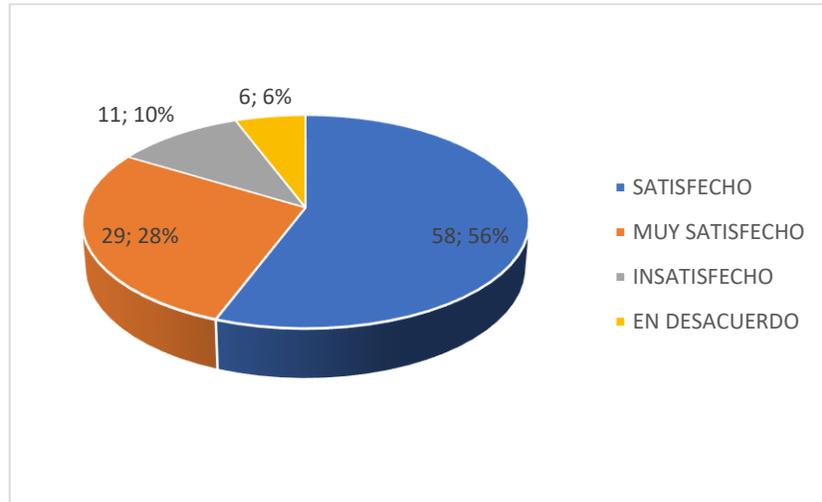
5.2.6. Orientación y direccionamiento de acuerdo con su solicitud



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 50% de los ciudadanos se encuentran satisfechos y el 30% muy satisfechos con la orientación y direccionamiento que se le dio a su solicitud, el 21% se encuentra insatisfecho y en desacuerdo, las personas que se encuentran insatisfechas mencionan en sus observaciones que hay demoras en las respuestas a sus solicitudes.

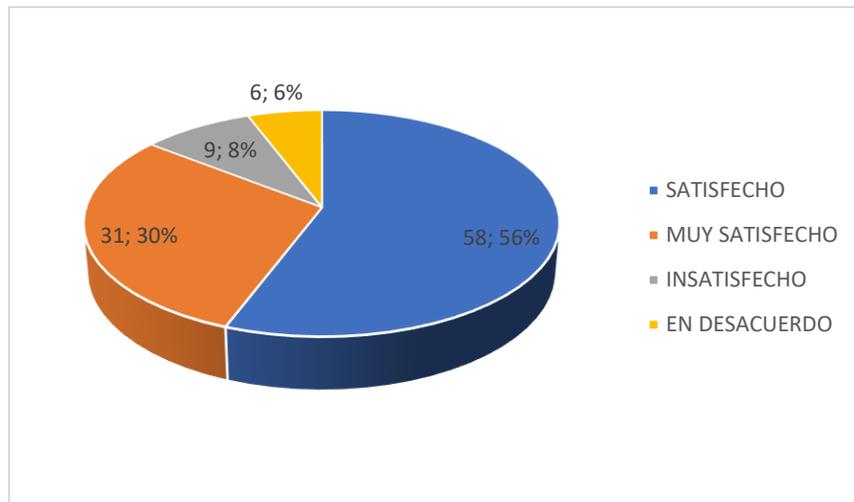
5.2.7. Comodidad y ambiente adecuado del recinto de atención



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 56% de las personas se encuentran satisfechas y un 29% muy satisfechas con la comodidad y el ambiente del instituto para su atención, el 16% se encuentra insatisfecho y en desacuerdo.

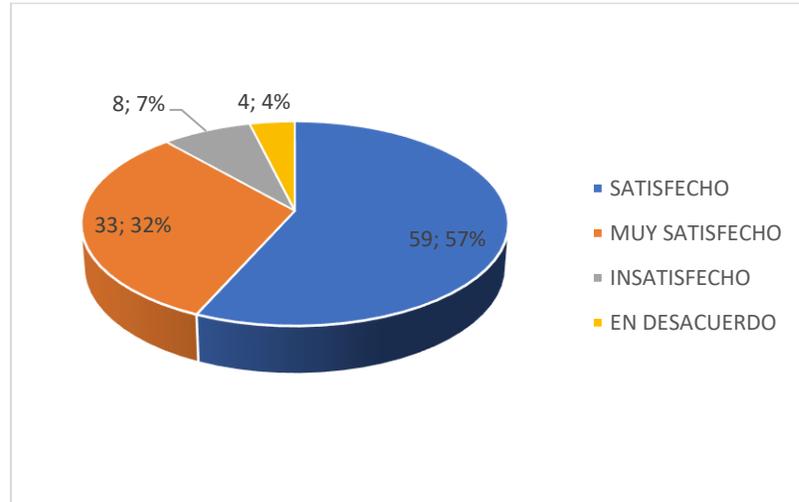
5.2.8. Presentación personal de los asesores



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 56% se encuentran satisfechos y un 30%) muy satisfechos, sin embargo un 14% indico estar insatisfecho y en desacuerdo.

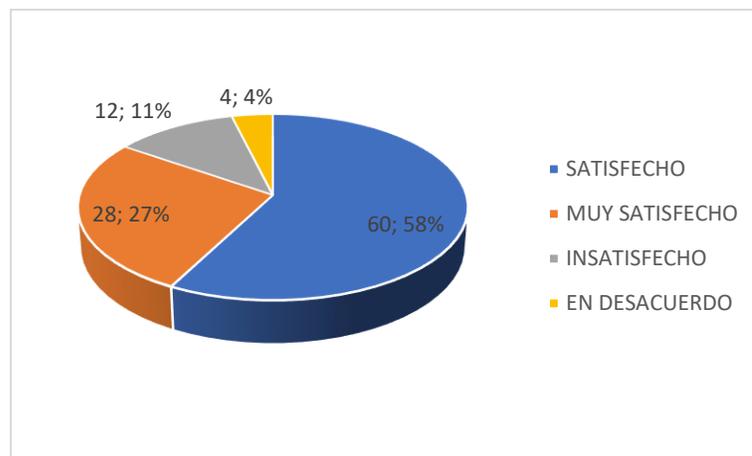
5.2.9. Amabilidad y buena actitud del funcionario que lo atendió



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 89% 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 57% y un 33% respectivamente. Un 12% presenta insatisfacción lo cual de acuerdo con las observaciones se relaciona con la demora en las respuestas a los derechos de petición.

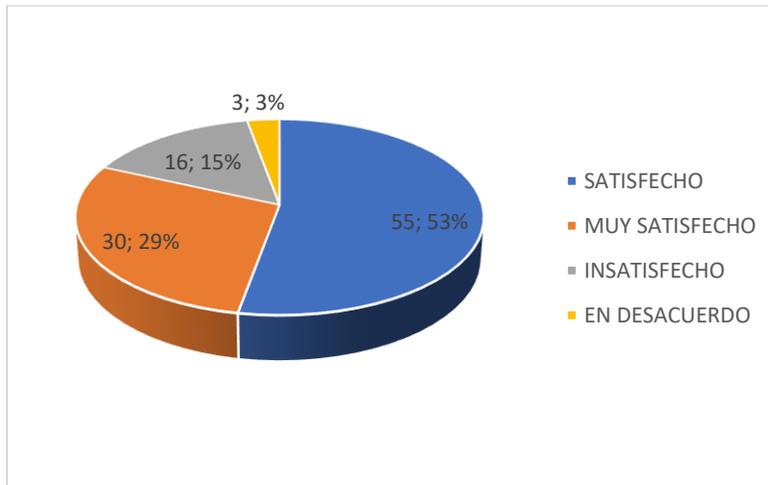
5.2.10. El tiempo que le dedican los asesores a escucharlo y ayudarlo



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Con respecto al tiempo que dedican los asesores para escucharlo y ayudarlo, el 58% y el 27% se encuentra satisfecho y muy satisfecho respectivamente, el 16% se encuentra insatisfecho y en desacuerdo, lo cual puede estar relacionado con el canal que utilizan, dado que en su mayoría utilizaron el canal virtual.

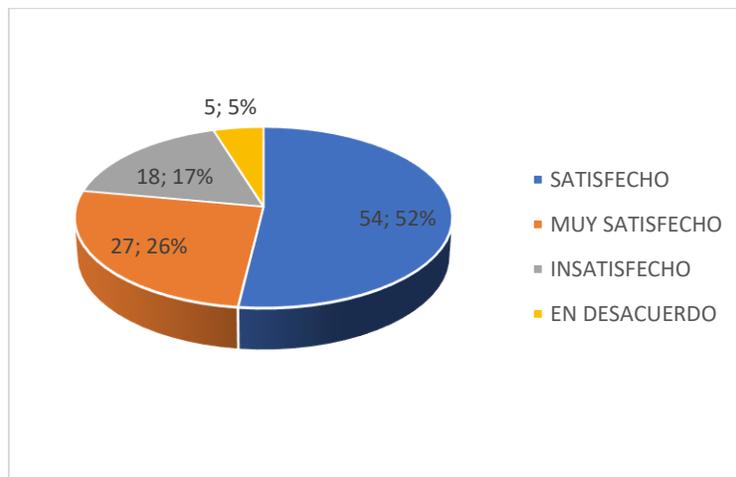
5.2.11. La claridad con la que le comunican la información



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

La claridad con la que se comunica la información presenta un nivel de satisfacción del 82%, ciudadanos que respondieron estar satisfechos y muy satisfechos, y un 18% de insatisfacción y en desacuerdo.

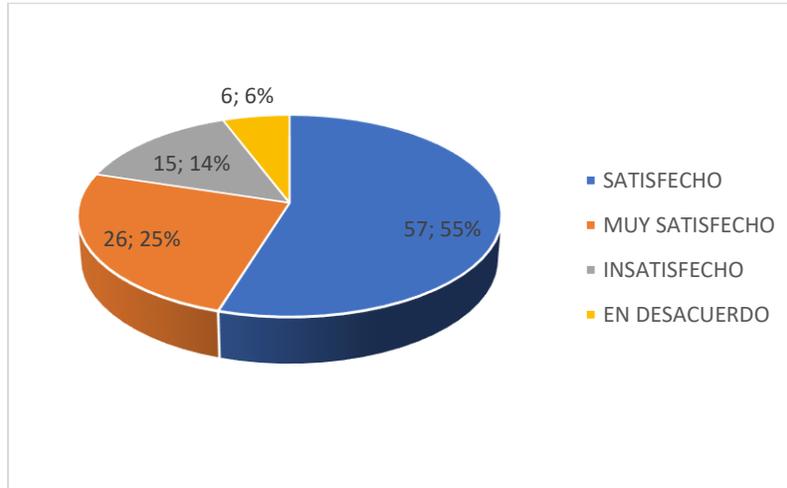
5.2.12. Conocimiento para dar respuesta a su solicitud



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 78% de los ciudadanos se encuentra entre satisfecho y muy satisfecho con el conocimiento que presentan las personas que lo atienden para dar respuesta, un 22% se encuentra insatisfecho y en desacuerdo.

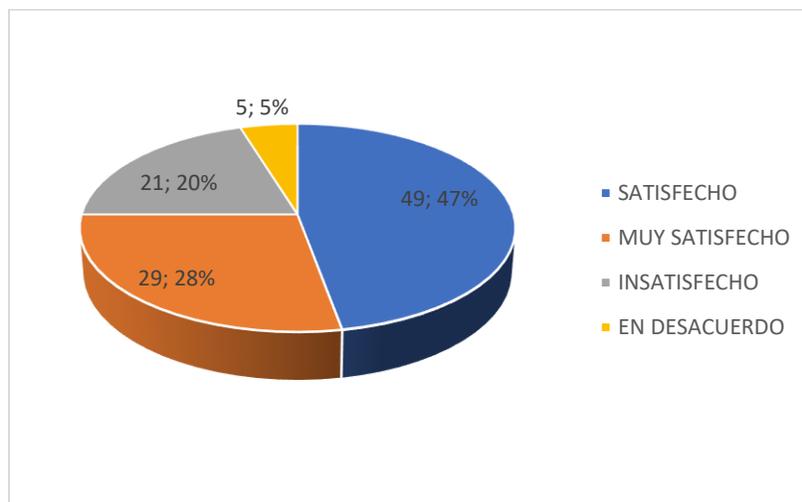
5.2.13. Confiabilidad en la información suministrada en su trámite



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 80% de los ciudadanos confían en la información recibida por algún asesor del Instituto, el 20% manifiestan extra insatisfechos y en desacuerdo.

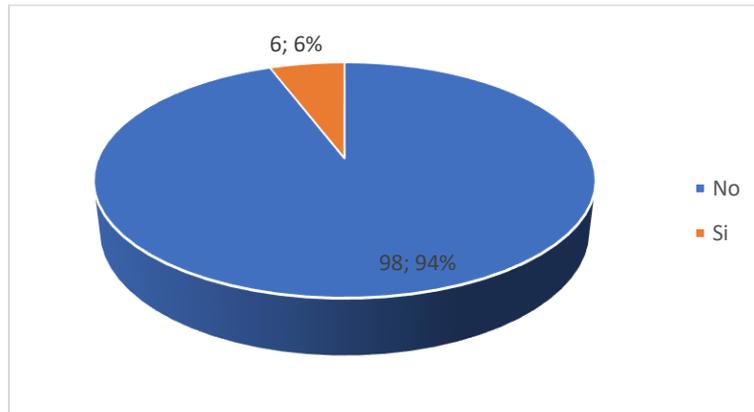
5.2.14. Utilidad y suficiencia de la información suministrada



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 75% de los ciudadanos encontraron útil y suficiente la información suministrada por los asesores, están satisfecho y muy satisfechos con la misma, un 25% respondieron estar insatisfechos y en desacuerdo frente a la utilidad y suficiencia de la información recibida.

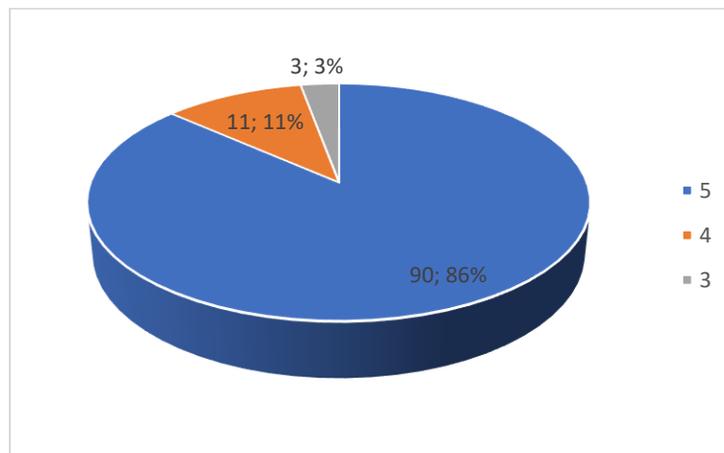
5.3. Pertenece a alguna organización que trabaje por la protección y bienestar de los animales



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 94% de las personas que respondieron la encuesta no pertenecen a ninguna organización que trabaje por los animales, y el 6% 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 97 % de los ciudadanos tiene alta y muy alta empatía con los animales, razón por la cual realizan peticiones en pro de proteger la vida de los animales de la ciudad de Bogotá y un y un 3% (3) indicó tener empatía media.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El 83% de los ciudadanos se sienten satisfechos y muy satisfechos con el servicio y atención brindada, ya que la atención fue muy ágil y aclararon las dudas, expuestas por los ciudadanos a través de cada canal habilitado para este fin.
2. El 63% de los ciudadanos que utilizaron algún servicio del Instituto manifiesta estar satisfecho con la atención brindada, el 21% manifiestan alguna inconformidad y un 16% no respondió.
3. Sugieren mayor agilidad en tiempos de respuesta, por lo tanto, se debe entrar a aclarar a través de redes sociales y pagina 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.
4. Para este periodo el porcentaje de insatisfacción frente al servicio fue de un 19%, lo anterior dado a que los ciudadanos indicaron que se requiere la reactivación de jornadas de esterilización.

Elaboró: Natalia Roncancio-SGC