

INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

MARZO 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 marzo de 2021 los ciudadanos que utilizan los canales de atención del Instituto respondieron 114 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 78% de ellos se encuentran satisfechos con la atención.

NOTA: En el mes de marzo 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.

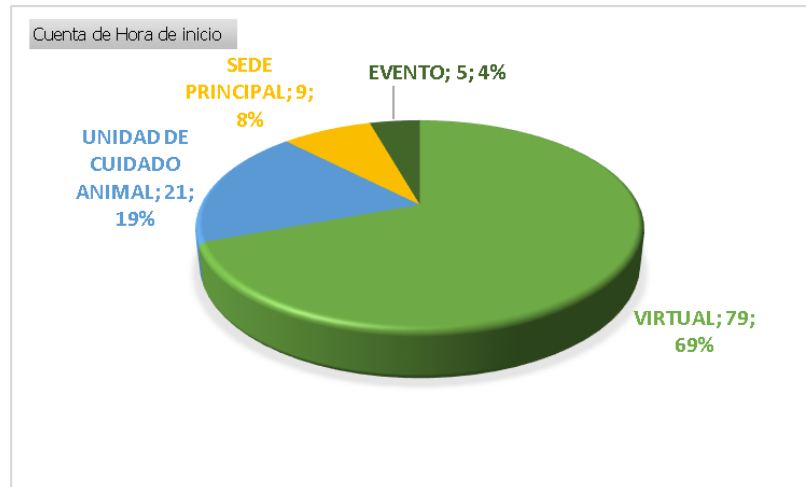
4. TAMAÑO DE LA MUESTRA

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

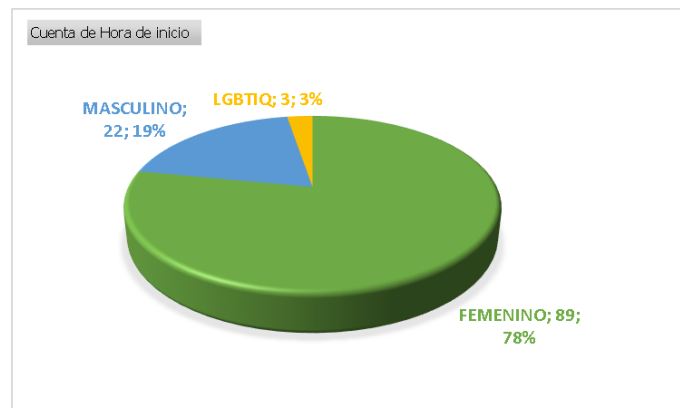
5.1.1. PUNTO DE ATENCIÓN



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 69% (79) 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 31 % (35) la respondieron luego de utilizar el canal presencial del Instituto (evento- Unidad de Cuidado Animal, Sede Administrativa y RedCADE).

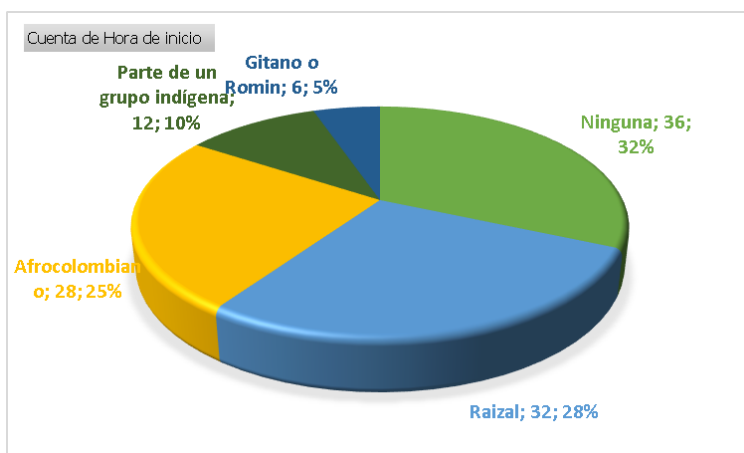
5.1.2. GENERO



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Para el mes de marzo quienes más respondieron la encuesta corresponden al género femenino con un 78% (89), un 22% (19) participó el género masculino y un 3% (3) corresponde al género LGTBI.

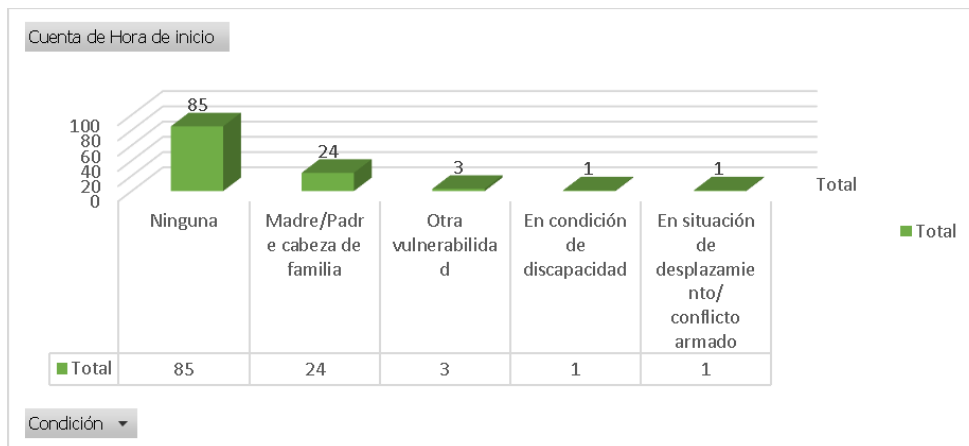
5.1.3. GRUPO ÉTNICO



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 32% (36) indicaron no pertenecer a ningún grupo étnico, el 28% (32) de los ciudadanos se identifican en el grupo Raizal, el 25% (28) son del grupo Afrocolombiano, el 10% (12) hacen parte del grupo indígena y el 5% (6) Gitano o Romín.

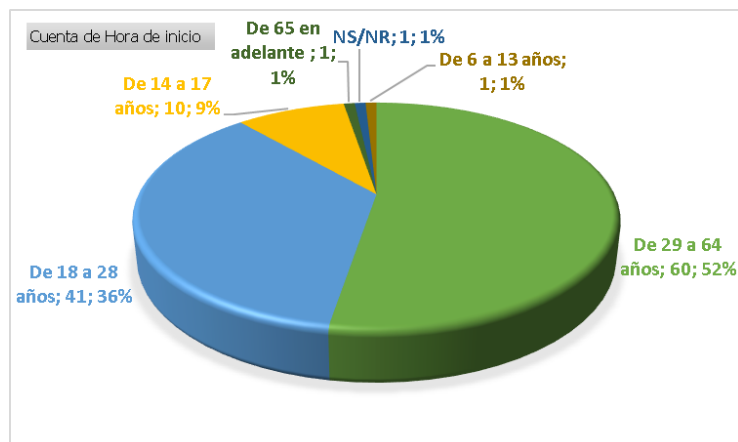
5.1.4. CONDICIÓN



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 75% (85) de los ciudadanos encuestados no presentan ninguna condición especial; el 21% (24) indicaron Madre/Padre cabeza de familia, el 3% (3) indicaron Otra vulnerabilidad, 1% (1) indicaron en condición de discapacidad y un 1% (1) mencionaron estar en situación de desplazamiento/conflicto armado.

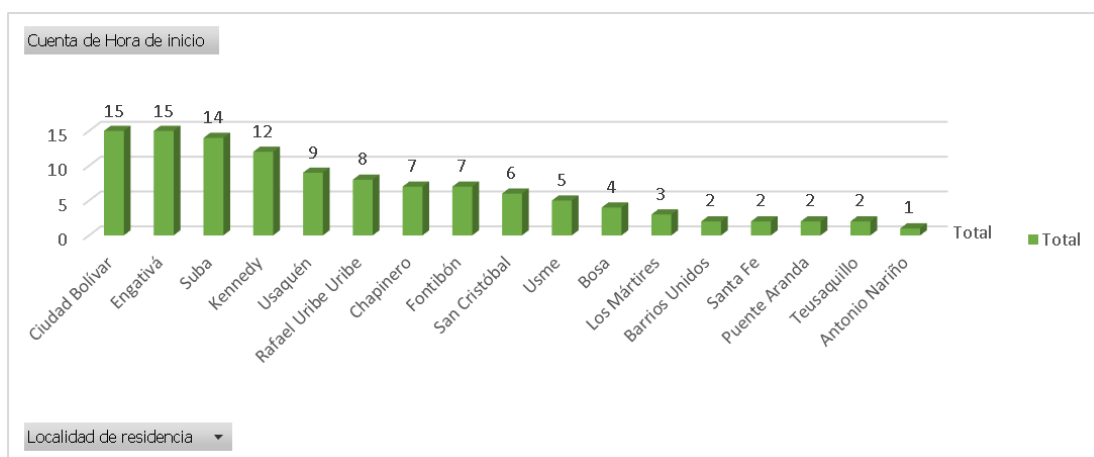
5.1.5. RANGO DE EDAD



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% (60) están entre los 29 y los 64 años de edad, el 36% (41) están entre los 18 a 28 años de edad, el 9% (10) están entre los 14 y los 17 años de edad, el 1% (1) de 65 años en adelante, un 1% (1) de 6 a 13 años y un 1% (1) no indicaron edad.

5.1.6. Localidad de Residencia

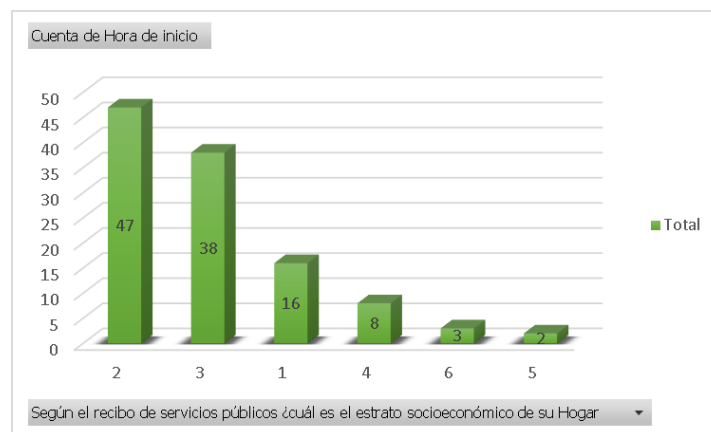


Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De las 20 localidades del Distrito se observa que la mayor afluencia de ciudadanos que requirió algún servicio ante al instituto fueron las siguientes: 13%(15) Ciudad Bolívar, 13%(15) Engativá, 12% (14) Suba, 11% (12) Kennedy, 8% (9) Usaquén, 7%(8) Rafael Uribe Uribe, 6% (7) Chapinero, 6% (7) Fontibón, 5% (6) San Cristóbal, 5% (4) Usme, 4% (4) Bosa, 3%(3) los Mártires, 2% (2) Barrios Unidos, 2%(2) Santafe, 2%(2) Puente Aranda, 2%(2) Teusaquillo y un 1%(1) Antonio Nariñ.

Los ciudadanos que mas solicitaron informacion o servicios por parte del instituto fueron de las localidades Engativa , Kennedy, Suba y Ciudad Bolívar con un 49% (56), quienes usaron el canal virtual y presencial para solicitar jornadas de esterilización.

5.1.7. Estrato socioeconomico

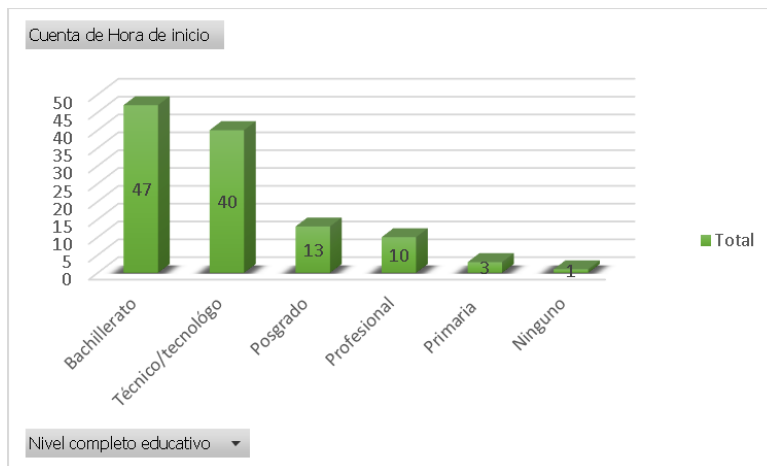


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 41% (47) de los ciudadanos se encuentran ubicados en localidades correspondientes a estrato 2; el 33% (38) en estrato 3; el 14% (16) en estrato 1, 7% (8) estrato 4 y un menor porcentaje están los estratos 6 con un 3% (3) y un 2% (2) estrato 5.

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

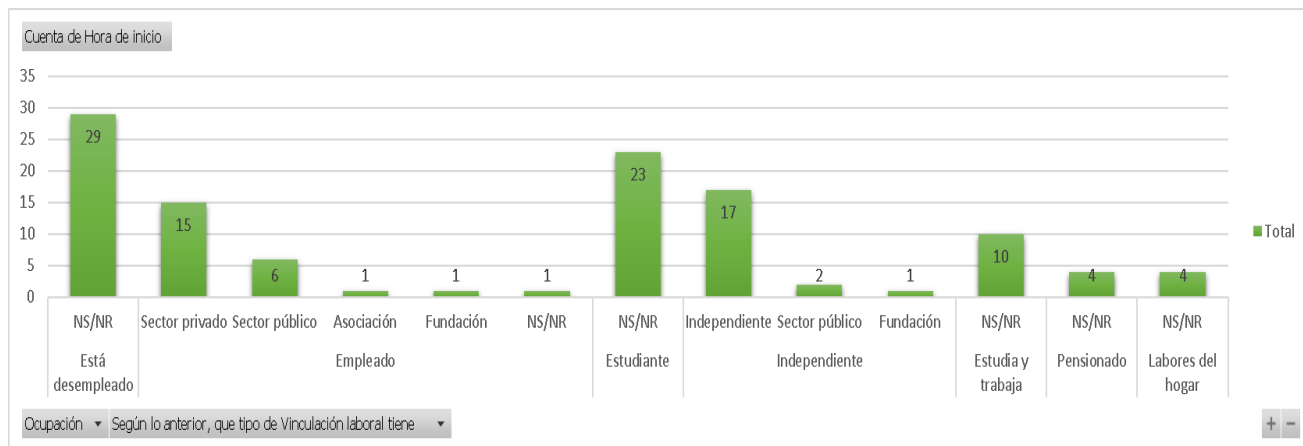
5.1.8. Nivel completo de educación



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 41% (47) de los encuestados culminaron estudios como Bachiller, el 35%(40) son tecnicos o tecnólogos, 11% (13) tiene un posgrado, el 9%(10) son profesionales, un 3% (3)culminaron la primaria y solo un 1% (1) no indicaron nivel de estudio.

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



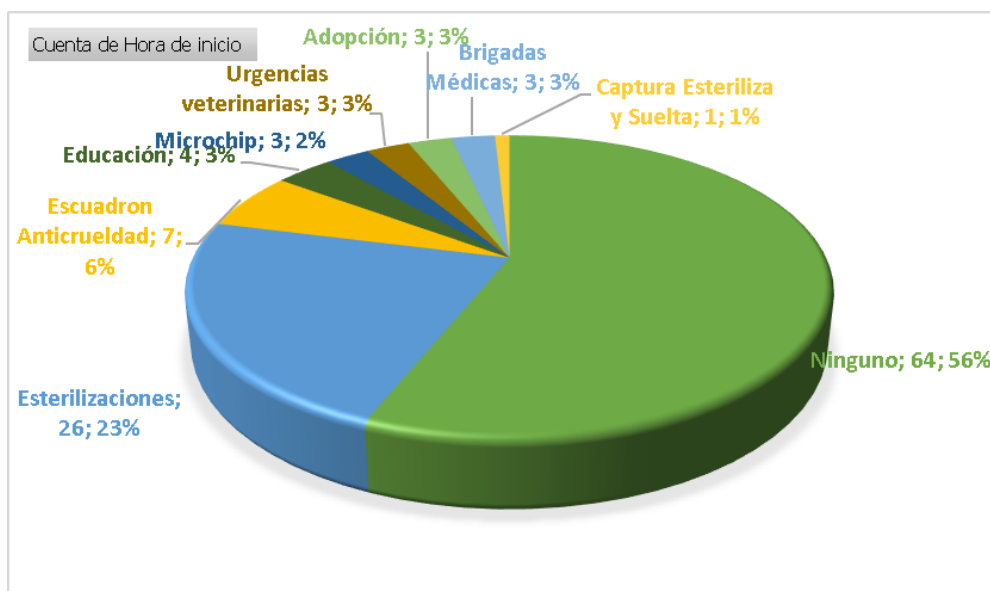
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 25% (29) de los ciudadanos encuestados manifiestan que se encuentran desempleados, el 21% (24) están empleados y hacer parte de los siguientes sectores; 13% (15) Sector privado, 5% (6) Sector público, el 1% (1) Asociación, el 1% (1) Fundación y un 1% (1) no indicaron ninguna opción:

Por otra parte, un 20% (23) son estudiantes, un 18% (20) son independientes, un 9% (10) estudia y trabaja, un 4% (4) se dedican a Labores del hogar y un 4% (4) son pensionados.

5.2. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

5.2.1. Servicios que han utilizado

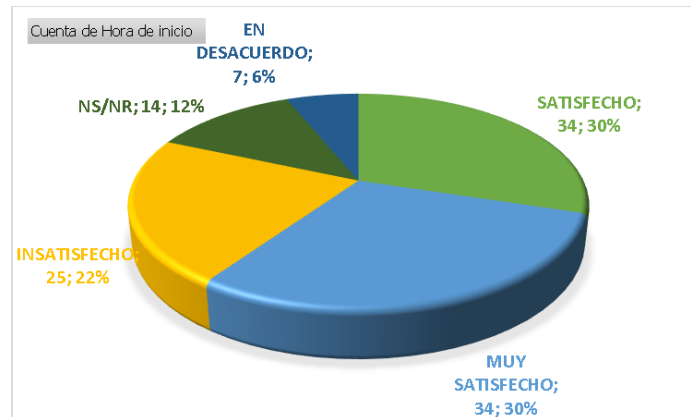


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los ciudadanos encuestados el 56% (64) no indicaron el servicio solicitado; el 23% (26) han utilizado o han requerido información sobre Esterilización, 6% (7) han expuesto casos de presunto maltrato animal, para el grupo de Escuadrón Anticrueldad, 3% (4) Educación, 2% (3) Microchip, 3% (3) Urgencias Veterinarias, 3% (3) proceso de Adopción, 3% (3) Brigadas de Salud, y un 1% (1) indico Captura, Esteriliza y Suelta.

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



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 60% (68) de los ciudadanos se encuentran satisfechos y muy satisfechos, el 22% (25) indicaron estar insatisfechos, un 12% (14) no indicaron opción alguna y un 6% (7) indicaron estar en desacuerdo.

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

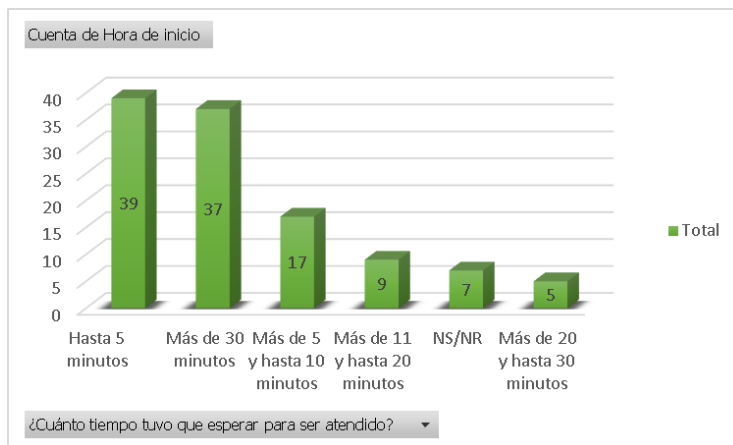
5.2.3. Motivo de la atención



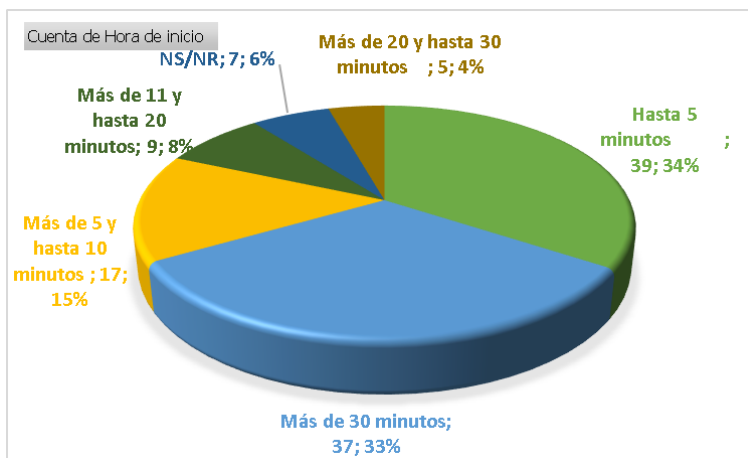
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 40% (46) de los ciudadanos utilizó nuestros canales para solicitar asesoría para acceder a los servicios del Instituto, 24 % (27) Interponer una petición, queja, reclamo, el 24% (27) indicaron Otro ¿cuál?, 6% (7) indicó la opción asistir a un evento, 3% (4) Radicar un documento y un 3% (3) Solicitar información sobre una PQRSD interpuesta.

5.2.4. Tiempo de espera para ser atendido



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

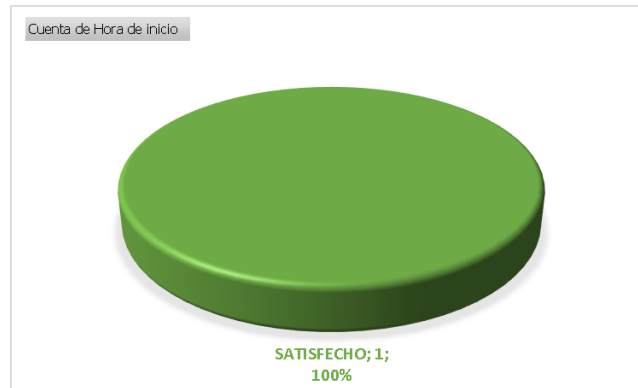


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

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 un 34% (39) esperó hasta 5 minutos, otro porcentaje en su mayoría haber esperado más de 30 minutos, lo cual corresponde la 33% (37), 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 15% (17) de los encuestados manifiesta haber esperado entre más de 5 y hasta 10 minutos, 8% (9) Más de 5 y hasta 10 minutos, un 6% (7) no indicó ninguna opción y por último el 4% (5) mencionó haber esperado entre Más de 20 y hasta 30 minutos.

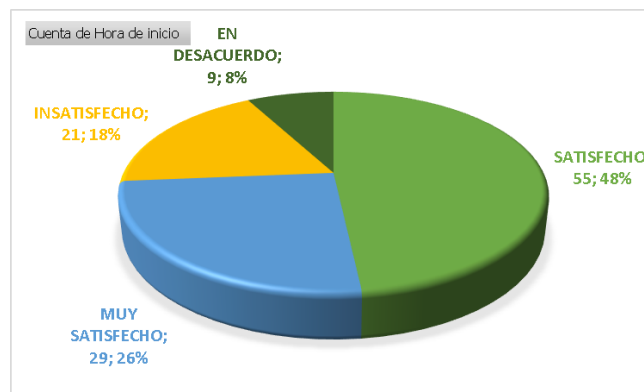
5.2.5. Recibimiento y organización de la entrada del Instituto



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los 114 ciudadanos que diligenciaron la encuesta uno de ellos, dio su opinión frente a la pregunta formulada, y se obtuvo que el 100% (1) indicaron estar satisfechos, lo anterior dado a que el 69 % de los ciudadanos utilizaron el canal virtual.

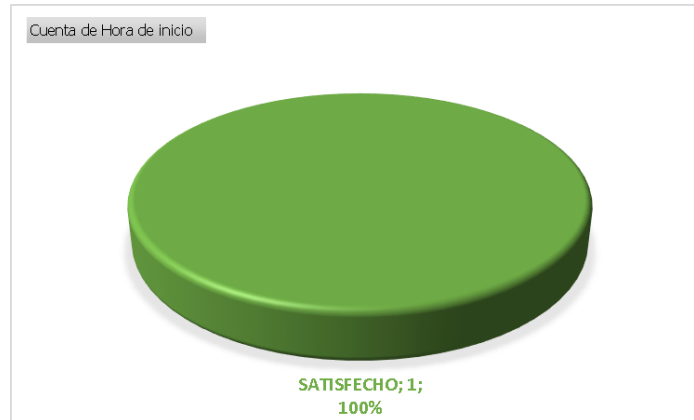
5.2.6. Orientación y direccionamiento de acuerdo con su solicitud



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 74% (84) de los ciudadanos indicaron estar satisfechos y muy satisfechos con la orientación recibida a través de los diferentes canales de atención, el 21% (18) estar Insatisfechos y un 8% (9) en Desacuerdo, las personas que indicaron esta opción mencionan en sus observaciones estar en desacuerdo con las respuestas y el tiempo de gestión de estas.

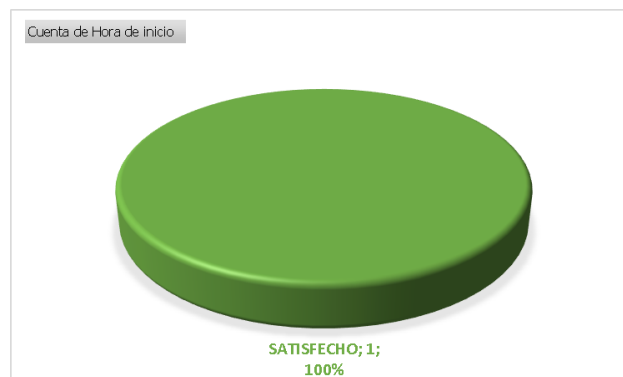
5.2.7. Comodidad y ambiente adecuado del recinto de atención



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los 114 ciudadanos que diligenciaron la encuesta uno de ellos, dio su opinión frente a la pregunta formulada, y se obtuvo que el 100% (1) indicó estar muy satisfecho, lo anterior dado a que el 69 % 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.

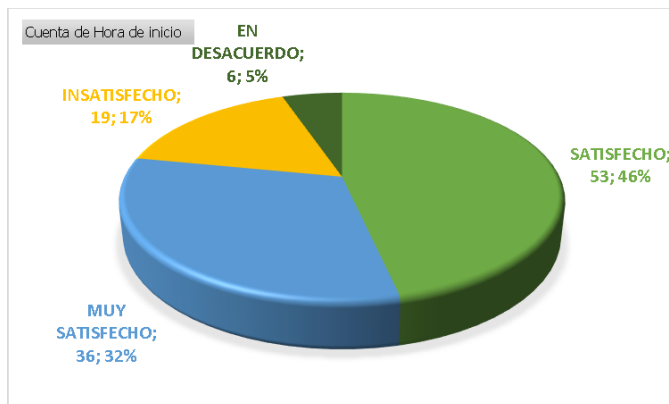
5.2.8. Presentación personal de los asesores



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los 114 ciudadanos que diligenciaron la encuesta uno de ellos, dio su opinión frente a la pregunta formulada, y se obtuvo que el 100% (1) indicó estar muy satisfecho, lo anterior dado a que el 69 % 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.

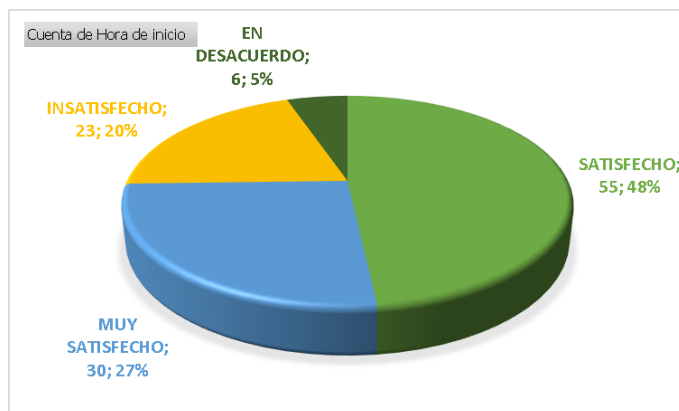
5.2.9. Amabilidad y buena actitud del funcionario que lo atendió



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 78% (89) indicaron estar satisfechos y muy satisfechos, el 17% (19) insatisfechos frente a la pregunta generada, y un 5% (6) están en desacuerdo, en los comentarios los ciudadanos manifiestan estar inconformes con los tiempos de respuesta o con las respuestas dadas a sus derechos de petición, sin embargo se evidencia que las peticiones se encuentran en términos de Ley para dar respuesta.

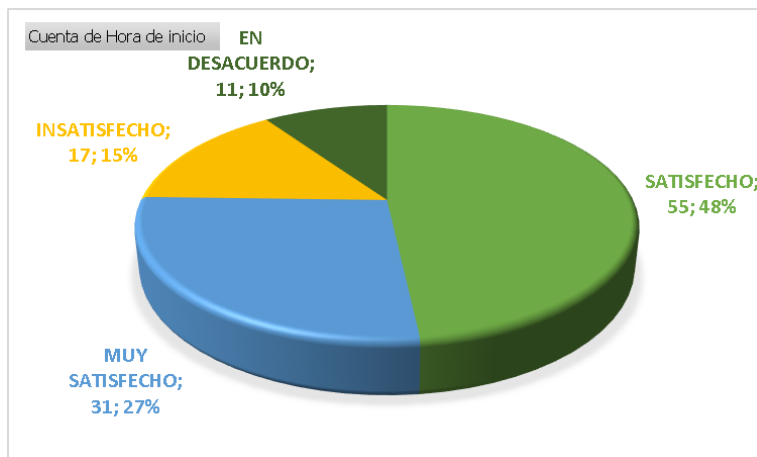
5.2.10. El tiempo que le dedican los asesores a escucharlo y ayudarlo



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Con respecto al tiempo que dedican los asesores para escucharlo y ayudarlo, del 100% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta el 75% (85) están satisfechos y muy satisfechas, el 20% (23) insatisfechos y un 5% (6) están en desacuerdo.

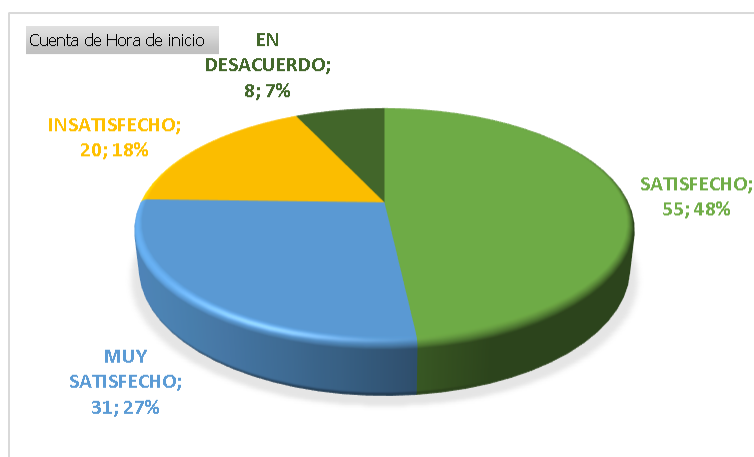
5.2.11. La claridad con la que le comunican la información



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Respecto a la claridad con la que se comunica la información los 114 ciudadanos dieron a conocer su punto de vista frente a la pregunta generada, dando como resultado que 75% (86) están satisfechos y muy satisfechos con la claridad de la información suministrada a través de los diferentes canales de atención, un 15% (17) 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 y un 10% (11) están en desacuerdo.

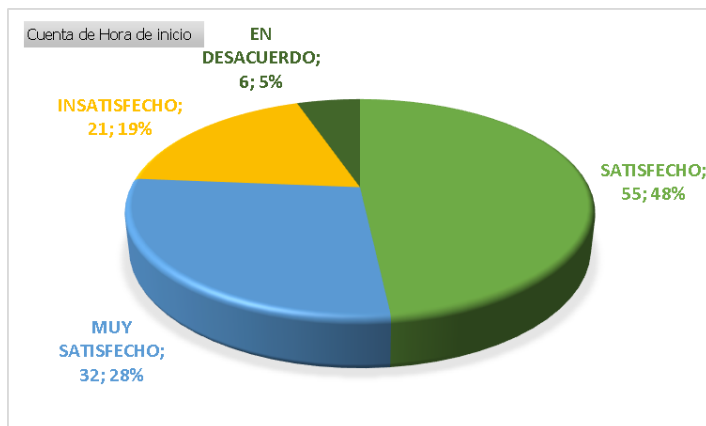
5.2.12. Conocimiento para dar respuesta a su solicitud



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 75% (86) indicaron estar satisfechos y muy satisfechos, el 18% (20) insatisfechos frente a la pregunta generada, y un 7% (8) están en desacuerdo.

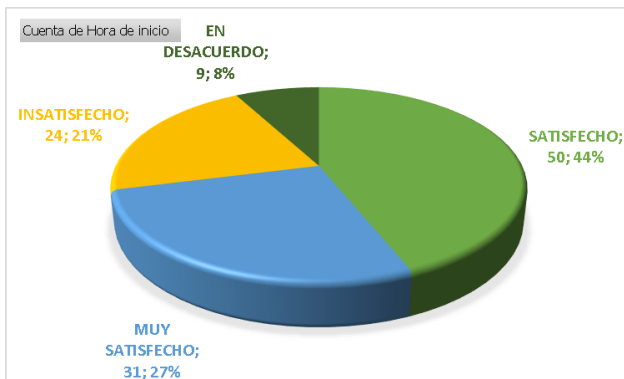
5.2.13. Confiabilidad en la información suministrada en su trámite



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 76% (87) confían en la información recibida por el asesor del Instituto, el 19% (21) están insatisfechos y un 5%(6) están en desacuerdo, ya que las observaciones indican demora en el tiempo de gestión en casos de maltrato animal e inconformidad con la respuesta dada.

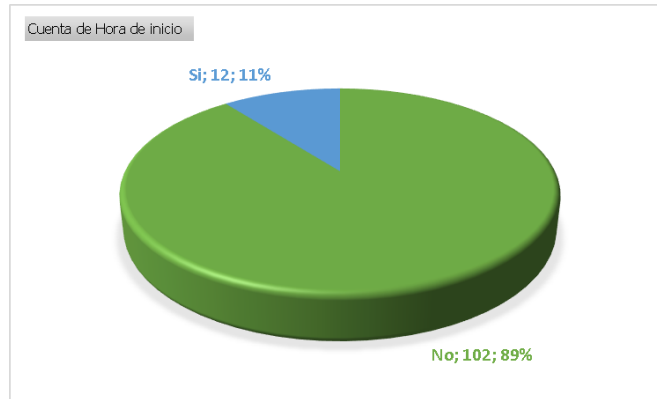
5.2.14. Utilidad y suficiencia de la información suministrada



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Respecto a la utilidad y suficiencia de la información, un 71% (81) indicaron estar satisfechos y muy satisfechos, el 21% (24) 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 8% (9) mostraron estar en desacuerdo.

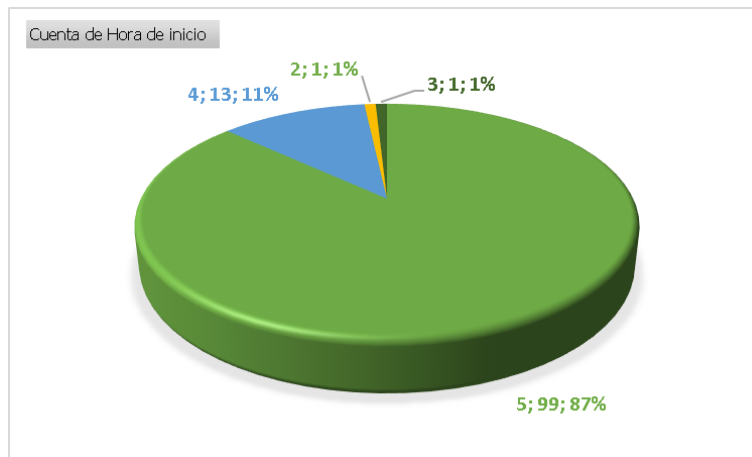
5.3. Pertenece a alguna organización que trabaje por la protección y bienestar de los animales



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 89% (102) de las personas que respondieron la encuesta no pertenecen a ninguna organización que trabaje por los animales y el 11% (12) 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 87% (99) de los ciudadanos tiene muy alta empatía con los animales, el 11% (13) 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 un 2% (2) tienen una empatía baja.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El 78% 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. Para el mes de marzo 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.
3. Para este periodo el 69% de los ciudadanos se comunicaron a través del canal virtual, para solicitar información sobre, jornadas de esterilización, verificar estado de las peticiones, dar a conocer casos de posible maltrato animal e información para actualización de datos del Microchip.
4. Los ciudadanos muestran su gran interés por el bienestar de los animales más vulnerables, reconociéndolos como seres sintientes que merecen una vida digna y libre de violencia, por lo tanto, utilizan los diferentes canales para interponer solicitudes para la intervención del instituto a través de los diferentes programas.

Elaboro: Sandra Atara- Contratista-SGC

Reviso: Natalia Roncancio-SGC