

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

## INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

### ABRIL- JUNIO 2025

## GRUPO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

## 1. JUSTIFICACIÓN

El servicio a la ciudadanía es la función más noble del Estado y sus entidades, mediante este se atiende las necesidades y demandas de la ciudadanía, permitiendo dar cumplimiento de los derechos y 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 para brindar un mejor servicio a la ciudadanía, realiza periódicamente encuestas de satisfacción que permiten evaluar la experiencia de los ciudadanos en su relación con la Administración Distrital, a través de la cual, se busca realizar una medición objetiva que permita conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía frente al servicio prestado en los canales y de esta manera implementar acciones de mejora la gestión de la entidad.

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

## OBJETIVO

Medir la percepción de los ciudadanos que solicitan interponer peticiones, acceder a los servicios o adelantar trámites en el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, a través de los canales de atención habilitados.

## 2. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

El análisis de la información se realiza teniendo en cuenta las encuestas realizadas por los ciudadanos, su tabulación y cruce de variables evaluadas.

## 3. TAMAÑO DE LA MUESTRA

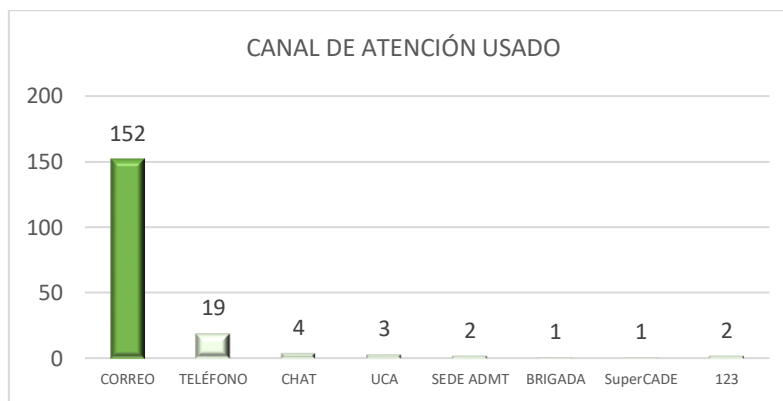
Para definir la muestra es importante considerar que el número de ciudadanos atendidos no es un valor fijo en los periodos mensuales, razón por la cual se concluye que tomar una muestra aleatoria no es viable, por lo tanto, se utiliza una muestra proporcional, lo que nos permite tomar un número representativo de individuos para inferir resultados.

## 4. RESULTADOS

Durante el trimestre comprendido entre abril a junio de 2025, se realizaron 184 encuestas de percepción de la satisfacción por parte de los ciudadanos en los canales de atención del Instituto. Las cuales nos permitieron medir el nivel satisfacción del ciudadano frente a la atención brindada en el Instituto, obteniendo así que en promedio el **43%** de ellos se encuentran satisfechos con la atención, en donde un alto porcentaje 34% respondió a esta pregunta como NS/NR.

### 4.1. CANALES DE ATENCIÓN

#### 4.1.1 PUNTO DE ATENCIÓN



Gráfica 1. Canal de atención usado

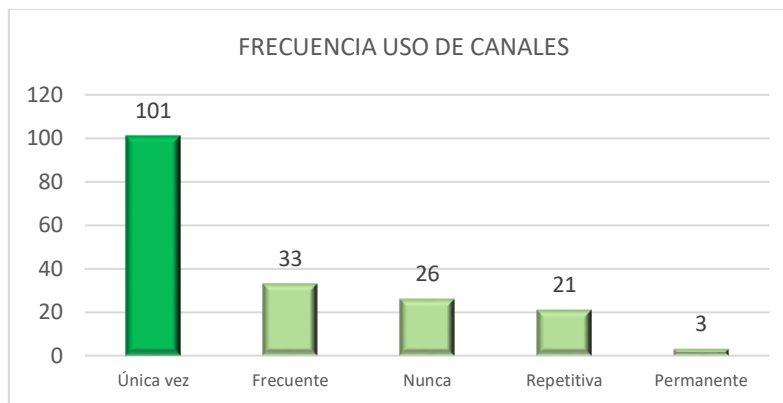
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

La mayor parte de los ciudadanos encuestados (60%) prefieren utilizar el canal virtual, especialmente el correo electrónico, como medio principal para presentar y hacer seguimiento a sus peticiones. Esto evidencia una tendencia marcada hacia la gestión digital de trámites y una alta dependencia de este canal.

Un porcentaje considerable (31%) utiliza el canal telefónico, lo que sugiere una buena aceptación de este canal. El 9% restante emplea otros canales de atención, lo que confirma que, aunque existen alternativas.

Estos resultados indican la necesidad de continuar fortaleciendo la capacidad operativa del canal virtual y revisar la funcionalidad o disponibilidad del canal telefónico para mejorar su percepción y uso por parte de la ciudadanía.

#### 4.1.2 CON QUÉ FRECUENCIA UTILIZA LOS CANALES DEL IDPYBA



**Gráfica 2. Frecuencia de uso Canales**

Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

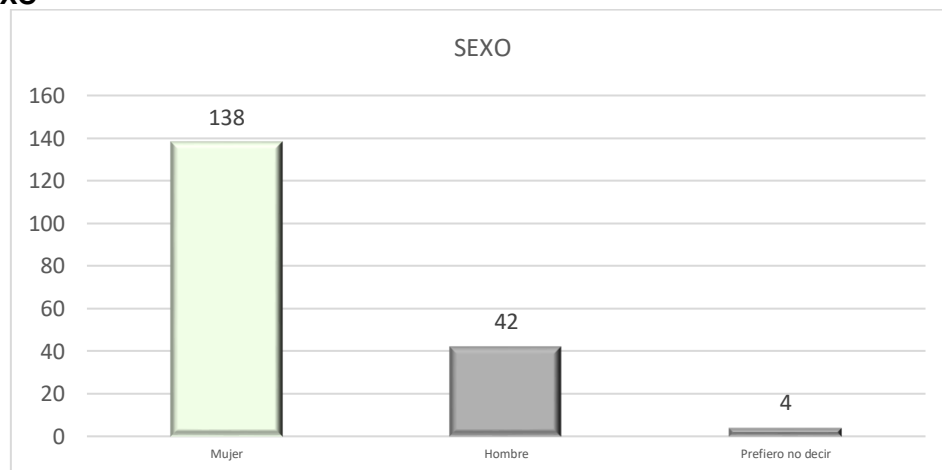
Los datos muestran que la mayoría de los ciudadanos ha utilizado los canales de atención del Instituto de manera frecuente, el 31% reporta haberlos usado frecuente, repetida y permanentemente. Esto sugiere que, para una gran parte de la población, el acercamiento al Instituto se da como respuesta a una necesidad recurrente.

Por otro lado, un 55% evidencia un uso como única vez, lo que podría asociarse a ciudadanos que requieren acompañamiento continuo, tienen trámites más complejos o participan con menos frecuencia con los servicios ofrecidos por la entidad.

Finalmente, el 14% afirma no haber utilizado nunca los canales, lo que podría indicar desconocimiento de la oferta institucional, falta de necesidad o posibles barreras de acceso que podrían explorarse en mayor detalle.

#### 4.2. CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS

##### 4.2.1 SEXO



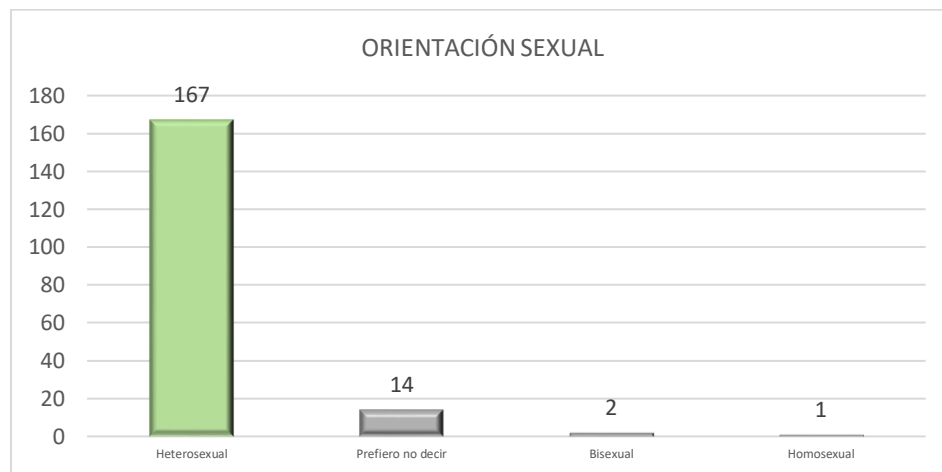
**Gráfica 3. Sexo**

Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

La participación mayoritaria de mujeres (75%) en la encuesta sugiere que este grupo poblacional tiene una mayor disposición o interés en interactuar con el Instituto, ya sea como usuarias de los servicios o como parte activa en los procesos de atención. En cuanto a la participación masculina, se tiene que el (23%) lo realiza, lo que infiere que podría indicar una menor frecuencia de uso de los servicios, menor percepción de necesidad o menor involucramiento en los temas relacionados con el bienestar animal.

El 2% restante prefirió no responder, lo que refleja un nivel bajo de reserva respecto a la información demográfica, lo cual no afecta de manera significativa el análisis general pero sí muestra la importancia de mantener opciones inclusivas y respetuosas de la privacidad en los instrumentos de recolección.

#### 4.2.2 ORIENTACIÓN SEXUAL



**Gráfica 4. Orientación Sexual**

Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

La predominancia de ciudadanos que se identifican como heterosexuales (91%) entre quienes respondieron la encuesta refleja una tendencia demográfica común en este tipo de instrumentos, donde la mayoría de los participantes se adscriben a esta categoría.

El 8% que seleccionó “prefiero no decir” evidencia que existe un grupo de personas que prefiere mantener reserva frente a esta información, lo cual resalta la importancia de garantizar la confidencialidad y de disponer de opciones que respeten la privacidad y diversidad de los encuestados.

Las respuestas correspondientes a personas bisexuales (1%) y homosexuales (1%), aunque minoritarias, muestran la presencia de diversidad sexual dentro de la ciudadanía que interactúa con el Instituto. Esto puede ser un indicador valioso para continuar fortaleciendo acciones y mensajes inclusivos en los servicios y canales de atención, promoviendo un entorno respetuoso y libre de discriminación.

#### 4.2.3 GRUPO ÉTNICO



Gráfica 5. Pertenencia Ética

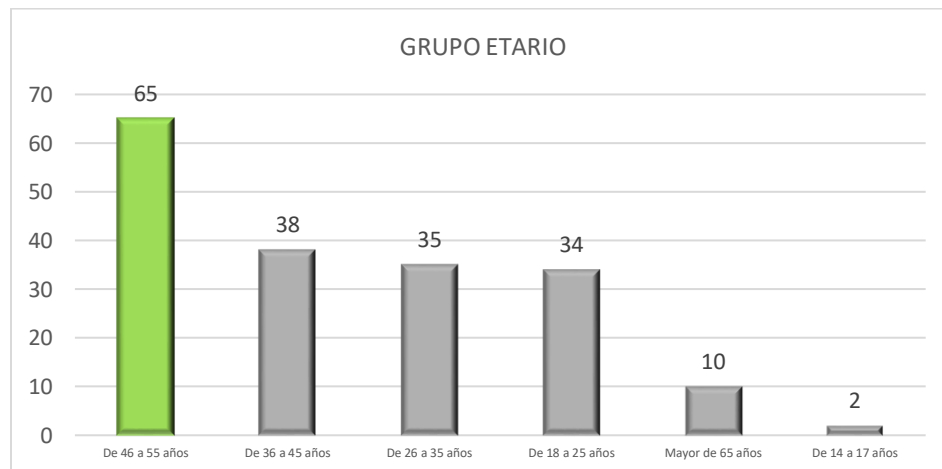
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Los resultados muestran que la gran mayoría de las personas que acudieron a los servicios del Instituto y respondieron la encuesta (97%) no se reconoce como perteneciente a un grupo étnico. Este comportamiento puede estar relacionado con una baja autoidentificación étnica en los trámites ciudadanos o con la percepción de que esta información no es relevante para el servicio solicitado.

El 3% restante —distribuido entre personas afrocolombianas o afrodescendientes (1%), raizales (1%) e indígenas (1%)— evidencia la presencia de diversidad étnica entre los usuarios, aunque en proporciones reducidas. Esto permite identificar que, aunque el Instituto atiende a población de distintos grupos étnicos, su participación en los canales de atención sigue siendo baja.

Estos datos resaltan la importancia de mantener enfoques diferenciales en los procesos de atención y comunicación, garantizando que los servicios sean accesibles, pertinentes y culturalmente incluyentes para todas las comunidades. Si es necesario, también puedo ayudarte a redactar recomendaciones derivadas de este análisis.

#### 4.2.4 RANGO DE EDAD



#### Gráfica 6. Grupo Etario

Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

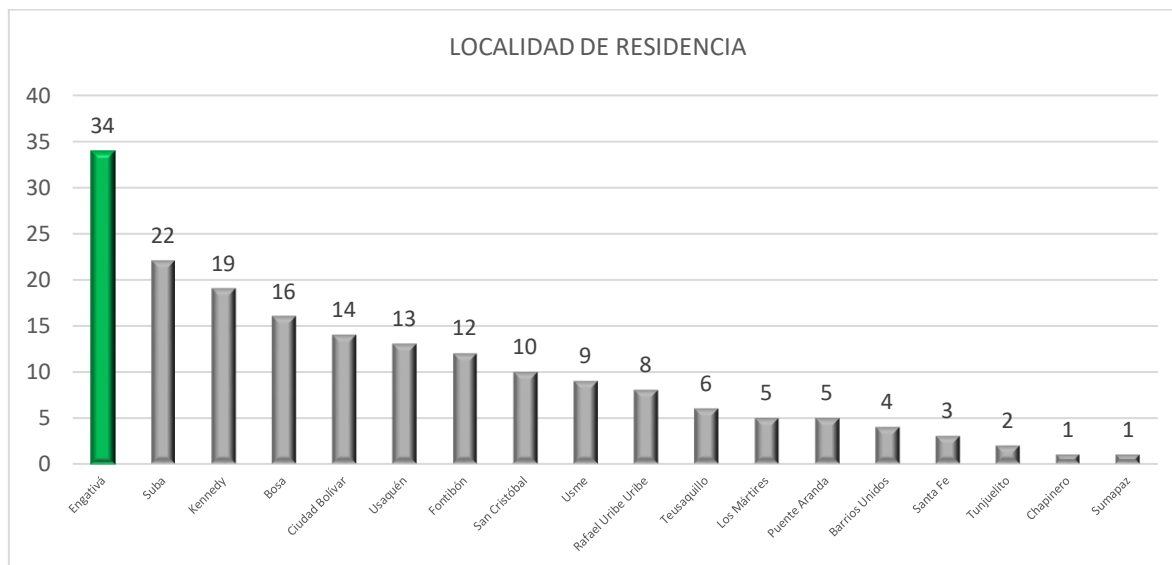
Los datos muestran que la mayor participación en los canales de atención del Instituto corresponde a personas entre los 36 y 55 años, quienes en conjunto representan el 56% de los encuestados. Esto puede indicar que este grupo etario es el que más consulta la información de los trámites y servicios del Instituto.

Entre tanto el 38% de participación se encuentra en el grupo poblacional de los 18 a los 35 años. Esto podría sugerir oportunidades para fortalecer estrategias de comunicación y divulgación orientadas a este segmento, tradicionalmente más digital.

Por su parte, la participación de personas mayores de 65 años (5%) y adolescentes entre 14 y 17 años (1%) es significativamente menor, de acuerdo con los interés en los servicios institucionales, o a que usualmente no son quienes realizan directamente este tipo de trámites.

En conjunto, estos resultados permiten identificar que los usuarios más frecuentes de los canales de atención se encuentran en etapas laborales y familiares activas, lo que puede orientar el diseño de servicios más eficientes y adaptados a sus necesidades.

#### 4.2.5 LOCALIDAD DE RESIDENCIA



Gráfica 7. Localidad de Contacto

Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

La distribución por localidades muestra que la mayor participación en la encuesta proviene de Engativá (18%) y Suba (12%), seguidas por Kennedy (10%) y Bosa (9%). Estas localidades suelen ser de alta población y presentan una elevada demanda de servicios relacionados con bienestar animal, lo que puede explicar su mayor representación en los canales de atención.

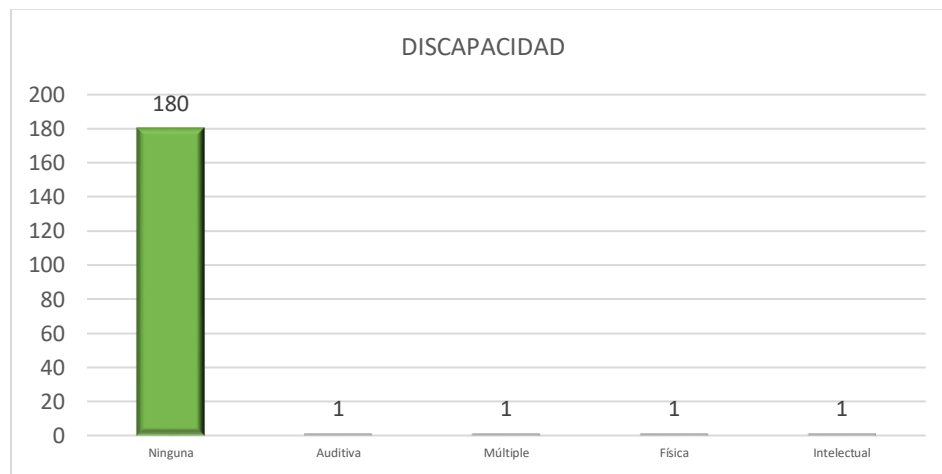
Localidades como Ciudad Bolívar (8%), Usaquén (7%), Fontibón (7%), Usme (6%), San Cristóbal (5%) y Rafael Uribe Uribe (4%) presentan niveles moderados de participación, lo que indica una presencia relevante aunque menor frente a las localidades líderes. Esto sugiere que existe

interacción constante, pero con oportunidades para fortalecer la divulgación y el acceso a los servicios.

Finalmente localidades como: Teusaquillo (3%), Los Mártires (3%), Puente Aranda (3%), Barrios Unidos (2%), Santafé (2%), Tunjuelito (1%) y Chapinero (1%) presentan una participación baja. Este comportamiento podría estar asociado a menor demanda de servicios, mayor acceso a otros medios de atención o menor conocimiento de la oferta institucional.

En conjunto, la distribución evidencia que la demanda de los servicios del Instituto se concentra en localidades con mayor densidad poblacional y mayor presencia de animales de compañía, lo que permite focalizar estrategias y reforzar acciones de territorialización en zonas con menor participación.

#### 4.2.6 DISCAPACIDAD



Gráfica 8. NTC 6047 - Discapacidad

Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

La mayoría de los ciudadanos que respondieron la encuesta, el (98%) manifestó no presentar ningún tipo de discapacidad. Sin embargo, el 2% restante corresponde a personas con alguna discapacidad: 0,05% física, 0,05% visual, 0,05% múltiple y 1% intelectual.

Aunque la proporción es baja, estos resultados evidencian que los servicios del Instituto son utilizados por población con diversas condiciones funcionales, lo que reafirma la importancia de mantener canales de atención accesibles, incluyentes y adaptados a diferentes necesidades.

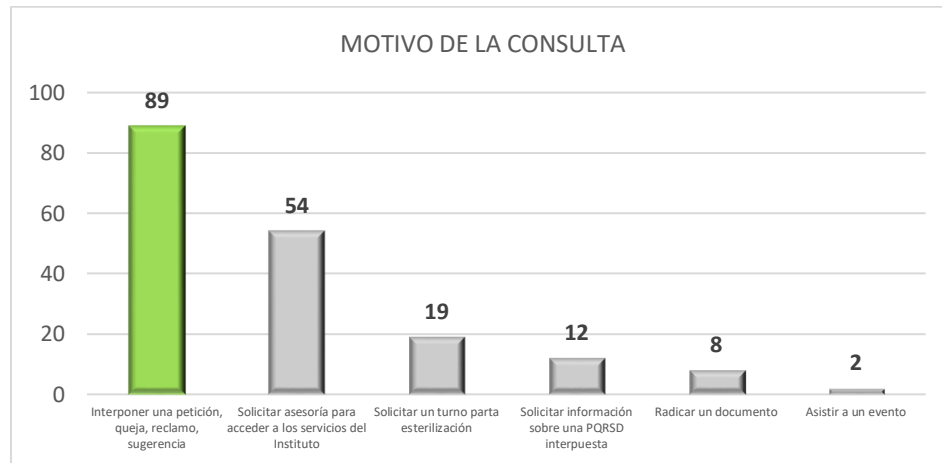
Este dato también ofrece la oportunidad de revisar posibles barreras que puedan estar limitando una mayor participación de ciudadanos con discapacidad, así como de fortalecer estrategias de accesibilidad en los entornos virtuales, telefónicos y presenciales.



### 4.3. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

#### 4.3.1 MOTIVO DE LA ATENCIÓN

##### 4.3.1.1 ¿Cuál es su requerimiento?



**Gráfica 9. Motivo de la Consulta**

Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Los resultados evidencian que el principal motivo de contacto de los ciudadanos con el Instituto corresponde a la presentación de una PQRSD-F (48%). Esto indica que un porcentaje significativo de la ciudadanía utiliza los canales de atención para gestionar situaciones que requieren respuesta institucional, retroalimentación o algún tipo de intervención, lo cual reafirma la importancia de mantener un sistema de PQRSD eficiente, ágil y oportuno.

Un 29% de los encuestados buscó asesoría para acceder a los servicios del Instituto, lo que sugiere que existe una demanda significativa de orientación previa a la realización de trámites, posiblemente asociada al desconocimiento de los procedimientos, requisitos o disponibilidad de servicios.

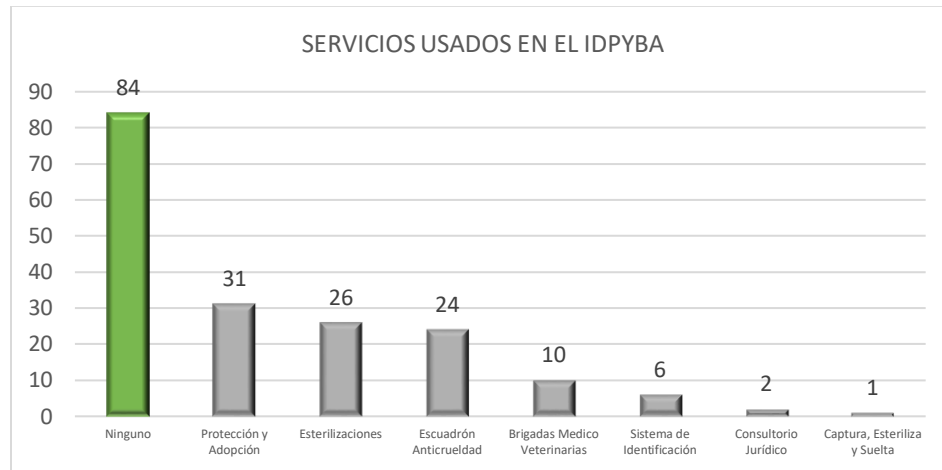
Por otra parte el 10% que solicitó turno para esterilización refleja una necesidad constante relacionada con la tenencia responsable de animales de compañía y la importancia del programa de esterilización como servicio prioritario para la ciudadanía.

El 7% que contactó para consultar el estado de una PQRSD-F ya radicada indica el interés en hacer seguimiento a los trámites, pero también podría evidenciar oportunidades de mejora en la comunicación o en la trazabilidad que perciben los ciudadanos.

Finalmente, los porcentajes que corresponden a Radicar un Documento (4%) y la asistir a eventos (1%), programados por el IDPYBA, muestran usos menos frecuentes de los canales, pero que igualmente deben mantenerse disponibles para garantizar una atención integral.

En conjunto, estos resultados permiten identificar que la mayor demanda se concentra en la gestión de PQRSD y la solicitud de orientación, lo que puede orientar acciones para mejorar la comunicación, los tiempos de respuesta y la experiencia del usuario.

#### 4.3.1.2. ¿Qué servicios del Instituto ha utilizado?



**Gráfica 10. Servicios Usados del IDPYBA**

Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadano

Los resultados muestran que (46%) de los ciudadanos encuestados no especificó el servicio utilizado. Esto podría deberse a falta de claridad en la pregunta, desconocimiento del nombre del servicio, o a que su interacción con el Instituto no estuvo directamente asociada a un programa específico. Este hallazgo sugiere la necesidad de fortalecer la comunicación sobre la oferta institucional y de revisar la forma en que se presenta esta pregunta para evitar pérdida de información.

Entre quienes sí identificaron el servicio utilizado, la mayor proporción corresponde al Protección y Adopción (17%), lo que confirma su alta demanda y la relevancia que tiene para la ciudadanía en términos de bienestar animal y control poblacional.

El 14% que reportó utilizar el servicio de Esterilizaciones, evidencia un interés significativo en la atención de casos de maltrato animal, reafirmando la importancia de este programa en la protección de los animales.

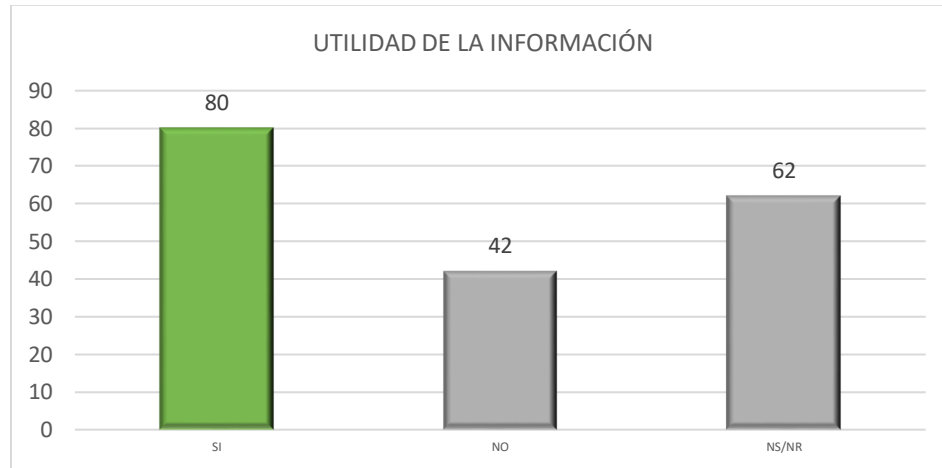
Los servicios de Escuadrón Anticrueldad representan el 13%, mostrando que la comunidad continúa interesada en procesos de adopción responsable y rescate, lo cual es coherente con la misión del Instituto.

Servicios más especializados como: Brigadas Médicas (5%), Sistema de Identificación - Microships (3%), Consultorio Jurídico (1%) y CES (1%), tienen una participación menor, posiblemente porque son servicios más específicos, de demanda particular y orientados a necesidades puntuales.

En general, la distribución evidencia que, aunque la ciudadanía accede a una variedad de servicios, existe un alto porcentaje que no identifica cuál utilizó, lo que se convierte en una oportunidad para mejorar la claridad del proceso de atención y el reconocimiento de los programas institucionales.

#### 4.3.2 NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS UTILIZADOS

##### 4.3.2.1 ¿Cree que la información suministrada responde a sus necesidades?



**Gráfica 11. Utilidad de la Información**

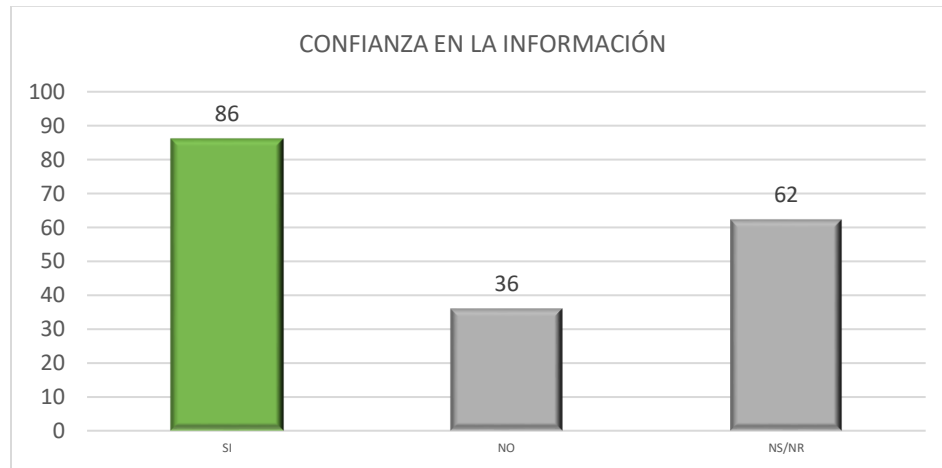
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Al analizar la percepción sobre la información brindada a través de los canales de atención, se observa que únicamente el 43% de los ciudadanos considera que la información recibida respondió a sus necesidades. En contraste, el 23% manifestó que no fue suficiente o adecuada, mientras que el 34% no sabe o no respondió, lo que evidencia un nivel considerable de incertidumbre o falta de claridad en la experiencia de atención.

El grupo de personas insatisfechas señala como principales causas de inconformidad el tiempo de gestión y respuesta de las peticiones radicadas, así como la dificultad para comunicarse a través del canal telefónico. Estos hallazgos muestran oportunidades de mejora en la eficiencia de los tiempos de respuesta y en la accesibilidad del canal telefónico, especialmente considerando que estos aspectos influyen directamente en la percepción de calidad del servicio.

En conjunto, los resultados evidencian la necesidad de fortalecer los mecanismos de comunicación, mejorar la trazabilidad de las solicitudes y optimizar los tiempos de respuesta, con el fin de incrementar la satisfacción ciudadana y garantizar una atención más oportuna y efectiva.

#### 4.3.2.2 ¿Le parece confiable la información suministrada?



**Gráfica 12. Confianza en la Información**

Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

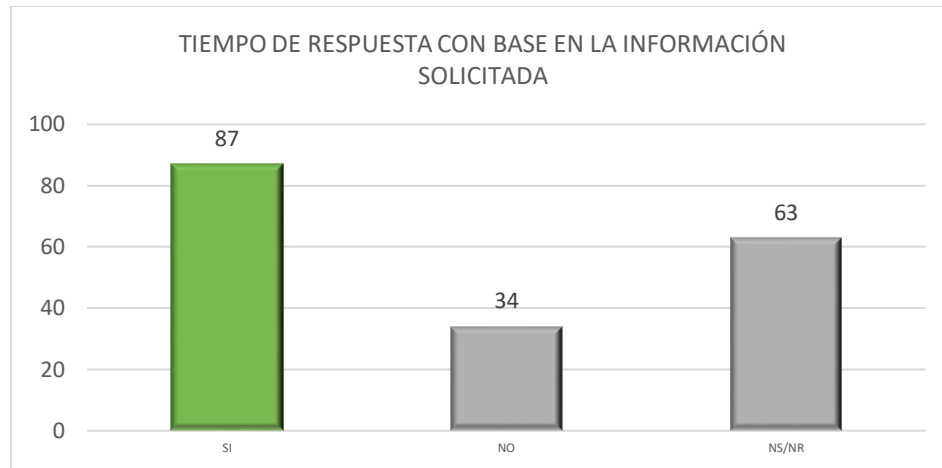
Los resultados muestran que menos de la mitad de los ciudadanos (47%) percibe la información recibida por los canales de atención como confiable. Aunque este porcentaje representa el grupo mayoritario, evidencia que todavía existe un margen importante de mejora en la calidad y precisión de la información entregada.

El 20% que manifestó no confiar en la información indica un nivel de desconfianza significativo, que puede estar asociado a inconsistencias en las respuestas, falta de claridad, tiempos prolongados de gestión o diferencias entre lo informado y lo ejecutado.

Por su parte, el 34% que no sabe o no responde refleja un nivel de incertidumbre relevante respecto a la confiabilidad de la información, lo cual podría estar relacionado con experiencias ambiguas, comunicación poco clara o interacciones que no permitieron evaluar adecuadamente la veracidad de lo recibido.

En conjunto, estos resultados sugieren la necesidad de fortalecer los protocolos de información, mejorar la estandarización de las respuestas, capacitar a los equipos de atención y reforzar los mecanismos de verificación y trazabilidad para aumentar la confianza de la ciudadanía en los servicios prestados.

#### 4.3.2.3 ¿Considera que la información suministrada ha sido proporcionada en un tiempo razonable?



**Gráfica 13. Tiempo de Respuesta**

Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

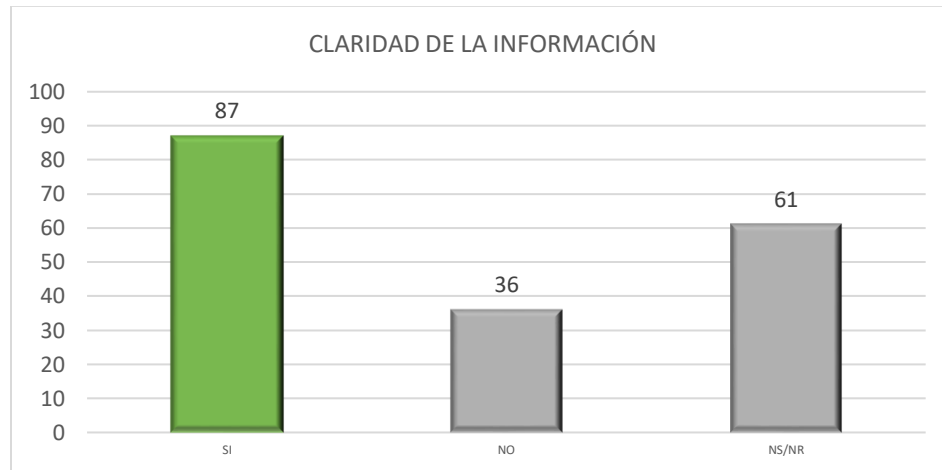
El análisis del tiempo de espera según el canal de atención utilizado muestra que el 47% de los ciudadanos considera razonable el tiempo de respuesta, mientras que el 18% lo percibe como insuficiente. Este resultado refleja una división importante en la satisfacción con la oportunidad de la atención, dejando en evidencia que una proporción significativa de usuarios experimenta demoras o dificultades en el proceso.

Es importante señalar que, en el caso del canal virtual, la respuesta no es inmediata, dado que las solicitudes deben ser radicadas y remitidas al área competente para su trámite. Además, cuando se trata de situaciones asociadas a presunto maltrato o urgencias veterinarias, los ciudadanos son orientados a las líneas de atención inmediata (Línea 123 y 601-4399801), lo cual puede generar la percepción de que el canal virtual no resuelve de forma directa estos casos.

En cuanto a las peticiones realizadas a través de la línea PBX 601-6477117, estas son recibidas, radicadas y asignadas a la dependencia correspondiente, lo que implica un tiempo de gestión similar al del canal virtual. A su vez, el horario de atención virtual —de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.— implica que las solicitudes ingresadas después de este horario se consideran recibidas al siguiente día hábil, lo que puede influir en la percepción de demora.

Las inconformidades expresadas por los ciudadanos se centran en los tiempos de gestión y en el protocolo para instaurar una PQRSD, lo cual sugiere la necesidad de revisar los flujos internos, mejorar la claridad de la información al usuario y fortalecer la expectativa de tiempos reales de respuesta. Estos elementos son claves para aumentar la satisfacción y la percepción de eficiencia del servicio.

#### 4.3.2.4 ¿Le resultó fácil entender el contenido de la información suministrada?



**Gráfica 14. Tiempo de Respuesta**

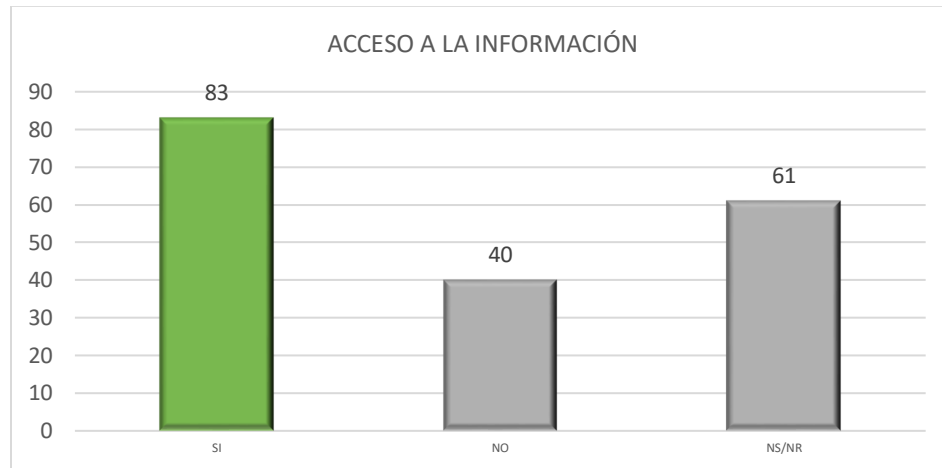
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Del 100% de ciudadanos que diligenciaron la encuesta, el 47% manifestó que la información suministrada fue entregada en un lenguaje claro y comprensible, mientras que el 20% indicó que no lo fue. El 33% restante no respondió, lo que refleja un nivel de incertidumbre o falta de recordación frente a su experiencia de atención.

El grupo de ciudadanos que reportó dificultades para entender la información señala que su inconformidad está relacionada, principalmente, con los tiempos de gestión de las solicitudes (PQRSD) y con el protocolo de atención tanto telefónico como virtual, especialmente en lo referente a denuncias. Esto sugiere que, más allá de la claridad del lenguaje, existen factores operativos y procedimentales que inciden en la percepción de dificultad y comprensión.

Los resultados evidencian la necesidad de fortalecer la comunicación institucional, no solo en términos de claridad y sencillez del lenguaje, sino también en la explicación de los procesos, tiempos de respuesta y rutas de atención para las diferentes solicitudes. Esto contribuiría a mejorar la experiencia del ciudadano y a reducir los niveles de insatisfacción asociados a la comunicación.

#### 4.3.2.5 ¿Considera que es fácil acceder a la información que requiere de la entidad?



**Gráfica 15. Acceso a la Información**

Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

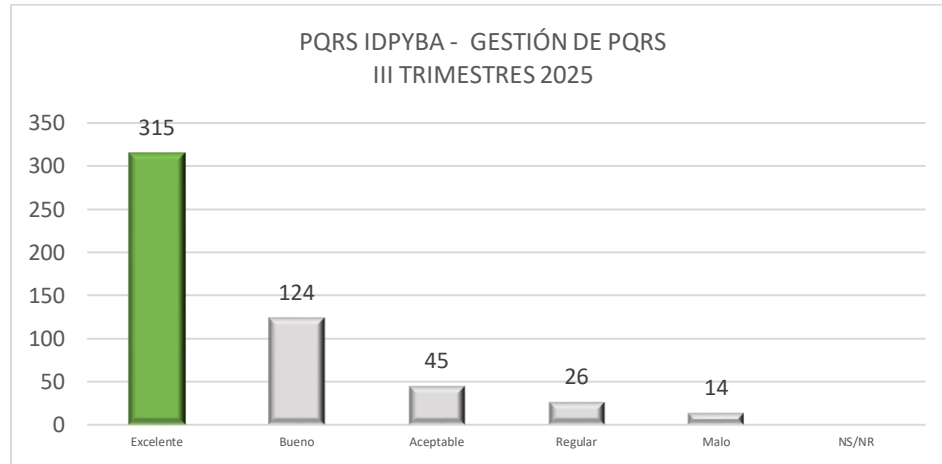
Del total de ciudadanos encuestados, el 45% manifestó que le resulta fácil acceder a la información proporcionada por los canales de atención, mientras que el 22% indicó que no lo es. El 33% no respondió, lo cual puede reflejar falta de recordación, indiferencia frente al ítem o experiencias ambiguas en cuanto al acceso a la información.

Las personas que expresaron dificultades para acceder a la información principalmente relacionan su inconformidad con los tiempos de gestión y respuesta de las denuncias, lo que sugiere que la percepción de accesibilidad no solo depende del acceso al contenido, sino también de la oportunidad y claridad con la que se atienden sus solicitudes.

En conjunto, los resultados evidencian una oportunidad para fortalecer la claridad sobre los tiempos de gestión, mejorar la comunicación sobre los procesos internos y reforzar las estrategias de orientación al ciudadano para incrementar la percepción de facilidad de acceso a la información.

#### 4.3.3 NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LAS RESPUESTAS EMITIDAS A LAS PETICIONES POR PARTE DEL IDPYBA

##### 4.3.3.1 ¿Cómo calificaría la atención prestada por el funcionario que le brindó la información?



Gráfica 16. Nivel de Satisfacción Vs Respuestas PQRS-D-F

Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Los resultados de la encuesta muestran una alta satisfacción por parte de la ciudadanía, teniendo en cuenta que el 60% calificó el servicio como Excelente y un 24% adicional lo evaluó como Bueno. Esto indica que, en términos generales, la percepción del servicio por parte del Instituto es positiva y favorable.

Las calificaciones más bajas (Aceptable, Regular y Malo), que en total suman un 16%, no están asociadas a la atención prestada por los servidores, lo cual es un aspecto relevante. Las observaciones evidencian que el motivo principal de inconformidad está relacionado con los tiempos de gestión de las solicitudes y con la dificultad para comunicarse por el canal telefónico, más que con la calidad de la atención recibida.

Es importante resaltar que el canal virtual fue el más utilizado, lo que puede influir en la variación de los tiempos de respuesta, dado que el volumen de solicitudes por este medio tiende a ser mayor y su gestión puede requerir más procesos internos.

En conjunto, los resultados sugieren que la ciudadanía reconoce un buen nivel de atención por parte del personal, pero identifican oportunidades de mejora en los tiempos de respuesta y en la accesibilidad al canal telefónico.



## 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Un gran porcentaje de la ciudadanía (74%), encontraron más que satisfactorio la prestación del servicio, evidenciando una percepción positiva del Instituto.
- El canal virtual fue el más utilizado, lo que genera mayor demanda y puede influir en los tiempos de respuesta.
- Fortalecer las estrategias para mejorar los tiempos de gestión, especialmente en solicitudes ingresadas por el canal virtual.
- Redoblar esfuerzos para que las comunicaciones del Instituto converjan hacia la virtualidad y en folletos de los trámites y servicios más demandados por la ciudadanía.
- Continuar reforzando la calidad del servicio al ciudadano, dado el alto nivel de satisfacción observado.

**Elaboró:** Daniel Francisco Garnica R - GSC