

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

## INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

MAYO 2023

## 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 mayo de 2023 los ciudadanos que utilizan los canales de atención del Instituto respondieron 84 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 75 % 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

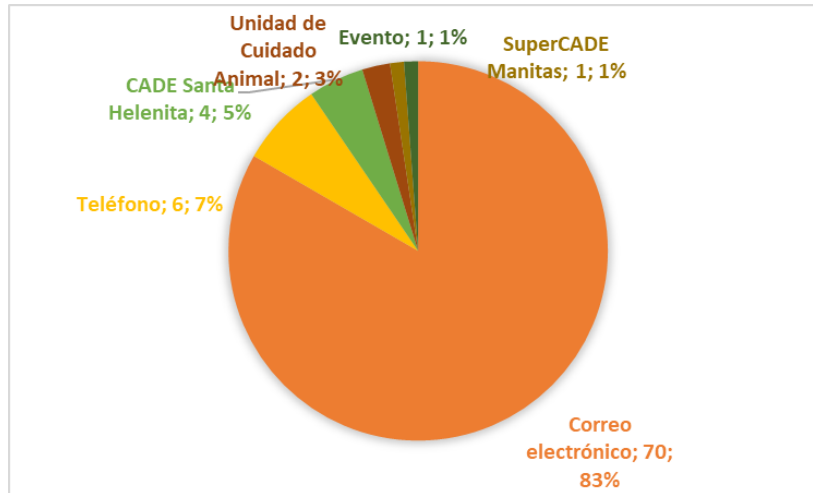
El análisis de la información se realiza teniendo en cuenta las encuestas aplicadas por medio de canal de atención presencial, su tabulación y cruce de variables evaluadas.

## 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**

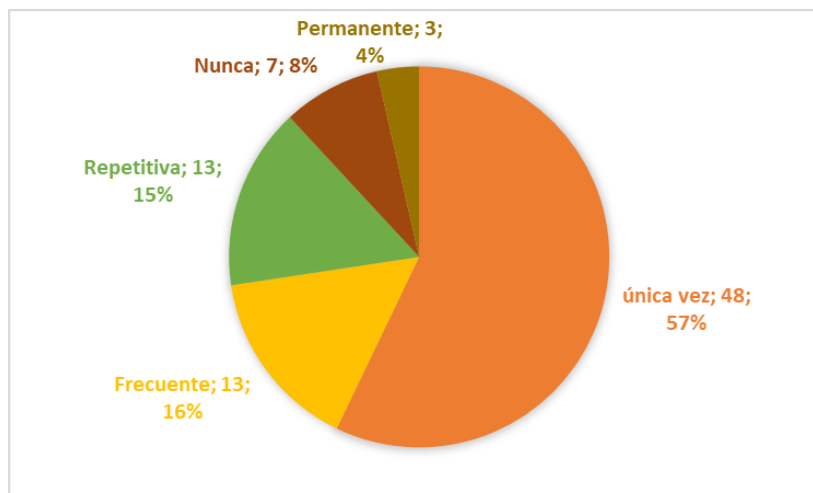
**5.1.1. PUNTO DE ATENCIÓN**



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 83% (70) de los ciudadanos que respondieron la encuesta indicaron utilizar el canal virtual (Correo electrónico) para realizar sus peticiones y seguimiento de estas, 7% (6) teléfono, 5% (4) fue a través del CADE Santa Helenita, 3% (2) Unidad de cuidado Animal, 1% (1) a través de un evento y un 21% (1) SuperCADE Manitas.

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

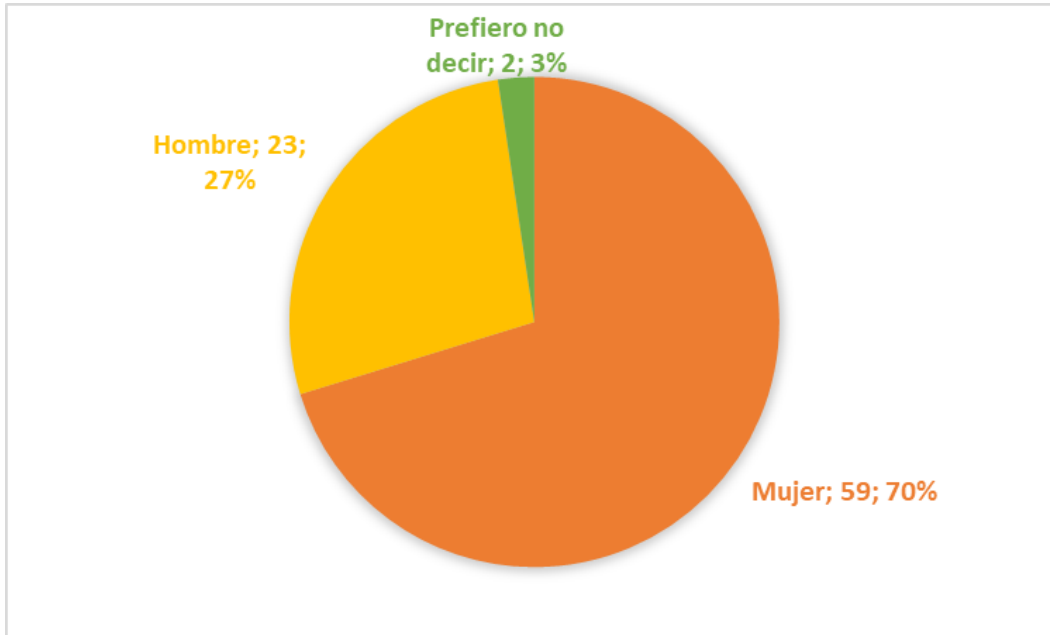


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

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 57% (48) indicaron la opción única vez, 16% (13) Frecuente, 15% (13) Repetitiva, un 8% (7) Nunca y un 4% (3) Permanente.

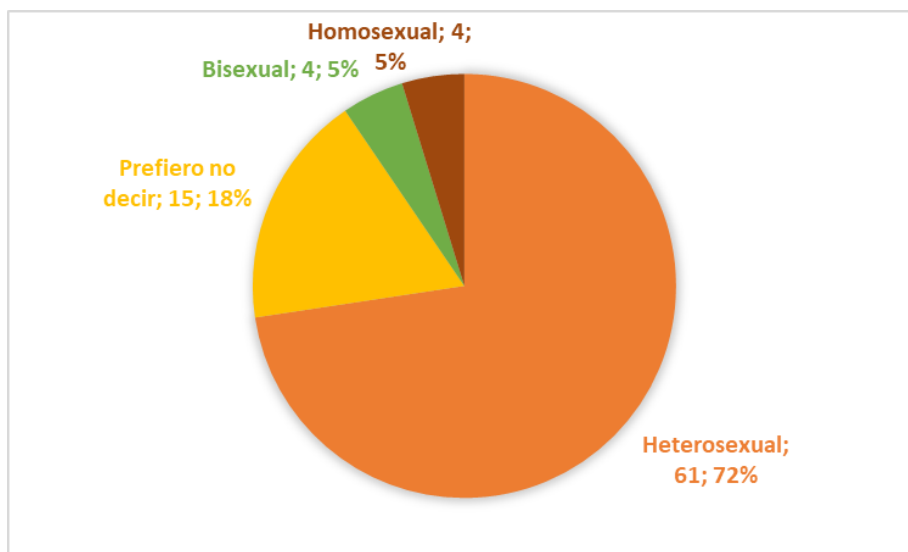
### 5.1.3. GENERO



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Para el mes de mayo quienes más respondieron la encuesta corresponden al género femenino con un 70% (59), 27% (23) participó el género masculino y 3% (2) no indicaron género.

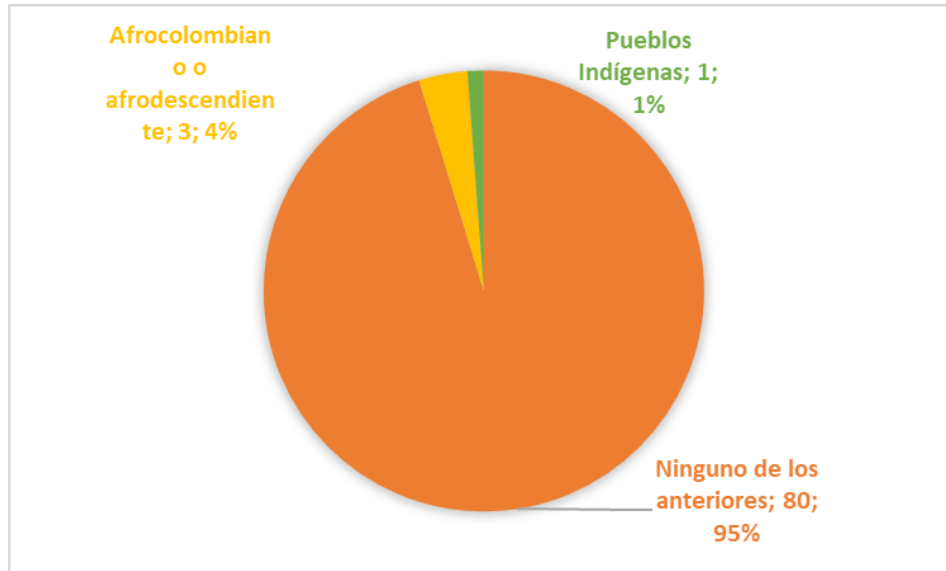
### 5.1.4. Orientación sexual



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Del 100% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta, el 72% (61) indicaron ser Heterosexual, el 18% (15) no indicaron su orientación sexual, un 5% (4) Bisexual y un 5% (4) Homosexual.

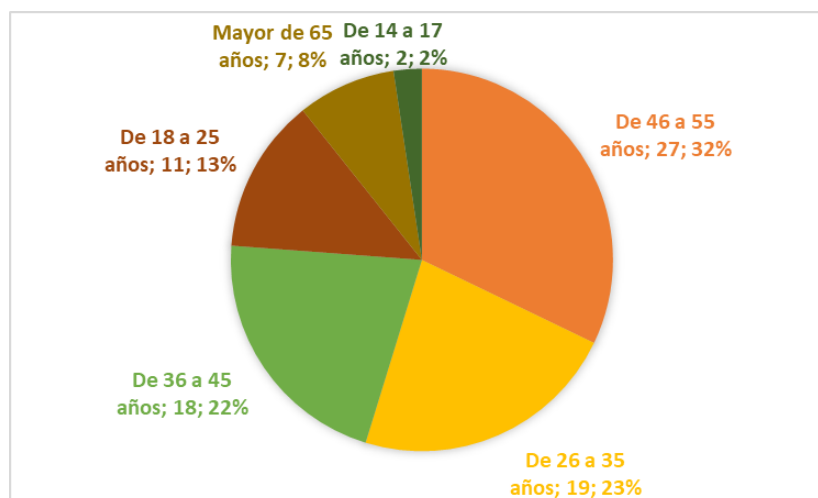
### 5.1.5. GRUPO ÉTNICO



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 95% (80) de los ciudadanos indicaran no pertenecer a algún grupo, un 4% (3) Afrocolombiano o afrodescendiente y un Raizales y un 1% (1) Pueblos Indígenas.

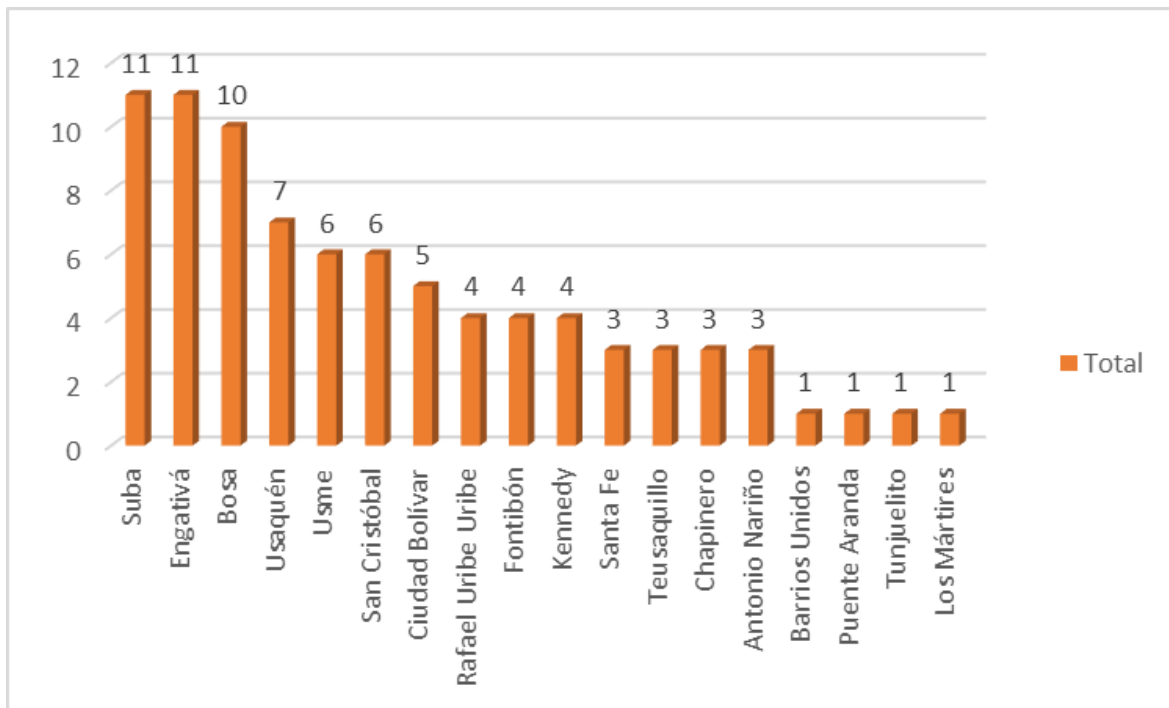
### 5.1.6. RANGO DE EDAD



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 y hacer seguimiento a las mismas, se evidencia que el 32% (27) entre los 46 a 55 años, 23% (19) entre los 26 a 35 años, 22% (18) están entre los 36 a 45 años, el 13% (11) entre los 18 a 25 años, el 8% (7) Mayor de de 65 años y el 2% (2) están entre los 14 a 17 años.

### 5.1.7. Localidad de Residencia

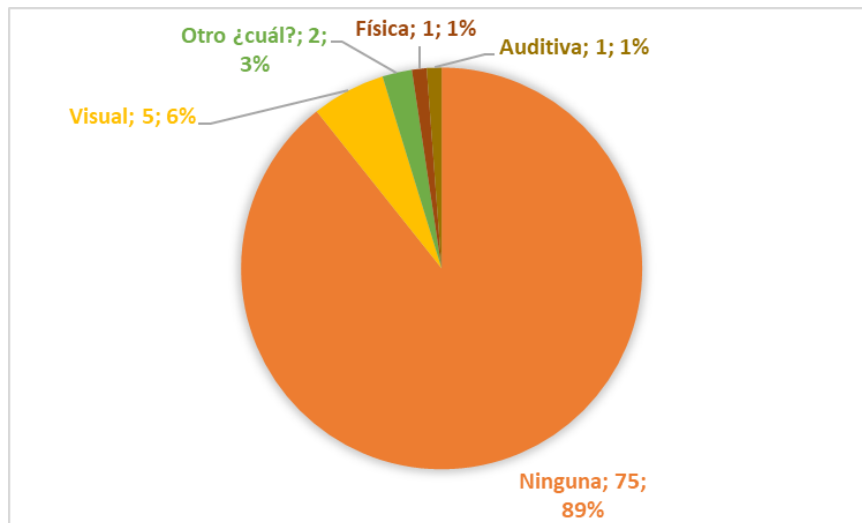


Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De las 20 localidades del Distrito se observa que el 13% (11) de los ciudadanos pertenecen a Suba, 13%(11) Engativá, 12% (10) Bosa, 8%(7) Usaquén, 7%(6) Usme, 7%(6) San Cristóbal, 6%(5) Ciudad Bolívar, 5%(4) Rafael Uribe Uribe, 5%(4) Fontibón, 5%(4) Kennedy, 4%(3) Santa Fe, 4%(3) Teusaquillo, 4%(3) Chapinero, 4%(3) Antonio Nariño, 1%(1) Barrios Unidos, 1%(1) Puente Aranda, 1%(1) Tunjuelito y un 1%(1) los Mártires.

Los ciudadanos que más solicitaron información o servicios por parte del instituto fueron las localidades de Suba, Engativá, Usaquén, usme, San Cristóbal a través de los canales virtual y telefónico para solicitar información del estado de sus peticiones y realizar denuncias de presunto maltrato animal y Esterilización.

### 5.1.8. Discapacidad



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

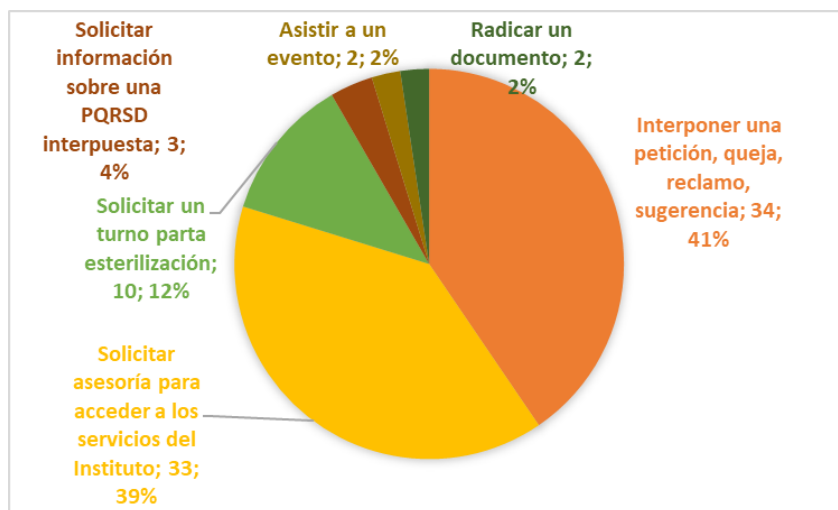
Del 100% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta el 89%(75) indicaron no tener discapacidad alguna, el 6 (5) Visual, 3% (2) Otro ¿cuál, 1% (1) Física y un ,1% (1).

De acuerdo a los resultados , la información le permite a la institución implementación de protocolos y adecuación de los diferentes puntos 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

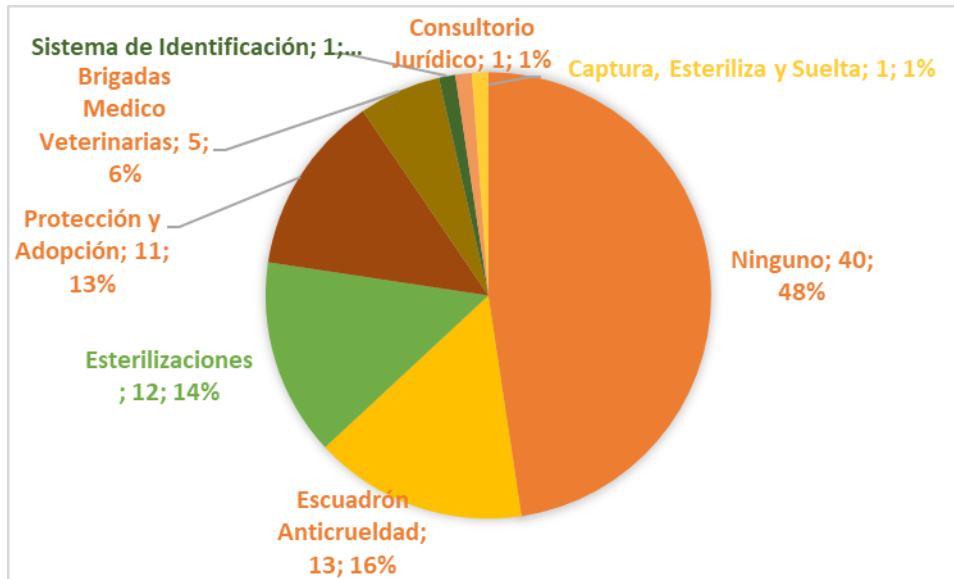
#### 5.2.2. ¿Cuál es su requerimiento?



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los ciudadanos encuestados, el 41% (34) se comunicaron a través de los diferentes canales para interponer una petición, queja, reclamo, sugerencia, un 39% (33) solicitaron asesoría para acceder a los servicios del Instituto, 12% (10) Solicitar un turno para esterilización, 4% (3) Solicitar información sobre una PQRSD interpuesta, 2% (2) Asistir a un evento y un 2% (2) Radicar un documento.

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



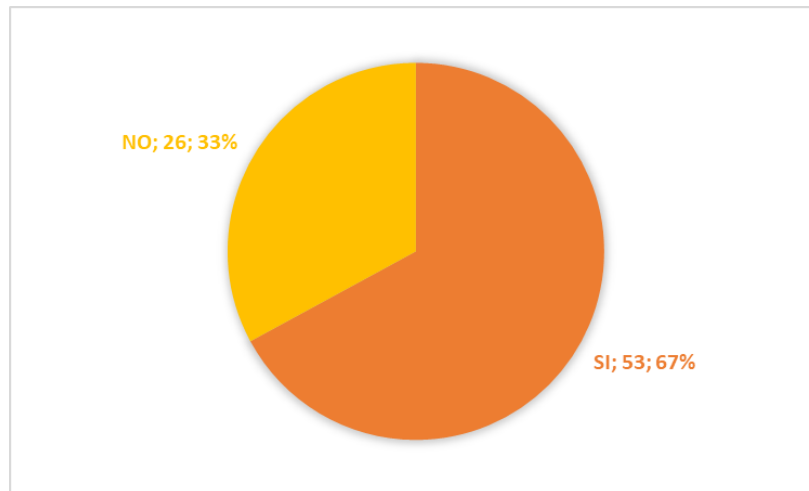
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Para el mes de mayo los ciudadanos indicaron haber utilizado varios de los servicios ofrecidos por el Instituto a través de los diferentes programas de la siguiente manera: 48% (40) no indicó el servicio utilizado, el 16% (13) escuadrón anti-crueldad, 14% (12) esterilización, el 13% (11) Protección y Adopción, 6% (5) brigadas médico-veterinarias, 1% (1) Sistema de Identificación 1% (1) Consultorio Jurídico y un 1% (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?



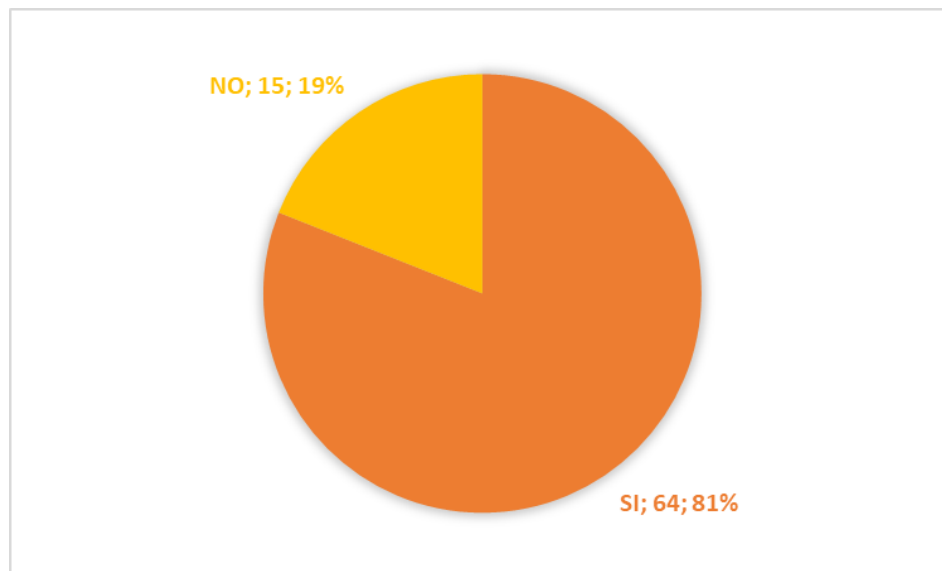


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De acuerdo a los servicios que los ciudadanos manifiestan haber utilizado, se les solicitó responder Si o NO, la información dada a través de los canales les consulta respondieron a sus necesidades dando como resultado: un 67% (53) Indicaron SI y un 33% (26) NO.

El porcentaje de personas que se encuentran insatisfechas manifiestan inconformidad con el tiempo de gestión de las peticiones realizadas por los ciudadanos y el tiempo de respuesta a las mismas.

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

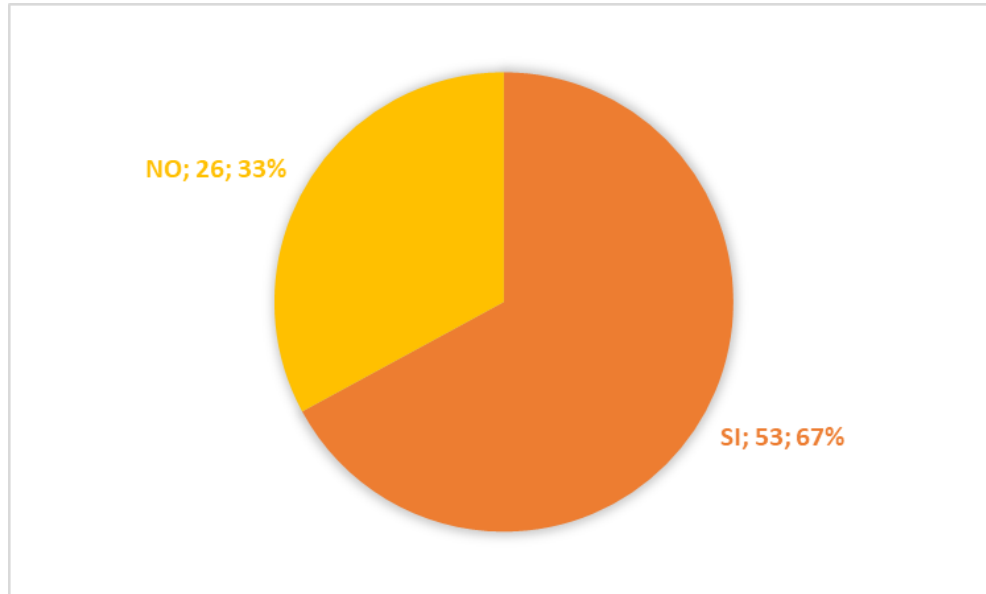


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los 84 ciudadanos solo 79 indicaron que SI le es confiable la información recibida en un 81% (64) y el 19% (15) 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 (Línea de Maltrato).

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 los 84 ciudadanos que diligenciaron la encuesta, 79 dieron su opinión dando como resultado que el 67%(53) indicaron que SI es razonable el tiempo para dar respuesta y el 33% (26) 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).

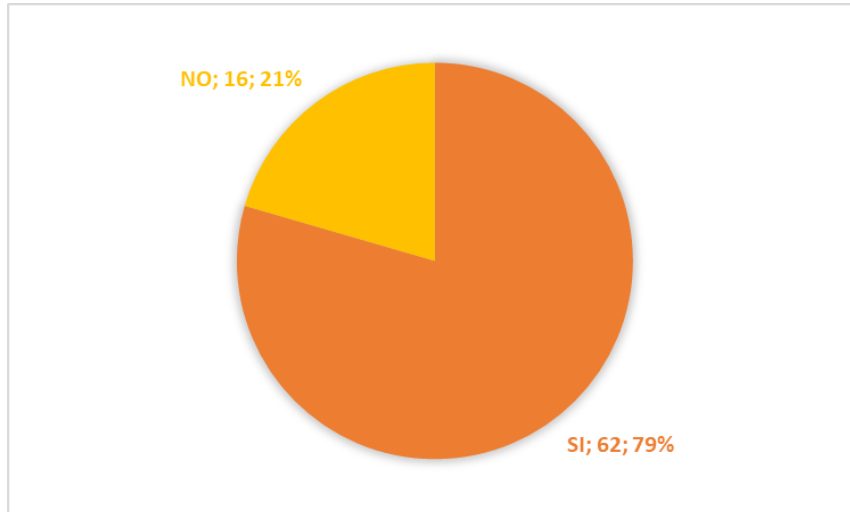
Así mismo, la atención telefónica 6477117 para agendamiento de turnos de esterilización está sujeta al número de cupos habilitados por mes por localidad, los cuales están disponibles a partir del día 23 de cada mes y son limitados.

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.

Los ciudadanos dan a conocer su informalidad por el tiempo de gestión y el protocolo para instaurar un PQRS.

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

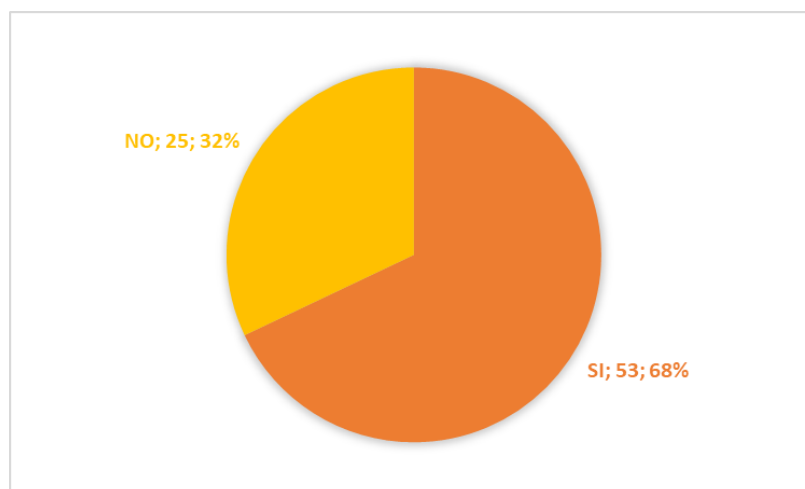


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Los 84 ciudadanos encuestados, 78 indicaron con un 79 % (62) que SI fue suministrada la información en un lenguaje claro y un 21% (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 de las diferentes PQRS y el protocolo de atención telefónico y virtual frente a diferentes denuncias.

### 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

Los 84 ciudadanos encuestados, 78 de ellos dieron su opinión frente a la pregunta formulada y se obtuvo que un 68% (53) indicaron que SI es fácil acceder a la información y un 32% (25) indicaron NO.

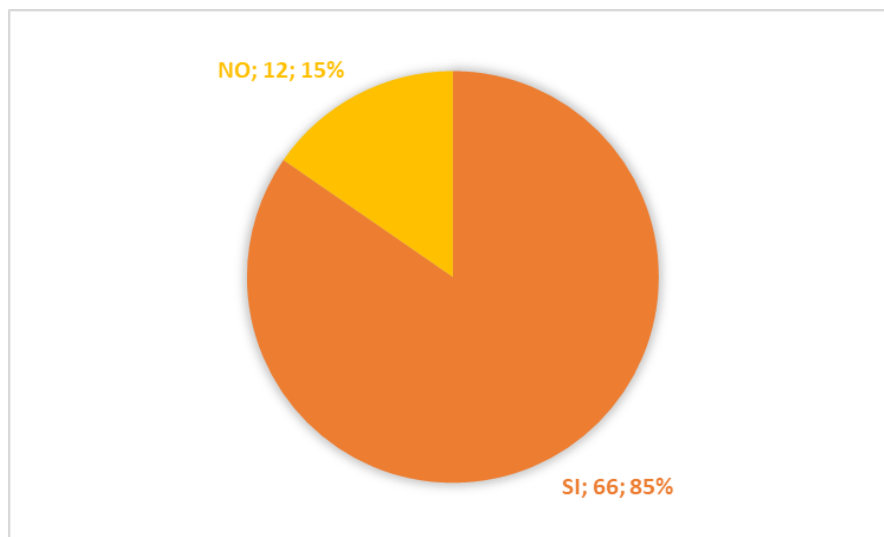
Los ciudadanos que indicaron inconformidad con el tiempo de gestión y respuesta frente a sus denuncias.

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**

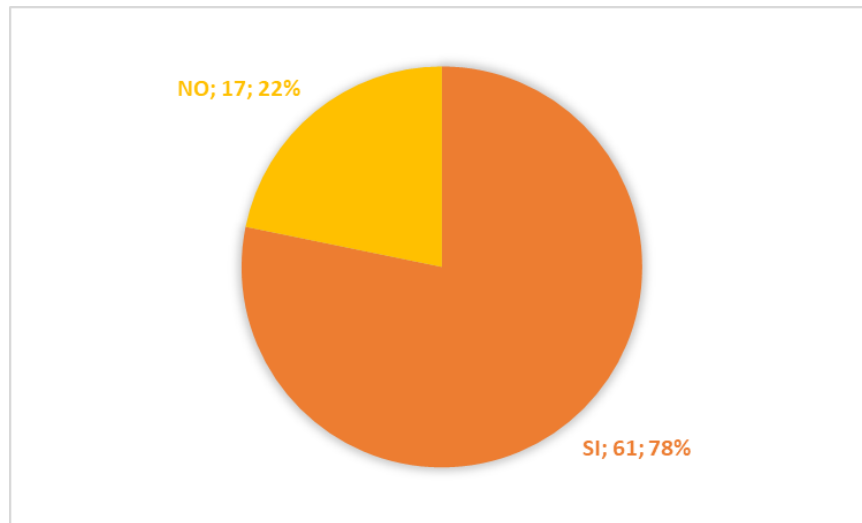


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los 84 ciudadanos que diligenciaron la encuesta solo 78 de ellos indicaron que el lenguaje utilizado SI fue fácil de comprender un 85% (66) y un 15% (12) indicaron que NO.

Los ciudadanos que indicaron estar insatisfechos resaltaron falta de celeridad frente a las diferentes denuncias (maltrato, abandono, urgencias y atención medico veterinaria) mecanismos de respuesta más ágiles y seguimiento a las solicitudes.

#### **5.3.2 La información estaba clara**

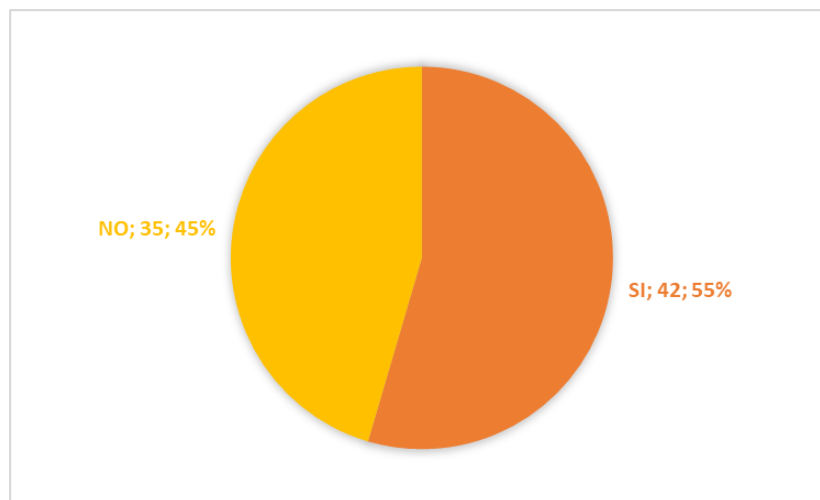


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Solo 78 ciudadanos dieron a conocer su opinión frente a la pregunta si la información estaba clara dando como resultado que un 78% (61) dijeron que SI y un 22% (17) indicaron que NO.

Los ciudadanos que indicaron estar insatisfechos resaltaron inconformidad frente al tiempo de gestión de las solicitudes y la respuesta a las mismas.

### 5.3.3 Respondía su necesidad de fondo

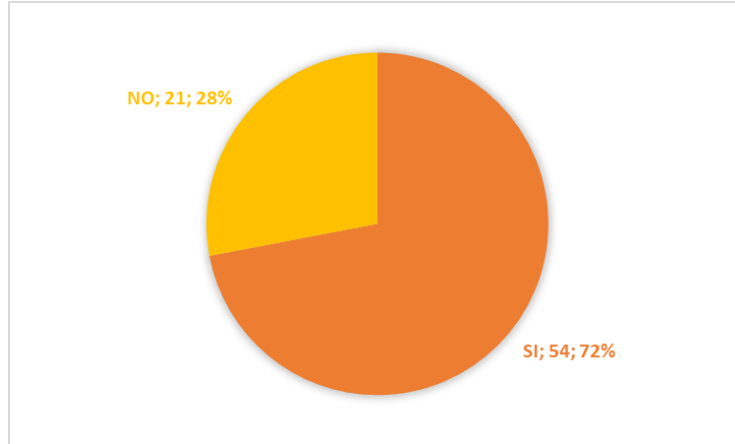


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Los 84 ciudadanos que respondieron la encuesta solo 77 dieron su opinión frente a la pregunta formulada y se obtuvo que un 55% (42) indicaron que su petición fue respondida de fondo y un 45% (35) indicaron NO obtuvieron respuesta de fondo.

Los ciudadanos que indicaron estar insatisfechos resaltaron inconformidad frente al tiempo de gestión de las solicitudes, la respuesta y el protocolo de atención ante las denuncias.

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

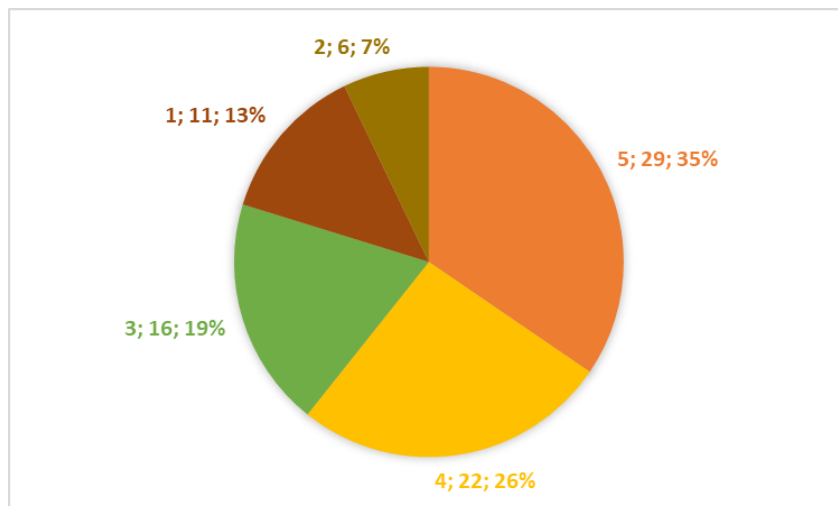


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Los ciudadanos dieron a conocer su opinión frente a la pregunta formulada y de los 84 ciudadanos solo 75 indicaron con un 72% (54) **SI** se resolvió su petición en los términos de Ley y un 48% (22) indicaron NO.

Los ciudadanos que indicaron estar insatisfechos indicaron demora en las respuesta y gestión frente a los diferentes casos denunciados.

#### 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 84 ciudadanos que diligenciaron la encuesta calificaron el servicio de la siguiente manera: un 35% (29) indicaron excelente, el 26% (22) Bueno, el 19% (16) Regular, el 13% (11) Muy Malo y un 7% (6) 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 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 75% 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. Los invitamos a consultar el siguiente enlace; <https://www.animalesbog.gov.co/content/reporte-diario-gestion> , mediante el cual la ciudadanía podrá conocer la gestión de Atención a la fauna, Cultura ciudadana y gestión del conocimiento, Centro de Atención Jurídica para la protección y el bienestar animal y Atención a la ciudadanía.
3. Así mismo, el instituto, sigue promoviendo a través redes sociales y página web el instituto el programa de Adopciones lleva tu huella, para promover una segunda oportunidad para los animales que se encuentran en la Unidad de Cuidado Animal, víctimas de maltrato, en estado de calle, o atendidos por los diferentes programas de la entidad como el Escuadrón Anticrueldad, Urgencias Veterinarias y Brigadas Médicas, entre otros.

Link: <https://www.animalesbog.gov.co/idpyba/adopciones/>

**Elaboró:** Sandra Atara- Contratista-SGC

**Revisó:** Natalia Roncancio-SGC