



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
INSTITUTO DISTRITAL DE  
PROTECCION  
Y BIENESTAR ANIMAL

# - INFORME DE PERCEPCION DE LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL

---

**MAYO 2019**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
INSTITUTO DISTRITAL DE  
PROTECCION  
Y BIENESTAR ANIMAL

## TABLA DE CONTENIDO

1. **Justificación.**
2. **Objetivos.**
3. **Análisis de Información**
4. **Tamaño de la muestra**
5. **Canales de atención**
6. **Caracterización de usuarios**
  - 6.1 **Género.**
  - 6.2 **Localidad.**
  - 6.3 **Ocupación.**
  - 6.4 **Rango de edad.**
7. **Preguntas de actitud, opinión y servicio.**
  - 7.1 **Razón por la cual los usuarios encuestados requirieron servicio del Instituto.**
  - 7.2 **¿Recibió un trato amable de la persona que lo atendió?**
  - 7.3 **¿El servicio prestado en el Instituto resolvió sus dudas, inquietudes o necesidades?**
8. **CONCLUSIONES**



## 1. JUSTIFICACION

Durante el mes de mayo de 2019 se aplicaron 40 encuestas, las cuales nos permitieron medir el nivel satisfacción del ciudadano frente a la atención brindada en el Instituto, obteniendo así un 88% (31) de satisfacción y un 22% (9) de no satisfacción frente al servicio recibido (promedio del resultado de las preguntas 6 y 7).

Los ciudadanos que no se encuentran satisfechos con el servicio recibido corresponden a los que utilizaron el canal virtual para resolver sus dudas, inquietudes o necesidades, esto se debe a que no encuentran una respuesta inmediata a través de este canal, todo lo contrario a lo que sucede cuando solicitan algún servicio de manera presencial, en donde el ciudadano sí encuentra una repuesta inmediata.

Por otra parte, se observó que los rangos más representativos de edad de los ciudadanos que acuden al Instituto se encuentran entre 18 y 27 años 25% (10) y los 38 y 50 años un 35 % (14).

## 2. 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.

## 3. 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.

## 4. 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.

## 5. CANALES DE ATENCIÓN.

Con el fin de medir la satisfacción ciudadana respecto a la prestación de servicio, durante el mes de mayo se aplicaron cuarenta (40) encuestas de satisfacción a la ciudadanía (código PA01-PRO1-F07 Versión 1), en la sede principal y a través del canal virtual (correo) como se muestra a continuación:

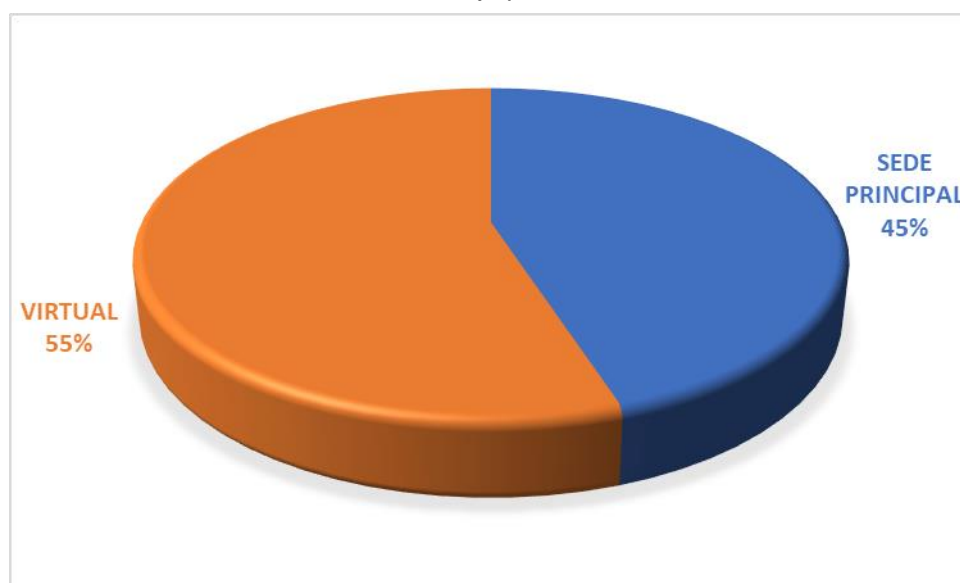


Tabla 1. Número de ciudadanos encuestados

Puntos de atención	Número de ciudadanos
SEDE PRINCIPAL	18
VIRTUAL	22
<b>Total general</b>	<b>40</b>

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Grafica 1. Porcentaje puntos de atención



Fuente: Oficina atención al ciudadano

Durante el mes de mayo se prestó el servicio de atención presencial, en la sede administrativa y se brindó atención virtual, se aplicaron 40 encuestas, para medir el nivel de satisfacción del servicio, de la siguiente manera: 45% (18) y un 55% (22) respectivamente.

## 6. Caracterización de los usuarios

Los resultados presentados a continuación corresponden a la tabulación de la información de las seis (6) preguntas que contiene la encuesta, de acuerdo con el número de encuestas aplicadas las observaciones y sugerencias dadas serán usadas como fuente de información en el componente sugerencias de la ciudadanía.



### 6.1 Género

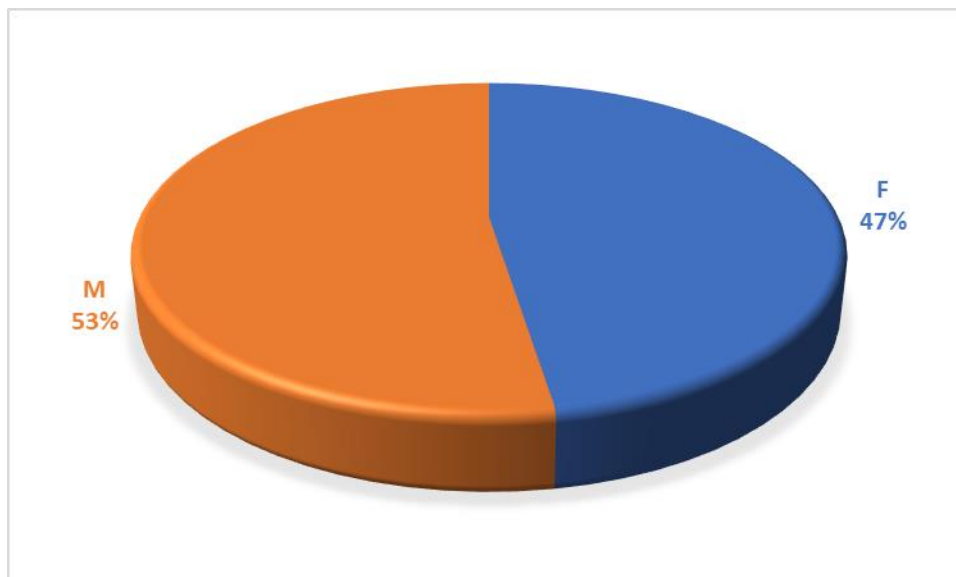
Se evidencia que la población que más solicitó o consultó sobre los servicios del Instituto para el mes de abril fueron del género masculino 53% (21) y un 47 % (19) del género femenino.

Tabla 3. Género

Género	Número de ciudadanos
F	19
M	21
<b>Total general</b>	<b>40</b>

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Grafica 2. Porcentaje de Genero



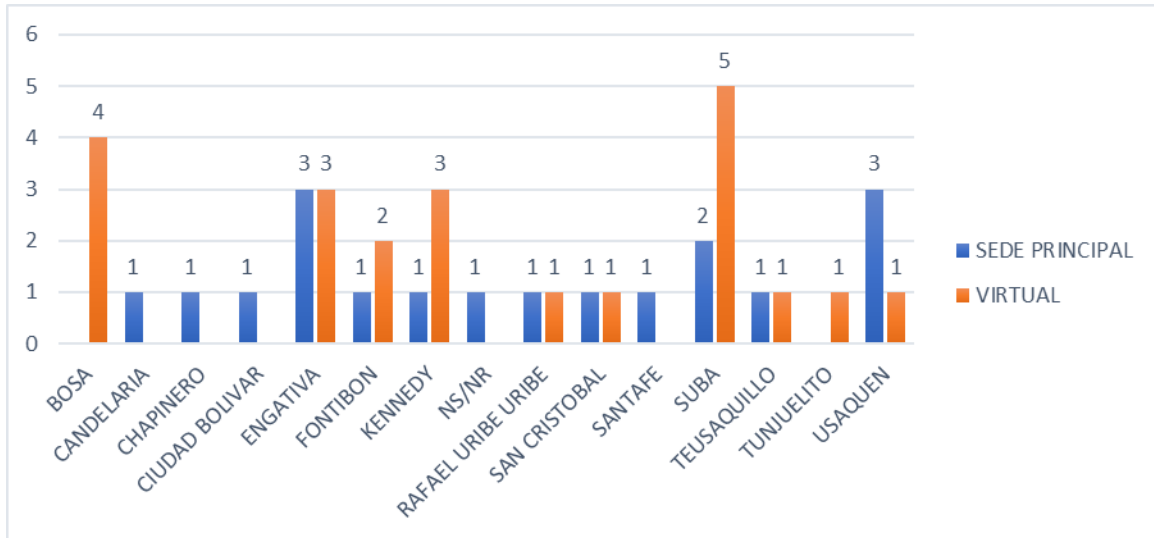
Fuente: Oficina atención al ciudadano



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
INSTITUTO DISTRITAL DE  
PROTECCION  
Y BIENESTAR ANIMAL

## 6.2 LOCALIDAD

Grafica 3. Localidad



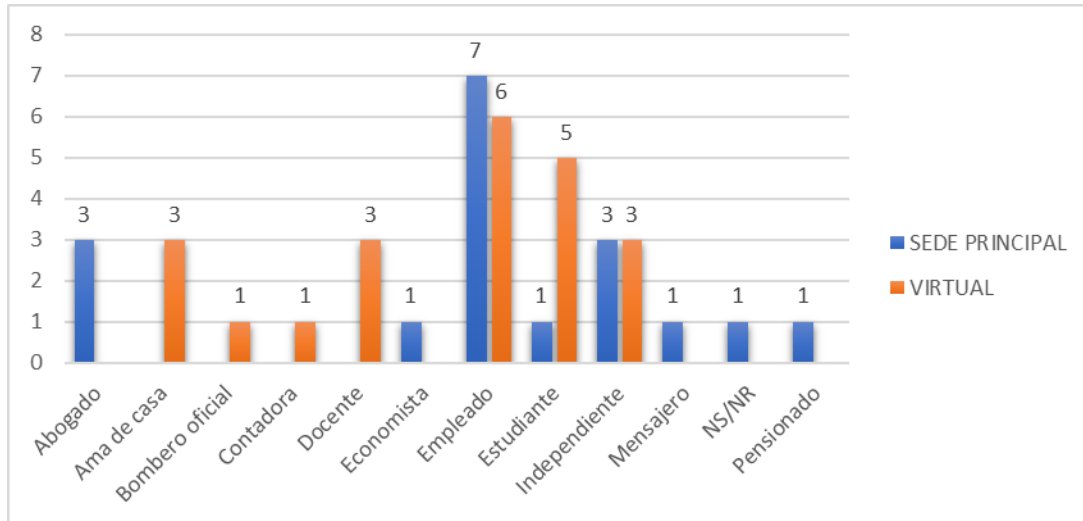
Fuente: Oficina atención al ciudadano

De las 20 localidades del Distrito se observa que la mayor afluencia de ciudadanos que requirió algún servicio ante al instituto fueron las siguientes: 10% (4) Bosa, 3% (1) Candelaria, 3% (1) Chapinero, 3% (1) Ciudad Bolívar, 15% (6) Engativá, 8% (3) Fontibón, 10% (4) Kennedy, 5% (2) Rafael Uribe Uribe, 5% (2) San Cristóbal, 3% (1) Santa Fe, 18% (7) Suba, 5% (2) Teusaquillo, 3% (1) Tunjuelito, 10% (4) Usaquén y un 3% (1) respondieron la opción NS/NR.



### 6.3 OCUPACIÓN

Grafica 4. Ocupación



Fuente: Oficina atención al ciudadano

De acuerdo con el resultado de puede observar que, de los 40 ciudadanos encuestados, desarrollan diferentes actividades económicas y con diferente nivel de estudio, se interesan por el bienestar del animal de compañía, a continuación, se da a conocer el porcentaje: un 8% (3) Abogado, 8% (3) Ama de casa, 3% (1) Bombero Oficial, 3% (1) Contadora, 8% (3) Docente, 3% (1) Economista, 33% (13) Empleado, 15% (6) Estudiante, 15% (6) Independiente, 3% (1) Mensajero, 3% (1) Pensionado y un 3% (1) indico la opción NS/NR.

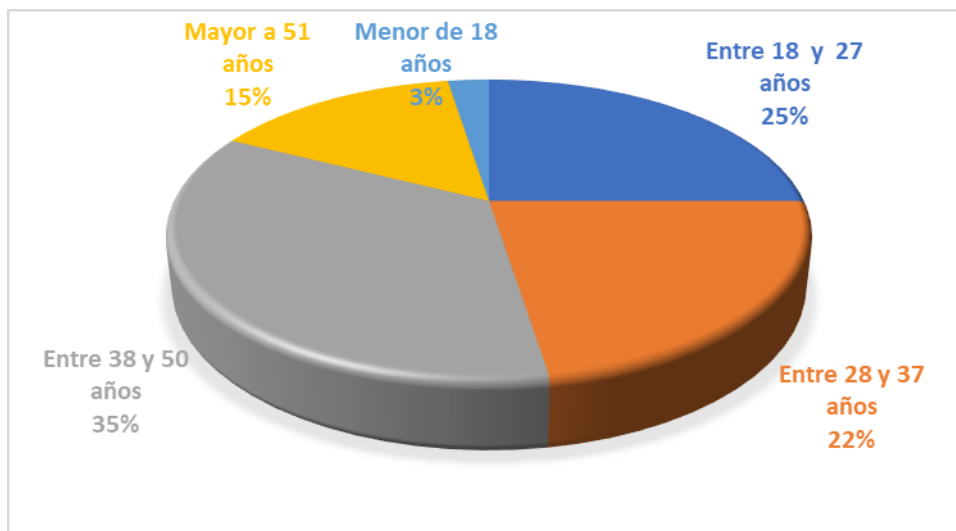
### 6.4. Edad

Durante el mes de mayo se observó que del 100% (40) de los ciudadanos encuestados se encuentran en un rango de edad entre un 25% (10) Entre 18 y 27 años, 23% (9) Entre 28 y 37, 35% (14) Entre 38 y 50 años, 15% (6) Mayor a 51 años y un 3% (1) Menor de 18 años, como se muestra a continuación:



**Rango de edad**

Grafica 5. Edad



Fuente: Oficina atención al ciudadano

**7. Preguntas de actitud, opinión y servicio.**

El objetivo de la pregunta 5 de la encuesta nos permite evaluar el tipo de servicio que los ciudadanos solicitan en el Instituto.

**7.1 Razón por la cual los usuarios encuestados requirieron servicio del Instituto.**

Tabla 4. Servicios prestados por el Instituto.

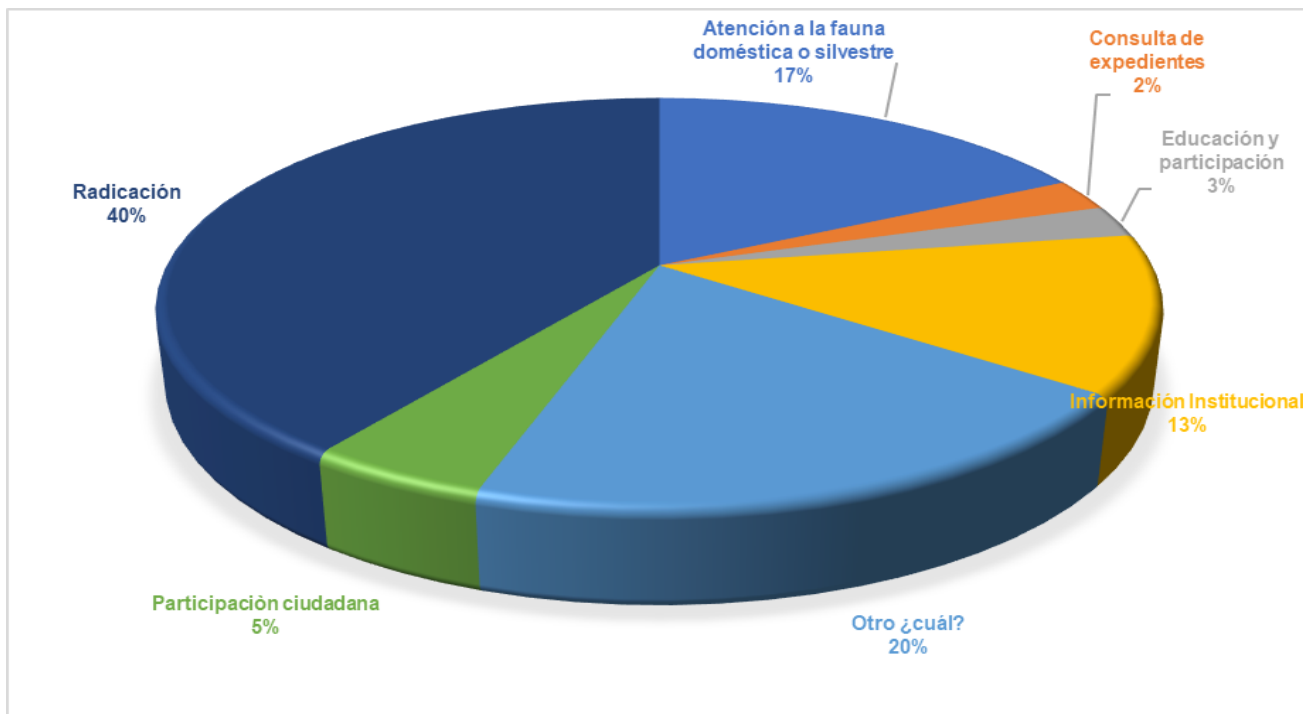
Servicio	Punto de Atención		
	SEDE PRINCIPAL	VIRTUAL	Total general
Atención a la fauna doméstica o silvestre	1	6	7
Consulta de expedientes		1	1
Educación y participación		1	1
Información Institucional		5	5
Otro ¿cuál?		8	8
Participación ciudadana	2		2
Radicación	15	1	16
<b>Total general</b>	<b>18</b>	<b>22</b>	<b>40</b>

Fuente: Oficina atención al ciudadano





Grafica 6. Porcentaje servicios requeridos por los ciudadanos.



Fuente: Oficina atención al ciudadano

En el mes de mayo de 2019 el 40% (16) de los usuarios encuestados se acercaron a los puntos de atención a realizar radicación de documentos; el 27% (7) Atención a la fauna doméstica o silvestre, 2% (1) Consulta de expedientes, 13% (5) información institucional, 3% (2) Participación ciudadana, el 2% (1) Educación y Participación y un 20% (8) indicaron Otro ¿cuál.

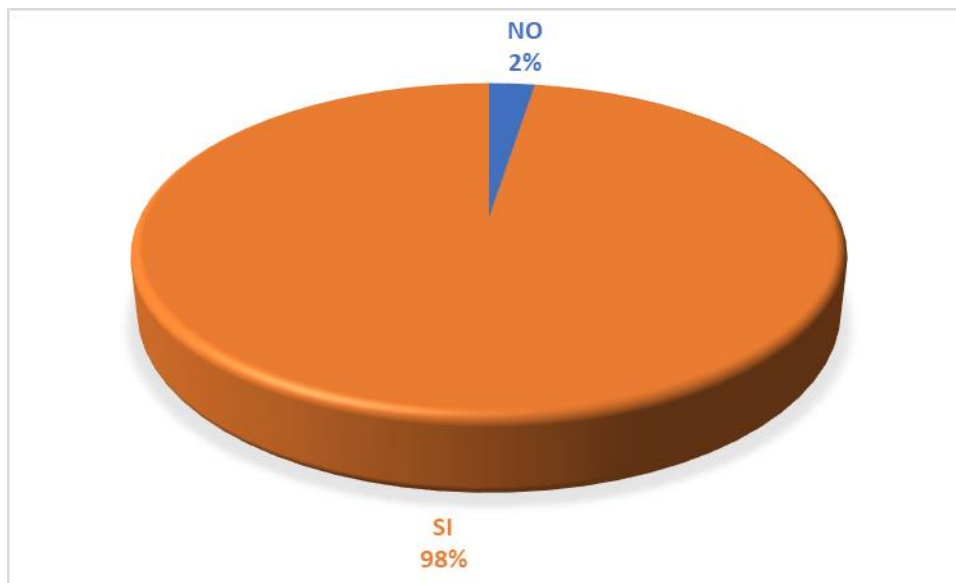
## 7.2 ¿Recibió un trato amable de la persona que lo atendió?

El objetivo de las preguntas 6 y 7 es medir el nivel de satisfacción del servicio prestado por parte del funcionario o contratista, y evaluar si este resolvió la inquietud del ciudadano de acuerdo con las competencias del Instituto.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
INSTITUTO DISTRITAL DE  
PROTECCION  
Y BIENESTAR ANIMAL

Grafica 7. Trato recibido por parte del servidor.



Fuente: Oficina atención al ciudadano

Del 100% (40) de los ciudadanos, un 98% (39) indicaron que recibieron un trato amable por parte del servidor que les brindó el servicio, mientras un 2% (1) mencionaron que no recibieron trato amable.

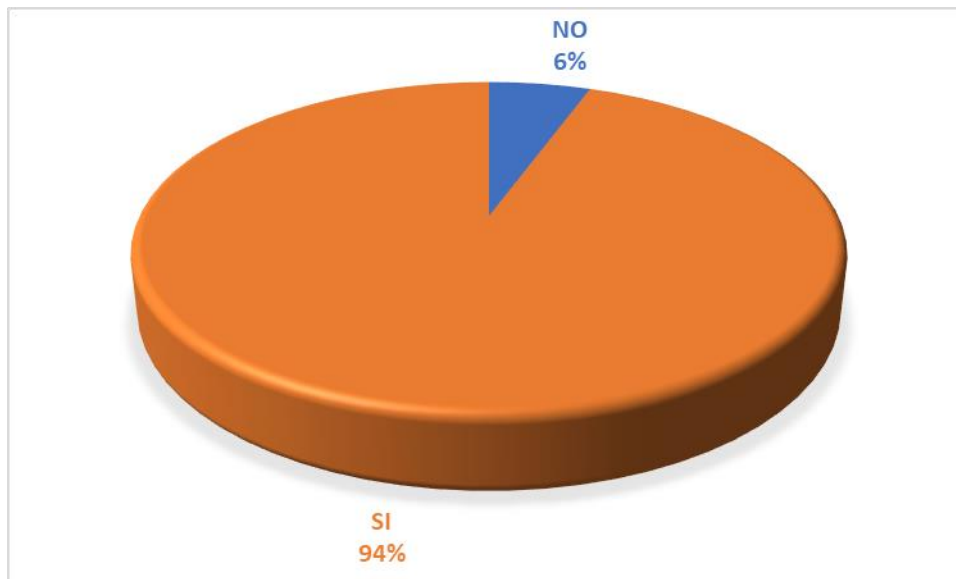
En este punto es de aclarar que un ciudadano indico en la pregunta numero 6 que no recibió un trato amable, ya que indica que la no se le brindo la información requerida ya que menciona que paso por tres canales de comunicación, no obstante, no indica que canal y tampoco aclara cual era el tema.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
INSTITUTO DISTRITAL DE  
PROTECCION  
Y BIENESTAR ANIMAL

### 3 ¿El servicio prestado en el Instituto resolvió sus dudas, inquietudes o necesidades?

Grafica 8. Porcentaje si se resolvió duda



Fuente: Oficina atención al ciudadano

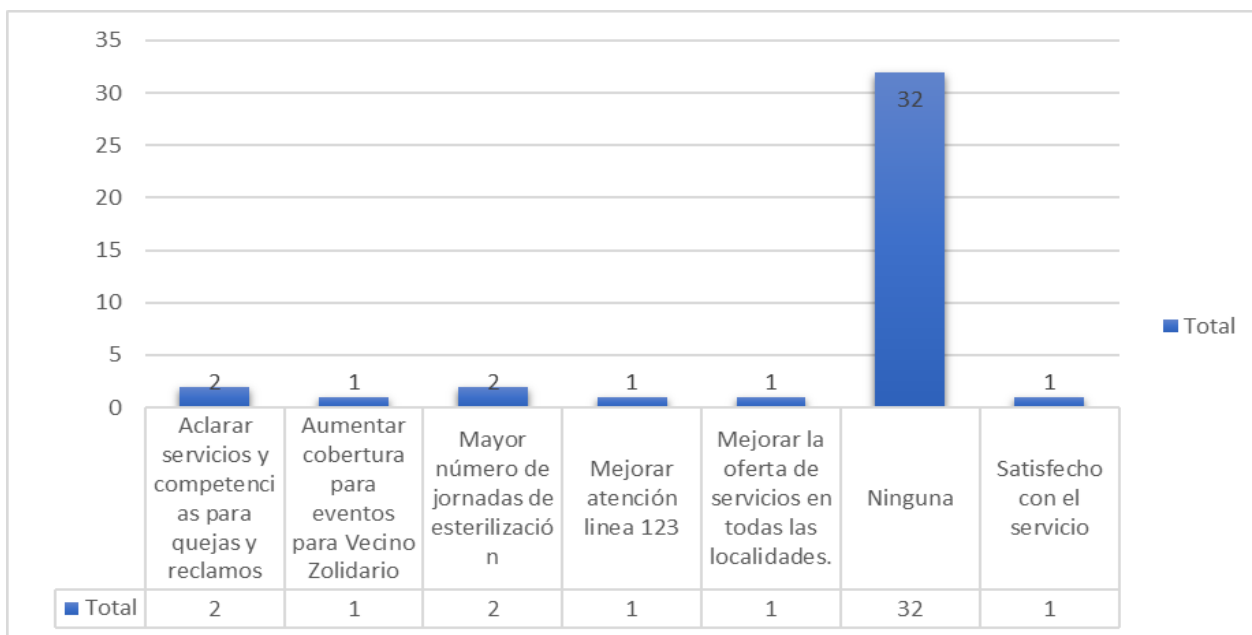
De la totalidad de ciudadanos atendidos el 100% (40) un 94% (31) indicaron que fueron resueltas las dudas o solicitudes sobre los servicios prestados por el Instituto y además que atención y la información brindada por parte de los servidores del instituto fue clara y concisa de acuerdo con las necesidades del ciudadano, mientras un 6% (9) mencionaron que no fueron resueltas sus dudas por parte del instituto.

Las personas que no encontraron solución a sus inquietudes y necesidades relacionan su insatisfacción con respecto a la prestación del servicio para atención de urgencias veterinarias y a la programación de jornadas de esterilización, en el mes de mayo no se realizaron jornadas dado que se estaba realizando la adjudicación de la licitación y reorganizando el programa con el fin de tener mayor cobertura.



## 8. Sugerencias

Grafica 9. Tipo de sugerencias



Fuente: Oficina atención al ciudadano

Durante el mes de mayo de 2019, mediante las encuestas realizadas a los ciudadanos, plasmaron en el campo de sugerencias su punto de vista sobre la atención que se les brindó y mencionaron mejoras a tener en cuenta en la prestación de los servicios por parte de la Entidad, las cuales se clasificaron para así brindar un indicador de cualificación dando como resultado que un 5 % (2) solicita aclarar servicios y competencias para quejas y reclamos; el 3% (1) Aumentar cobertura para eventos para “Vecino Zolidario”; el 5 % (2) Mayor número de jornadas de esterilización; el 3% (1) mejorar atención línea 123; el 3% (1) Mejorar la oferta de servicios en todas las localidades; el 3% (1) Satisfecho con el servicio 91% (31) y el 80% (30) no indicaron sugerencias.

Las sugerencias recogidas con relación a seguir mejorando en la prestación del servicio corresponden a:

- “Mayor cobertura en las localidades para esterilización de animales”.
- “Deberían tener presente las jornadas de esterilización y que se hagan por todas las localidades, esto porque siempre las hacen en las mismas localidades y omiten otras, por ejemplo, Bosa y Kennedy, Adicional deberían hacer más publicidad, más campañas y socialización, esto evitaría tanto maltrato animal por la superpoblación que se genera al no tener control, que sean más frecuentes estas jornadas”.
- “Mejorar la oferta de servicios en todas las localidades”.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL DE  
PROTECCIÓN  
Y BIENESTAR ANIMAL

- *“Tienen muy mal manejo a la hora de atender a las personas en cuanto a quejas y reclamos refiere, en lo personal pase por 3 canales de comunicación hasta poder llegar a este, en la mayoría me decían que ahí no se podía arreglar ese asunto, y lo peor es que desde el primer canal yo pregunté qué entonces cual era el indicado para ese tipo de problema y cuando me comunicaba al segundo que ahí no y así sucesivamente, insisto en que para mí es aún una emergencia grave y crítica como para que lo pasen a uno de canal de comunicación en canal de comunicación”.*
- *“Me remitieron a la línea 123, al área administrativa, a la alcaldía y no me solucionaron la urgencia”.*
- *“No está claro cuál es la función del instituto, la denuncia que se coloca en este caso no es para ver si como dice quién me entendió, que el animalito (fiera peligrosa y asesina pues ya ha matado varios perros lo que queremos es que se tomen medidas y se lo lleven de la comunidad)”.*
- *“Evento vecino solidario en la alameda dentro de los conjuntos de salitre, lo necesitamos urgente”.*

## 8. CONCLUSIONES

- En el mes de mayo los resultados de las encuestas de Satisfacción al ciudadano arrojaron que los ciudadanos están realizando uso de los diferentes canales de atención para dar a conocer situaciones de intervención por parte del Instituto de acuerdo con sus competencias y misionalidad.
- Los ciudadanos requieren que haya mayor cobertura y frecuencia de jornadas de esterilización canina y felina.
- Por otra parte, sugieren que se realice más publicidad, más campañas y socialización, de tenencia adecuada de nuestros animales de compañía, para evitar tanto maltrato animal por la superpoblación que se genera al no tener control.
- Dar mayor claridad sobre las competencias del Instituto hacia la comunidad, sobre el proceso de urgencias veterinarias.
- Aumentar cobertura del programa vecino zoolidario para propiedad horizontal.