



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

---

**SEPTIEMBRE 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 septiembre de 2019 se aplicaron 109 encuestas, las cuales nos permitieron medir el nivel satisfacción del ciudadano frente a la atención brindada en el Instituto, obteniendo así un 88% (95) de satisfacción, un 11% (11) de no satisfacción frente al servicio recibido y un 1 % (2) 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 se les resolvió las dudas planteadas, sugieren mayor agilidad en los procesos, canales claros, fáciles de acceder y usar para reportar casos de maltrato y abandono animal, inconformidad ante las respuestas dadas, 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 septiembre aumento el número de ciudadanos que aplicaron a la encuesta presencial, dado a que se asistió jornadas zoolidarias.

Por otra parte, se observó que los rangos más representativos de edad de los ciudadanos que acuden al Instituto se encuentran entre 28 y 37 años 27% (29) y los 38 y 50 años un 29% (32).

## 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.

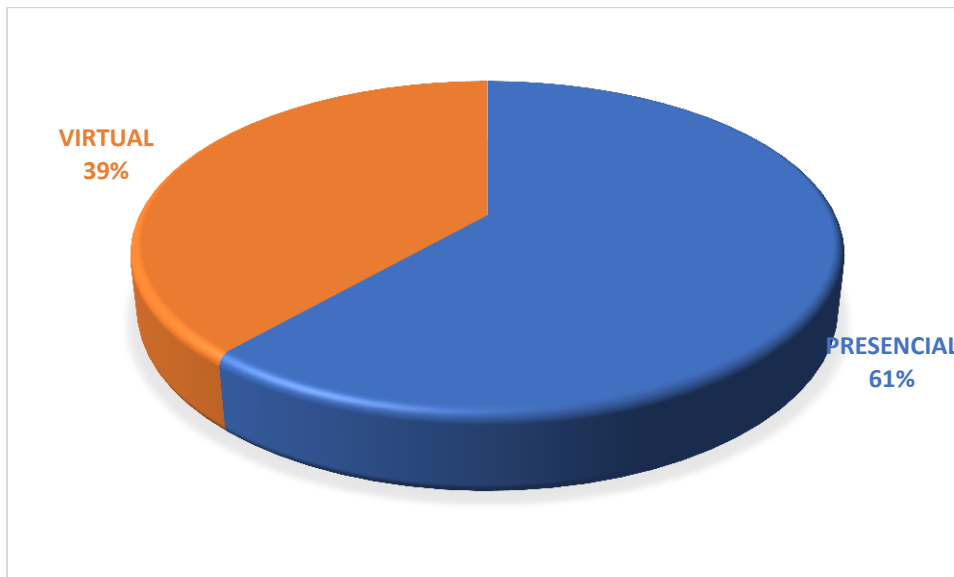
Con el fin de medir la satisfacción ciudadana respecto a la prestación de servicio, durante el mes de septiembre se aplicaron ciento nueve (109) encuestas de satisfacción a la ciudadanía (código PA01- PRO1-F07 Versión 2.0), de manera presencial y a través del canal virtual (correo) como se muestra a continuación:

Tabla 1. Número de ciudadanos encuestados

ATENCIÓN	NO. DE ENCUESTAS
PRESENCIAL	67
VIRTUAL	42
<b>Total general</b>	<b>109</b>

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Grafica 1. Porcentaje puntos de atención



Fuente: Oficina atención al ciudadano

Durante el mes de septiembre se prestó el servicio de atención presencial (sede principal – jornadas zoolidarias) y virtual, se aplicaron 109 encuestas, para medir el nivel de satisfacción del



servicio, de la siguiente manera: 61% (67) y 39% (42) 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

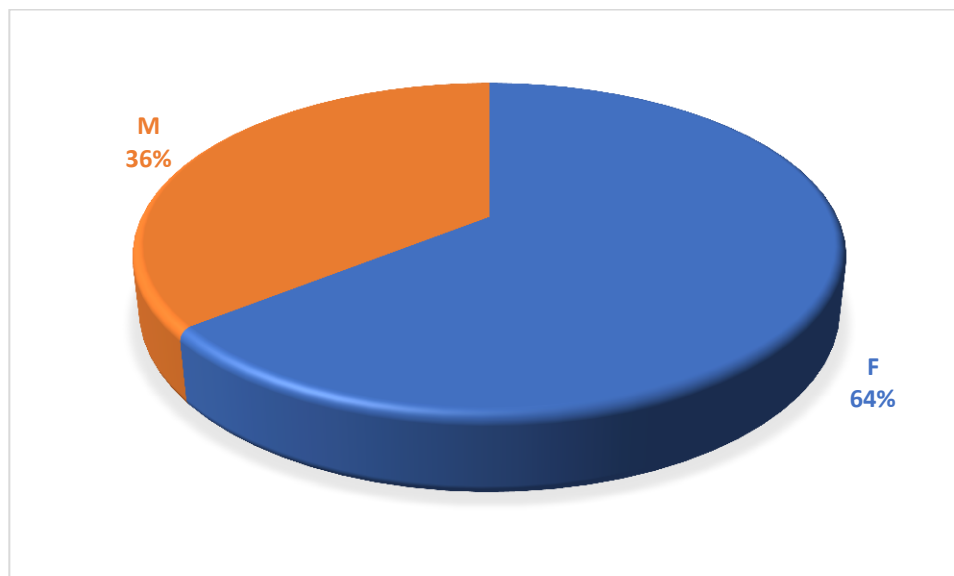
Se evidencia que la población que más solicitó o consultó sobre los servicios del Instituto para el mes de septiembre fueron del género femenino 54% (59) y un 36 % (49) del género masculino y un 1% indico NS/NR

Tabla 3. Género

Género	Número de ciudadanos
F	59
M	49
NS/NR	1
<b>Total general</b>	<b>109</b>

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Grafica 2. Porcentaje de Género

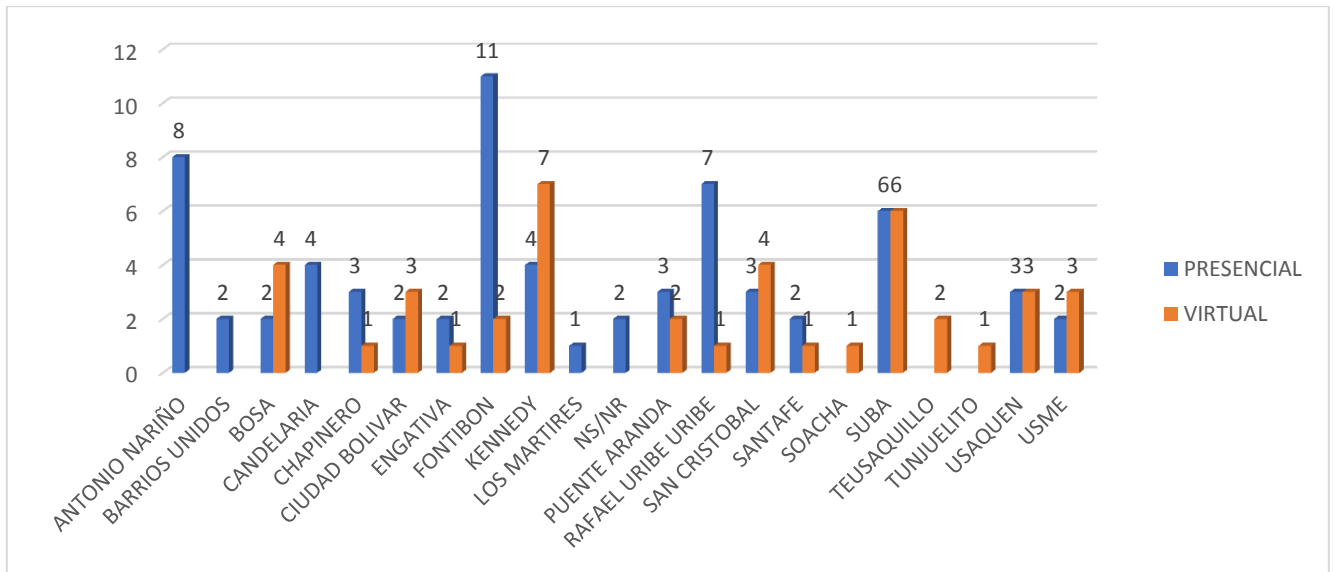


Fuente: Oficina atención al ciudadano



## 6.2 LOCALIDAD

Grafica 3. Localidad



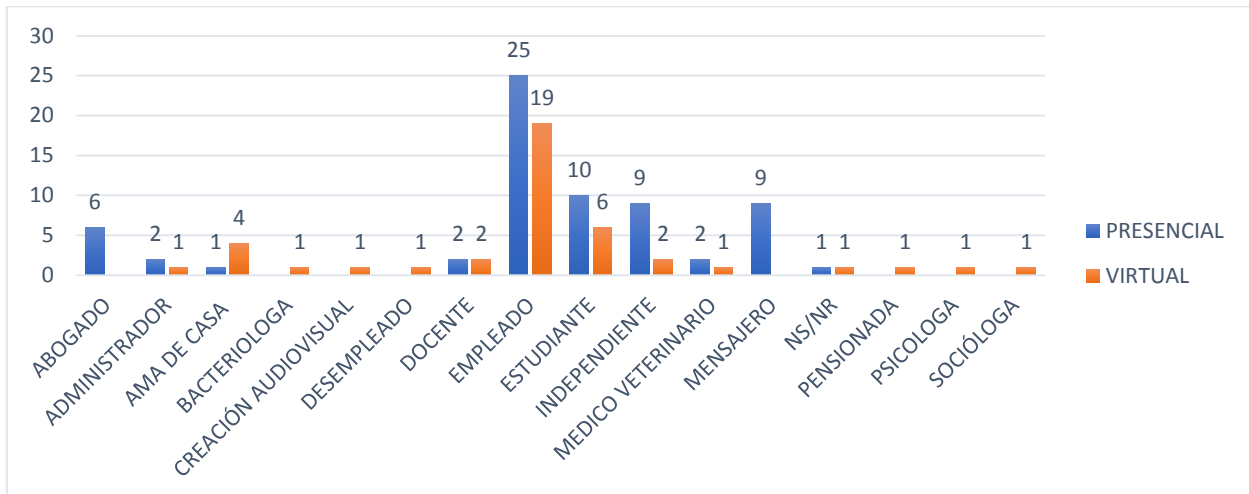
Fuente: Oficina atención al ciudadano

De las 20 localidades del Distrito se observa que la mayor afluencia de ciudadanos que requirió algún servicio ante al instituto fueron las siguientes: 7% (8) Antonio Nariño, 2% (2) Barrios Unidos, 6% (6) Bosa, 4% (4) Candelaria, 4% (4) Chapinero, 5% (5) Ciudad Bolívar, 3% (3) Engativá, 12% (13) Fontibón, 10% (10) Kennedy, 1% (1) Los mártires, 5% (5) Puente Aranda, 7% (8) Rafael Uribe Uribe, 6% (7) San Cristóbal, 3% (3) Santa fe, 1%(1) Soacha, 11% (12) Suba, 2% (2) Teusaquillo, 1% (1) Tunjuelito, 6% (6) Usaquén, 5% (5) Usme y un 2% (2) indicaron NS/NR.



### 6.3 OCUPACIÓN

Grafica 4. Ocupación



Fuente: Oficina atención al ciudadano

De acuerdo con el resultado se puede observar que, de los 109 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: 6% (6) Abogado, 3% (3) Administrador, 5% (5) Ama de casa, 1% (1) Bacteriología, 1% (1) Creación audiovisual, 1% (1) Desempleado, 4% (4) Docente, 40% (44) Empleado, 15% (16) Estudiante, 3% (3) Medico veterinario, 8% (9) Mensajero, 1% (1) Pensionada, 1% (1) Psicóloga, 1% (1) Socióloga y un 2% (1) indicaron NS/NR.

### 6.4. Edad

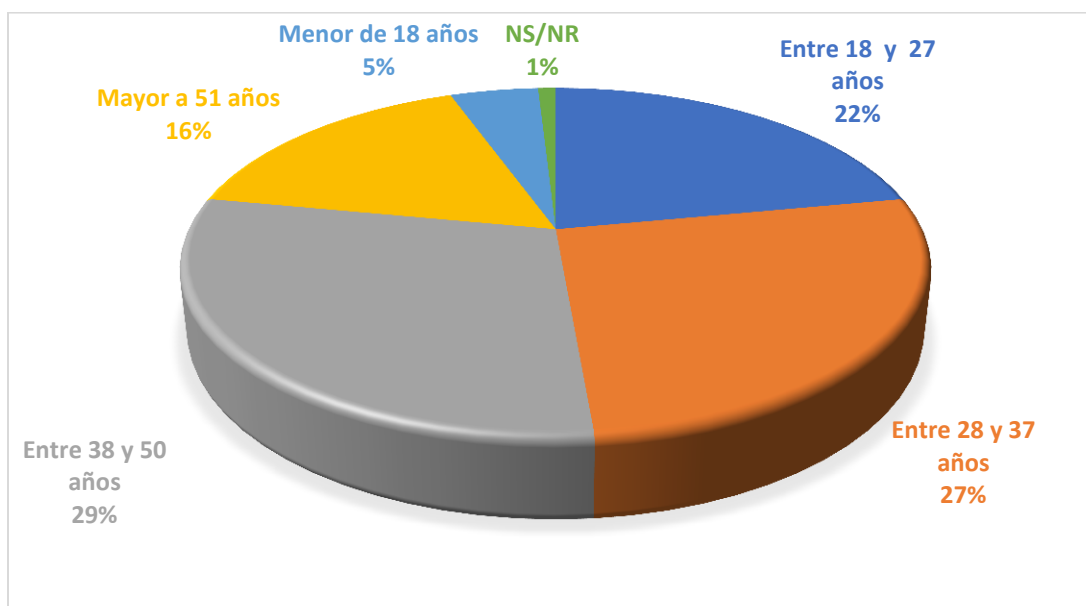
Durante el mes de septiembre se observó que del 100% (109) de los ciudadanos encuestados se encuentran en un rango de edad entre 18 y 27 años un 22% (24), entre 28 y 37 años un 27% (11), entre 38 y 50 años el 29% (32), mayor a 51 años un 17% (18), el 5% (5) menor de 18 años y un 1% (1) indicaron NS/NR, como se muestra a continuación:

Edad	Número de ciudadanos
Entre 18 y 27 años	24
Entre 28 y 37 años	29
Entre 38 y 50 años	32
Mayor a 51 años	18
Menor de 18 años	5
NS/NR	1
<b>Total general</b>	<b>109</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		Total general
	PRESENCIAL	VIRTUAL	
Atención a la fauna doméstica o silvestre	14	20	34
Consulta de expedientes	1		1
Educación y participación	3	2	5
Información Institucional		4	4
NS/NR		2	2



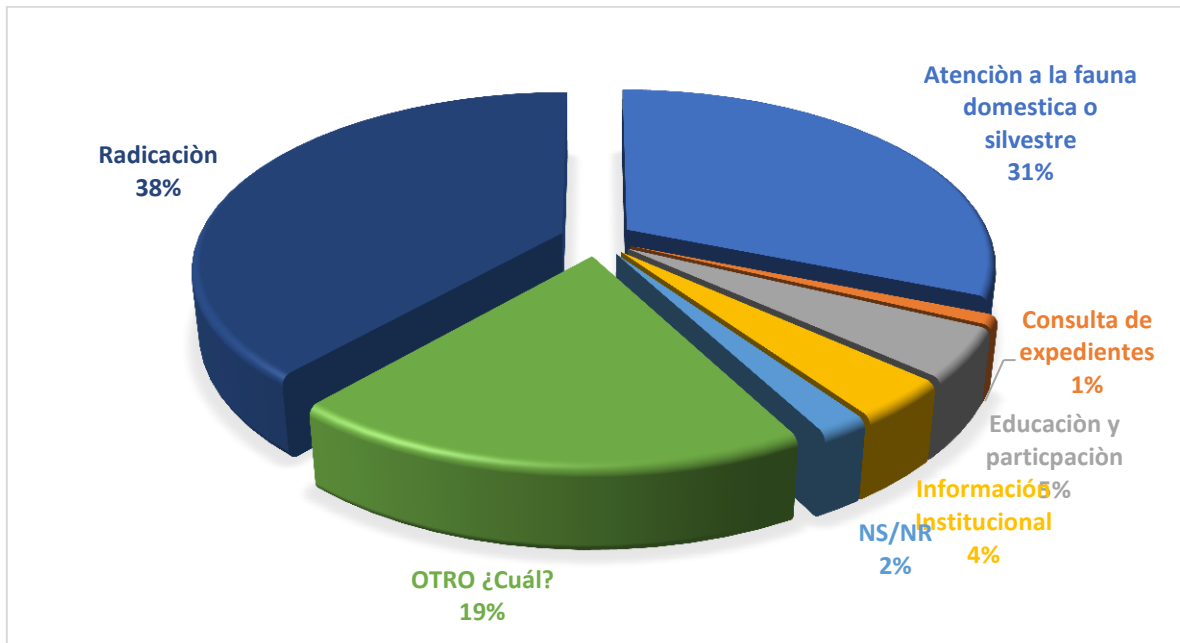


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
INSTITUTO DISTRITAL  
DE PROTECCIÓN  
Y BIENESTAR ANIMAL

OTRO ¿Cuál?	13	8	21
Radicación	36	6	42
<b>Total general</b>	<b>67</b>	<b>42</b>	<b>109</b>

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Grafica 6. Porcentaje servicios requeridos por los ciudadanos.



Fuente: Oficina atención al ciudadano

En el mes de septiembre de 2019 el 39% (42) de los usuarios encuestados se acercaron a los puntos de atención a realizar radicación de documentos; el 31% (34) Atención a la fauna doméstica o silvestre, 1% (1) Consulta de expedientes, 4% (4) información institucional, 5% (5) Educación y participación, 19% (21) OTRO ¿Cuál? (hace referencia a implantación de microchip).

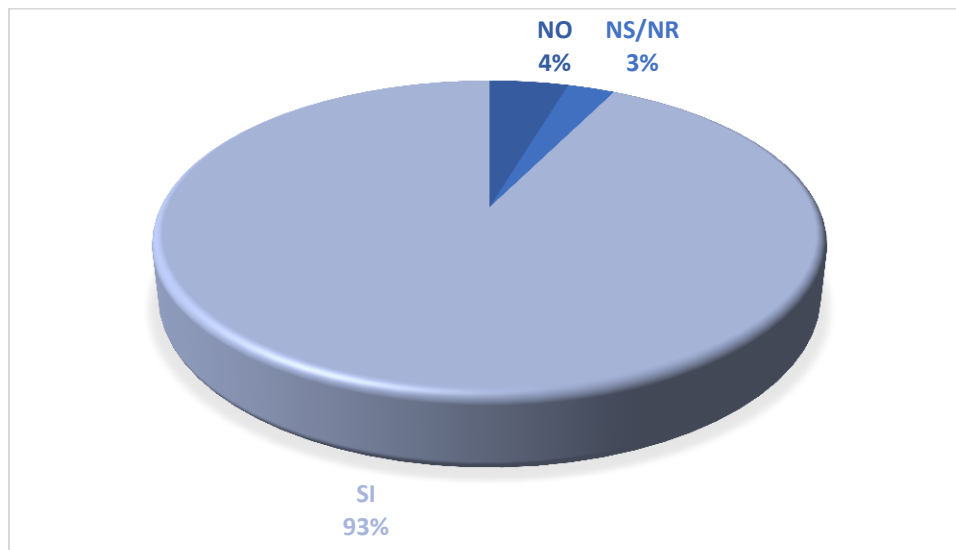
## 7.2 ¿Recibió un trato amable de la persona que lo atendió?

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

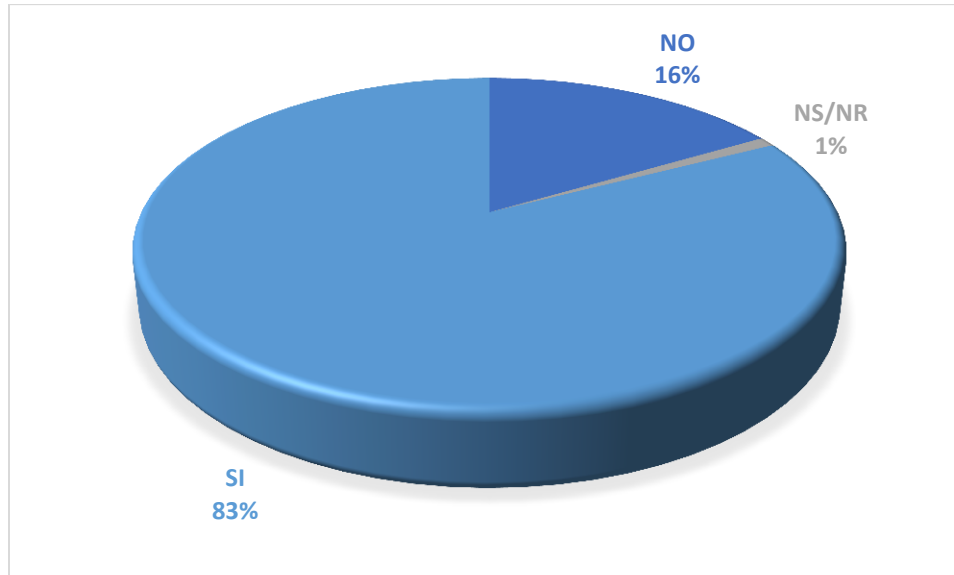
Del 100% (109) de los ciudadanos, un 93% (101) indicaron que recibieron un trato amable por parte del servidor que les brindó el servicio, mientras un 4% (5) mencionaron que no recibieron trato amable y un 3% (3) indicaron la opción NS/NR.

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.



### 7.3 ¿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% (109) un 83% (90) 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 17% (18) mencionaron que no fueron resueltas sus dudas por parte del instituto.

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

Sugerencias	Número de ciudadanos
Inconformidad con el servicio	9
Mas campañas de esterilización	1
Mayor agilidad en los procesos de atención a urgencias y brigadas médicas	5
Mayores centros de adopción	1
Mayores charlas de sensibilización a la comunidad	2
Mejorar organización de las jornadas de esterilización	2
NINGUNA	86



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

No hay claridad frente a las formas de denuncias	3
<b>Total, general</b>	<b>109</b>

Fuente: Oficina atención al ciudadano

Durante el mes de septiembre 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 8% (9) Inconformidad con el servicio, 1% (1) Mas campañas de esterilización, 5% (5) Mayor agilidad en los procesos de atención a urgencias y brigadas médicas, 2% (2) Mayor charlas de sensibilización a la comunidad, 2% (29) Mejorar organización de las jornadas e esterilización, 3% (3) No hay claridad frente a las formas de denuncias y un 79% (86) no indicaron sugerencias.

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

*“Mas campañas de esterilización.”*

*“Vigilar más sobre el maltrato animal convocar a la comunidad para dar charlas sobre protección y el cuidado de los animalitos.”*

*“Mejorar organización de las jornadas de esterilización”*

*Ampliar los albergues para felinos en Bogotá, más charlas de concientización de no al maltrato animal en la localidad Antonio Nariño.”*

*“Solicité atención a un perro de habitante de calle hace 20 días y me envían una respuesta que no corresponde a mi requerimiento. Les respondo referenciando el error y me indican que mi requerimiento aún continuo en trámite. Un perro enfermo de habitante de calle requiere atención inmediata no que se quede la solicitud traspapelada en un escritorio.”*

*“Actuar muy rápido con las denuncias de animales perdidos, abandonados o maltratados por favor.”*

*“Quería una respuesta más concreta mi solicitud no fue atendida como la quería.”*

*“La respuesta no es la adecuada a la solicitud hecha, no es una página que resuelva las inquietudes y una situación, una denuncia, no hay una respuesta eficaz, mandan un montón de información que no es práctica, no es clara la labor de ustedes como institución, sus funciones no son clara. La información dada deja en peor situación ante un caso de maltrato animal xq es absurda y no se sabe qué hacer, confunden a las personas y no solucionan. Gracias x preguntar. “*

*“Me gustaría que hicieran énfasis en los centros de adopción para que llegaran a más lugares de Bogotá como es mi caso vivo en Bosa y se me hace difícil.”*

*“No se tiene claridad que desde hacer con animales y los departamentos tanto animal como de salud, se devuelven las peticiones.”*

*“Es necesario que unifiquen la información que brindan. No hay claridad frente a las formas de denuncia. De igual modo, es importante que no olviden toda la experiencia que la Secretaría de*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL  
DE PROTECCIÓN  
Y BIENESTAR ANIMAL

*Ambiente y la Secretaría de Salud tienen respecto al tema animal. El instituto solo lleva 2 años de creación, pero se ha olvidado de todos los avances que otras entidades promovieron en protección animal por privilegiar lo vistoso de las redes sociales y la mal llamada "innovación".*

*“Facilitar la forma para atender las solicitudes de animales abandonados.”*

*“Que los casos de urgencia veterinaria sean atendidos más rápidamente. “*

*“Creo que el servicio se queda corto para la cantidad de animales en situación de vulnerabilidad.”*

## 8. CONCLUSIONES

- A pesar de que el 83% de los ciudadanos se sienten satisfechos con el servicio y atención brindada, sugieren mejorar las jornadas de esterilización y ampliar la cobertura para acoger animales de compañía en situación de calle.
- 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.
- Hacer más énfasis en los centros de adopción para que llegaran a más lugares de Bogotá.
- Se les sugiere a el área validar bien las respuestas que se van a brindar, dado a que a los ciudadanos indican que la información suministrada no corresponde con la solicitud.
- Mejorar los tiempos de respuesta, y que la misma contenga atributos de claridad, calidez, oportunidad ya que los ciudadanos indican lo siguiente: *“Es necesario que unifiquen la información que brindan. No hay claridad frente a las formas de denuncia. De igual modo, es importante que no olviden toda la experiencia que la Secretaría de Ambiente y la Secretaría de Salud tienen respecto al tema animal. El instituto solo lleva 2 años de creación, pero se ha olvidado de todos los avances que otras entidades promovieron en protección animal por privilegiar lo vistoso de las redes sociales y la mal llamada "innovación".*

Proyectó: Sandra Ataró – Contratista SGC  
Revisó y aprobó: Natalia Roncancio - Contratista SGC