

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

## INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

### OCTUBRE 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 octubre e de 2021 los ciudadanos que utilizan los canales de atención del Instituto respondieron 88 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.

**NOTA:** La aplicación de la encuesta es virtual, por lo tanto, a través de los diferentes canales (telefónico, presencial y virtual) se invita al ciudadano para que la diligencie.

## 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.

## 2. 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.

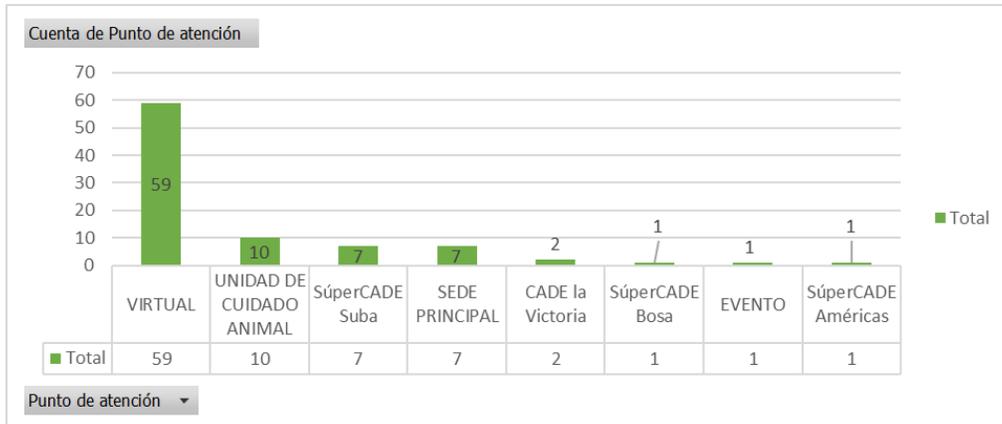
## 3. TAMAÑO DE LA MUESTRA

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.

#### 4. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

##### 5.1. CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS

###### 5.1.1. PUNTO DE ATENCIÓN

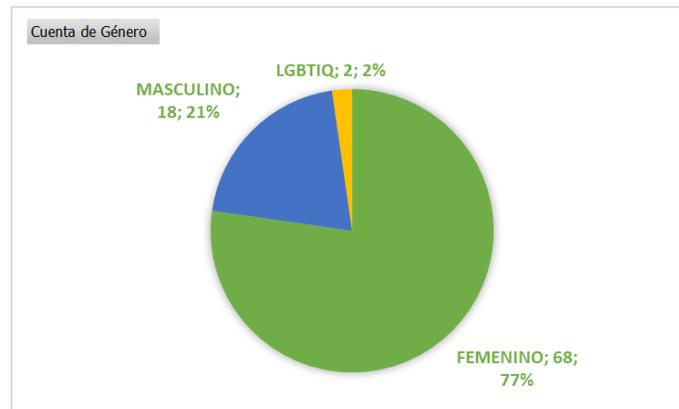


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 67% (59) de los ciudadanos que respondieron la encuesta indicaron utilizar el canal virtual, para realizar sus peticiones, consultas, solicitar información sobre esterilización y agendamiento; el 33% (29) 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 11% (10) se acercaron a la Unidad de Cuidado Animal, 8% (7) SúperCADE Suba, 8% (7) Sede principal, 2% (2) CADE la Victoria, 1% (1) SúperCADE Bosa, 1% (1) Evento y un 1% (1) SúperCADE Manitas.

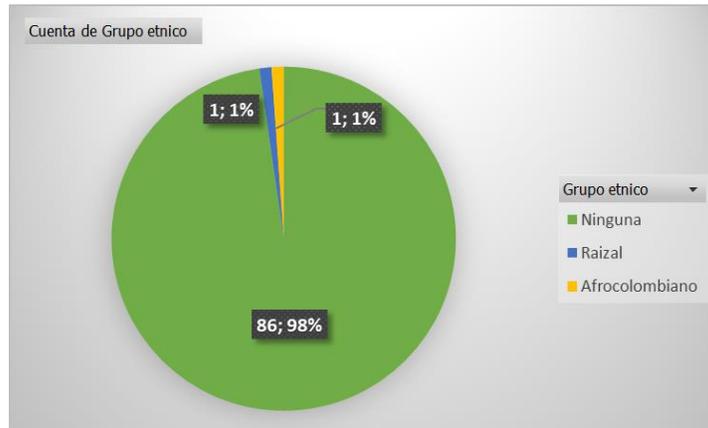
###### 5.1.2. GENERO



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Para el mes de octubre quienes más respondieron la encuesta corresponden al género femenino con un 77% (68), un 21% (18) participó el género masculino y en menor porcentaje del 2% (2) correspondió al género LGBTIQ.

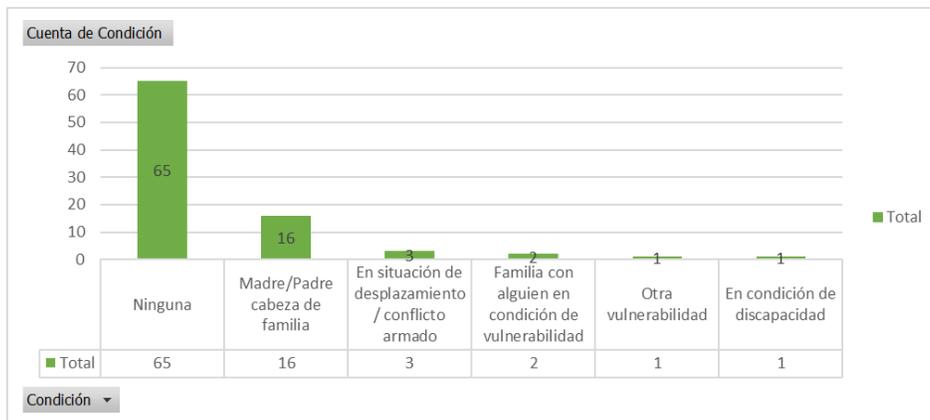
### 5.1.3. GRUPO ÉTNICO



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 el 98% (86) no indicaron pertenecer a algún grupo, mientras el 1% (1) indicó ser parte de un grupo Raizal y un 1% (1) son del grupo Afrocolombiano.

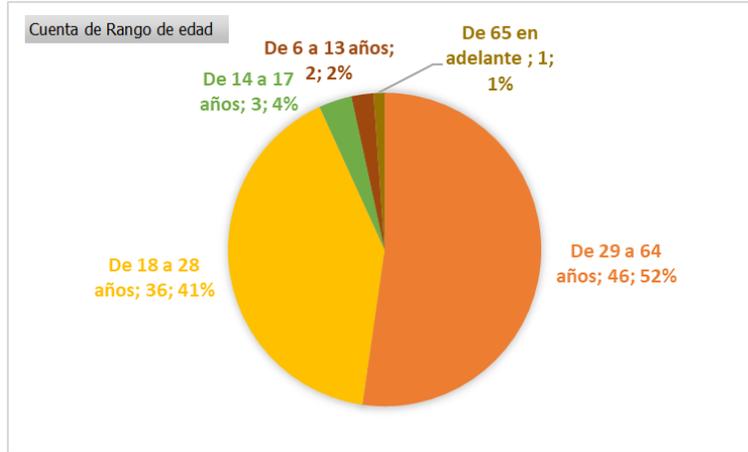
### 5.1.4. CONDICIÓN



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 74% (65) de los ciudadanos encuestados no presentan ninguna condición especial; el 16% (16) indicaron Madre/Padre cabeza de familia, el 18% (3) Madre/Padre cabeza de familia, 3% (3) En situación de desplazamiento/ conflicto armado, un 2% (2) Familia con alguien en condición de vulnerabilidad, un 1% (1) Otra vulnerabilidad y un 1% (1) En condición de discapacidad

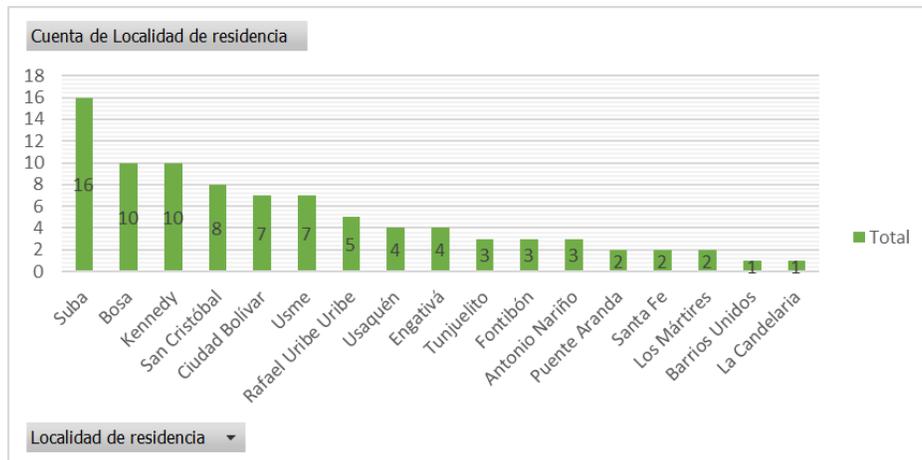
### 5.1.5. RANGO DE EDAD



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, asesorías y agendamiento de turno para esterilización, se evidencia que el 52% (46) están entre los 29 y los 64 años de edad, el 41% (36) están entre los 18 a 28 años de edad, el 4% (3) De 14 a 17 años, un 2% (2) de De 6 a 13 años y un 1% (1) De 65 en adelante,

### 5.1.6. Localidad de Residencia

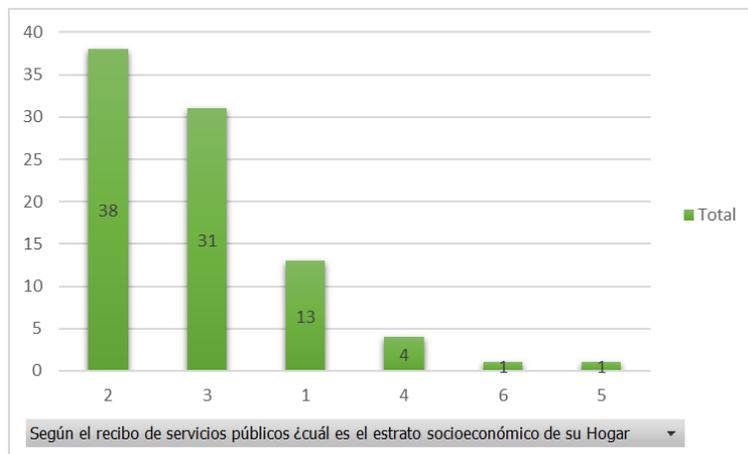


Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De las 20 localidades del Distrito se observa que la mayor afluencia de ciudadanos que requirió algún servicio ante al instituto fueron las siguientes: 18% (16) Suba, 11% (10) Bosa, 11% (10) Kennedy, 9% (8) San Cristóbal, 8% (7) Ciudad Bolívar, 8% (7) Usme, 6% (5) Rafael Uribe Uribe, 5% (4) Usaquén, 5%(4) Engativá, 3% (3) Tunjuelito, 3% (3) Fontibón, 3% (3) Antonio Nariño, 2%(2) Puente Aranda, 2% (2) Santafe, 2% (2) Mártires, 1% (1) Barrios Unidos y un 1% (1) Candelaria.

Los ciudadanos que mas solicitaron informacion o servicios por parte del instituto fueron de las localidades Suba, Engativá, Kennedy, Ciudad Bolívar y Bosa, quienes usaron el canal virtual y presencial para solicitar asignación de turnos para esterilización, realizar seguimiento a sus peticiones , interponer denuncias por posible maltrato animal y dar a conocer su inconformidad respecto a los tiempos y la gestion de los PQRS.

### 5.1.7. Estrato socioeconómico

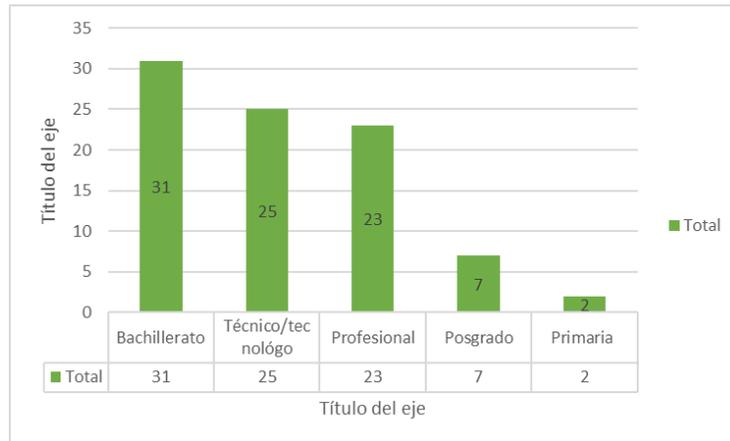


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 43% (38) de los ciudadanos se encuentran ubicados en localidades correspondientes a estrato 2; el 35% (31) en estrato 3; el 15% (13) en estrato 1; el 5% (4) estrato 4 y un menor porcentaje hacen parte del estrato 5 y 6 con un 2% (2).

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

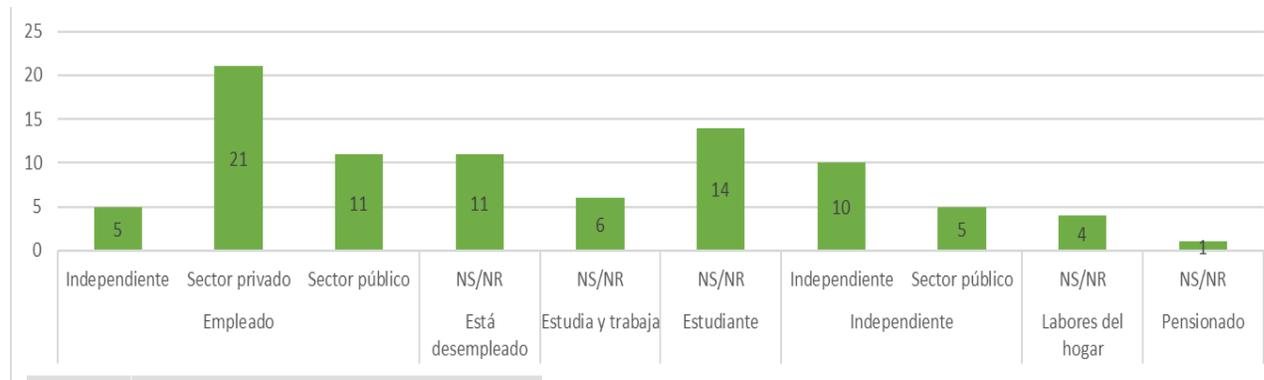
### 5.1.8. Nivel completo de educación



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 35% (31) culminaron estudios como Bachiller, 28% (25) de los encuestados son técnicos o tecnólogos, el 26% (23) son profesionales, el 8% (7) tiene un posgrado y un 2% (2) cursaron hasta la primaria.

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



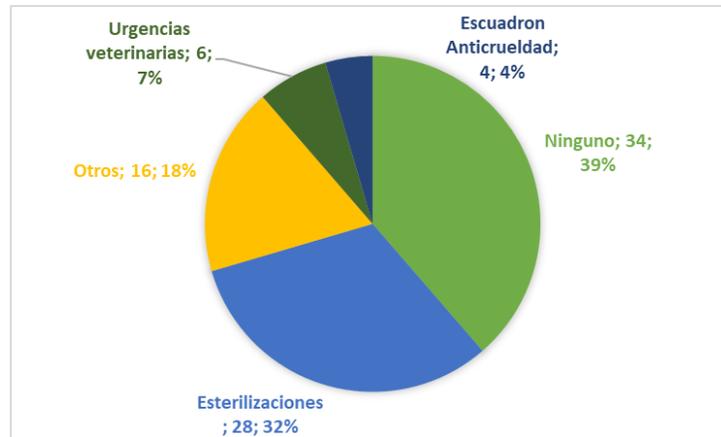
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 42% (37) de los ciudadanos encuestados manifiestan que se encuentran empleados y hacen parte de los siguientes sectores; 24% (21) Sector privado; 13% (11) Sector Público y el 6% (5) independiente.

El 17% (15) son independientes, 14% (13) estudian, 13% (11) se encuentran desempleados, el 6% (6) estudia y trabaja, 5% (4) se dedican a labores del hogar y un 1% (1) son ciudadanos pensionados.

## 5.2. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

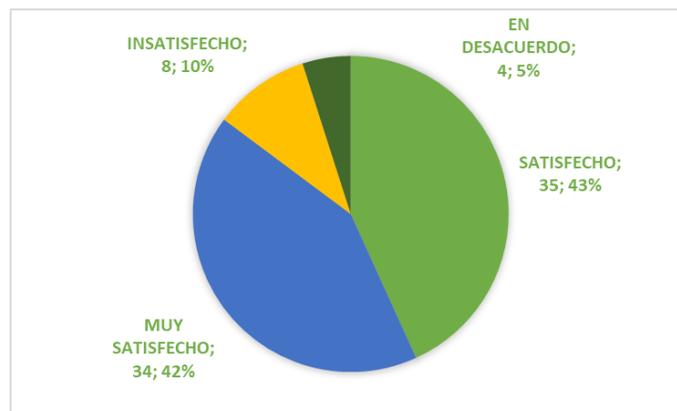
### 5.2.1. Servicios que han utilizado



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los ciudadanos encuestados el 39% (34) no indicaron el servicio solicitado; el 32% (28) han utilizado o han requerido información sobre Esterilización (para este periodo turnos), 18% (16) Otros (charlas, protección y adopción, microchip y radicación), 7% (6) Urgencias Veterinarias y un 4% (4) para el grupo de Escuadrón Anticrueldad

### 5.2.2. Nivel de satisfacción con los servicios utilizados

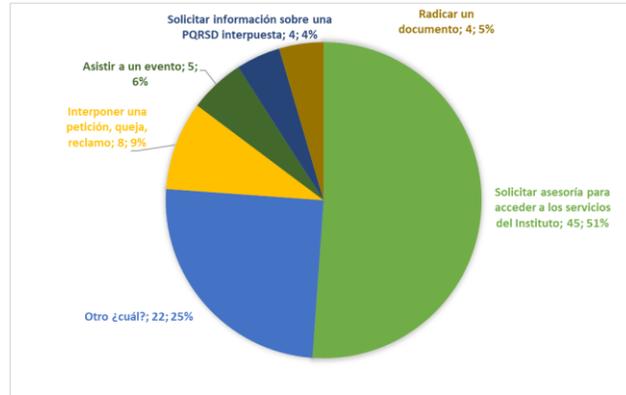


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De acuerdo a los servicios que los ciudadanos manifiestan haber utilizado, se les solicitó responder qué tan satisfechos se encuentran frente al servicio solicitado de los cuales 81 ciudadanos dieron su opinión, en la gráfica se evidencia que el 85% (69) de los ciudadanos se encuentran satisfechos y muy satisfechos, un 10% (8) indicaron estar insatisfechos, y un 5% (4) indicaron estar en desacuerdo.

El porcentaje de personas que se encuentran insatisfechas manifiestan inconformidad con el tiempo de gestión de las peticiones realizadas por los ciudadanos y la actuación frente a diversas situaciones.

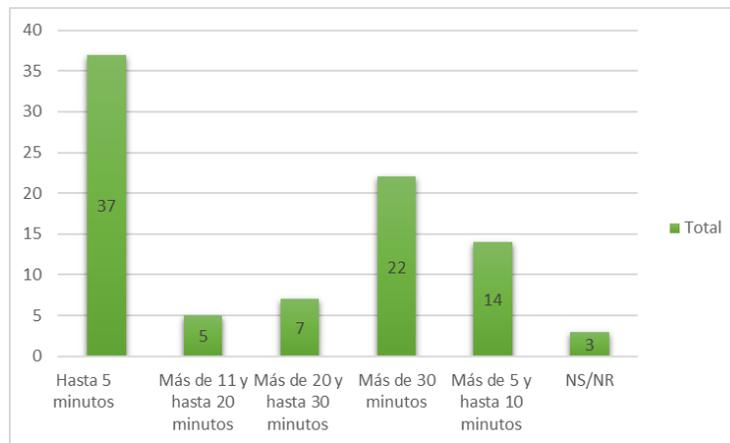
### 5.2.3. Motivo de la atención



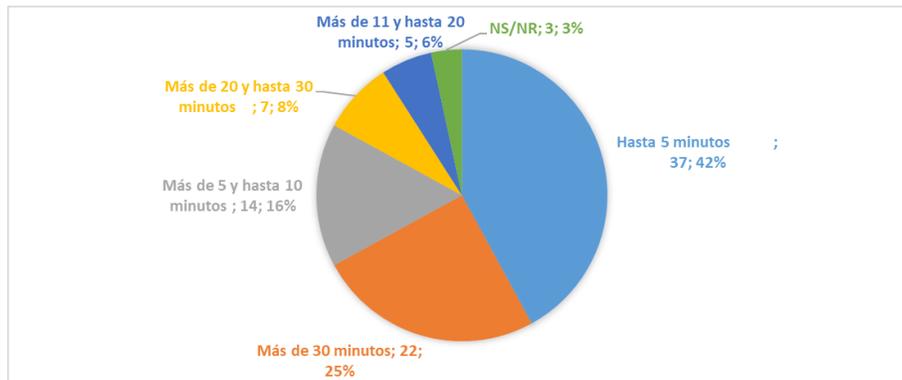
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 51 % (45) de los ciudadanos utilizó nuestros canales para solicitar asesoría para acceder a los servicios del Instituto, 25% (22) no especificaron el servicio utilizado, 9% (8) Interponer una petición, queja, reclamo, 6% (5) indicó la opción asistir a un evento, un 4% (4) Solicitar información sobre una PQRSD interpuesta y 5% (4) un Radicar un documento.

### 5.2.4. Tiempo de espera para ser atendido



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

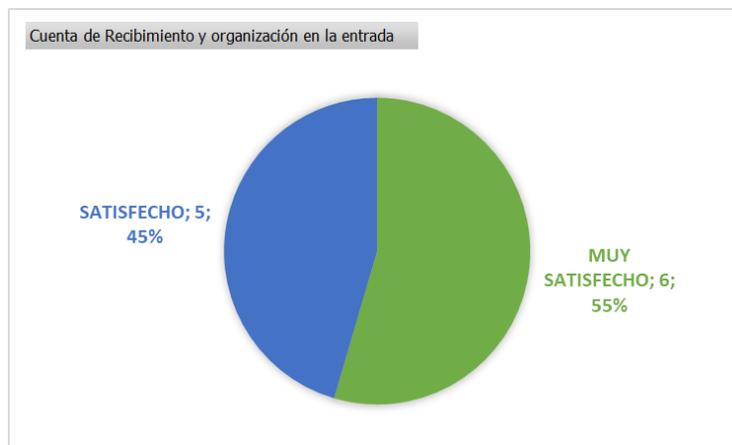


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

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 el 42% (37) de los encuestados respondieron haber esperado hasta 5 minutos, el 25% (22) indicaron más 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, un 16% (14) Más de 5 y hasta 10 minutos, 8% (7) Más de 11 y hasta 20 minutos y 3% (3) no indicaron tiempo de espera.

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.

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

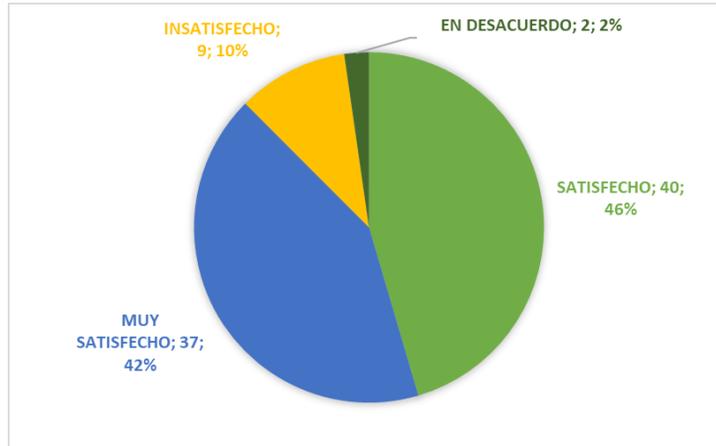


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los 88 ciudadanos que diligenciaron la encuesta solo 11 de ellos, dieron su opinión frente a la pregunta formulada, y se obtuvo que el 100% indicaron estar satisfechos y muy satisfechos.

Lo anterior es debido a que el canal más 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.

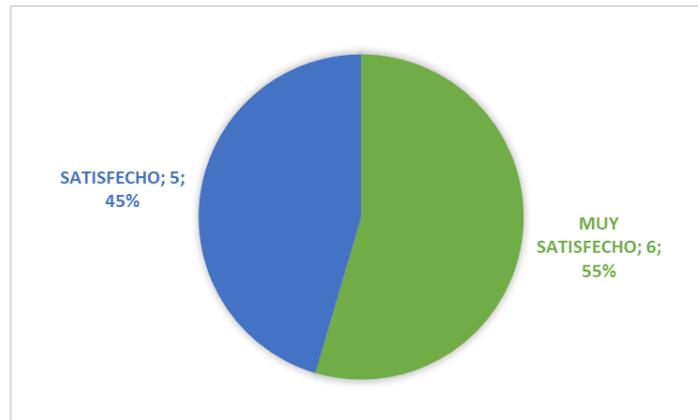
#### 5.2.6. Orientación y direccionamiento de acuerdo con su solicitud



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 88% (77) de los ciudadanos indicaron estar satisfechos y muy satisfechos con la orientación recibida a través de los diferentes canales de atención, el 10% (9) estar insatisfechos y un 2% (2) en desacuerdo, las personas que indicaron esta opción mencionan inconformidad con la gestión y demora de respuesta a casos de maltrato y solicitar información acerca de las peticiones.

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

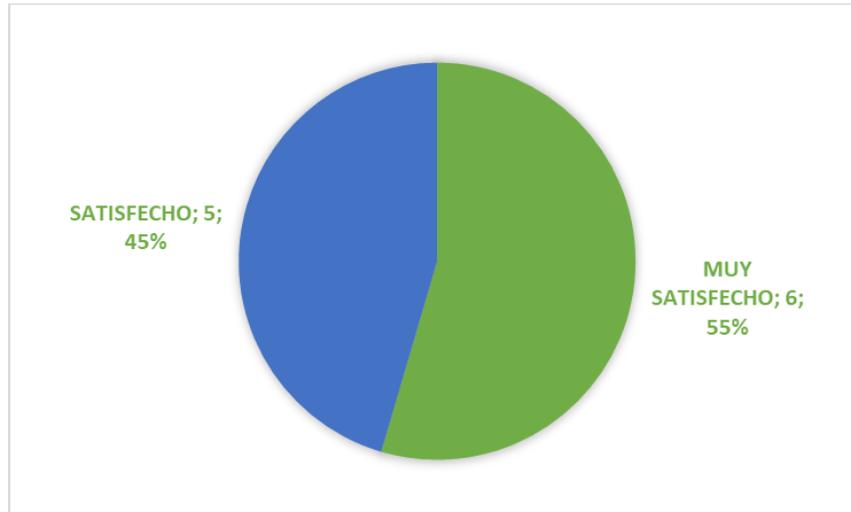


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los 88 ciudadanos que diligenciaron la encuesta solo 11 dieron su opinión frente a la pregunta formulada, y se obtuvo que el 100 % indicaron estar satisfechos y muy satisfecho, lo anterior dado a

que el 58 % 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



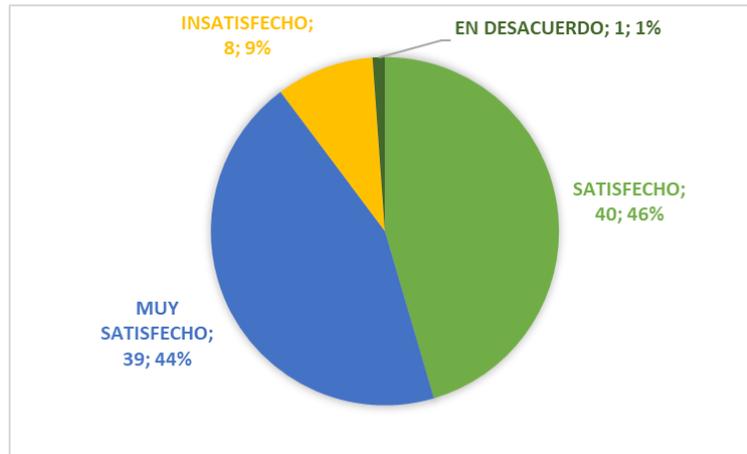
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los 95 ciudadanos que diligenciaron la encuesta 11 de ellos, dieron su opinión frente a la pregunta formulada, se obtuvo que el 100% indicaron estar muy satisfecho y satisfechos.

Así mismo, para este mes el 67 % de los ciudadanos utilizaron el canal virtual, por lo cual, el ciudadano no puede dar su opinión frente a la presentación personal de los funcionarios o contratistas.

Es de aclarar, que los contratistas que prestan el servicio en los puntos de atención presencial están caracterizados por utilizar chaqueta institucional y carné. De igual manera cada uno cumple los lineamientos establecidos en el Manual de Atención al Ciudadano frente a la presentación personal exigida por parte de la entidad.

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

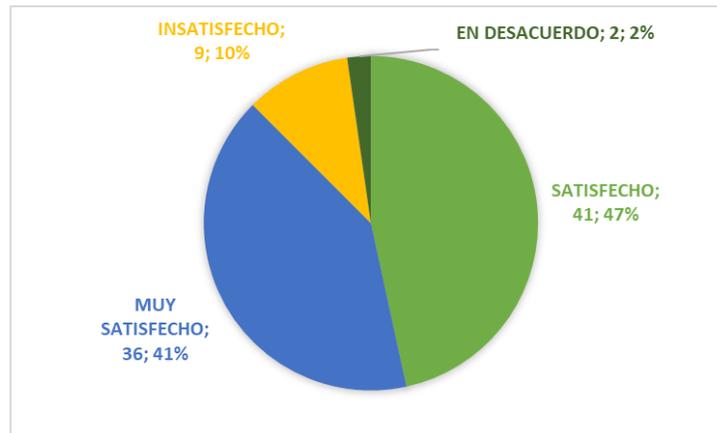


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 90% (79) indicaron estar satisfechos y muy satisfechos, un 9% (8) están insatisfechos y un 1% (1) están en desacuerdo.

Los ciudadanos que indicaron estar insatisfechos resaltaron inconformidad frente al tiempo de gestión de las solicitudes y la dificultad para comunicarse con el instituto a través del canal telefónico, para agendamiento de turnos para el servicio de esterilización.

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

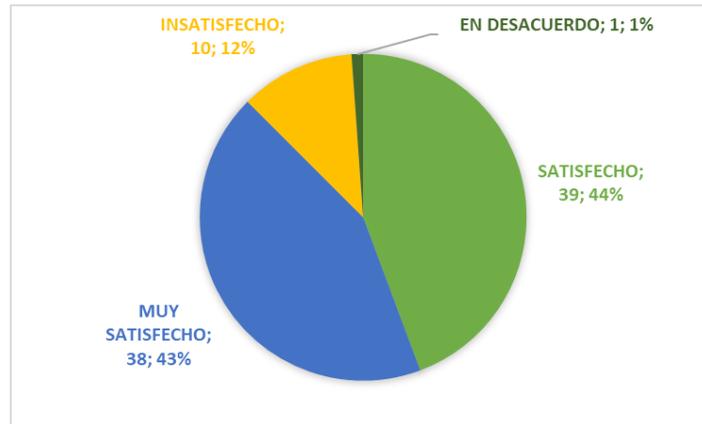


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Con respecto al tiempo que dedican los asesores para escucharlo y ayudarlo, el 88% (77) están satisfechos y muy satisfechas, el 10% (9) insatisfechos y el 2% (2) están en desacuerdo.

Los ciudadanos que indicaron estar insatisfechos resaltaron inconformidad frente al tiempo de gestión de las solicitudes.

### 5.2.11. La claridad con la que le comunican la información

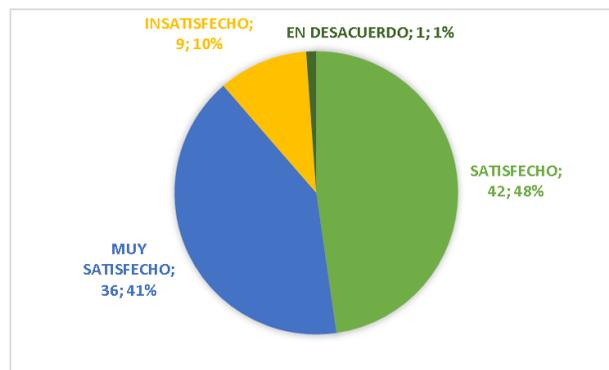


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Respecto a la claridad con la que se comunica la información los 88 ciudadanos, dieron a conocer su punto de vista frente a la pregunta generada, dando como resultado que 87% (77) están satisfechos y muy satisfechos con la claridad de la información suministrada a través de los diferentes canales de atención, el 12% (10) 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) y un 1% (1) están en desacuerdo.

Así mismo, la atención telefónica para generación de turnos de esterilización esta sujeta al numero de cupos habilitados por mes, para el agendamiento y su disponibilidad por localidad.

### 5.2.12. Conocimiento para dar respuesta a su solicitud

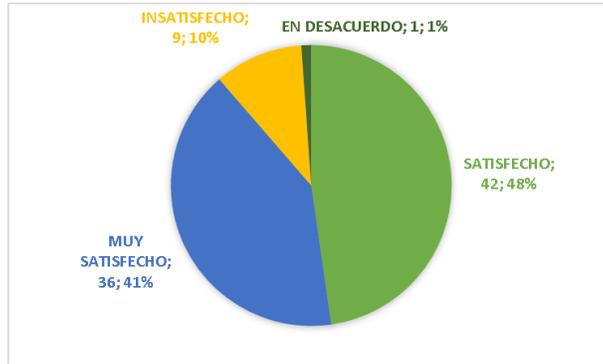


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 89% (78) indicaron estar satisfechos y muy satisfechos, el 10% (9) insatisfechos frente a la pregunta generada y un 1% (1) están en desacuerdo.

En este punto los ciudadanos que indicaron estar insatisfechos frente el conocimiento, en las observaciones dieron a conocer su inconformidad frente a la dificultad para agendamiento para esterilización.

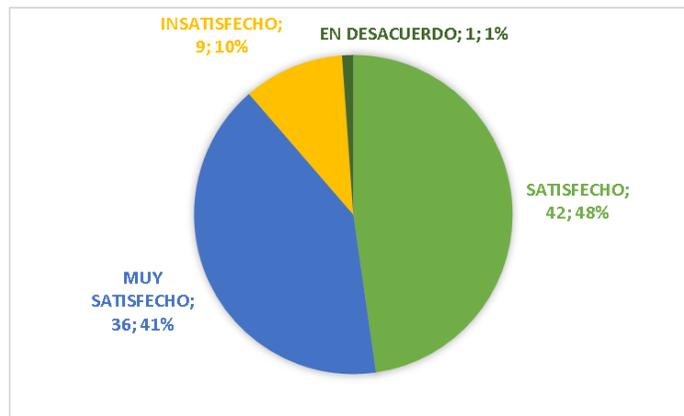
### 5.2.13. Confiabilidad en la información suministrada en su trámite



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 100% de los encuestados dieron su opinión respecto a la pregunta dando como resultado que un 89% (78) confían en la información recibida por el asesor del Instituto, el 10% (9) están insatisfechos y un 1%(1) están en desacuerdo, en las observaciones resaltaron inconformidad de la gestión por parte de las áreas frente a las situaciones expuestas por cada ciudadano.

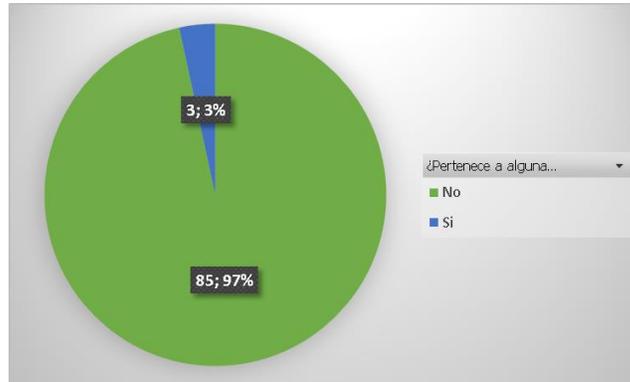
### 5.2.14. Utilidad y suficiencia de la información suministrada



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Respecto a la utilidad y suficiencia de la información, un 89% (78) indicaron estar satisfechos y muy satisfechos, el 10% (9) 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 1% (1) mostraron estar en desacuerdo.

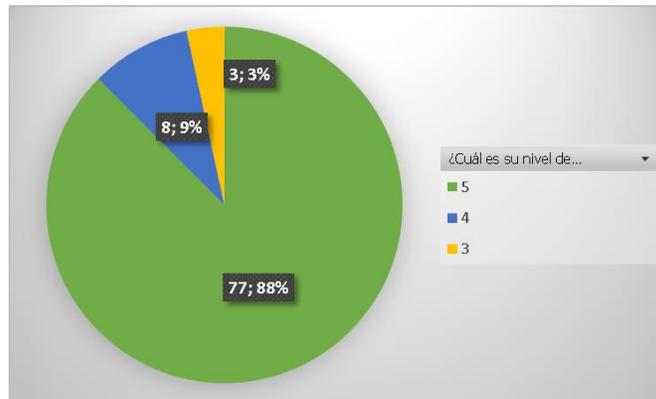
### 5.3. Pertenece a alguna organización que trabaje por la protección y bienestar de los animales



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 97% (85) de las personas que respondieron la encuesta no pertenecen a ninguna organización que trabaje por los animales, el 3% (3) 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 88% (77) de los ciudadanos tiene muy alta empatía con los animales, el 9% (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 el 3% (3) tiene una empatía media hacia los animalitos.

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El 83% de los ciudadanos se encuentra 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. El Instituto continua en mejora continua del servicio de esterilización, razón por la cual se abrió punto fijo de esterilización en la Unidad de Cuidado Animal, cuyos cupos están sujetos al respectivo agendamiento, los interesados tienen la oportunidad a través de los diferentes canales, como lo son vía telefónica, puntos presenciales y a través del chat.
3. A pesar que los ciudadanos se encuentran satisfechos con la información recibida a través de los canales de atención al ciudadano, manifiestan su inconformidad frente a las respuestas tardías en casos de maltrato animal, a pesar que sus derechos de petición se encuentren en trámite dentro de los tiempos de Ley.

**Elaboró:** Sandra Atara- Contratista-SGC

**Revisó:** Natalia Roncancio-SGC