



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

---

**OCTUBRE 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 octubre de 2019 se aplicaron 111 encuestas, las cuales nos permitieron medir el nivel satisfacción del ciudadano frente a la atención brindada en el Instituto, obteniendo así un 84% (93) de satisfacción, un 15% (17) de no satisfacción frente al servicio recibido y un 1 % (1) indicaron NS/NR (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.

Ahora bien, el porcentaje de ciudadanos que indicaron que no están satisfechos, plasmaron en las sugerencias que no se dio respuesta a clara a su petición o no están de acuerdo con la misma.

No obstante, la falta de conocimiento por parte de los ciudadanos frente a las competencias asignadas al instituto, hacen que los mismos desconozcan los protocolos de atención y el alcance para la prestación del servicio.

En el mes de octubre aumento el número de ciudadanos que aplicaron a la encuesta presencial, dado a que se asistió jornadas zoolidarias.

## 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.

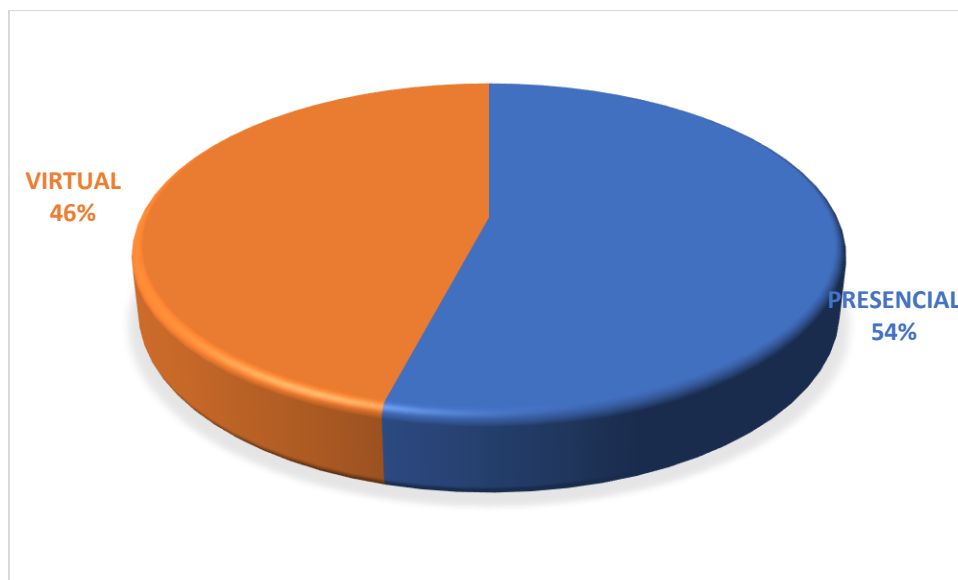
Con el fin de medir la satisfacción ciudadana respecto a la prestación de servicio, durante el mes de octubre se aplicaron ciento once (111) encuestas de satisfacción a la ciudadanía (código PA01-PRO1-F07 Versión 2.0), de manera presencial y a través del canal virtual (correo) como se muestra a continuación:

Tabla 1. Número de ciudadanos encuestados

| ATENCIÓN             | NO. DE ENCUESTAS |
|----------------------|------------------|
| PRESENCIAL           | 60               |
| VIRTUAL              | 51               |
| <b>Total general</b> | <b>111</b>       |

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Grafica 1. Porcentaje puntos de atención



Fuente: Oficina atención al ciudadano

Durante el mes de octubre se prestó el servicio de atención presencial (sede principal – jornadas zoolidarias) y virtual, se aplicaron 111 encuestas, para medir el nivel de satisfacción del servicio, de la siguiente manera: 54% (60) y un 46% (51) respectivamente.

## 6. Caracterización de los usuarios



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL  
DE PROTECCIÓN  
Y BIENESTAR ANIMAL

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

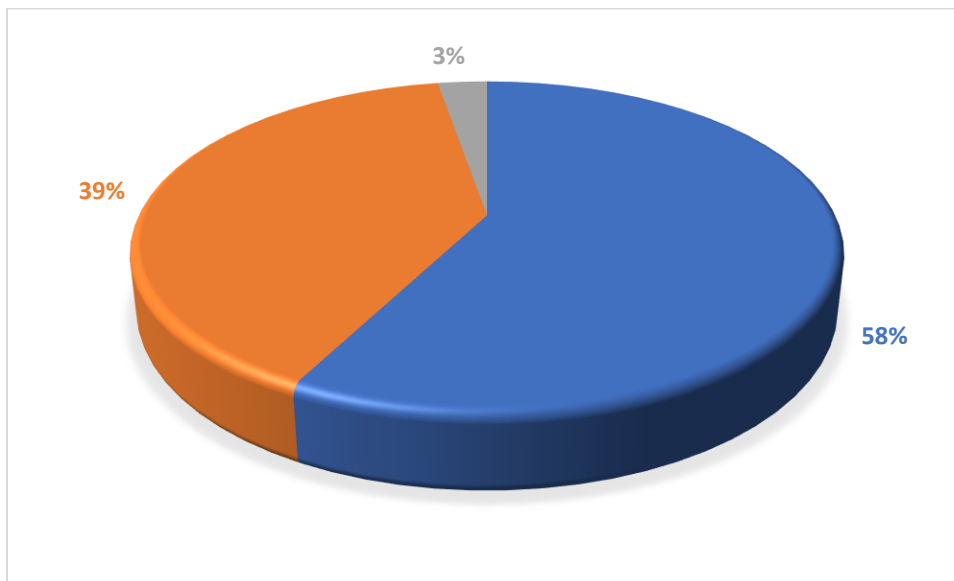
Se evidencia que la población que más solicitó o consultó sobre los servicios del Instituto para el mes de octubre fueron del género femenino 58% (64) y un 39% (44) del género masculino y un 3%(3) indico NS/NR.

Tabla 3. Género

| Género               | Número de ciudadanos |
|----------------------|----------------------|
| F                    | 64                   |
| M                    | 44                   |
| NS/NR                | 3                    |
| <b>Total general</b> | <b>111</b>           |

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Grafica 2. Porcentaje de Género

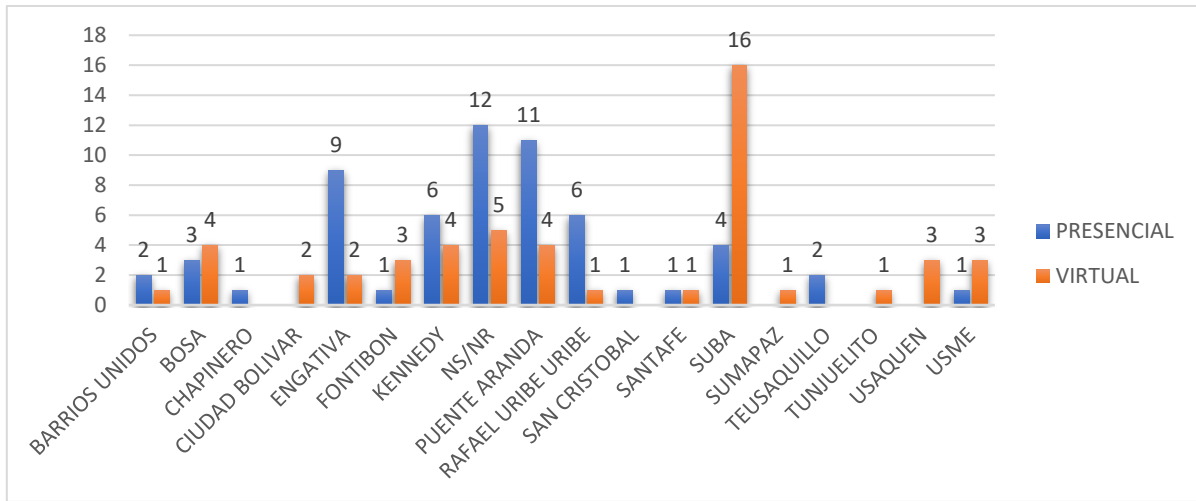


Fuente: Oficina atención al ciudadano



## 6.2 LOCALIDAD

Grafica 3. Localidad



Fuente: Oficina atención al ciudadano

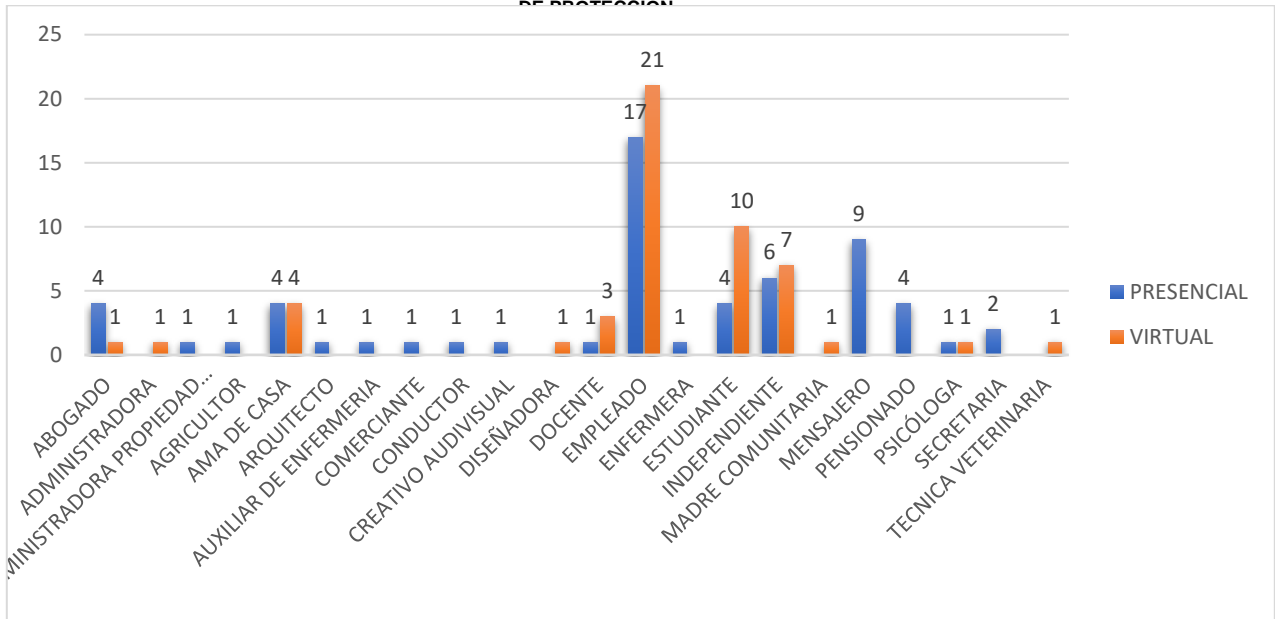
De las 20 localidades del Distrito se observa que la mayor afluencia de ciudadanos que requirió algún servicio ante al instituto fueron las siguientes: 3% (3) Barrios Unidos, 6% (7) Bosa, 1% (1) Chapinero, 2% (2) Ciudad Bolívar, 10% (11) Engativá, 4% (4) Fontibón, 9% (10) Kennedy, 14% (15) Puente Aranda, 6% (7) Rafael Uribe Uribe, 6% (7) San Cristóbal, 2% (2) Santa fe, 18% (20) Suba, 1% (1) Sumapaz, 2% (2) Teusaquillo, 1% (1) Tunjuelito, 3% (3) Usaquén, 4% (4) Usme y un 15% (17) indicaron NS/NR.

## 6.3 OCUPACIÓN

Grafica 4. Ocupación



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



Fuente: Oficina atención al ciudadano

De acuerdo con el resultado de puede observar que, de los 111 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 más representativo: 34% (38) Empleado, 13% (14) Estudiante, 12% (13) Independiente, 8% (9) Mensajero, 7% (8) Ama de Casa, 4% (4) Docente, 4% (4) Pensionado, 5% (5) Abogado.

#### 6.4. Edad

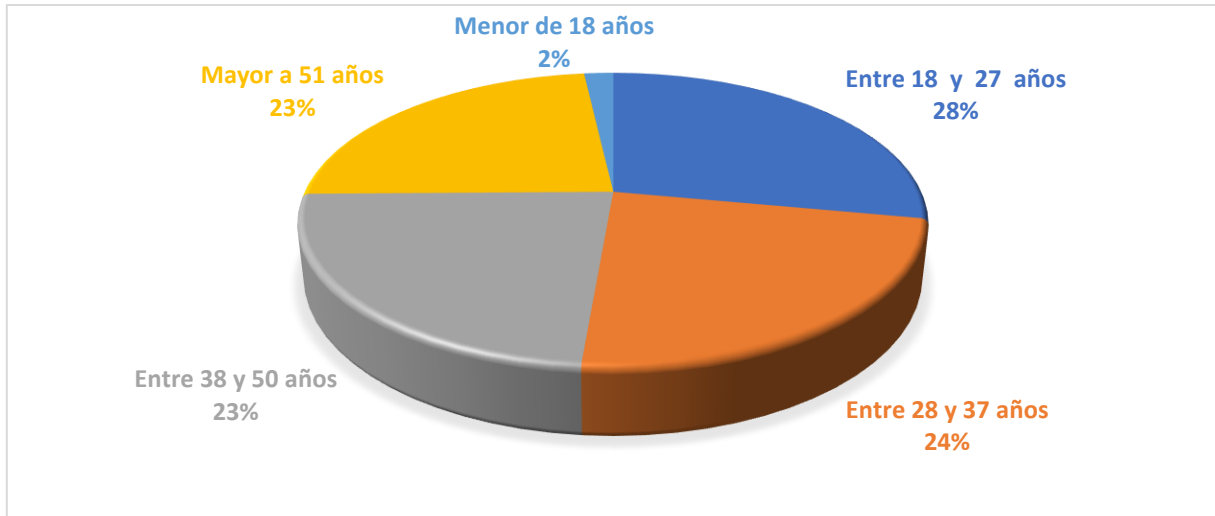
Durante el mes de octubre se observó que del 100% (111) de los ciudadanos encuestados se encuentran en un rango de edad entre un 28% (31) Entre 18 y 27 años, 23% (26) Entre 28 y 37 años, 23% (26) Entre 38 y 50 años, 23% (26) Mayor a 51 años y un 2% (2) Menor de 18 años, como se muestra a continuación:

| Edad                 | Número de ciudadanos |
|----------------------|----------------------|
| Entre 18 y 27 años   | 31                   |
| Entre 28 y 37 años   | 26                   |
| Entre 38 y 50 años   | 26                   |
| Mayor a 51 años      | 26                   |
| Menor de 18 años     | 2                    |
| <b>Total general</b> | <b>111</b>           |



## 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.

| Servicios                                 | CANAL DE ATENCIÓN |           |                |
|---|-------------------|-----------|----------------|
|   | PRESENCIAL        | VIRTUAL   | Total, general |
| Atención a la fauna doméstica o silvestre | 17                | 17        | 34             |
| Consulta de expedientes                   | 2                 |           | 2              |
| Educación y participación                 | 1                 |           | 1              |
| Información Institucional                 |                   | 4         | 4              |
| NS/NR                                     | 3                 |           | 3              |
| OTRO ¿Cuál?                               | 6                 | 20        | 26             |
| Radicación                                | 31                | 10        | 41             |
| <b>Total general</b>                      | <b>60</b>         | <b>51</b> | <b>111</b>     |

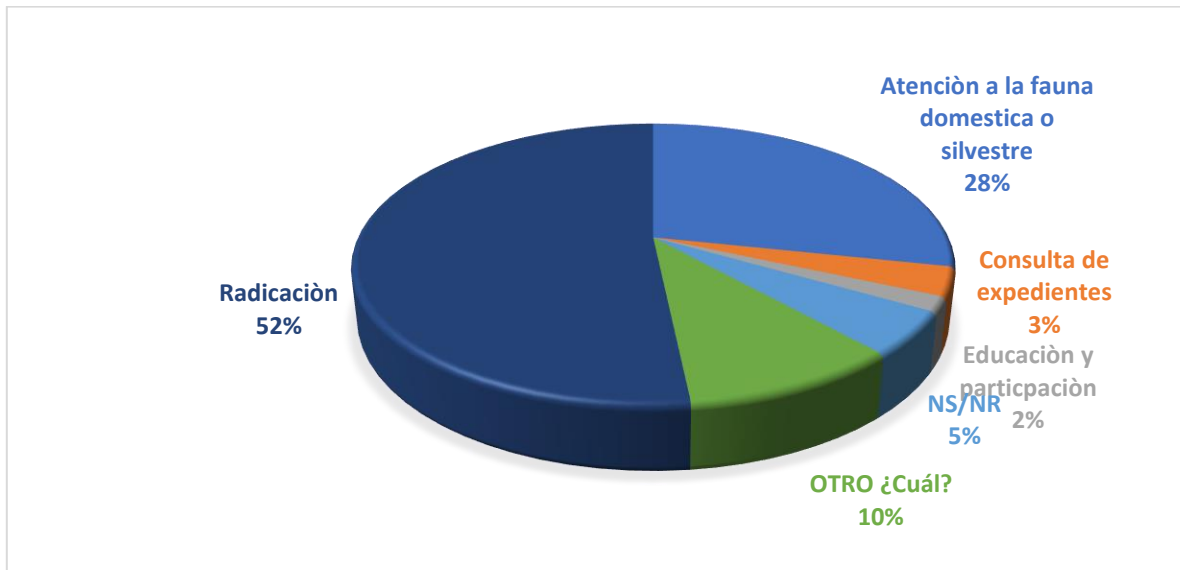
Fuente: Oficina atención al ciudadano





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

Grafica 6. Porcentaje servicios requeridos por los ciudadanos.



Fuente: Oficina atención al ciudadano

En el mes de octubre de 2019 el 52% (41) de los usuarios encuestados se acercaron a los puntos de atención a realizar radicación de documentos; el 28% (34) Atención a la fauna doméstica o silvestre, 3% (2) Consulta de expedientes, 4% (4) información institucional, 1% (1) Educación y participación, 10% (26) OTRO ¿Cuál? (hace referencia a implantación de microchip y esterilización).

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

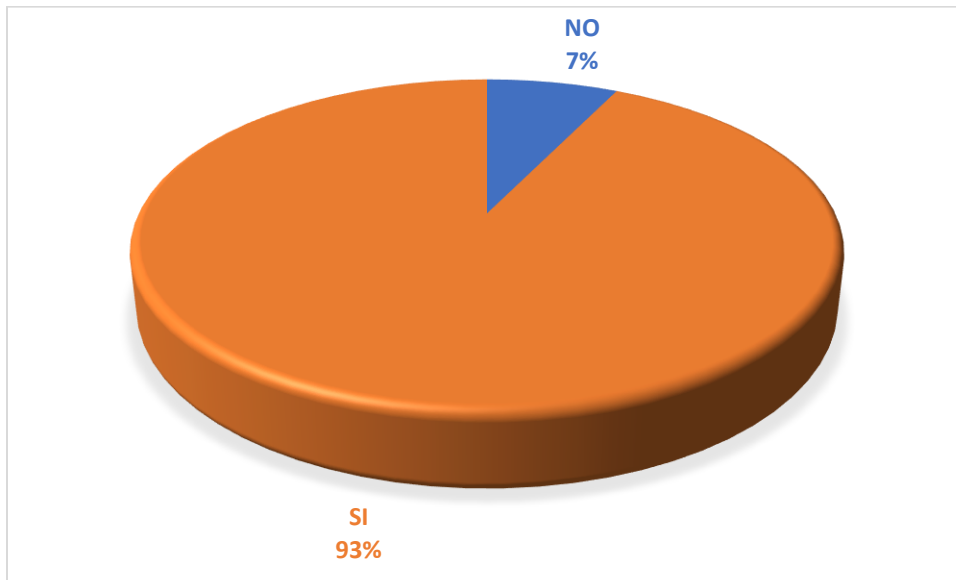
El objetivo de las preguntas 6 y 7 es medir el nivel de satisfacción del servicio prestado por parte del funcionario o contratista, y evaluar si este resolvió la inquietud del ciudadano de acuerdo con las competencias del Instituto.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL  
DE PROTECCION  
Y BIENESTAR ANIMAL

Grafica 7. Trato recibido por parte del servidor.



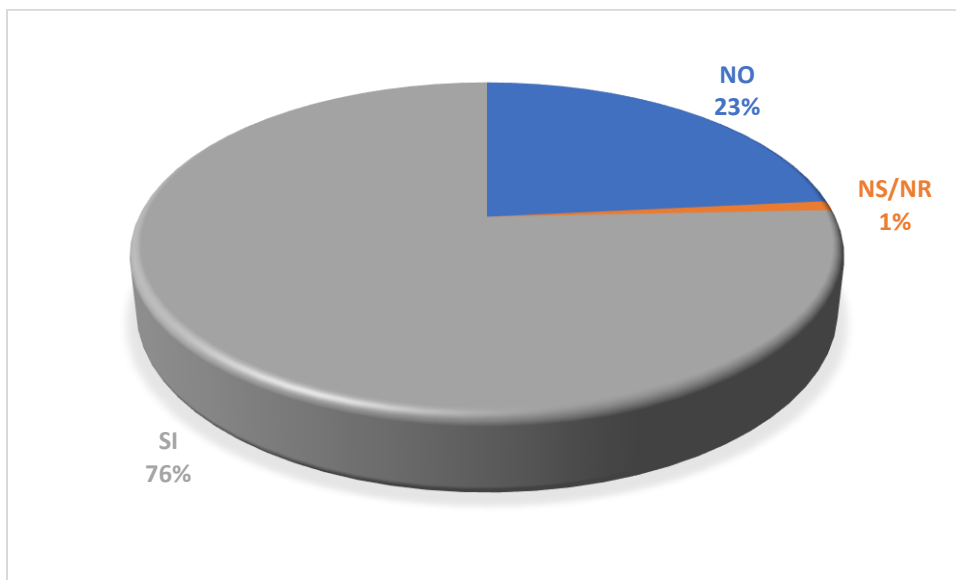
Fuente: Oficina atención al ciudadano

Del 100% (111) de los ciudadanos, un 93% (103) indicaron que recibieron un trato amable por parte del servidor que les brindó el servicio, mientras un 7% (8) mencionaron que no recibieron trato amable.

En este punto es de aclarar que los ciudadanos que indicaron no recibir trato amable fueron atendidos por el canal virtual (correo), dentro de las sugerencias plasman inconformidad con la respuesta brindada a sus solicitudes y mayor agilidad en los procesos de atención a urgencias y brigadas médicas.

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

Grafica 8. Porcentaje si se resolvió duda





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL  
DE PROTECCION  
BIENES PAR ANIMAL

Fuente: Oficina Atención al Ciudadano

De la totalidad de ciudadanos atendidos el 100% (111) un 76% (84) 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 23% (26) mencionaron que no fueron resueltas sus dudas por parte del instituto y un 1% (1) indicaron NS/NR.

Las personas que no encontraron solución a sus inquietudes y necesidades son aquellas cuyo medio de atención utilizado fue virtual dado a que la respuesta no es inmediata, sino que se debe radicar la petición al área de acuerdo con la situación expuesta.

## 8. Sugerencias

Grafica 9. Tipo de sugerencias

| Etiquetas de fila   | Cuenta de OCUPACIÓN |
|---|---------------------|
| Atención de urgencias 24 horas, 7 días a la semana.                                     | 1                   |
| Difusión en la localidad.   | 1                   |
| Inconformidad con respuesta dada.   | 15                  |
| Insatisfecho con el servicio recibido.  | 5                   |
| Mas operativos para las zonas en restrepo y chapinero, para tráfico ilegal de animales. | 1                   |
| Mas orden, e información más clara.   | 1                   |
| Mayor número de jornadas de esterilización los fines de semana.                         | 1                   |
| Ninguna   | 79                  |
| Procesos e intervención en casos de maltrato más ágiles.                                | 2                   |
| Realizar más jornadas de esterilización.  | 3                   |
| Tener más sedes por lo menos una en cada localidad.                                     | 1                   |
| Ubicar zona de parqueo para sus visitantes.   | 1                   |
| <b>Total, general</b>   | <b>111</b>          |

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Durante el mes de octubre 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: el 1% (1) Atención de urgencias 24 horas , 7 días a la semana, 1% (1) Difusión en la localidad, 14% (15) Inconformidad con respuesta dada, 5% (5) insatisfecho con el servicio recibido, 1% (1) Mas operativos para las zonas en restrepo y chapinero, para tráfico ilegal de animales, 1% (1) Mas orden, e información más clara, 1% (1) Mayor número de jornadas de esterilización los fines de semana, 2% (2) Procesos e intervención en casos de maltrato más ágiles, 3% (3) Realizar más jornadas de esterilización, 1% (1) Tener más sedes por lo menos una en cada localidad, 1% (1) Ubicar zona de parqueo para sus visitantes.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL  
DE PROTECCION  
BIENESPARA ANIMAL

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

*“Difusión en la localidad.”*

*“Hacer más jornadas de esterilización.”*

*“Jornadas más frecuentes”*

*“Jornadas más seguidas.”*

*“Ubicar zona de parqueo para sus visitantes.”*

*“Atención de urgencias 24 horas, 7 días.”*

*“Tener más sedes por lo menos una en cada localidad.”*

*“Dar ayuda y solución a los radicados para que ustedes pongan cuidado tiene quien estar muerta la mascota pésima esta fundación no sirve.”*

*“ES INCREIBLE QUE REPORTE EL MAL ESTADO DE UN GATO Y ME RESPONDAN QUE NO ESTA GRAVE NI SE VA A MORIR POR ESO NO HICIERON NADA NISQUIERA IR A LUGAR A MIRARLO Y LLEVARLO A UN LUGAR APTO PARA EL Y SU ESTADO.”*

*“Varias quejas por un animal maltratado por un drogadicto y no funciona.”*

*“No debían tratar todos los casos con una plantilla. Si yo acudo pidiendo orientación para entregar un animal, la respuesta no debe ser una amenaza.”*

*“Hagan su trabajo, esa es mi sugerencia, no están cumplimiento sus responsabilidades, de nada sirve hacer una denuncia con ustedes sino hacen nada al respecto.”*

*“Debo bajar la app, voy a buscarla, sin embargo, sugiero que deberían tener en el trámite de adopción, en la siguiente etapa, el comportamiento del perrito, para estar más informado, gracias.”*

*“Mi solicitud es que las autoridades liberen un gatito amarrado en la mencionada dirección, pero hasta el momento no ha habido respuesta.”*

*“Mas orden, e información más clara.”*

*“No dan una respuesta clara ante mi petición.”*

*“Soluciones más rápidas ya que de ellos depende el bienestar de un ser vivo que está en peligro no esperar a que suceda un percance más grave o la muerte de un ser tan valioso como es un animalito abandonado gracias”*

*“No resolvieron las inquietudes y estas afectan directamente a menores de edad.”*

*“Me parece qué piden mucha información cómo vídeos o fotos en lugar de ir al lugar y actuar. Me imagino que los gaticos seguirán surgiendo en la calle. Gracias “*

*“Deban prestar un trabajo a consciencia...cuando se radica un oficio hagan el tramita como debe ser”*

*“Nunca fueron a revisar el caso del animal en estado de abandono.”*

*“Cuando se habla de animales que pertenecen a recicladores es imposible entregar una dirección exacta, no estoy de acuerdo en que pidan una dirección exacta.”*

Avda. Calle 116 No. 70G-82

[proteccionanimal@alcaldiabogota.gov.co](mailto:proteccionanimal@alcaldiabogota.gov.co)

Bogotá D.C



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal  
IDPYBA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL  
DE PROTECCION  
BIENESTAR ANIMAL

*“Nunca me dieron respuesta de la solicitud que pedi, se supone q es protección y bienestar animal, pero en realidad no ve ninguna ayuda para la perrita q me encontré. Y uno llama al 123 para q lleven a la perrita y nunca llega nadie.”*

*“MAS ATENCION Y DECOMISO DE ANIMALITOS EN LAS PLAZAS DEL RESTREPO Y EN CHAPINERO, NO HAY SUFICIENTES OPERATIVOS PARA ACABAR CON EL TRAFICO ILEGAL DE ANIMALES.”*

*“Deberían prestar ayuda no complicarle la vida a él q se preocupa por el bienestar de un anima lito yo me dirijo a ustedes por un perro en abandono y enfermo para q le brinden apoyo como entidad y ustedes me ponen a buscar datos y numero de documento del propietario del perro y fotos y una cantidad de cosas q no son importantes en este momento yo creería q deberían dar más importancia a la vida del perro .q a la persona q lo dejo tirado gracias pero espere más de ustedes como entidad me doy cuenta q solo quieren buscar culpables y no ayudar a el más afectado q en este caso sería el perro yo tampoco puedo hacer nada ante eso no puedo cargar con responsabilidades de los demás ustedes si ya q creo q están para ayudar.”*

## 8. CONCLUSIONES

- A pesar de que el 84% de los ciudadanos se sienten satisfechos con el servicio y atención brindada, sugieren realizar más las jornadas de esterilización los fines de semana.
- Se les sugiere tener en cuenta las fechas de términos de ley de acuerdo con el Artículo 14. Ley 1755 de 2015 para contestar las peticiones o solicitudes de información, para que al ciudadano le llegue la respuesta dentro de los términos.
- Se les sugiere a el área validar bien las respuestas que se van a brindar, ya que un 14% (15) indicaron inconformidad por respuesta suministrada y falta de claridad de estas.
- Sugieran mejorar el proceso de adopción en cuanto la APP *“sugiero que deberían tener en el trámite de adopción, en la siguiente etapa, el comportamiento del perrito, para estar más informado, gracias.”*
- *Durante los últimos informes de satisfacción los ciudadanos solicitan que haya puntos de atención en las localidades.*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL  
DE PROTECCION  
Y BIENESTAR ANIMAL

- *A pesar de las campañas de esterilización que se han venido realizando por localidades y al cambio de metodología por zonas, y a que le ciudadano puede asistir a cualquier punto, los mismos sugieren que se realicen mas campañas de esterilización.*
- *Para este mes se observa un 5% (5) de los ciudadanos están inconformes con el servicio prestado, ya que mencionan que nos se le ayudo con los casos expuestos de maltrato y abandono.*

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