

INFORME DE RESULTADOS  
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA  
ATENCIÓN AL CIUDADANO

INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN  
Y BIENESTAR ANIMAL

ABRIL 2022

## 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 abril de 2022 los ciudadanos que utilizan los canales de atención del Instituto respondieron 25 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 53% 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.

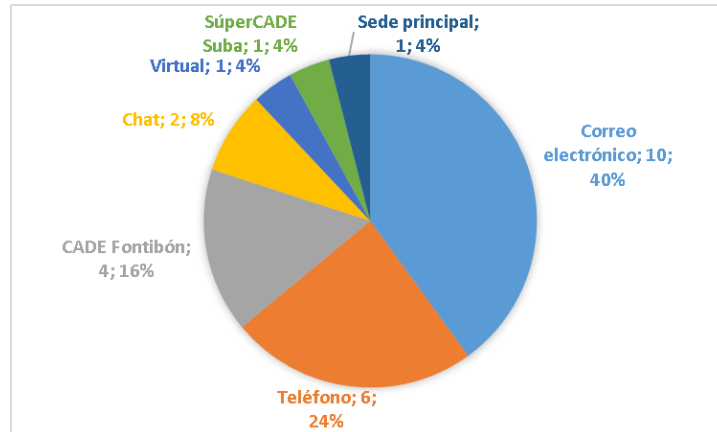
## 3. TAMAÑO DE LA MUESTRA

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

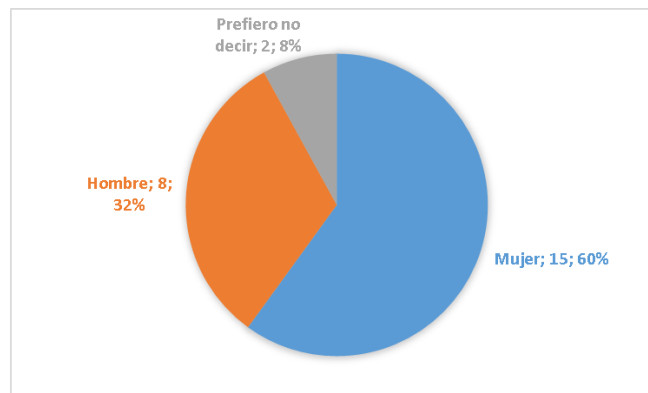


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 52% (13) de los ciudadanos que respondieron la encuesta indicaron utilizar el canal virtual (Correo electrónico, Chat, pagina Web), para realizar sus peticiones, seguimiento, consultas, solicitar información sobre esterilización y agendamiento; el 24% (6) utilizaron el canal telefónico, el 24% (6) se acercaron a diferentes puntos de atención presencial (Unidad de Cuidado Animal -Red Cade)

De acuerdo con lo anterior el 16% (4) se acercaron al Cade Fontibón, 4% (1) SuperCADE Suba y un 4% (1) a la sede Principal.

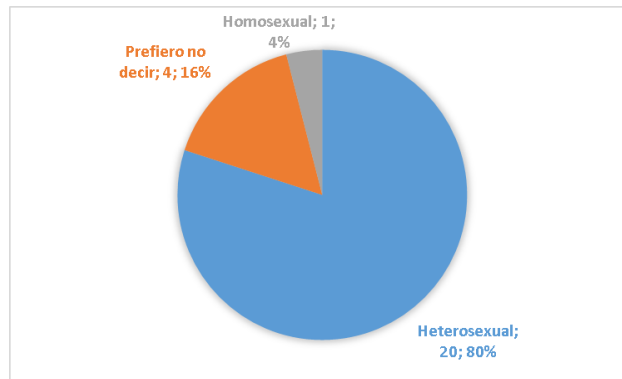
###### 5.1.2. GENERO



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

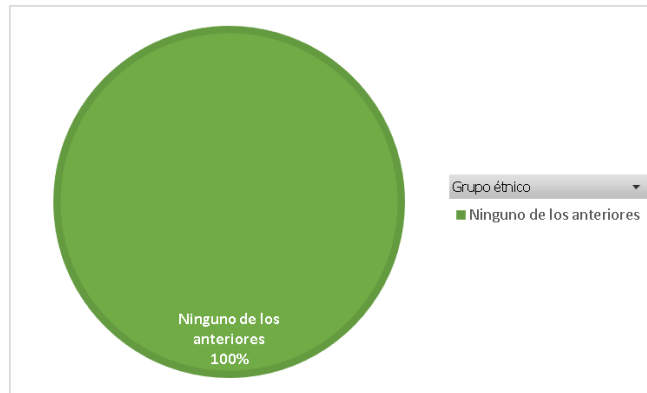
Para el mes de abril quienes más respondieron la encuesta corresponden al género femenino con un 60% (15), un 32% (8) participó el género masculino y un 8% (2) indicó la opción Prefiero no decir.

### 5.1.3. Orientación sexual



Del 100% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta, el 80% (20) indicaron ser Heterosexual, el 16% (4) no indicaron su orientación sexual y el 4% (1) Homosexual.

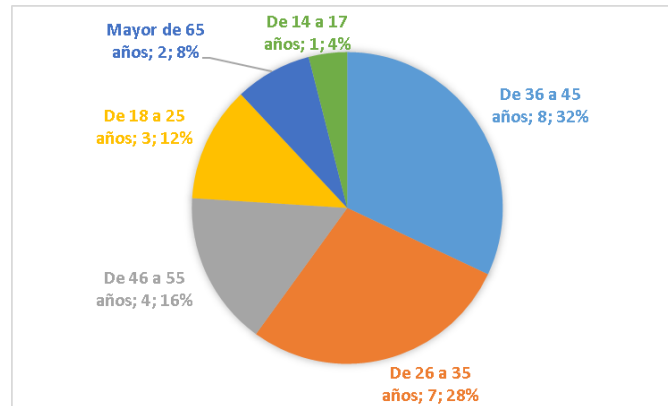
### 5.1.4. GRUPO ÉTNICO



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 de los 25 ciudadanos el 100% (25) no indicaron pertenecer a algún grupo.

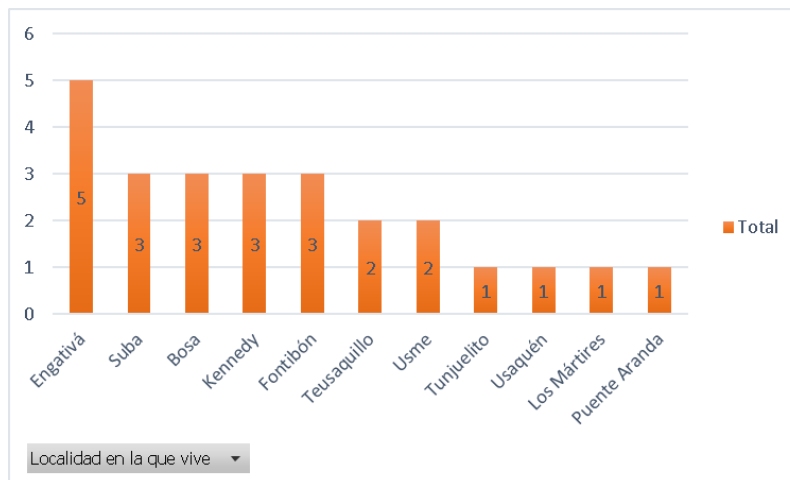
### 1.5. RANGO DE EDAD



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 28% (7) están entre los 26 y los 35 años de edad, 16% (4) están entre los 46 a 55, el 12% (3) están entre los 18 y los 25 años de edad, el 8% (2) Mayor de 65 años, y un 4% (1) tiene menos de 14 años de edad.

### 5.1.6. Localidad de Residencia

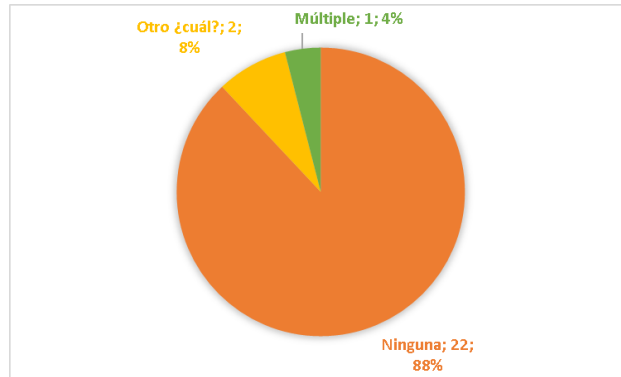


Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De las 20 localidades del Distrito se observa que el 20% (5) Engativá, 12% (3) Suba, 12% (3) Bosa, 12% (3) Kennedy, 12% (3) Fontibón, 8% (2) Teusaquillo, 8% (2) Usme, 4%(1) Tunjuelito, 4%(1) Usaquén, 4%(1) Los Mártires y un 4%(1) Puente Aranda.

Los ciudadanos que mas solicitaron información o servicios por parte del Instituto fueron de las localidades Engativa, Suba, Bosa, Kennedy y Fontibón, quienes usaron el canal virtual, presencial y telefónico para solicitar asignación de turnos para esterilización y realizar seguimiento a sus peticiones y dar a conocer su inconformidad respecto a los tiempos y la gestión de los PQRS.

### 5.1.7. Discapacidad

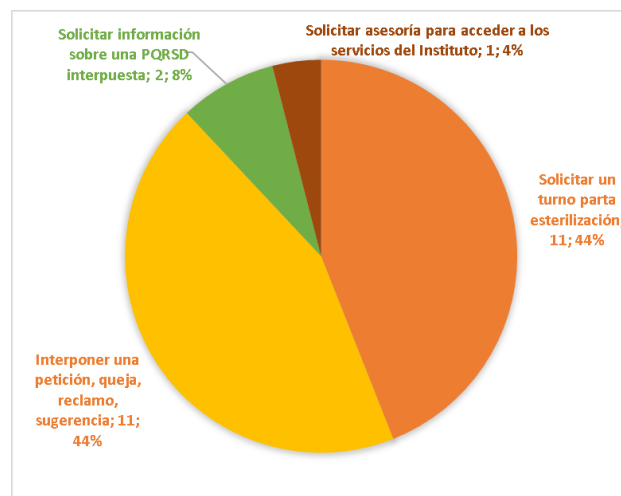


Del 100% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta un 88% (22) indicó no tener ninguna discapacidad, el 8% (2) Otro ¿cuál? y un 4%(1) Múltiple.

## 5.2. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

### 5.2.1 Motivo de la atención

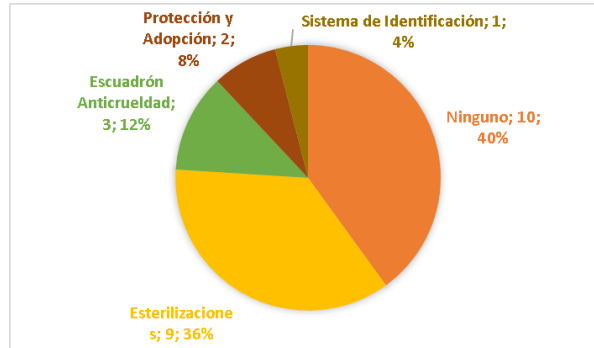
#### 5.2.2. ¿Cuál es su requerimiento?



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los ciudadanos encuestados el 44% (11) Solicitar un turno para esterilización, el 44% (11) se comunicaron a través de los diferentes canales para interponer una petición, queja, reclamo, sugerencia, 8% (2) Solicitar información sobre una PQRSD interpuesta y 4% (1) un Solicitar asesoría para acceder a los servicios del Instituto.

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

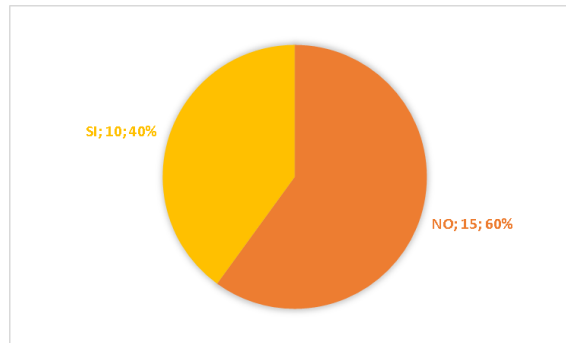


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Para el mes de marzo los ciudadanos indicaron haber utilizado varios de los servicios ofrecidos por el Instituto a través de los diferentes programas de la siguiente manera: 40% (10) Ninguno, el 36% (9) Esterilización, 12% (3) Escuadrón Anticrueldad, 8% (2) Protección y Adopción y un 4% (1) Sistema de identificación.

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

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

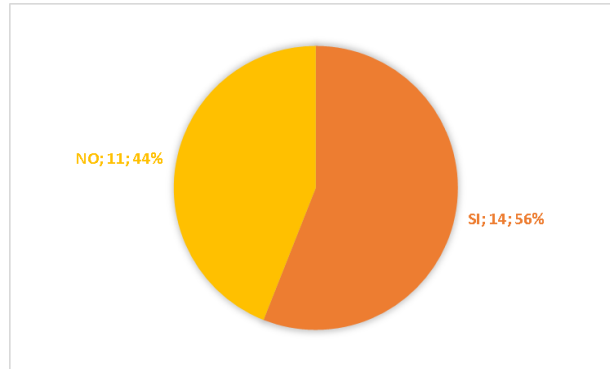


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De acuerdo a los servicios que los ciudadanos manifiestan haber utilizado, se les solicitó responder Si o NO les fue clara la información dada a través de los diferentes canales de atención, dando como resultado: Un 60% (15) Indicarono NO y un 40% (10) SI.

El porcentaje de personas que se encuentran insatisfechas manifiestan inconformidad con el tiempo de gestión de las peticiones realizadas por los ciudadanos y el proceso para agendamiento de esterilización por falta de cupos y dificultad para comunicarse por teléfono.

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

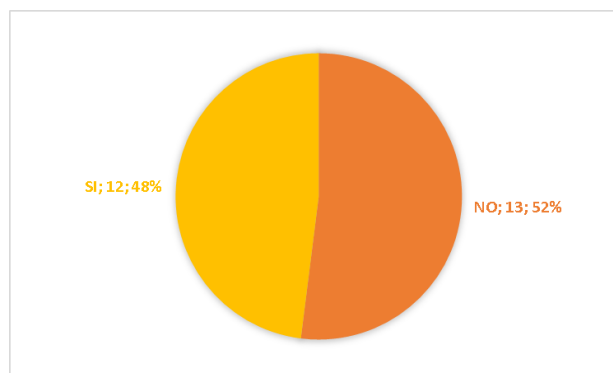


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 56% (14) de los ciudadanos indicaron que SI le es confiable la información suministrada y el 44% (11) indicaron que NO.

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.

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



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 52% (13) de los ciudadanos indicaron que NO le es confiable la información recibida y el 48% (12) indicaron que SI.

Es de aclarar que cuando el canal utilizado virtual, 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

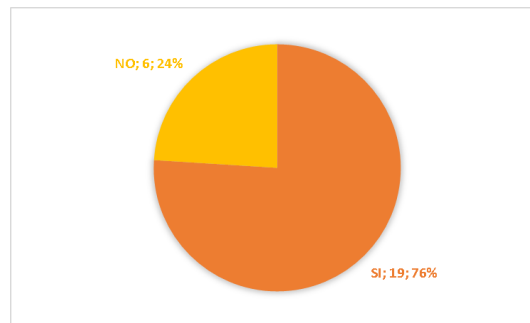


urgencia veterinaria se remite al ciudadano a las líneas habilitadas para exponer estos casos que se requieren atención inmediata (Línea 123 y 018000115161).

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

El horario de atención a través del canal virtual es de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m a 5:00p.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.

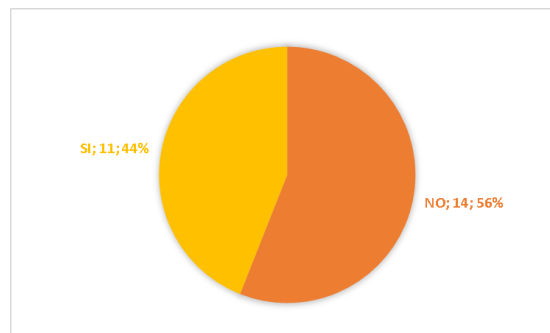
### 5.2.5. ¿Le resultó fácil entender el contenido de la información suministrada?



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 76% (19) indicaron que SI es fácil entender el contenido de la información suministrada y un 24% (6) indicaron NO

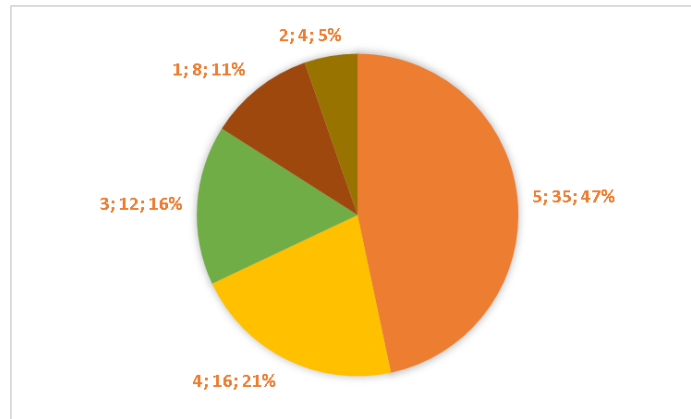
### 5.2.6. ¿Considera que es fácil acceder a la información que requiere de la entidad?



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los 42 ciudadanos que diligenciaron la encuesta, dieron su opinión frente a la pregunta formulada, y se obtuvo que un 56% (14) indicaron NO y un 44% (11) indicaron SI.

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



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Para este mes el nivel de satisfacción frente al servicio prestado por cada funcionario se calificó en escala numérica de 1 a 5 siendo 1. Muy malo, 2. Malo, 3. Regular, 4. Bueno y 5. Excelente.

Los 25 ciudadanos que diligenciaron la encuesta calificaron el servicio de la siguiente manera: un 47% (35) indicaron excelente, el 21% (16) Bueno, 26% (11) Bueno, 16% (12) Regular, un 11% (8) Muy Malo y un 5% (4) Malo.

Es de aclarar, que las observaciones indicadas frente al porcentaje de servicio 1, 2 y 3, hacen referencia a la 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, mas no a la atención recibida por cada funcionario.

Así mismo, el canal que más utilizaron fue el canal virtual y telefónico, por lo cual el tiempo y la gestión varían de acuerdo con el tipo de canal.

Es de aclarar, que los contratistas que prestan el servicio en los puntos de atención presencial y virtual 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 y el procedimiento de PQRS establecidos para la entidad.

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El 53% de los ciudadanos se encuentra satisfechos frente a los servicios y atención brindada a través de los canales habilitados para tal fin, por parte del instituto.
2. En abril de 2022 se recibieron a través del canal telefónico 1267 llamadas de las cuales, para solicitar asesoría o para generación de turnos de esterilización está sujeta al número de cupos habilitados por mes, para el agendamiento y su disponibilidad por localidad.

**Elaboró:** Sandra Atara- Contratista-SGC  
**Revisó:** Natalia Roncancio-SGC