

INFORME DE RESULTADOS  
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA  
ATENCIÓN AL CIUDADANO

INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN  
Y BIENESTAR ANIMAL

JULIO 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 julio de 2022 los ciudadanos que utilizan los canales de atención del Instituto respondieron 86 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.

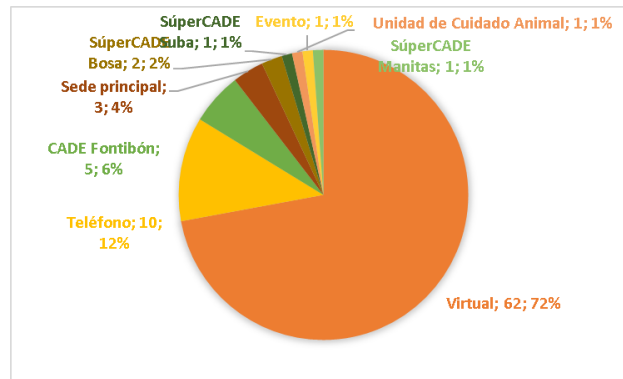
## 3. TAMAÑO DE LA MUESTRA

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

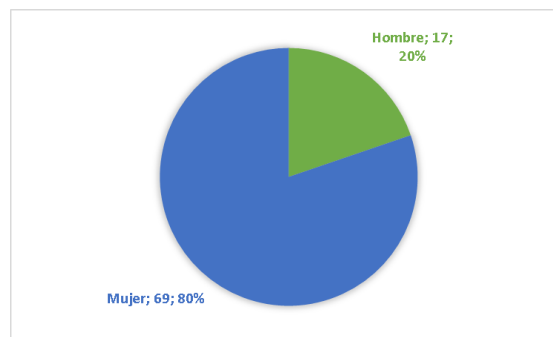


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 72% (62) de los ciudadanos que respondieron la encuesta indicaron utilizar el canal virtual (Correo electrónico, chat y Facebook), para realizar sus peticiones, seguimiento, consultas, solicitar información sobre esterilización y agendamiento, el 14% (9) se acercaron a diferentes puntos de atención presencial (Unidad de Cuidado Animal -Red Cade y un 12% (10) utilizaron el canal telefónico.

De acuerdo con lo anterior el 6% (5) se acercaron al CADE Fontibón, un 4% (3) Sede principal, 2% (2) SúperCADE Bosa, 1% (1) SúperCADE Suba, 1% (1) Unidad de Cuidado Animal, un 1% (1) Evento y un 1% (1) SúperCADE Manitas.

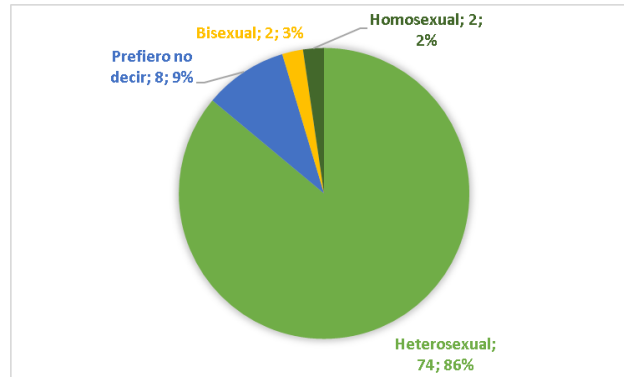
###### 5.1.2. GENERO



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Para el mes de julio quienes más respondieron la encuesta corresponden al género femenino con un 80% (69) y un 20% (17) participó el género masculino.

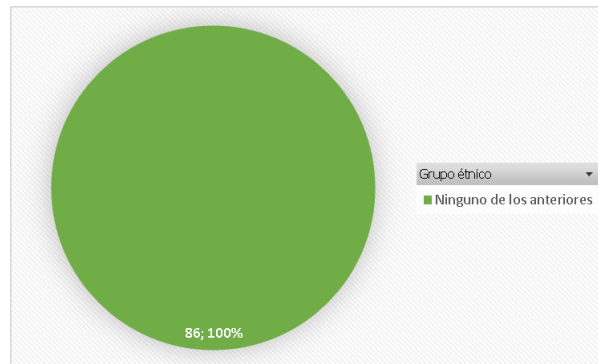
### 5.1.3. Orientación sexual



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Del 100% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta, el 86% (74) indicaron ser Heterosexual, el 9% (8) no indicaron su orientación sexual, un 3% (2) Bisexual y un 2% (2) indicaron ser Homosexual.

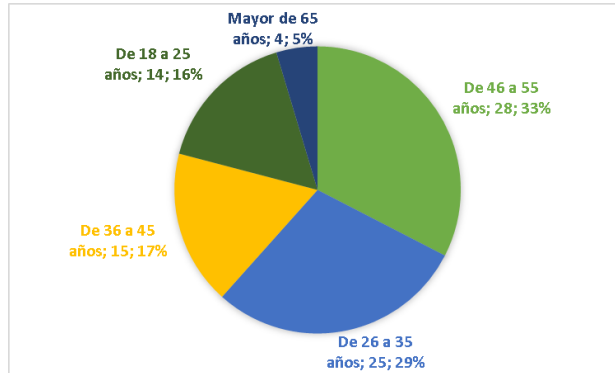
### 5.1.4. GRUPO ÉTNICO



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 el 100% (86) de los ciudadanos indicaran no pertenecer a algún grupo.

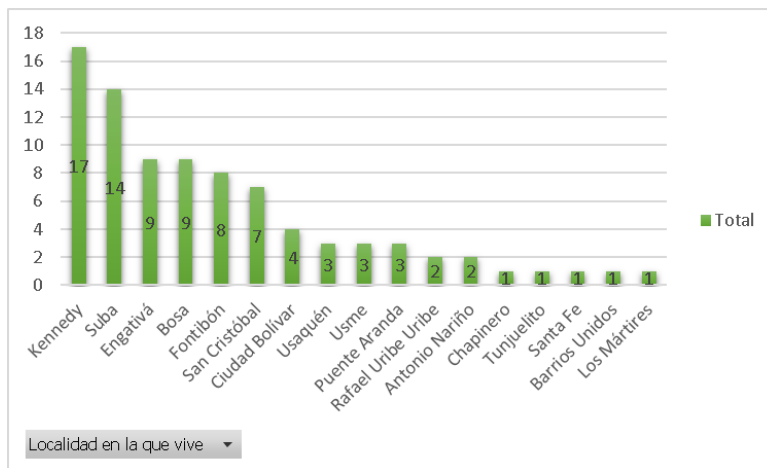
### 1.5. RANGO DE EDAD



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 33% (28) están entre los 46 a 55 años, el 29% (25) están entre los 26 a 35 años, el 17% (15) están entre los 36 a 45 años de edad, 16% (14) están entre los 18 a 25 años y el 5% (4) son Mayores de 65 años.

### 5.1.6. Localidad de Residencia

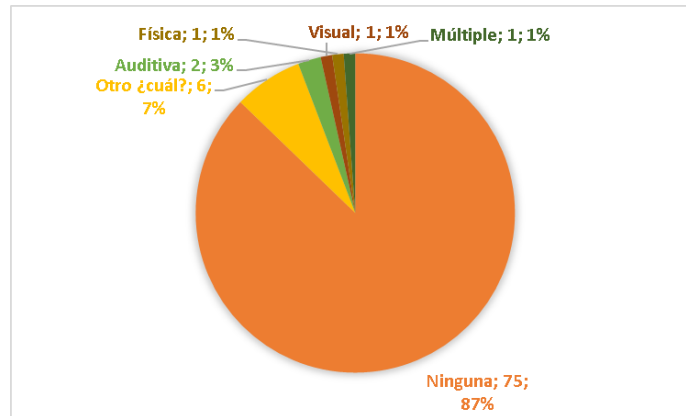


Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De las 20 localidades del Distrito se observa que el 20% (17) Kennedy, 16% (14) Suba, 10% (9) Engativá, 10% (9) Bosa, 9% (8) Fontibón, 8% (7) San Cristóbal, 5% (4) Ciudad Bolívar, 3% (3) Usaquén, 3% (3) Usme, 3% (3) Puente Aranda, 2% (2) Rafael Uribe Uribe, 2% (2) Antonio Nariño, 1% (1) Chapinero, 1% (1) Tunjuelito, 1% (1) Santa Fe, 1% (1) Barrios Unidos y un 1% (1) Mártires.

Los ciudadanos que mas solicitaron informacion o servicios por parte del instituto fueron de las localidades Kennedy, suba, Engativa, Bosa y Fontibón quienes mas usaron el 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

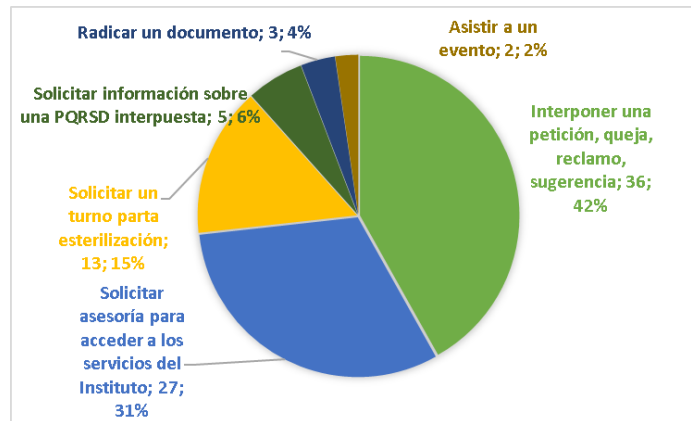
Del 100% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta el 87%(75) indicaron no tener discapacidad alguna, el 7% (6) indicaron la opción Otro, 3% (2) Auditiva, el 1% (1) Visual, un 1% (1) Visual y un 1% (1) Múltiple.

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.

## 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 42% (36) que se comunicaron a través de los diferentes canales para interponer una petición, queja, reclamo, sugerencia, el 31% (27) solicitaron asesoría para acceder a los servicios del Instituto, 15% (1) solicitaron un turno para esterilización, el 6% solicitaron información sobre una PQRSD interpuesta, un 4% (3) radicaron un documento y un 2% (2) asistieron a un evento.

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



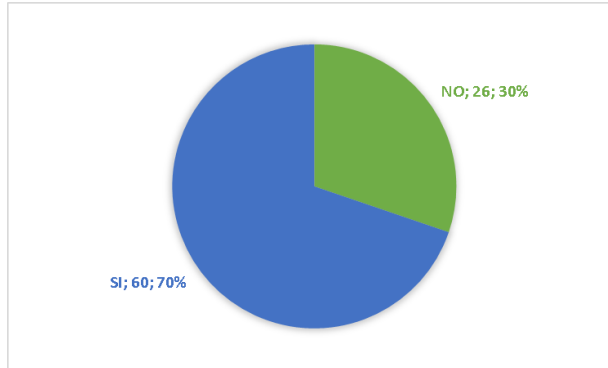
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Para el mes de julio los ciudadanos indicaron haber utilizado varios de los servicios ofrecidos por el Instituto a través de los diferentes programas de la siguiente manera: 44% (38) no indicó el servicio utilizado, el 16% (14) esterilización, 16% (14) escuadrón anti-crueldad, 8% (7) protección y adopción,

8% (7) brigadas médico-veterinarias 4% (3) sistema de identificación, 3% (2) Captura, Esteriliza y Suelta y un 1% (1) consultorio jurídico.

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

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

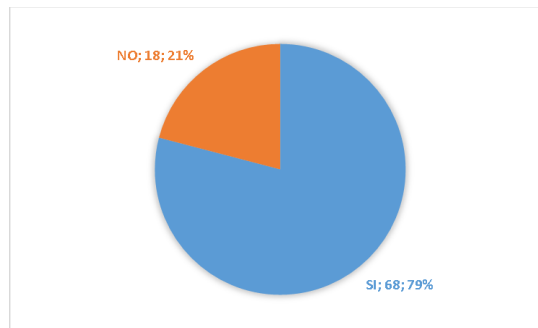


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

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 70% (60) Indicaron SI y un 30% (26) NO.

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

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



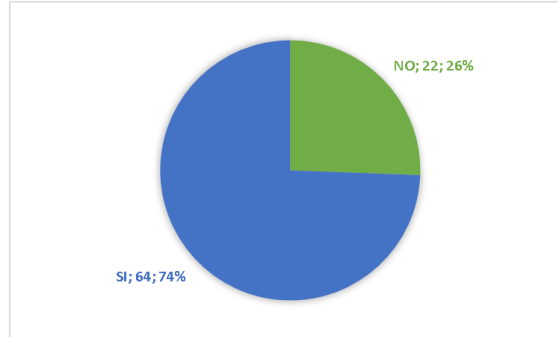
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 79% (68) de los ciudadanos indicaron que SI le es confiable la información recibida y el 21% (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.

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



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

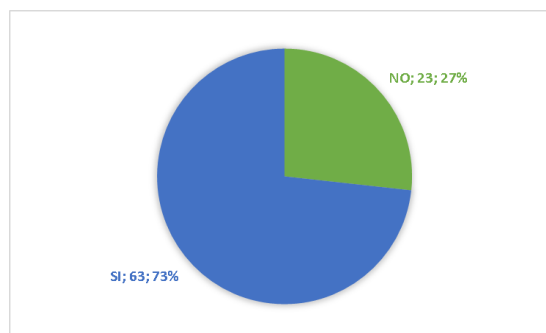
El tiempo de espera se analiza teniendo en cuenta el canal utilizado para dar respuesta, por tanto el 74%(64) indicaron que SI es razonable el tiempo para dar respuesta, y el 26% (22) indicaron que NO.

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.

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?

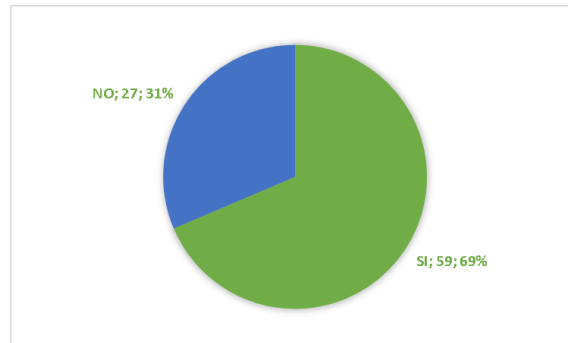


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 73 % (63) de los ciudadanos indicaron que, SI fue suministrada la información en un lenguaje claro, y un 27% (23) indicaron NO.

Los ciudadanos que indicaron que no les fue fácil entender la información suministrada, indicaron inconformidad frente al tiempo de gestión de las solicitudes y la dificultad para comunicarse con el instituto a través del canal telefónico.

#### 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

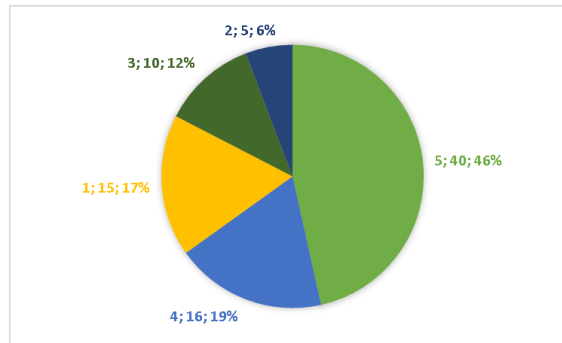
De los 86 ciudadanos que diligenciaron la encuesta, dieron su opinión frente a la pregunta formulada, y se obtuvo que un 69% (59) indicaron SI es fácil acceder a la información y un 31% (27) indicaron NO.

Los ciudadanos que indicaron que no les fue fácil acceder a la información, mencionaron dentro de 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.

### 5.2.7. ¿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 86 ciudadanos que diligenciaron la encuesta calificaron el servicio de la siguiente manera: un 46% (40) indicaron excelente, el 19% (16) Bueno, 17% (15) Muy Malo, 12% (10), Regular y un 6% (5) 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 de atención para casos de maltrato, tiempos de respuesta 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 recibieron 5 felicitaciones por la asesoría y orientación recibida por parte de los servidores en el canal presencial.
3. Para el mes de julio el Instituto solo realizó programación de esterilización para felinos en la Unidad de Cuidado Animal, dada la situación de sobre distemper canino en Bogotá.

4. Así mismo a través de redes sociales se público diferentes piezas informativas sobre identificación, prevención e información de cifras sobre el Moquillo.

Enlace: <https://www.animalesbog.gov.co/content/informaci%C3%B3n-sobre-distemper-canino-bogot%C3%A1>

Conoce más sobre  
**Distemper canino (moquillo)**

**Contenido**

- ✗ ¿Qué es el Distemper canino?
- ✗ ¿Cuáles son los signos de contagio?
- ✗ ¿Cómo prevenirlo?

**¿Qué es el *distemper canino* (moquillo)?**

El distemper canino es una enfermedad viral altamente contagiosa que afecta todos los sistemas del perro como el digestivo, nervioso y respiratorio.

- ✗ Afecta a perros y puede contagiarse a otros animales silvestres.
- ✗ En Colombia, generalmente, se identifican **Linajes** que tienen una tendencia a afectar el sistema neurológico del perro.

**Se contagia a través de**

Orina

Heces

Secreciones nasales

!!! Luego del contagio inicial, el perro puede continuar infectando por un tiempo indeterminado.

Aerosoles (gotículas de saliva expulsadas por ladridos o estornudos)

**Signos de contagio *distemper canino***

Secreciones nasales

Secreciones oculares acuosas o con pus

Diarrea Fiebre Decaimiento Pérdida de equilibrio

Pérdida de movilidad Deficiencia muscular Movimientos involuntarios (Tic)

Ante la presencia de alguno de estos, consulta de inmediato al médico veterinario y evita el contacto con otros perros.

**Los casos que hemos recibido siguen manteniendo una positividad de más del 40%, provenientes de diferentes localidades.**

**Ingreso de casos positivos por localidad**

Localidad	Ingreso de casos positivos
Santa Fe	1
Bosa	1
Aranjuez	4
Ciudad Bolívar	1
Penabazábal	1
El Dorado	1
Suba	7
San Cristóbal	11
La Merced	1
Engorrojo	1

¿Cómo prevenir el  
*distemper canino?*

La **vacunación** es la  
herramienta más útil

 La vacunación de los **cachorros** debe  
iniciar en las **primeras semanas**.

 En **perros adultos** se debe **mantener el**  
**refuerzo** o bajo criterio médico

La respuesta ante el virus y la capacidad que tiene cada individuo  
para responder, incluso estando vacunado, **depende de sus**  
**condiciones específicas.**



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