

INFORME DE RESULTADOS  
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA  
ATENCIÓN AL CIUDADANO

INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN  
Y BIENESTAR ANIMAL

OCTUBRE 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 octubre de 2022 los ciudadanos que utilizan los canales de atención del Instituto respondieron 68 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 **73 %** 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.

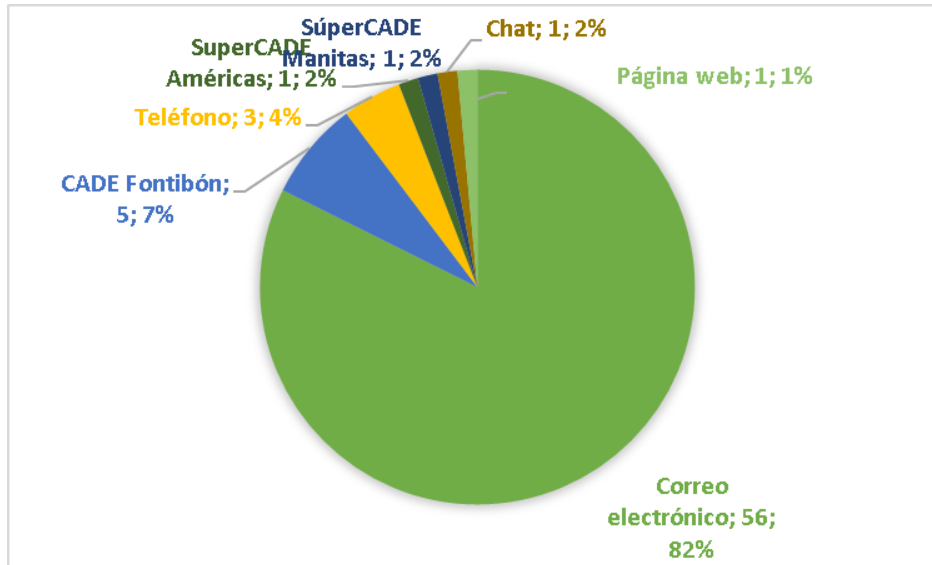
## 3. TAMAÑO DE LA MUESTRA

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

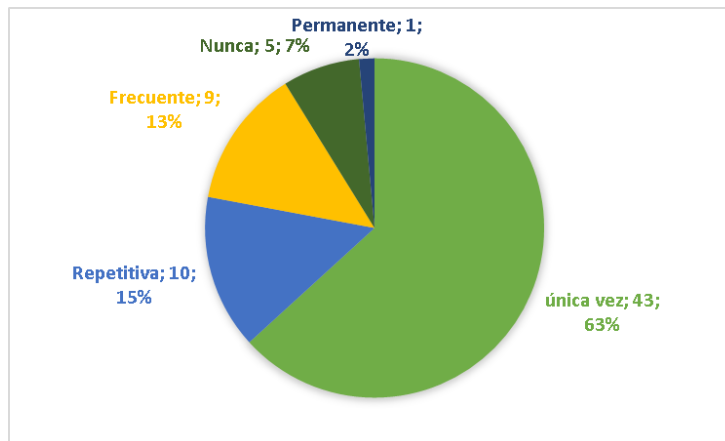


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 82% (56) 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 7% (5) fue a través del CADE Fontibón, 4% (3) canal telefónico, 1% (1) SúperCADE Américas, 1% (1) SúperCADE Manitas, 1% (1) chat y un 1% (1) Página web.

Es de aclarar que por el momento no se está prestando el servicio de chat.

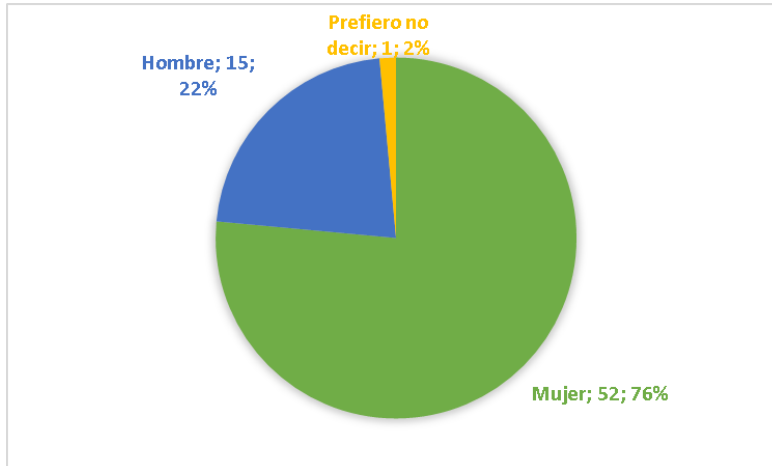
##### 5.1.2 Con qué frecuencia utiliza los canales del IDPYBA



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 100 % de ciudadanos que diligenciaron la encuesta, indicaron la frecuencia con la cual han utilizado alguno de los Canales que el instituto tiene para el acceso a los diferentes servicios que se prestan, como resultado el 63% (43) indicaron la opción única vez, 15% (10) Repetitiva 13% (9) Frecuentemente, el 7% (5) Nunca y un 2% (2) Permanente.

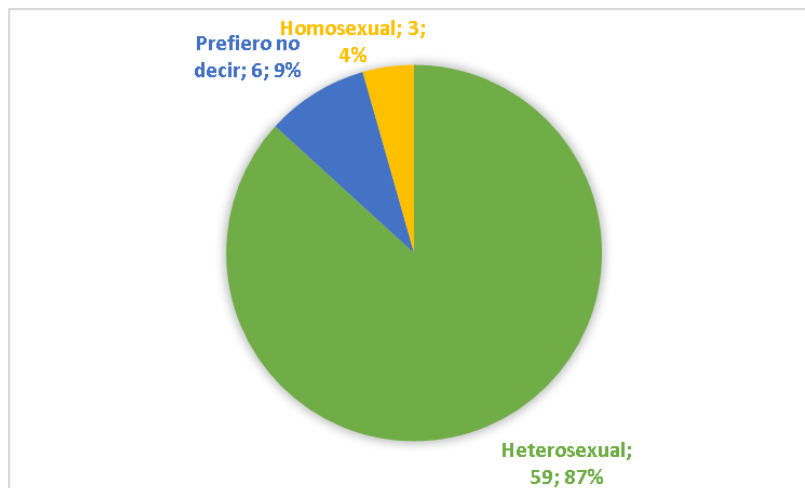
### 5.1.3. GENERO



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 76% (52), un 22% (15) participó el género masculino y un 2% (1) indicaron que prefiere no decir.

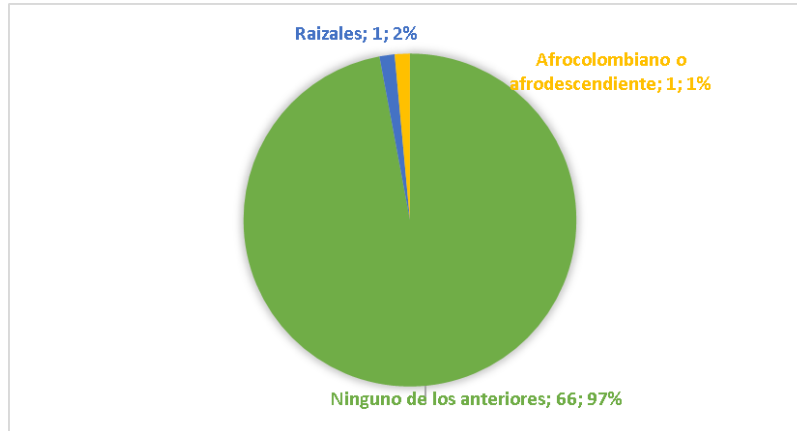
### 5.1.4. Orientación sexual



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Del 100% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta, el 87% (59) indicaron ser Heterosexual, el 9% (6) no indicaron su orientación sexual y un 4% (3) indicaron ser Homosexual.

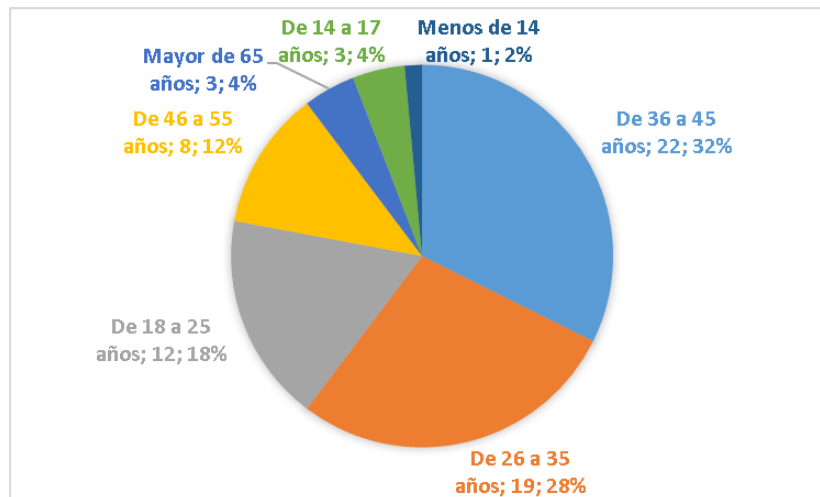
### 5.1.5. GRUPO ÉTNICO



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 97% (66) de los ciudadanos indicaran no pertenecer a algún grupo, un 2% (1) Raizales y un 1% (1) Afrocolombiano o afrodescendiente.

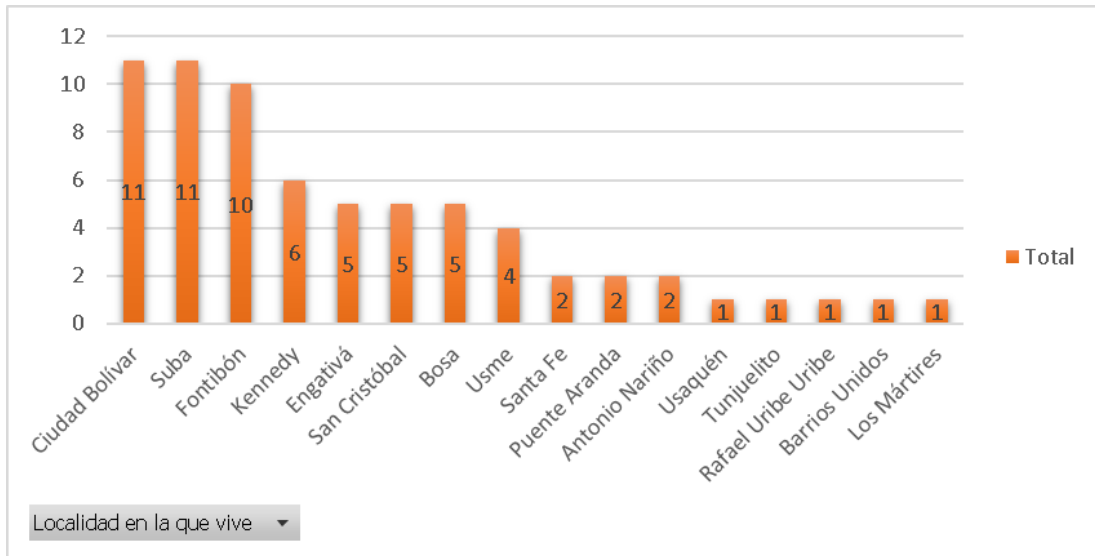
### 5.1.6. RANGO DE EDAD



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 32% (22) están entre los 36 a 45 años, el 28% (19) entre los 26 a 35 años, el 18% (12) entre los 18 a 25 años, el 12% (8) están entre los 46 a 55 años, 4% (3) Mayor de 65 años, el 4% (3) entre los 14 a 17 años y un 2% (1) menor de 14 años.

### 5.1.7. Localidad de Residencia

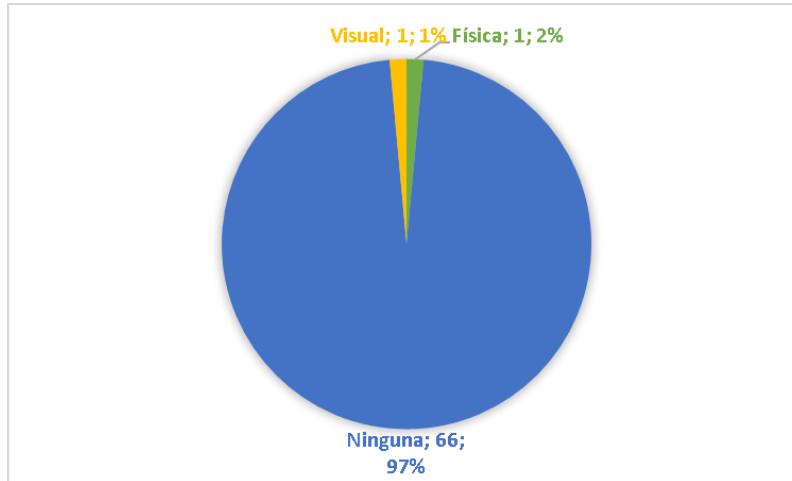


Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De las 20 localidades del Distrito se observa que el 16% (11) de los ciudadanos pertenecen a Ciudad Bolívar, el 16% (11) a Suba, el 15% (10) a Fontibón, el 9% (6) a Kennedy, el 7% (5) a Engativá, el 7% (5) a San Cristóbal, el 7% (5) a Bosa, el 6% (4) a Usme, el 3% (2) a Santa Fé, el 3% (2) a Puente Aranda, el 3% (2) a Antonio Nariño, el 1% (1) a Usaquén, el 1% (1) a Tunjuelito, el 1% (1) a Rafael Uribe Uribe, el 1% (1) a Barrios Unidos y un 1% (1) a Los Mártires.

Los ciudadanos que más solicitaron información o servicios por parte del instituto fueron de las localidades Ciudad Bolívar, Suba y Fontibón quienes más usaron el canal virtual y telefónico para solicitar para realizar seguimiento a sus peticiones y solicitar Brigadas de Salud.

### 5.1.8. Discapacidad



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

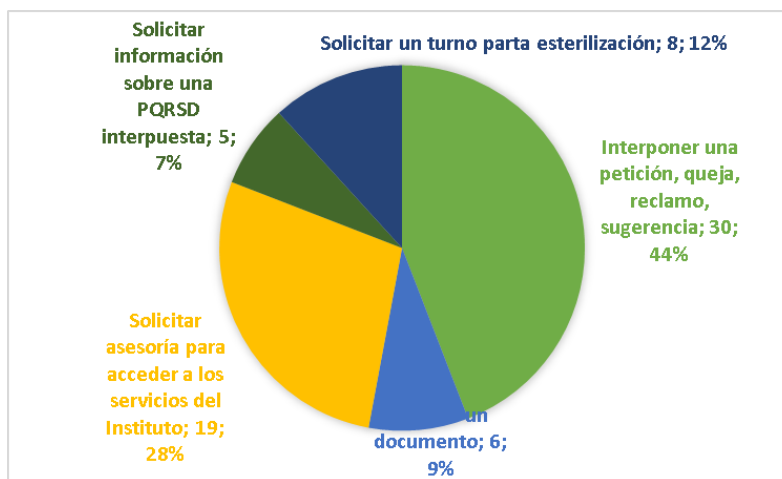
Del 100% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta el 97%(66) indicaron no tener discapacidad alguna, el% (1) Visual y un 1% (1) Física.

De acuerdo a los resultados , la información le permite a la institución implementación de protocolos de atención para un mejor acceso a la información y servicios prestados a la ciudadanía a través de los diferentes canales.

## 5.2. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

### 5.2.1 Motivo de la atención

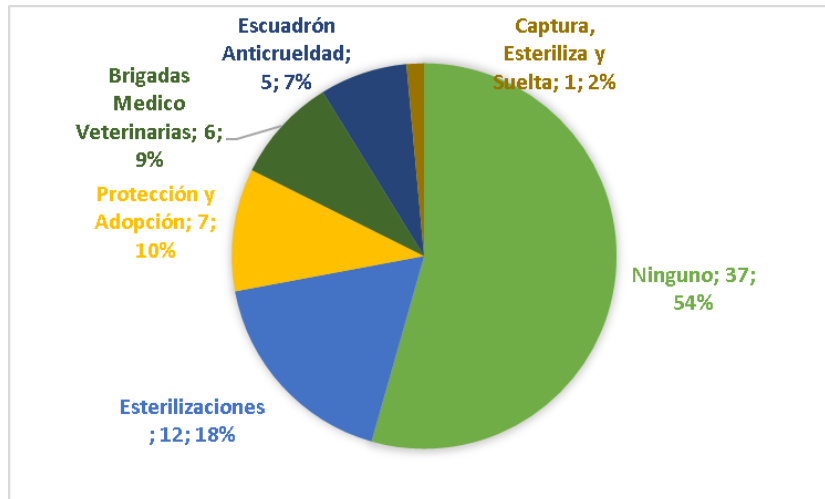
#### 5.2.2. ¿Cuál es su requerimiento?



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los ciudadanos encuestados, el 44% (30) se comunicaron a través de los diferentes canales para interponer una petición, queja, reclamo, sugerencia, un 9% (6) para radicar un documento, el 28% (19) solicitaron asesoría para acceder a los servicios del Instituto, un 7% (5) solicitaron información sobre una PQRSD interpuesta y un 12% (8) Solicitar un turno para esterilización.

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

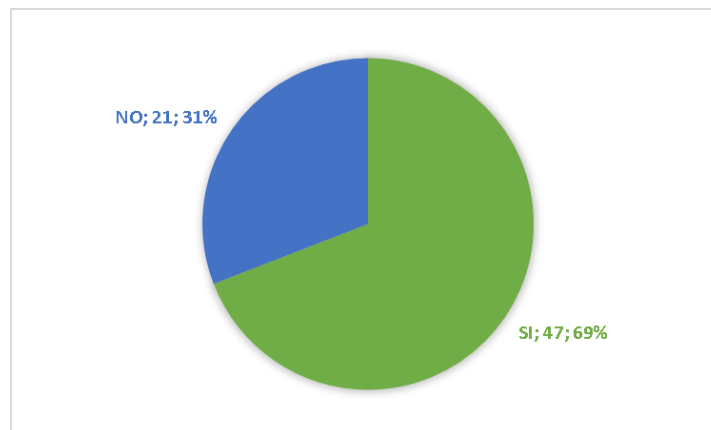


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Para el mes de octubre los ciudadanos indicaron haber utilizado varios de los servicios ofrecidos por el Instituto a través de los diferentes programas de la siguiente manera: 54% (37) no indicó el servicio utilizado, el 18% (12) esterilización, 10% (7) Protección y Adopción, 9% (6) brigadas médico-veterinarias, 7% (5) escuadrón anti-crueldad y un 2% (1) Captura, Esteriliza y Suelta.

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

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



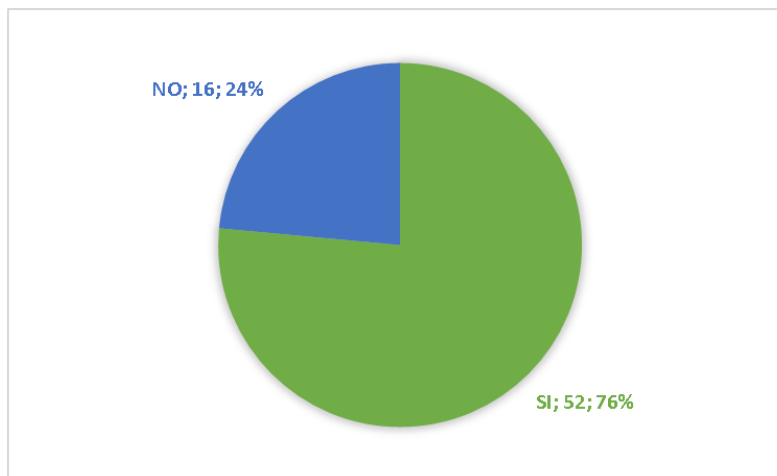
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana



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 69% (47) Indicaron SI y un 31% (21) NO.

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

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

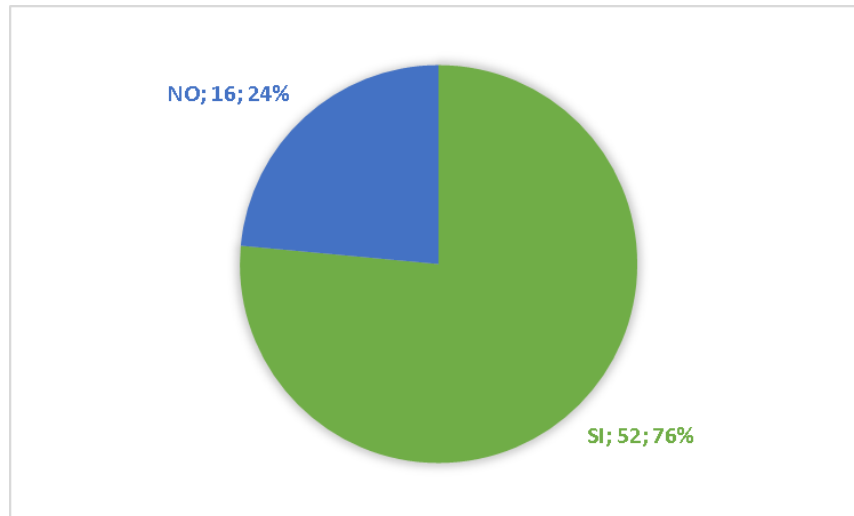


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 76% (52) de los ciudadanos indicaron que SI le es confiable la información recibida y el 24% (16) 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.

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



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

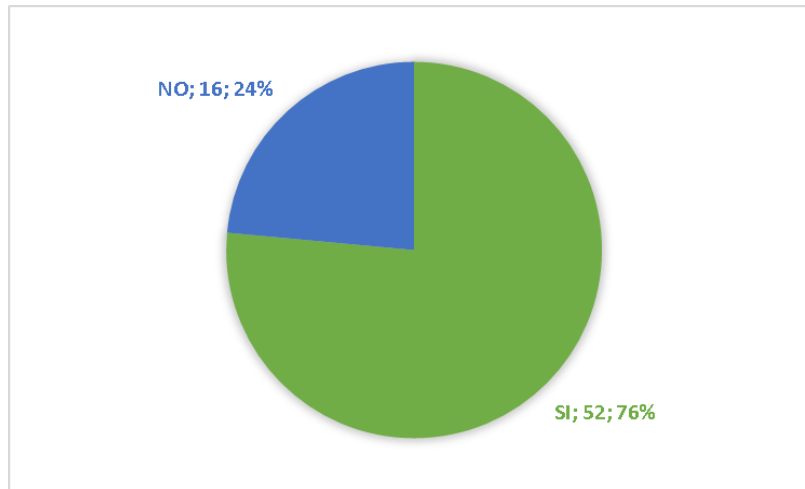
El tiempo de espera se analiza teniendo en cuenta el canal utilizado para dar respuesta, por tanto el 76%(52) indicaron que SI es razonable el tiempo para dar respuesta y el 24% (16) indicaron que NO.

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 6477117 para agendamiento de turnos de esterilización está sujeta al número de cupos habilitados por mes por localidad, los cuales están disponibles a partir del día 23 de cada mes y son limitados.

No obstante, si el ciudadano requiere radicar su petición a través de línea Fija 6477117, la misma se recibe, se radica y asigna al área que corresponde de acuerdo con sus competencias.

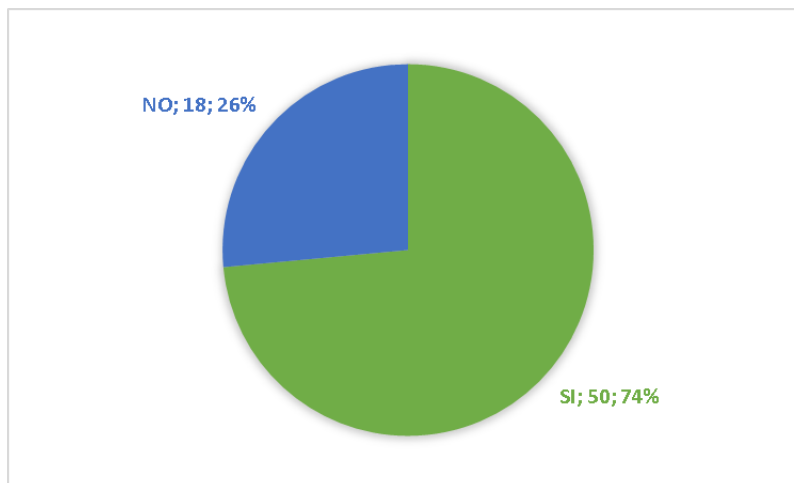
El horario de atención a través del canal virtual es de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m a 5:00p.m. por lo anterior las peticiones que ingresan a partir de las 5:00 p.m, se entenderán entregados a la primera hora del día hábil siguiente.

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

Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 76 % (52) de los ciudadanos indicaron que, SI fue suministrada la información en un lenguaje claro y un 24% (16) indicaron NO.

Los ciudadanos que indicaron que no les fue fácil entender la información suministrada, expresan inconformidad frente al tiempo de gestión de las solicitudes y la dificultad para comunicarse con el Instituto a través del canal telefónico (línea 123, línea de maltrato y el 6477117).

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

Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los 68 ciudadanos que diligenciaron la encuesta, dieron su opinión frente a la pregunta formulada y se obtuvo que un 74% (50) indicaron que SI es fácil acceder a la información y un 26% (18) indicaron NO.

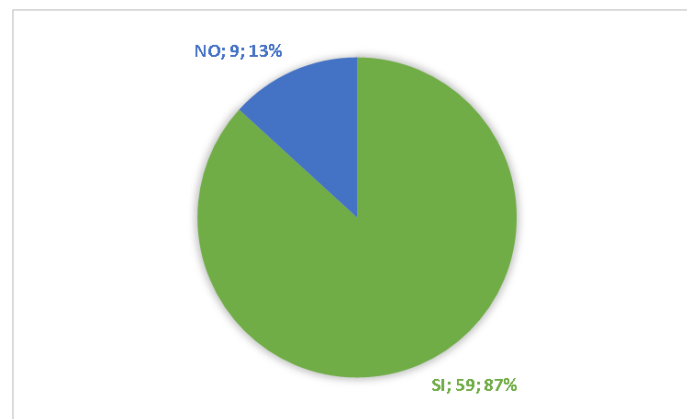
Los ciudadanos que indicaron que no les fue fácil acceder a la información, mencionaron en las observaciones que es difícil comunicarse a través de la línea telefónica para reportar casos de maltrato animal y verificar el estado de las peticiones.

Así mismo, es de aclarar que las peticiones recibidas a través de correo electrónico se radican a las diferentes áreas de acuerdo con las situaciones expuestas por el peticionario para su trámite y gestión dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

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.

### 5.3 Nivel de satisfacción respecto a las respuestas emitidas a las peticiones por parte del IDPYBA

#### 5.3.1 El lenguaje era fácil de comprender

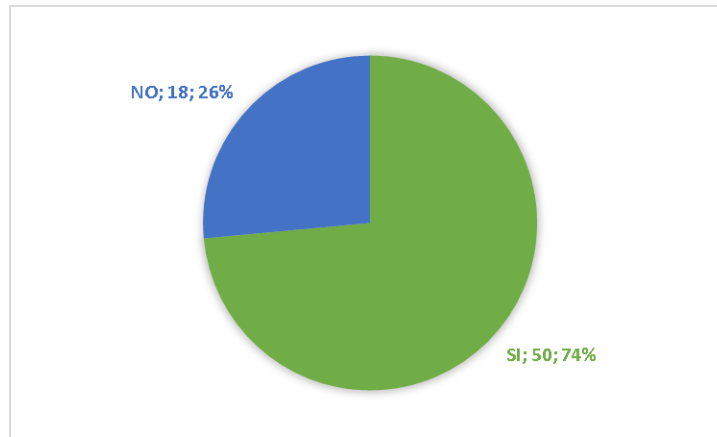


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Los ciudadanos dieron a conocer su opinión frente a la pregunta si el lenguaje era fácil de comprender dando como resultado que un 87% (59) indicaron que SI y un 13% (9) indicaron que NO.

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

### 5.3.2 La información estaba clara

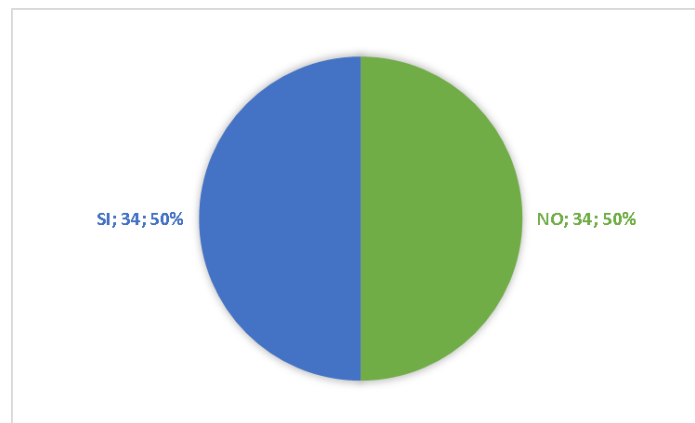


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Los ciudadanos dieron a conocer su opinión frente a la pregunta si la información estaba clara dando como resultado que un 74% (50) dijeron que SI y un 26% (18) 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.

### 5.3.3 Respondía su necesidad de fondo

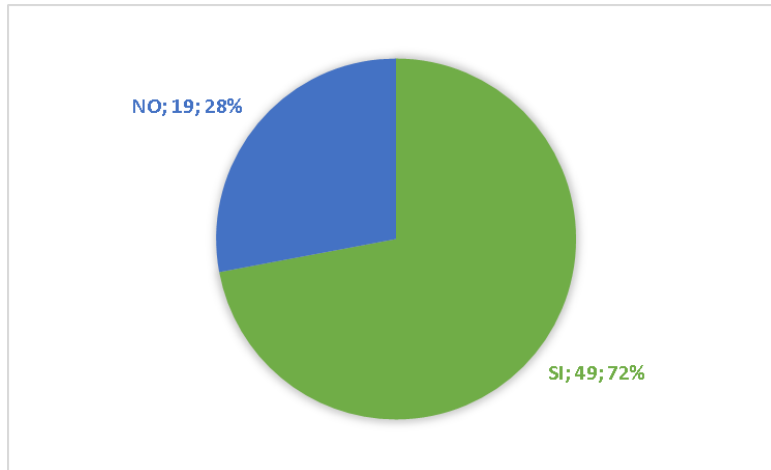


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Los 68 ciudadanos que respondieron la encuesta dieron su opinión frente a la pregunta formulada y se obtuvo que un 50% (34) indicaron que su petición fue respondida de fondo y un 50% (34) indicaron NO obtuvieron respuesta de fondo.

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

5.3.4 La petición se resolvió en los términos de la Ley 1755 de 2015 (15, 10 ó 30 días hábiles)

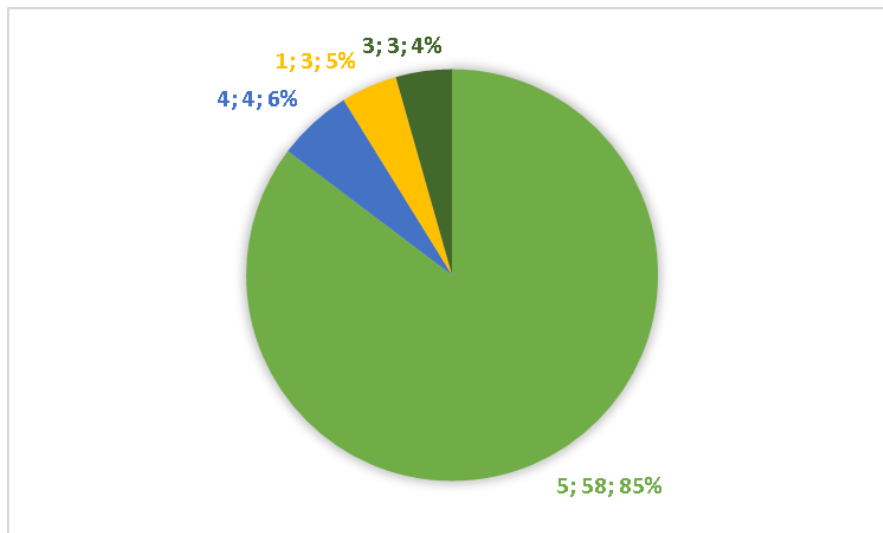


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Los ciudadanos dieron a conocer su opinión frente a la pregunta formulada y se obtuvo que un 72% (49) indicaron que **SI** que su petición se resolvió en los términos de Ley y un 28% (19) indicaron NO.

Los ciudadanos que indicaron estar insatisfechos no indicaron o aclararon nada referente a los tiempos de gestión.

5.4 ¿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 68 ciudadanos que diligenciaron la encuesta calificaron el servicio de la siguiente manera: un 85% (58) indicaron excelente, el 6% (4) Bueno, el 5% (3) Muy Malo y un 4% (3) Regular

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 y no por la atención recibida por parte del Servidor.

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 73% 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 incluyeron 4 nuevas preguntas, para evaluar la satisfacción del ciudadano frente a las respuestas emitidas por parte del IDPYBA, lo cual permitirá implementar mejoras en la práctica del lenguaje claro en aras de facilitar la comunicación, principalmente escrita, entre la entidad y el ciudadano.

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