

INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

MARZO 2025

1. JUSTIFICACIÓN

El servicio a la ciudadanía es la función más noble del Estado y sus entidades, mediante este se atiende las necesidades y demandas de la ciudadanía, permitiendo dar cumplimiento de los derechos y 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 para brindar un mejor servicio a la ciudadanía, realiza periódicamente encuestas de satisfacción que permiten evaluar la experiencia de los ciudadanos en su relación con la Administración Distrital, a través de la cual, se busca realizar una medición objetiva que permita conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía frente al servicio prestado en los canales y de esta manera implementar acciones de mejora la gestión de la entidad.

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 en el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, a través de los canales de atención habilitados.

2. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

El análisis de la información se realiza teniendo en cuenta las encuestas realizadas por los ciudadanos, 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.

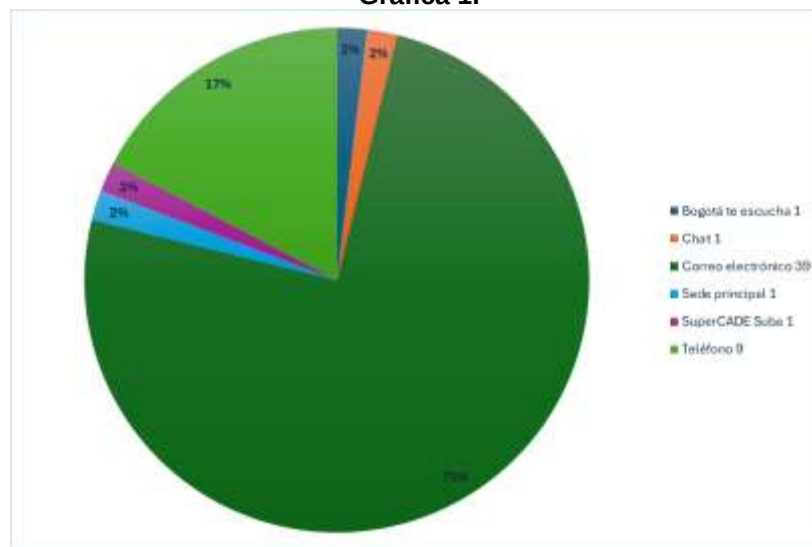
4. RESULTADOS

Durante el mes de marzo de 2025, se realizaron 52 encuestas de percepción de la satisfacción por parte de los ciudadanos en los canales de atención del Instituto. Las cuales nos permitieron medir el nivel satisfacción del ciudadano frente a la atención brindada en el Instituto, obteniendo así que en promedio el **81%** de ellos se encuentran satisfechos con la atención.

4.1. CANALES DE ATENCIÓN

4.1.1 PUNTO DE ATENCIÓN

Grafica 1.

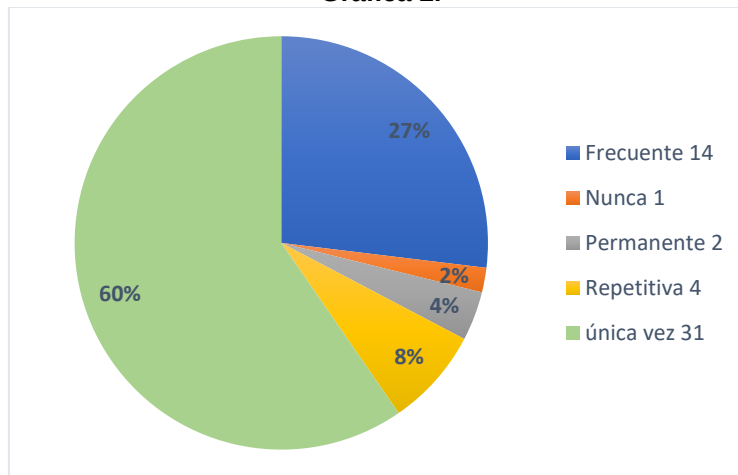


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 75% (39) de los ciudadanos que respondieron la encuesta indicaron utilizar el canal virtual (Correo electrónico) para realizar sus peticiones y seguimiento de estas, 17% (9) Teléfono y un 8% (4) Bogotá te escucha, chat y puntos presenciales.

4.1.2 CON QUÉ FRECUENCIA UTILIZA LOS CANALES DEL IDPYBA

Grafica 2.



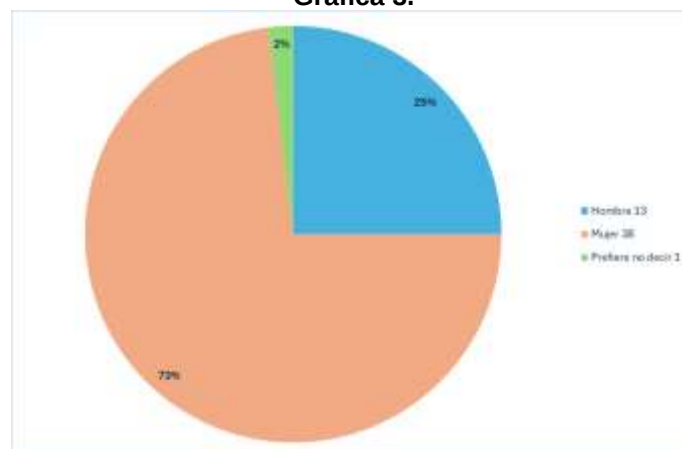
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

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 60% (31) indicaron la opción única vez, 27% (14) de manera Frecuente, 8% (4) Repetitiva, un 4% (2) Permanente y 2% (1) Nunca.

4.2. CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS

4.2.1 GENERO

Grafica 3.

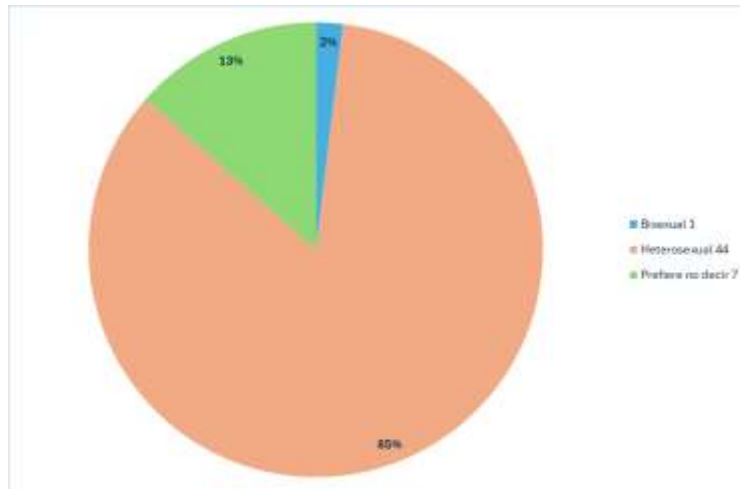


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Para el mes de marzo quienes más respondieron la encuesta corresponden al género femenino con un 73% (38), un 25% (13) participó el género masculino y 1 persona prefirió no contestar.

4.2.2 ORIENTACIÓN SEXUAL

Grafica 4.

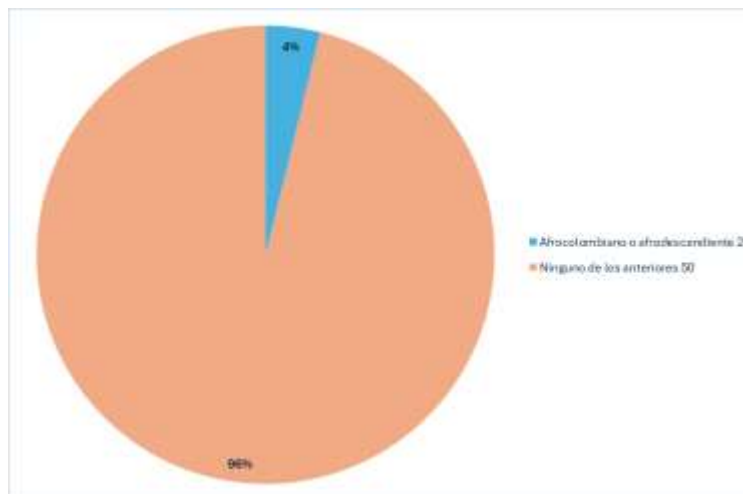


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Del 100% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta, el 85% (44) indicaron ser Heterosexual, un 13% (7) no indicaron Prefiero no decir y un 2% (1) Bisexual.

4.2.3 GRUPO ÉTNICO

Grafica 5.

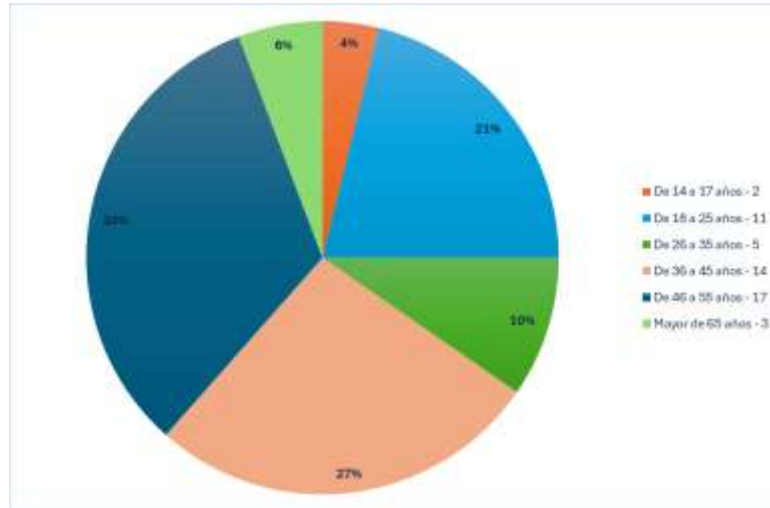


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

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 96% (50) de los ciudadanos indicaron no pertenecer ningún grupo y un 4% (2) indicaron Afrocolombiano o afrodescendiente.

4.2.4 RANGO DE EDAD

Grafica 6.

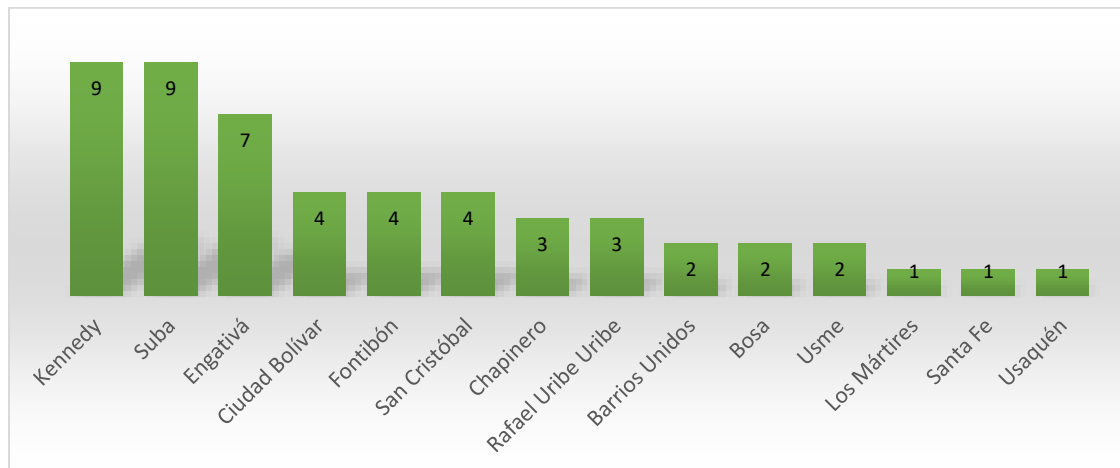


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

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 33% (17) entre los 46 a 55 años, el 27% (14) entre los 36 a 45 años, 21% (11) entre los 18 a 25 años, 10% (5) están entre los 26 a 35 años, 6% (3) mayores de 55 años y un 4% (2) están entre los 14 a 17 años.

4.2.5 LOCALIDAD DE RESIDENCIA

Grafica 7.



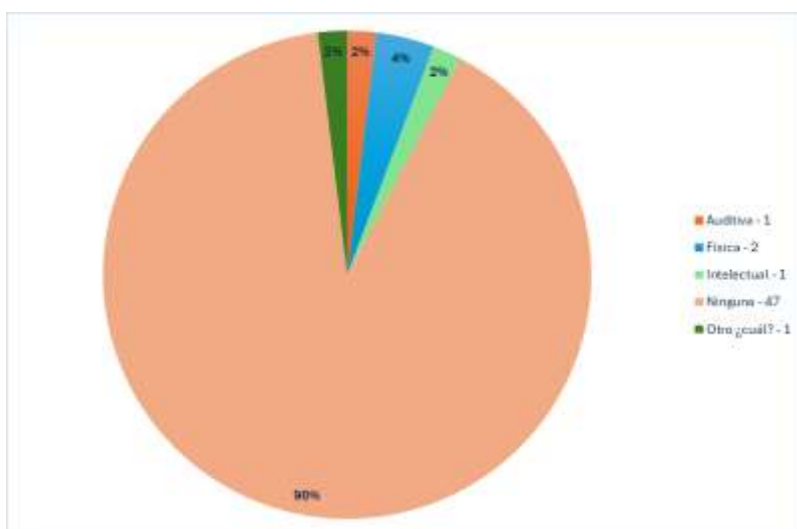
Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De las 20 localidades del Distrito se observa que el 17% (9) de los ciudadanos pertenecen a Kennedy, 17% (9) de los ciudadanos pertenecen a Suba, 13% (7) Engativa, 8% (4) Fontibon, 8% (4) Ciudad Bolívar, 8% (4) San Cristóbal, 6% (3) Chapinero, 6% (3) Rafael Uribe Uribe, 4% (2) Barrios Unidos, 4% (2) Bosa, 4% (2) Usme, 2% (1) Los Martires, 2% (1) Santa Fe y 2% (1) Usaquen.

Los ciudadanos que mas solicitaron informacion o servicios por parte del instituto fueron las localidades de Kennedy, Suba y Engativa a traves de los canales virtual y telefónico para solicitar informacìon del estado de sus peticiones, solicitar cita de esterilizaciòn y realizar denuncias de presunto maltrato animal a nivel distrito.

4.2.6 DISCAPACIDAD

Grafica 8



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Del 100% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta el 90%(47) indicaron no tener discapacidad alguna, un 4% (2) Física, un 2% (1) auditiva, un 2% (1) intelectual y un 2% (1) indicaron la opción Otro ¿cuál?.

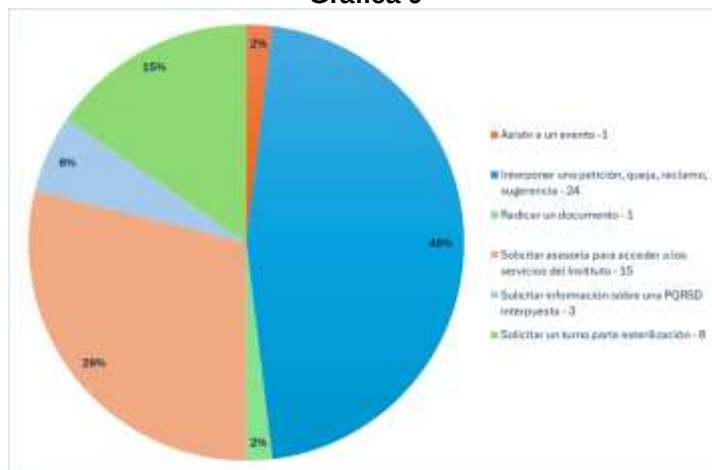
De acuerdo a los resultados , la información le permite a la institución implementación de protocolos y adecuación de los diferentes puntos de atención para un mejor acceso a la información y servicios prestados a la ciudadanía a traves de los diferentes canales.

4.3. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

4.3.1 MOTIVO DE LA ATENCIÓN

4.3.1.1 ¿Cuál es su requerimiento?

Grafica 9

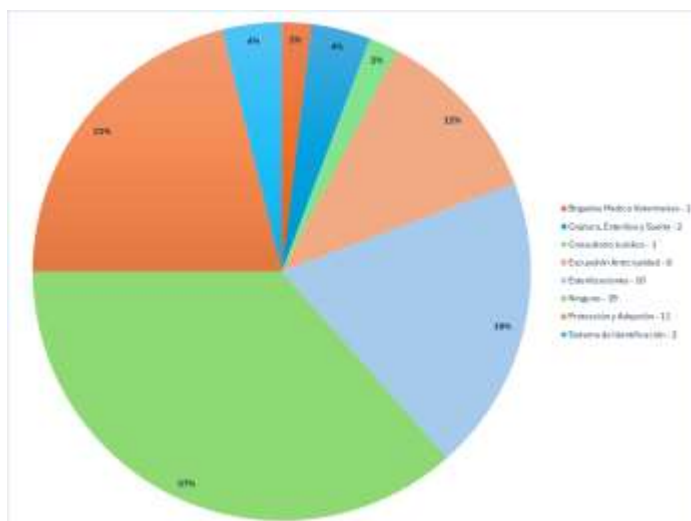


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los ciudadanos encuestados, el 46% (24) se comunicaron a través de los diferentes canales para interponer una petición, queja, reclamo, sugerencia, 29% (15) solicitaron asesoría para acceder a los servicios del Instituto, 15% (8) solicitar un turno para esterilización, 6% (3) Solicitar información sobre una PQRSD interpuesta, 2% (1) indicaron asistir a un evento y un 2% (1) Radicar un documento.

4.3.1.2. ¿Qué servicios del Instituto ha utilizado?

Grafica 10



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

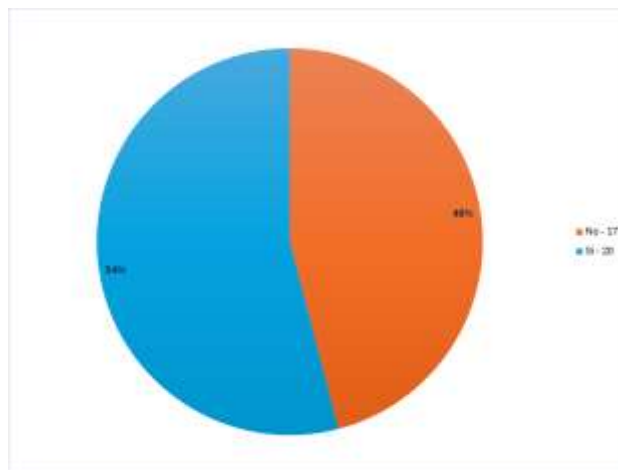
Para el mes de marzo los ciudadanos indicaron haber utilizado varios de los servicios ofrecidos por el Instituto a través de los diferentes programas de la siguiente manera: 37% (19) no indicó el servicio utilizado, 21% (11) Protección y Adopción, 19% (10) Esterilización, 12% (6) escuadrón anti-crueldad, 4% (2) Sistema de Identificación, 2% (1) Consultorio Jurídico y un 2% (1) Brigadas Médico Veterinarias.

Es de aclarar que el 37% de los ciudadanos que no indicaron que servicio utilizaron, en las observaciones y en el requerimiento utilizado **si** indicaron que se comunicaron vía telefónica y virtual para solicitar turnos de esterilización.

4.3.2 NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS UTILIZADOS

4.3.2.1 ¿Cree que la información suministrada responde a sus necesidades?

Grafica 11



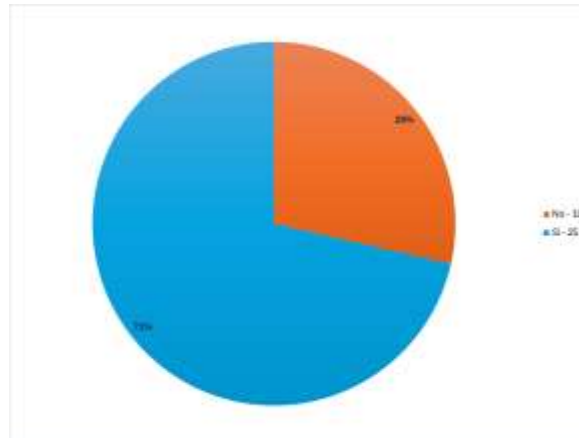
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De acuerdo a los servicios que los ciudadanos manifiestan haber utilizado, se les solicitó responder Si o NO, frente a si la información dada a través de los canales de atención respondió a sus necesidades, dando como resultado que de las 52 personas que diligenciaron la encuesta solo 37 de ellos se pronunciaron sobre la pregunta con un 54% (20) indicaron SI y un 46% (17) NO.

El porcentaje de personas que se encuentran insatisfechas manifiestan inconformidad con el tiempo de gestión de las peticiones realizadas por los ciudadanos, el tiempo de respuesta a las mismas y la dificultad para comunicarse a través del canal telefónico.

4.3.2.2 ¿Le parece confiable la información suministrada?

Grafica 12



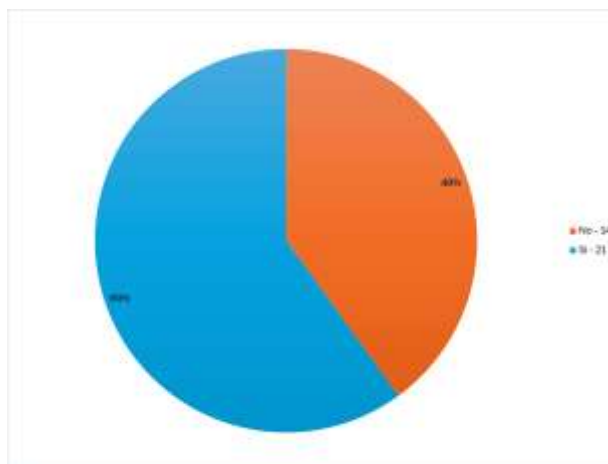
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Del 100 % (52) de los ciudadanos, solo 35 dieron su opinión dando como resultado que el 71% (25) indicaron que SI le es confiable la información recibida en y el 29% (10) 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 para solicitar turnos de esterilización.

4.3.2.3 ¿Considera que la información suministrada ha sido proporcionada en un tiempo razonable?

Grafica 13



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 de los 52 ciudadanos que diligenciaron la encuesta, solo 35 dieron su opinión dando como resultado que el 60%(21) indicaron que SI es razonable el tiempo para dar respuesta y el 40% (14) indicaron que NO.

Es de aclarar que cuando el canal utilizado es 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 601-439 98 01).

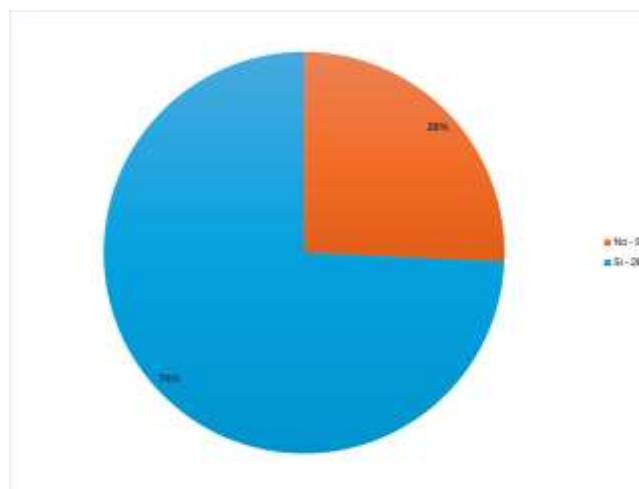
No obstante, si el ciudadano requiere radicar su petición a través de línea PBX 601- 6477117, la misma se recibe, se radica y asigna al área que corresponde de acuerdo con sus competencias.

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.

4.3.2.4 ¿Le resultó fácil entender el contenido de la información suministrada?

Grafica 14



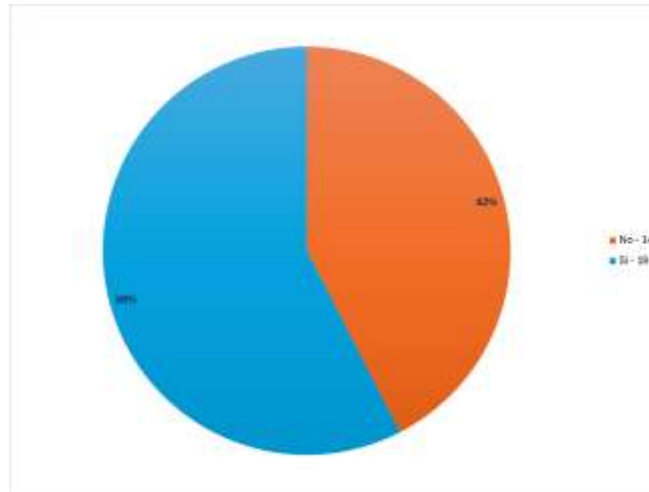
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los 52 ciudadanos que diligenciaron la encuesta, solo 35 dieron su opinión, indicando con un 74% (26) que SI fue suministrada la información en un lenguaje claro y un 26% (9) 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.

4.3.2.5 ¿Considera que es fácil acceder a la información que requiere de la entidad?

Grafica 15



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 100 % (52) de los ciudadanos, solo 33 ciudadanos dieron su opinión frente a la pregunta formulada y se obtuvo que un 58% (19) indicaron que SI es fácil acceder a la información y un 42% (14) indicaron NO.

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

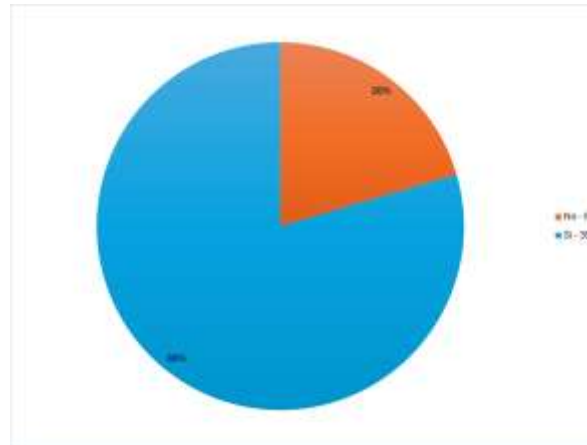
Así mismo, es de aclarar que las peticiones recibidas a través de correo electrónico se radican a las diferentes áreas de acuerdo con las situaciones expuestas por el peticionario para su trámite y gestión dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

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.

4.3.3 NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LAS RESPUESTAS EMITIDAS A LAS PETICIONES POR PARTE DEL IDPYBA

4.3.3.1 El lenguaje fue fácil de comprender

Grafica 16



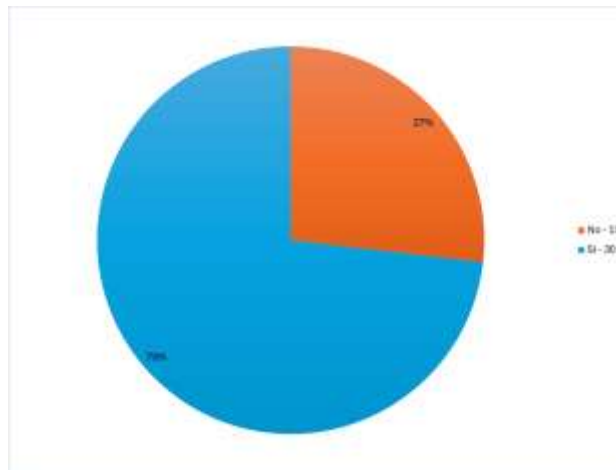
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los 52 ciudadanos que diligenciaron la encuesta solo 44 de ellos indicaron que el lenguaje utilizado SI fue fácil de comprender un 80% (35) y un 20% (9) 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.

4.3.3.2 La información fue clara

Grafica 17



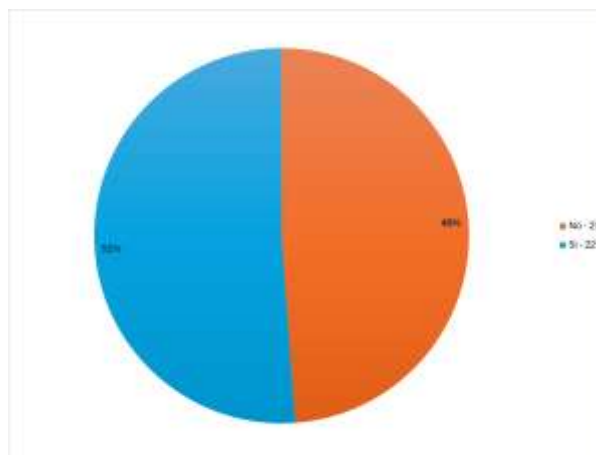
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los 52 ciudadanos que diligenciaron la encuesta solo 41 ciudadanos dieron a conocer su opinión frente a la pregunta si la información estaba clara dando como resultado que un 73% (30) dijeron que SI y un 27% (11) 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.

4.3.3.3 Respondía su necesidad de fondo

Grafica 18



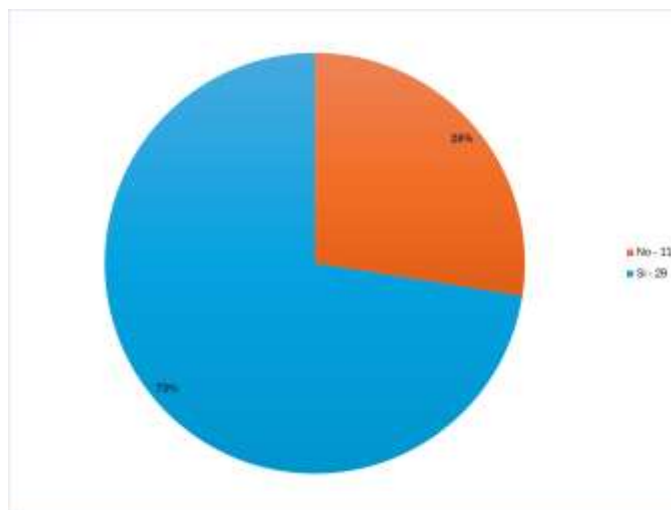
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De los 52 ciudadanos que respondieron la encuesta solo 43 dieron su opinión frente a la pregunta formulada y se obtuvo que un 51% (22) indicaron que su petición fue respondida de fondo y un 49% (21) 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.

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

Grafica 19



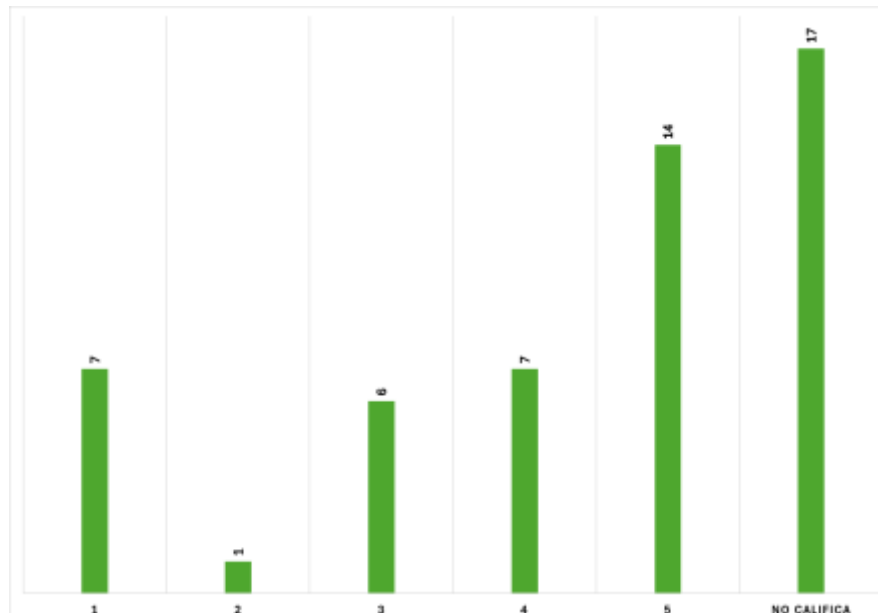
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Los ciudadanos dieron a conocer su opinión frente a la pregunta formulada y de los 52 ciudadanos solo 31 indicaron con un 73% (29) SI se resolvió su petición en los términos de Ley y un 28% (11) indicaron NO.

Los ciudadanos que indicaron estar insatisfechos indicaron demora en las respuesta y gestión frente a los diferentes casos denunciados como maltrato y frente a la respuesta que se programa visita y no se realizan.

4.3.3.5 ¿Cómo calificaría la atención prestada por el funcionario que le brindó la información?

Grafica 20.



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.

De los 52 ciudadanos que respondieron la encuesta solo 35 calificaron el servicio de la siguiente manera: un 27% (14) indicaron Excelente, el 13% (7) Bueno, 13% (7) Muy malo, un 12% (6) Regular y un 2% (1) 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 66 % 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. El Instituto en aras de fortalecer los canales de atención reitera a través de los medios de comunicación como los ciudadanos pueden acceder al portafolio de bienes y servicios en línea y promover un cambio de cultura hacia lo digital, facilitando a la ciudadanía la interacción con el IDPYBA desde cualquier lugar.



3. El IDPYBA abre canal en WhatsApp con el fin de dinamizar la comunicación con la ciudadanía y divulgar los diferentes programas y actividades desarrollados en el día a día, y transmitir información de interés, sus principales actividades e iniciativas. En este canal encuentras nuestras **jornadas de adopción y esterilización**, fotos y vídeos de animales de compañía que se han perdido, encontrado o rescatado, y recomendaciones para ser tenedores cada vez más responsables.
<https://whatsapp.com/channel/0029Vb69gpdJENy6jlt0IL0T>



4. A través del siguiente enlace los ciudadanos pueden agendar cita para asistir a la sede principal y acceder a turno de esterilización:
<https://outlook.office365.com/book/AtencinalCiudadano1@animalesbog.gov.co/>
5. El IDPYBA sigue trabajando en promover la adopción responsable con el lema “Ofrece un hogar para toda la vida a un animal de compañía que espera por ti. Contáctanos y lleva a tu mejor amigo a casa.



Elaboró: Adriana González Rodríguez- Contratista-SGC
Revisó: Natalia Roncancio-SGC