

INFORME DE RESULTADOS
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA
ATENCIÓN AL CIUDADANO

INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

JUNIO 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 junio de 2022 los ciudadanos que utilizan los canales de atención del Instituto respondieron 73 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 69% 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.

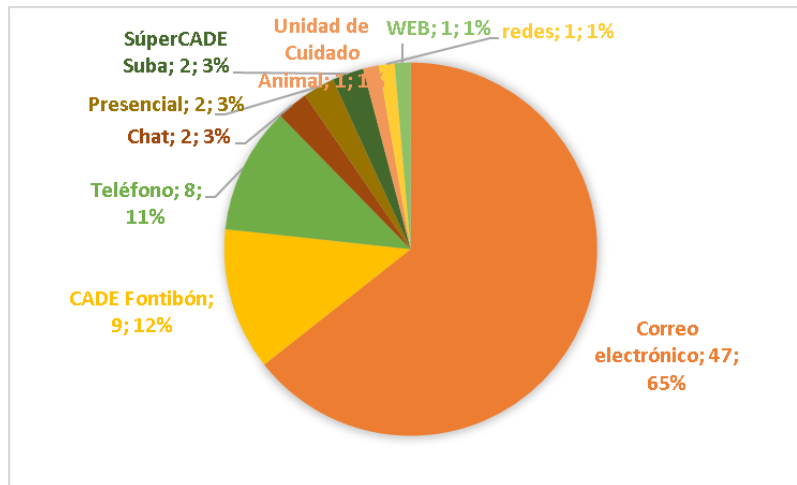
3. TAMAÑO DE LA MUESTRA

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

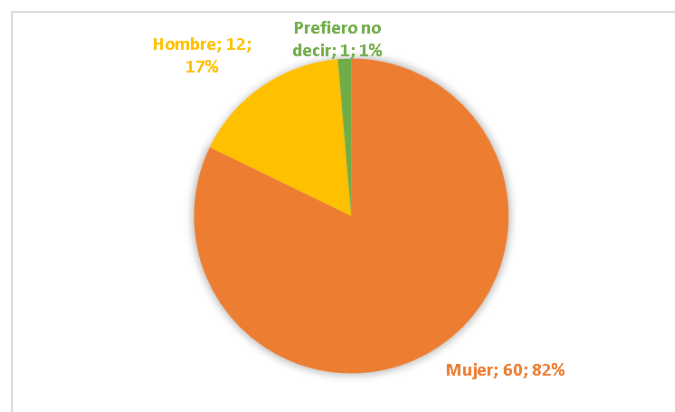


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 65% (47) de los ciudadanos que respondieron la encuesta indicaron utilizar el canal virtual (Correo electrónico), para realizar sus peticiones, seguimiento, consultas, solicitar información sobre esterilización y agendamiento, el 19% (14) se acercaron a diferentes puntos de atención presencial (Unidad de Cuidado Animal -Red Cade, un 11% (8) utilizaron el canal telefónico y el 5% (4) utilizaron el canal virtual.

De acuerdo con lo anterior el 12% (14) se acercaron al CADE Fontibón y un 3% (2) SúperCADE Suba.

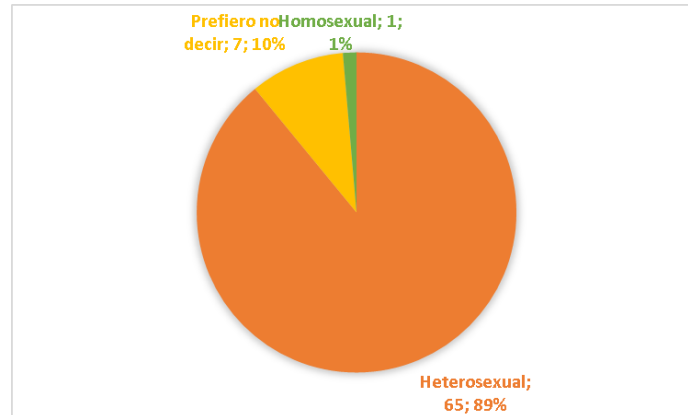
5.1.2. GENERO



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Para el mes de junio quienes más respondieron la encuesta corresponden al género femenino con un 82% (60), un 17% (12) participó el género masculino y el 1% (1) no indicó ninguna opción.

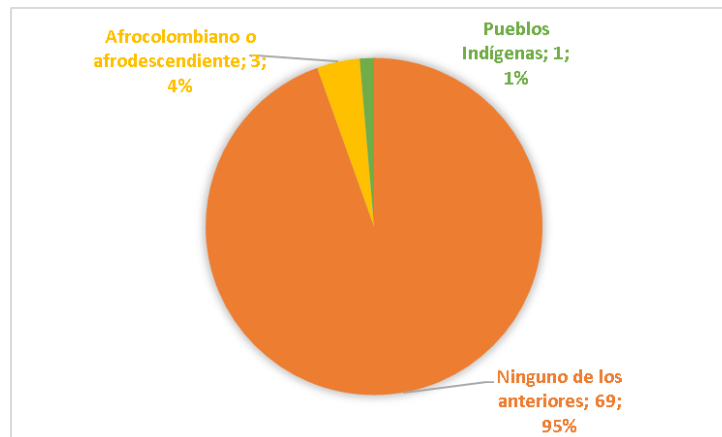
5.1.3. Orientación sexual



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Del 100% de los ciudadanos que diligenciaron La encuesta, el 89% (65) indicaron ser Heterosexual, el 10% (7) no indicaron su orientación sexual y un 1% (1) indicaron Homosexual.

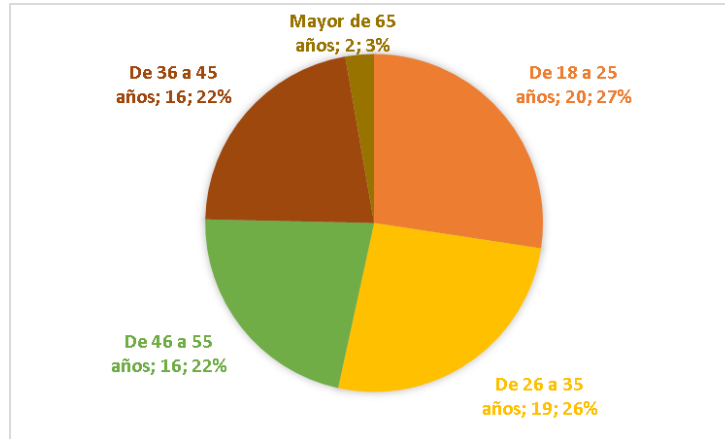
5.1.4. GRUPO ÉTNICO



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 73 ciudadanos el 95% (69) no indicaron pertenecer a algún grupo, mientras el 4 % (3) indicó ser Afrocolombiano o afrodescendiente y un 1% (1) de Pueblos Indígenas.

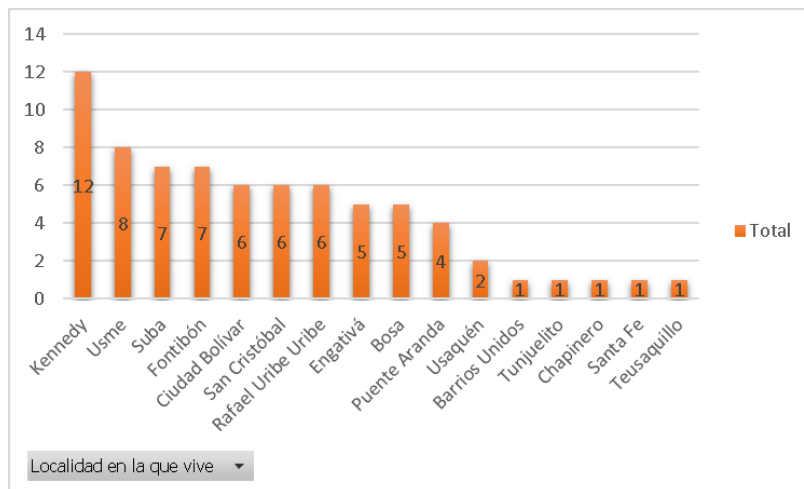
1.5. RANGO DE EDAD



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 27% (20) están entre los 18 a 25 años, el 26% (19) están entre los 26 a 35 años, el 22% (16) están entre los 36 a 45 años de edad, el 22% (16) están entre los 46 a 55 años de edad, y el 3% (2) son Mayores de 65 años.

5.1.6. Localidad de Residencia

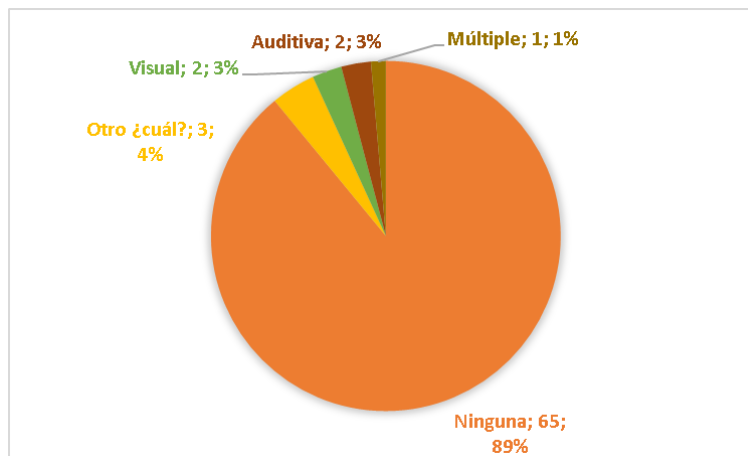


Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De las 20 localidades del Distrito se observa que el 16% (12) Kennedy, 11% (8) Usme, 10% (7) Suba, 10% (7) Fontibón, 8% (6) Ciudad Bolívar, 8% (6) San Cristóbal, 8% (6) Rafael Uribe Uribe, 7% (5) Engativá, 7% (5) Bosa, 5% (4) Puente Aranda, 3% (2) Usaquén, 1% (1) Barrios Unidos, 1% (1) Tunjuelito, 1% (1) Chapinero, 1% (1) Santa Fe y un 1% (1) Teusaquillo.

Los ciudadanos que mas solicitaron informacion o servicios por parte del instituto fueron de las localidades Kennedy, Usme, suba y Fontibón quienes mas usaronel 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. Discapacidad



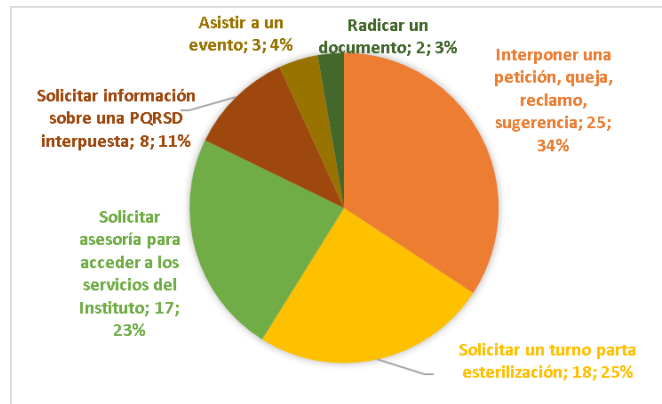
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Del 100% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta el 89%(65) indicaron no tener discapacidad alguna, el 4% (3) indicaron la opción Otro, el 3% (2) Visual, 3% (2) Auditiva y un 1% (1) Múltiple.

5.2. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

5.2.1 Motivo de la atención

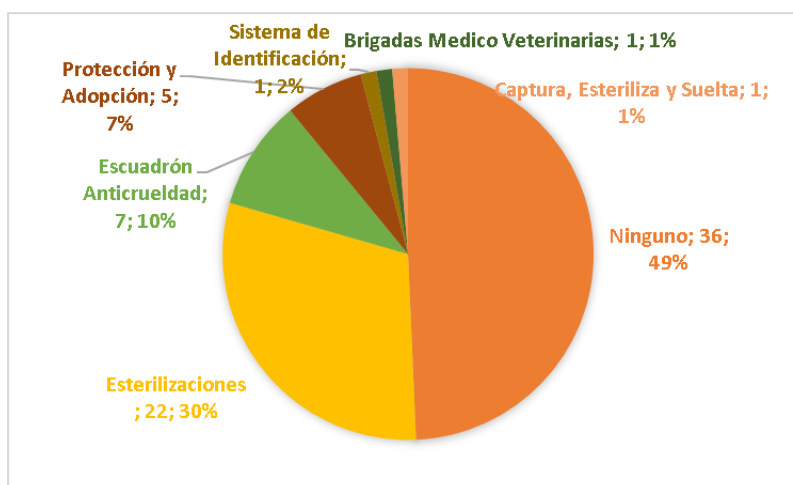
5.2.2. ¿Cuál es su requerimiento?



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los ciudadanos encuestados el 34% (25) que se comunicaron a través de los diferentes canales para interponer una petición, queja, reclamo, sugerencia, el 25% (18) solicitaron un turno para esterilización, el 23% (17) Solicitaron asesoría para acceder a los servicios del Instituto, un 11% (8) solicitaron información sobre una PQRSD interpuesta, un 4% (3) asistieron a un evento, y un 3% (2) radicaron un documento.

5.2.3. ¿Qué servicios del Instituto ha utilizado?

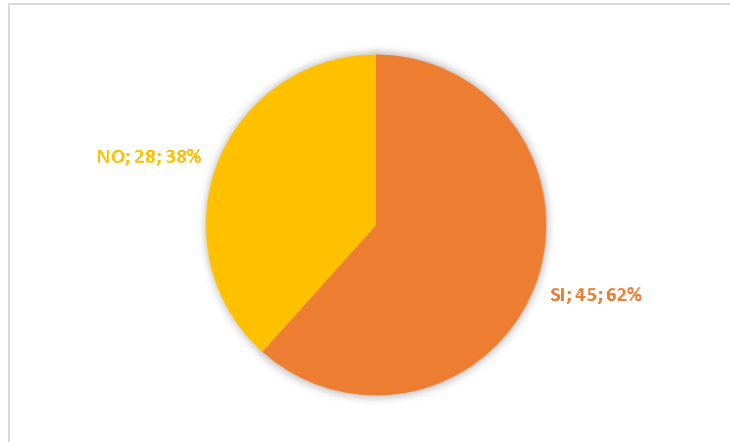


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Para el mes de junio los ciudadanos indicaron haber utilizado varios de los servicios ofrecidos por el Instituto a través de los diferentes programas de la siguiente manera: 49% (36) no indicó el servicio utilizado, el 30% (22) esterilización, 10% (7) escuadrón anti-crueldad, 7% (5) protección y adopción, 2% (1) sistema de identificación y un 1% (1) brigadas médico veterinarias.

5.2.3. Nivel de satisfacción con los servicios utilizados

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

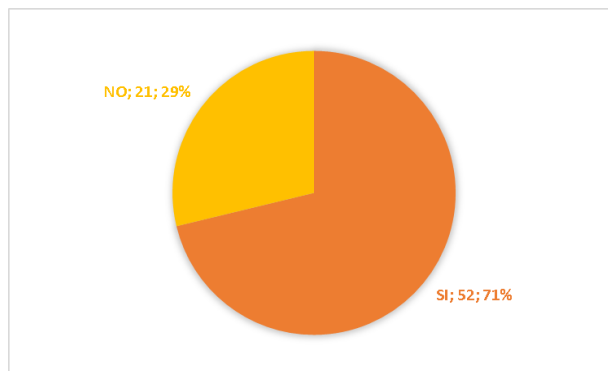


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

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 62% (45) Indicaron SI y un 38% (28) NO.

El porcentaje de personas que se encuentran insatisfechas manifiestan inconformidad con el tiempo de gestión de las peticiones realizadas por los ciudadanos, el proceso para agendamiento de esterilización por falta de cupos y la ruta de atención para casos de presunto maltrato animal.

5.2.3 ¿Le parece confiable la información suministrada?

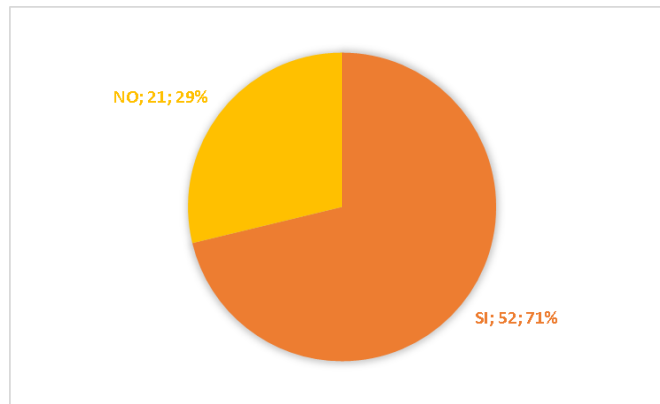


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 71% (52) de los ciudadanos indicaron que SI le es confiable la información recibida y el 29% (21) 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

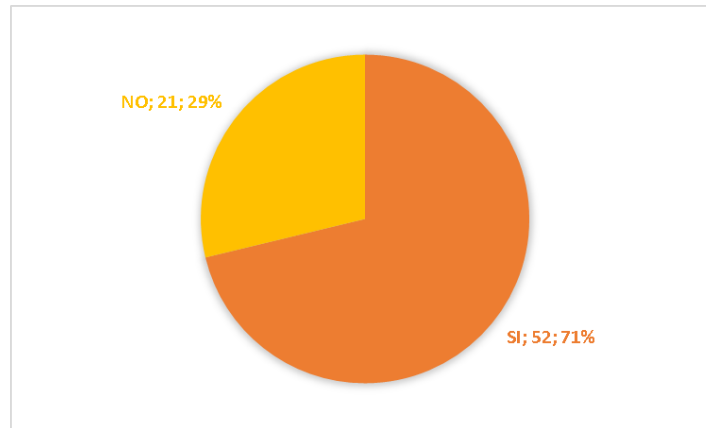
El tiempo de espera se analiza teniendo en cuenta el canal utilizado para dar respuesta, por tanto el 71%(52) indicaron que SI es razonable el tiempo para dar respuesta, y el 29% (21) indicaron que NO.

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 agendamiento 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.

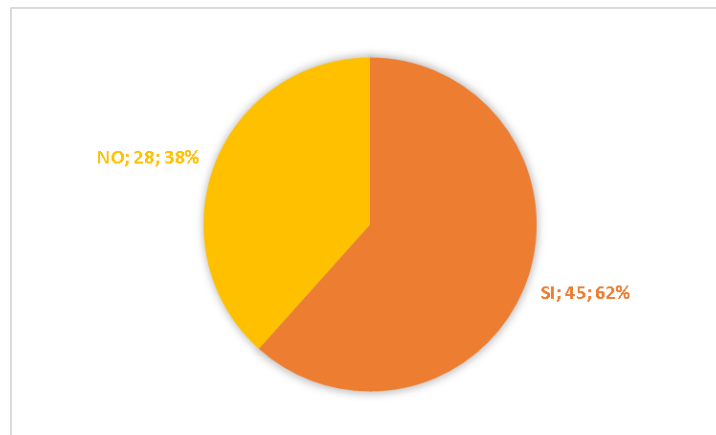
5.2.5. ¿Le resultó fácil entender el contenido de la información suministrada?



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 71% de los ciudadanos indicaron que SI fue suministrada la información en un lenguaje claro, y un 29% (21) indicaron NO.

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

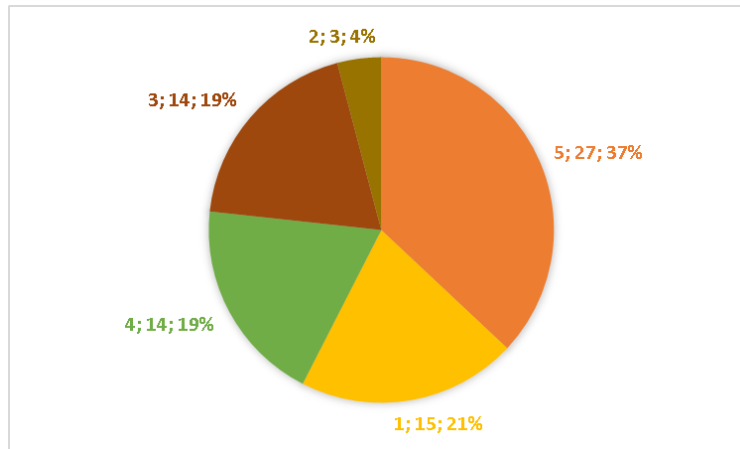


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los 73 ciudadanos que diligenciaron la encuesta, dieron su opinión frente a la pregunta formulada, y se obtuvo que un 62% (45) indicaron SI es fácil acceder a la información y un 38% (28) indicaron NO.

Los ciudadanos que indicaron que no, indicaron dentro de las observaciones que es difícil comunicarse a través de la línea telefónica, para casos de maltrato animal y la no disponibilidad de turnos en la página web del instituto.

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 colaborador se calificó en escala numérica de 1 a 5 siendo 1. Muy malo, 2. Malo, 3. Regular, 4. Bueno y 5. Excelente.

Los 73 ciudadanos que diligenciaron la encuesta calificaron el servicio de la siguiente manera: un 37% (27) indicaron excelente, el 21% (15) Muy Malo, 19% (14) Bueno, un 19% (14), Regular y un 4% (3) 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, ruta de atención para casos de maltrato y urgencias veterinarias, mas no a la atención recibida por cada colaborador.

Así mismo, el canal que más utilizaron fue el canal virtual, 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 69% 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. Se recibieron 4 felicitaciones por la asesoría y orientación recibida por parte de los servidores en el canal presencial.
3. Para este mes de junio se sigue prestando en la Unidad de Cuidado Animal el servicio de microchip- CIUDADANOS DE 4 PATAS, este programa permite identificar, registrar y llevar un seguimiento a los animales de compañía, el servicio es gratuito y va dirigido a los animales de compañía que conviven en estratos 1,2 y 3.



4. Así mismo se llevaron a cabo diferentes campañas de adopción de caninos y felinos en diferentes puntos de la ciudad.

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