

AQUÍ
SÍ PASA
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA



INFORME MEDICIÓN DEL SERVICIO

I SEMESTRE 2026

1. JUSTIFICACIÓN

El servicio a la ciudadanía es la función más noble del Estado y sus entidades, mediante este se atiende las necesidades, inquietudes, dudas y demandas de la ciudadanía, permitiendo dar cumplimiento a los derechos y los deberes ciudadanos.

El Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal alineado con la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía y comprometido con el mejoramiento continuo de sus procesos para brindar un mejor servicio a la ciudadanía, incluyente, propositivo, diversificado y diferencial, realiza periódicamente encuestas de satisfacción que permiten ver y 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 percepción, satisfacción y experiencia frente al servicio prestado en los canales de atención y valorar los resultados a fin de observar, analizar, replantear e implementar acciones de mejora en la gestión de la entidad.

NOTA: La aplicación de la encuesta virtual se realiza a través de los diferentes atributos de valor y por medio de los canales de atención (telefónico, presencial y virtual), en los cuales la ciudadanía es partícipe de su diligenciamiento y manifestación de los momentos de verdad.

OBJETIVO

Medir el servicio y mediante la percepción, satisfacción y experiencia ciudadana, conocer los aspectos más relevantes en los momentos de verdad para mejorar el modelo de relacionamiento con el ciudadano.

2. ANÁLISIS DE LA 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 es dinámico, por lo tanto, el valor en los periodos mensuales está relativizado por una muestra aleatoria siendo proporcional a un número representativo de individuos para inferir los resultados.

4. RESULTADOS

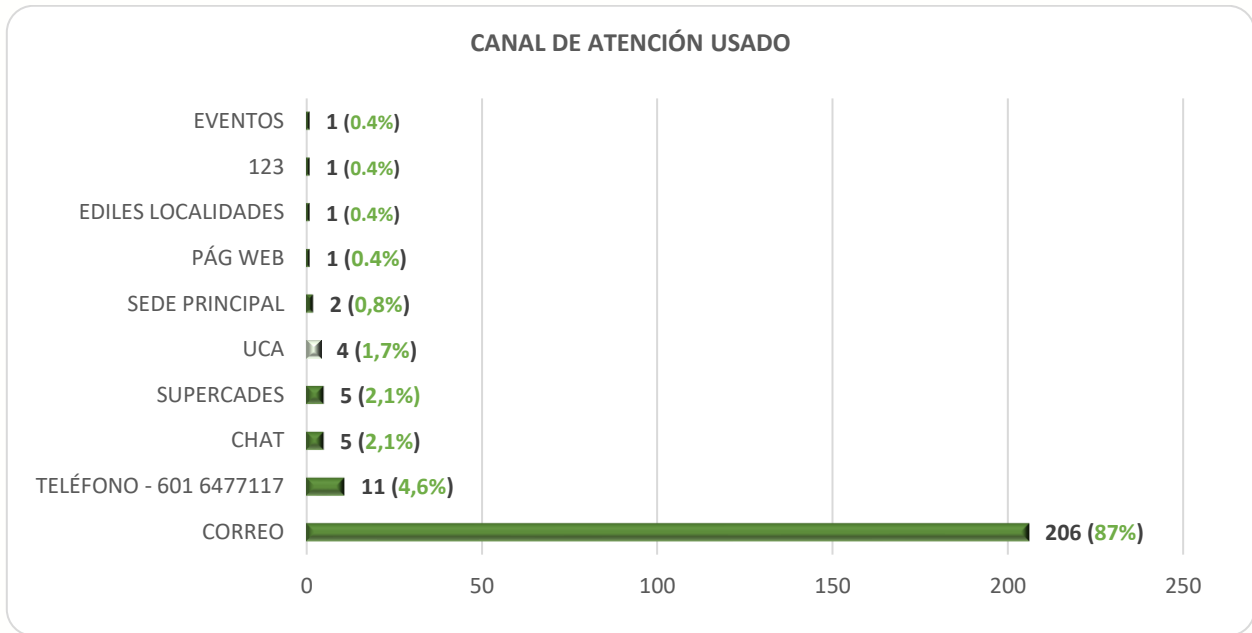
Durante el semestre evaluado (enero - junio de 2026), se aplicaron 237 encuestas a través de los canales de atención del Instituto. Esta muestra está relacionada con los ciudadanos que tuvieron algún tipo de relacionamiento con el Instituto, ya sea por busca de información, orientación o demanda a una necesidad particular en la misionalidad de la entidad; es decir por el uso del portafolio de trámites y servicios.

Estos resultados permiten medir la percepción, satisfacción y la experiencia de la ciudadanía frente a la atención brindada, como las posibles oportunidades de mejora que se pueden abordar desde los resultados obtenidos. De estos resultados se concluye que el

93% de los Stakeholders (Partes Interesadas, Grupos de Valor, Ciudadanía, Aliados Estratégicos y demás actores) que se relacionan con el Instituto, se encuentran satisfechos con la atención, entre tanto el 7% no lo están.

4.1. CANALES DE ATENCIÓN

4.1.1. PUNTO DE ATENCIÓN



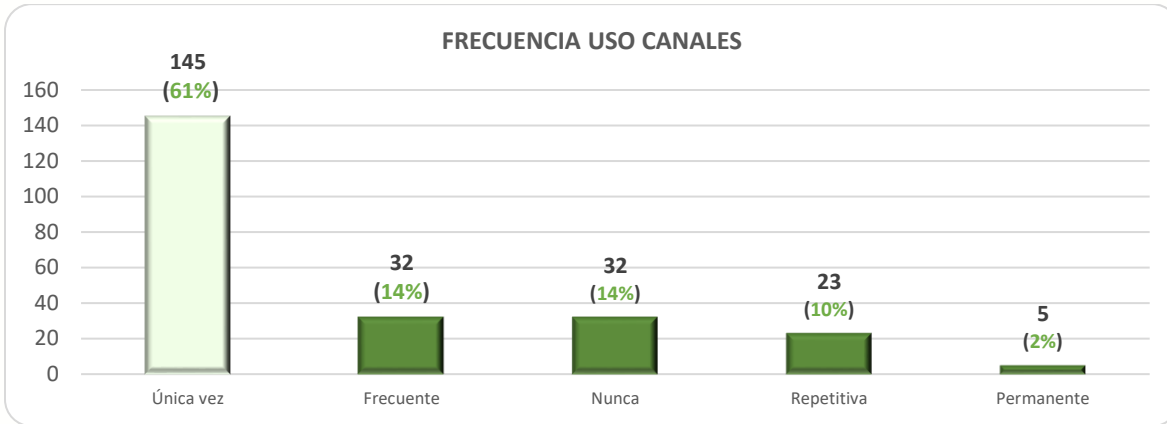
Gráfica 1. Canal de atención usado
Fuente: Resultados encuesta ciudadana

Del total de ciudadanos encuestados, el (65%) prefieren utilizar el canal virtual - el correo electrónico, como herramienta principal para presentar sus PQRDS-F. Lo cual evidencia una tendencia marcada hacia la gestión digital de trámites y servicios del Instituto.

En este mismo sentido se tiene que, el (24%) de la ciudadanía encuestada, tiene como preferencia de uso el canal telefónico, entre tanto el (11%) restante hace uso del canal presencial.

Estos resultados muestran la necesidad de continuar fortaleciendo la capacidad operativa de todos los canales en general. Asimismo, continuar con la diversificación de canal telefónico.

4.1.2. FRECUENCIA DE USO DE LOS CANALES



Gráfica 2. Frecuencia de uso canales
Fuente: Resultados encuesta ciudadana

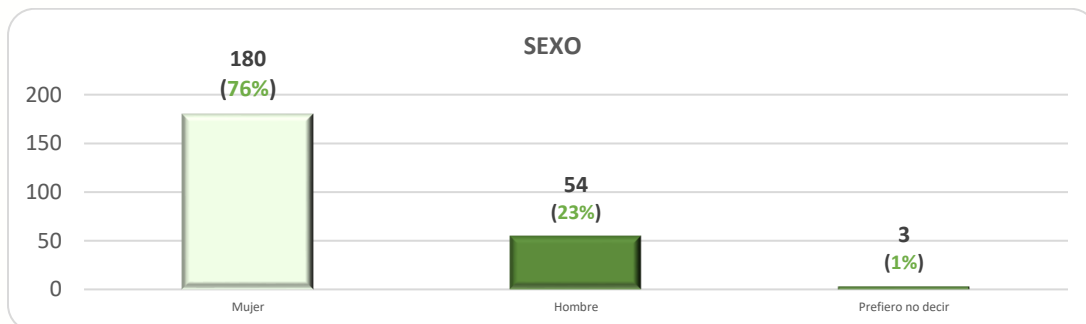
En la frecuencia estimada, muestra que una gran parte de la ciudadanía ha utilizado los canales de atención del Instituto, el (61%) valora haberlos usado una única vez. Lo que sugiere que, un número determinado de la población hace un acercamiento al Instituto por razones a una necesidad particular sin opción de ser frecuente en el uso de servicios.

Por otro lado, se tiene que un (26%) de la población encuestada, informa que el uso de los canales, son reiterados. Esta variable es asociada al vínculo existente entre los trámites y servicios que requieren; como lo es el acompañamiento continuo y la particularidad de aquellos trámites que revisten un grado de complejidad un poco mayor.

Finalmente, el (14%) afirma no haber utilizado nunca los canales o prefieren no responder a esta pregunta. Lo cual podría indicar un desconocimiento de la oferta institucional, la falta de necesidad realmente, o posibles barreras de acceso a la información y a los canales.

4.2. CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA

4.2.1. SEXO



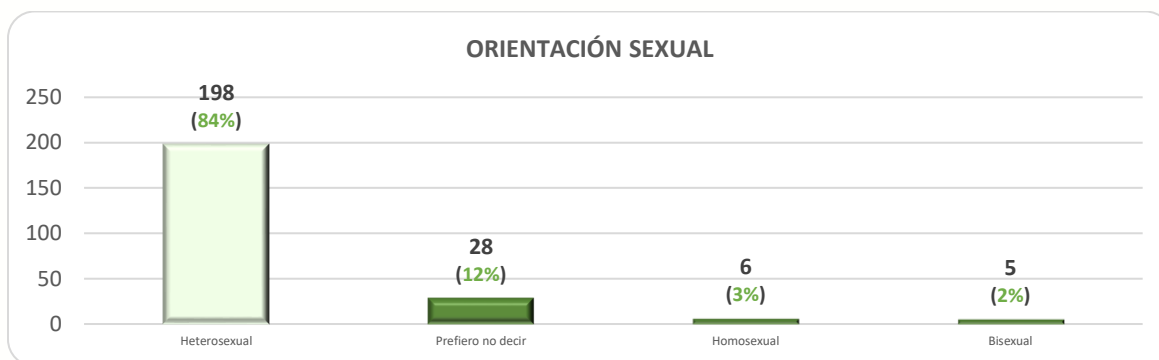
Gráfica 3. Sexo de Contacto
Fuente: Resultados encuesta ciudadana

La participación mayoritaria corresponde a mujeres (76%), este dato infiere que este grupo poblacional tiene un mayor interés en interactuar con el Instituto, ya sea como beneficiarias

o usuarias del portafolio de trámites y servicios del Instituto. Una menor participación corresponde a hombres con el (23%).

El (1%) que respondió la encuesta, prefirió no responder la pregunta a qué con cual sexo se identifica, esto en relación con el Decreto 467 de 2024 y la Políticas Pública CONPES 16 de 2021 sobre orientación sexual en el Distrito, sin embargo, este porcentaje refleja un nivel bajo acerca de la reserva respecto a la información demográfica, lo cual no afecta de manera significativa en el análisis general, pero sí muestra la importancia de mantener opciones inclusivas y respetuosas de la privacidad en los instrumentos de recolección.

4.2.2 ORIENTACIÓN SEXUAL



Gráfica 4. Orientación Sexual
Fuente: Resultados encuesta ciudadana

Frente a la información con la Orientación Sexual, se tiene que, el (84%) se define como heterosexual, el (12%) prefiere no responder esta pregunta, asimismo el (3%), se definieron como Homosexual o Bisexual. Esta encuesta refleja una tendencia demográfica común en este tipo de instrumentos, donde la mayoría de los participantes se adscriben a la categoría dominante.

Es importante tener este tipo de información a partir de las preferencias y diversidad sexual en Bogotá, en virtud de comprender estadísticamente las necesidades de las minorías en cuanto a su participación con el Instituto en relación con los trámites y servicios. Ahora bien, la presencia de diversidad sexual dentro de la ciudadanía que interactúa con el Instituto se constituye como una alternativa de contribuir desde los programas del instituto y la comunicación bidireccional para continuar fortaleciendo acciones y mensajes inclusivos en los servicios como en los canales de atención, promoviendo un entorno respetuoso y libre de discriminación.

4.2.3 GRUPO ÉTNICO



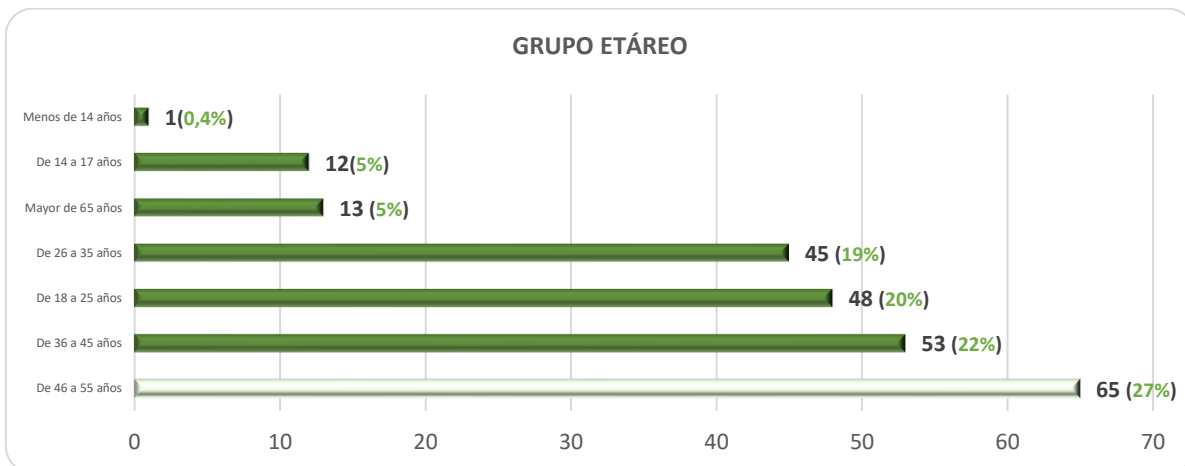
Gráfica 5. Pertenencia Étnica
Fuente: Resultados encuesta ciudadana

Los resultados muestran que un buen número de ciudadanos/as que hicieron uso de los servicios del Instituto, marcaron el (96%) como “no se reconoce perteneciente a un grupo étnico”. Este comportamiento puede estar relacionado a que esta información no es relevante para el servicio solicitado.

El (4%) restante de participación, se encuentra distribuido entre personas: afrocolombianas o afrodescendientes con el (3%), pueblos indígenas (0,4%) raizales, palenqueros y ROM con el (0%), esto evidencia la presencia de diversidad étnica entre la ciudadanía que acude al IDPYBA, aunque en proporciones moderadas.

Estos datos resaltan la importancia de mantener enfoques diferenciales y diversidad cultural para la inclusión activa en los procesos de atención y comunicación, garantizando que los servicios sean accesibles, pertinentes e incluyentes para todas las comunidades.

4.2.4. RANGO DE EDAD



Gráfica 6. Rango de Edad
Fuente: Resultados encuesta ciudadana

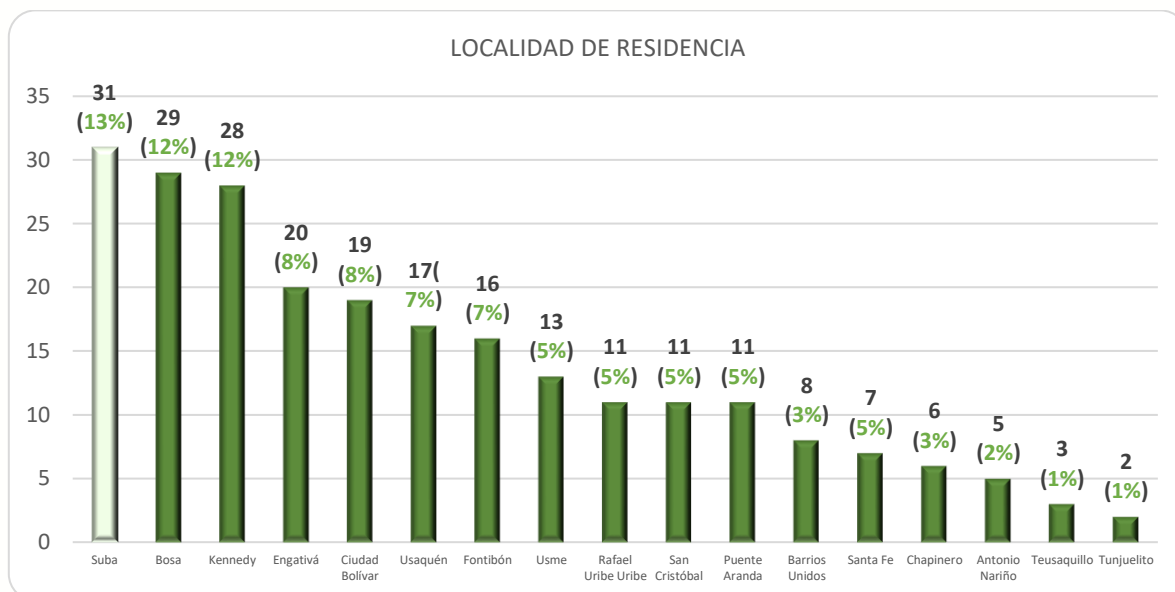
Los datos muestran que la mayor participación en los canales de atención del Instituto corresponde a personas entre los rangos de edad de 46 y 55 años, quienes representan el (27%) de los encuestados. Este grupo etario es el que más gestiona trámites, solicitudes o procesos relacionados con el bienestar animal, con la responsabilidad de asumir el cuidado de animales de compañía.

El (22%) de participación se divide entre las edades de 36 a 45 años y de 18 a 25 años, cada uno con el (20%), la composición de estos grupos poblacionales esta dado por una alta demanda de los canales digitales y una fuerte interacción con los medios tecnológicos, con lo cual las oportunidades de mejora se enfocan para fortalecer estrategias de comunicación y divulgación orientadas a este segmento, ya que son nativamente digitales.

Por otra parte las edades ubicadas entre los 26 a 35 años se ubican con el (19%), asimismo la participación de personas mayores de 65 años se ubica en el (5%). Finalmente, el segmento del grupo poblacional de adolescentes entre 14 y 17 años (5%) es significativamente menor, lo cual está asociado a menores niveles de acceso tecnológico en cuanto al primer grupo y al poco interés en los servicios institucionales en virtud de la edad referenciada.

En conjunto, estos resultados permiten identificar que, de los grupos poblacionales identificados, los usuarios más frecuentes de los canales de atención se encuentran en etapas laborales, estudiantiles, familiares y en edades activas, lo que puede orientar el diseño de servicios más eficientes y adaptados a sus necesidades.

4.2.5. LOCALIDAD DE RESIDENCIA



Gráfica 7. Localidad de Contacto
Fuente: Resultados encuesta ciudadana

La distribución por localidades muestra que la mayor participación en la encuesta proviene de Suba (13%), seguida de Bosa (12%), las localidades de Kennedy y Engativá representan el (12% y 8%). Estas localidades tendencialmente son las que mayor participación de la

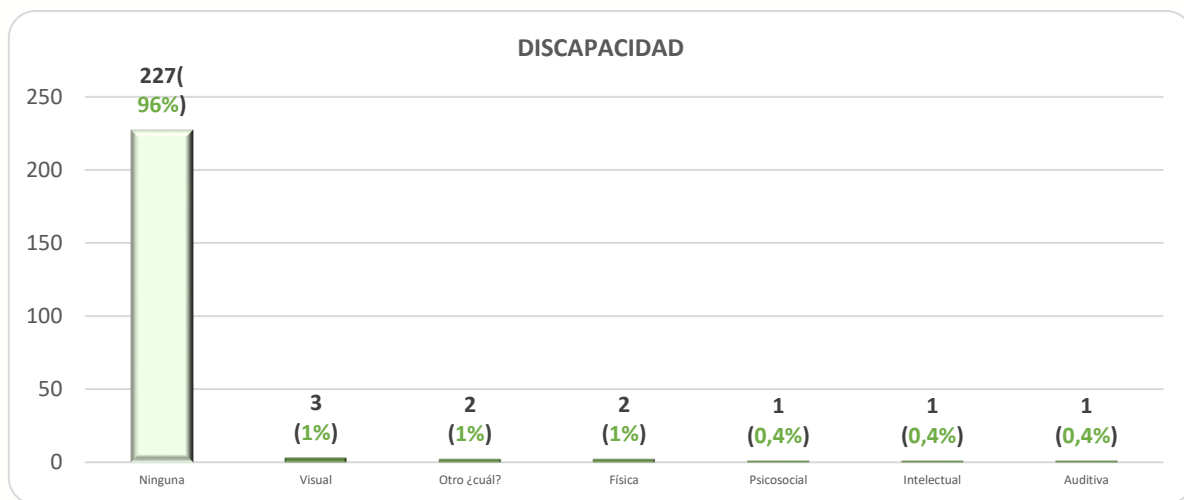
población presentan una elevada demanda de servicios relacionados con el bienestar animal y los programas del Instituto, lo que puede explicar su mayor representación en los canales de atención.

A su vez las localidades de Ciudad Bolívar y Usaquén participan con el (8% y 7%), entre tanto, Fontibón (7%), Usme (5%), Rafael Uribe Uribe, San Cristóbal y Puente Aranda lo hacen con el (5%) respectivamente, esos moderados niveles de participación son igual de importante para la Entidad, lo cual sugiere que existe interacción constante, pero con oportunidades para fortalecer la divulgación y el acceso a los servicios.

Finalmente, las localidades de: Barrios Unidos (3%), Santafé (3%), Chapinero (3%), Antonio Nariño (2%), Teusaquillo (1%) y Tunjuelito (1%) presentan una participación baja. Sin embargo, este comportamiento está asociado a menor demanda de servicios, mayor acceso a otros medios de atención o menor conocimiento de la oferta institucional.

En conjunto, la distribución evidencia que la demanda de los servicios del Instituto se concentra en localidades con mayor densidad poblacional y mayor presencia de animales de compañía, lo que permite focalizar estrategias y reforzar acciones de territorialización en zonas con menor participación.

4.2.6. DISCAPACIDAD



Gráfica 8. Discapacidad
Fuente: Resultados encuesta ciudadana

Del total de ciudadanos/as que respondieron la encuesta, el (96%) manifestó no tener ninguna discapacidad. No obstante, el (4%) restante respondieron tener alguna discapacidad: Visual (1%), Otra (1%), Física (1%), Psicosocial (0,4%), intelectual (0,4%) y Auditiva (0,4%).

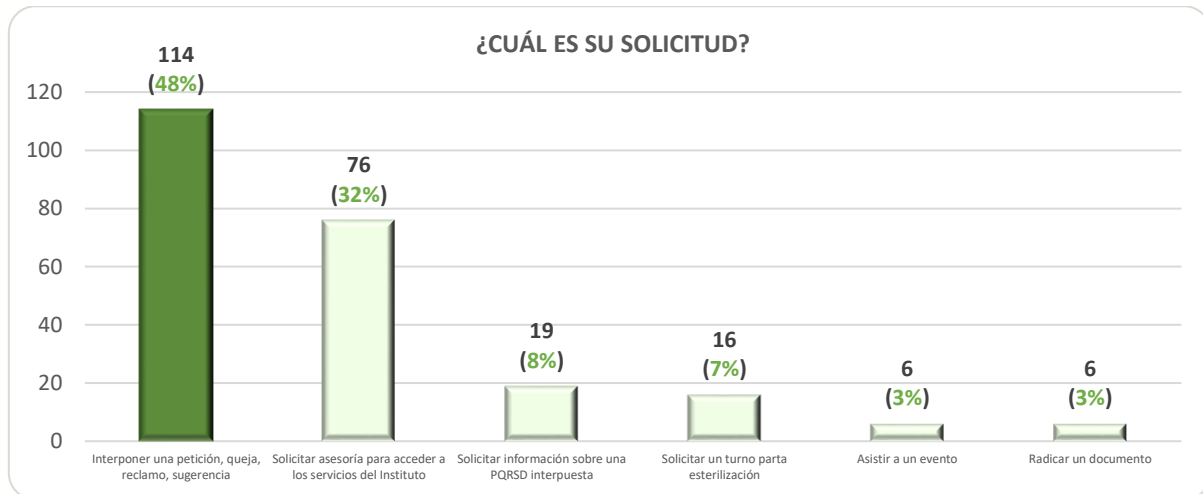
Estos resultados evidencian que los servicios del Instituto son utilizados por población con diversas condiciones funcionales, lo que reafirma la importancia de mantener canales de atención accesibles, incluyentes, adaptados y prolongado para las diferentes necesidades de la población.

Este dato también ofrece la oportunidad de revisar posibles barreras que puedan estar limitando una mayor participación de ciudadanos con discapacidad, así como de fortalecer estrategias de accesibilidad en los entornos virtuales, telefónicos y presenciales.

4.3. EVALUACIÓN DEL SERVICIO

4.3.1. MOTIVO DE LA ATENCIÓN

4.3.1.1 ¿Cuál es su requerimiento?



Gráfica 9. Tipo de Solicitud
Fuente: Resultados encuesta ciudadana

Los resultados muestran que el principal motivo de contacto de los ciudadanos con el Instituto corresponde a la presentación de PQRSD-F (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones) con el (56%). Esto indica que más del 50% de los Stakeholders que hacen uso de los canales de atención, los enfocan para gestionar situaciones que requieren respuesta institucional, retroalimentación o algún tipo de intervención, lo cual reafirma la importancia de mantener un sistema de PQRSD-F eficiente, ágil y oportuno.

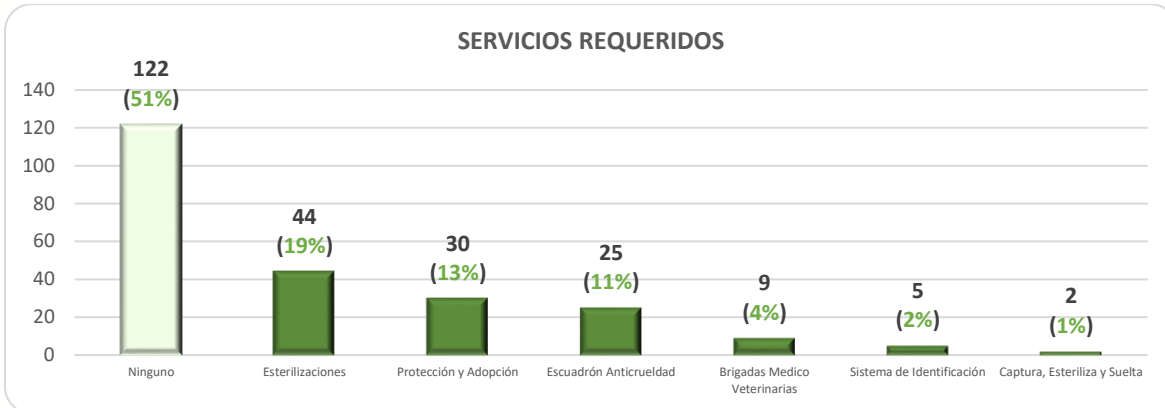
Un (32%) de los encuestados buscó acceso para los servicios y programas del Instituto, en lo que tiene que ver con brigadas médicas, adopciones o algún otro programa de tenencia responsable de animales de compañía.

A su vez, el (8%) se contactó con el Instituto, para obtener información de se PQRSD-F radicada.

Finalmente, el (13%) restante, se contactaron con el IDPYBA, para información de esterilizaciones, asistir a un evento o radicar un documento sobre un trámite administrativo, capacitaciones o calificar la atención.

En conjunto, estos resultados permiten identificar que la mayor demanda se concentra en la gestión de PQRSD-F y la solicitud de orientación, lo que puede orientar acciones para mejorar la comunicación, los tiempos de respuesta y la experiencia del usuario.

4.3.1.2. ¿Qué servicios del Instituto ha utilizado?



Gráfica 10. Tipo de Solicitud
Fuente: Resultados encuesta ciudadano

Los resultados muestran que, del total de los ciudadanos encuestados, el (51%) no especificó el servicio utilizado. Esto podría deberse a falta de claridad en la pregunta, desconocimiento del nombre del servicio, o que su interacción con el Instituto no estuvo directamente asociada a un programa específico. Este tipo de información sugiere la necesidad de fortalecer la comunicación sobre la oferta institucional a través de todos los canales con los que cuenta el instituto, en la misma vía por redes sociales y conlleva a revisar la forma en que se presenta esta pregunta para evitar pérdida de información.

Por otra parte, quienes identificaron el servicio a utilizar, la mayor proporción correspondió al programa de esterilización con el (19%), lo que corrobora la alta demanda y la relevancia que tiene para la ciudadanía este programa en términos de bienestar animal y control poblacional.

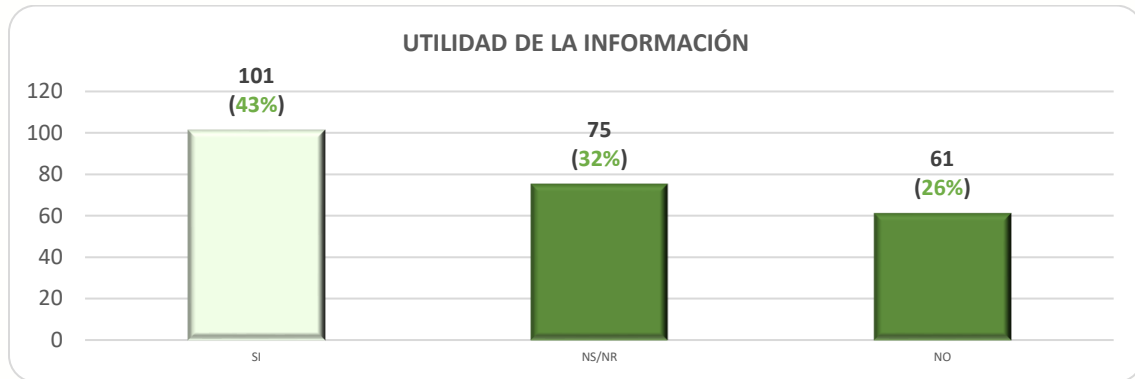
El (13%) correspondió a Protección y adopción, el (11%) para reportes de posibles casos de maltrato gestionados por el Escuadrón Anticrueldad, muestra un interés superlativo para la atención de casos de maltrato animal, reafirmando la importancia de este programa en la protección de los animales y como el estandarte del IDPYBA.

Los servicios de brigadas médicas, Microchips y CER, representaron el (4%), mostrando que la comunidad continúa interesada en procesos en crecimiento, lo cual es coherente con la misión del Instituto, correlacionalmente esta alineado con las jornadas de adopciones que el instituto programa mensualmente en donde la acogida es significativa para mejorar la calidad de vida de nuestros animales de Bogotá.

En general, la distribución evidencia que, aunque la ciudadanía accede a una variedad de servicios, existe un alto porcentaje que no identifica cuál utilizó, lo que se convierte en una oportunidad para mejorar la claridad del proceso de atención y el reconocimiento de los programas institucionales.

4.3.2. SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS UTILIZADOS

4.3.2.1. ¿Cree que la información suministrada responde su necesidad?



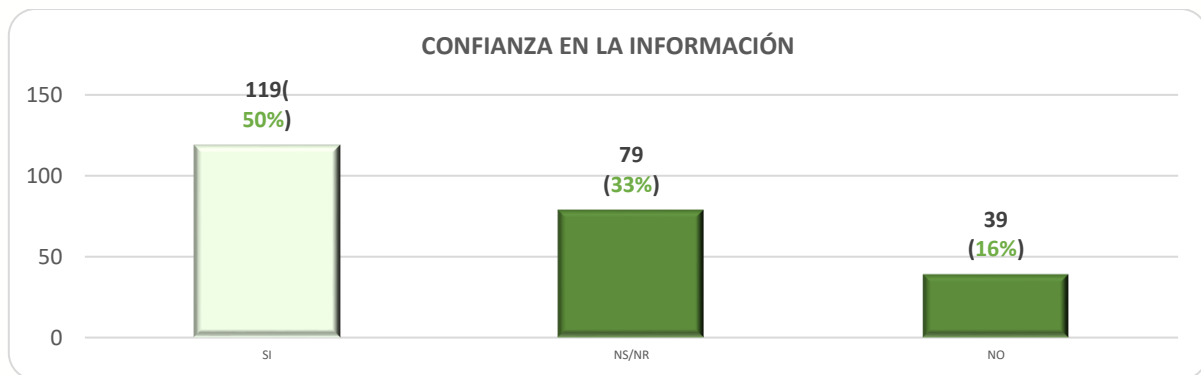
Gráfica 11: Utilidad de la Información
Fuente: Resultados encuesta ciudadana

Al analizar la valoración sobre la información brindada a través de los canales de atención, se aprecia que, el (43%) de la ciudadanía considera que la información recibida respondió a sus necesidades. Entre tanto, el (32%) no sabe o no responde, sobre la calificación del servicio prestado y el (26%) manifestó que no fue suficiente o adecuada la información suministrada.

El grupo de personas insatisfechas señala como principales causas de inconformidad el tiempo de gestión y respuesta de las peticiones radicadas, así como la dificultad para comunicarse a través del canal telefónico. Estas novedades resaltan como una oportunidad de mejora en la eficiencia de los tiempos de respuesta y en la accesibilidad del canal telefónico, especialmente considerando que estos aspectos influyen directamente en la percepción de calidad del servicio.

En conjunto, los resultados evidencian la necesidad de fortalecer los mecanismos de comunicación, mejorar la trazabilidad de las solicitudes y optimizar los tiempos de respuesta, con el fin de incrementar la satisfacción ciudadana y garantizar una atención más oportuna y efectiva.

4.3.2.2 ¿Le parece confiable la información suministrada?



Gráfica 12: Confianza en la Información
Fuente: Resultados encuesta ciudadana

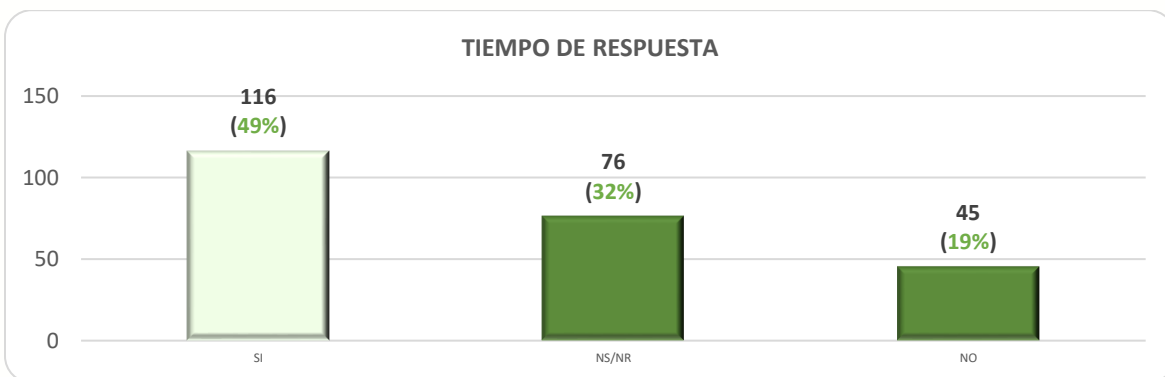
Los resultados muestran positivamente que el (50%) de la ciudadanía percibe la información recibida por el instituto como confiable. Es un margen importante que demuestra las mejoras en la calidad y precisión de la información entregada por parte del instituto a través de sus canales de atención.

A su vez, el (33%) valoró al Instituto con incertidumbre, puesto que, No sabe o No responde reflejando en la confiabilidad de la información como algo sin importancia, lo cual podría estar relacionado con experiencias intrascendentes, o interacciones que no permitieron evaluar adecuadamente la veracidad de lo recibido

Por su parte, el (16%) de la ciudadanía manifestó no confiar en la información, lo cual indica un nivel de desconfianza. Para estos hechos el Instituto viene trabajando con Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y Veeduría en: Talleres de Simplificación para las plantillas tipo de PQRSD-F, Cualificación de Servicio y PQRSD-F para los grupos de cara a la ciudadanía (Back y Front), Lenguaje Claro, Protocolos de Atención, Diversificación de los Canales de Atención, Clínica de Trámites y Sinergias.

En conjunto, estos resultados sugieren continuar fortaleciendo los protocolos de información, mejorar la estandarización de las respuestas, capacitar a los equipos de atención y reforzar los mecanismos de verificación y trazabilidad para aumentar la confianza de la ciudadanía en los servicios prestados.

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



Gráfica 13: Tiempo de Respuesta
Fuente: Resultados encuesta ciudadana

El análisis del tiempo de espera según el canal de atención utilizado muestra que el (49%) de la ciudadanía considera razonable el tiempo de respuesta a su PQRSD-F.

Existe una proporción de la población (32%) que valora ni positivamente, ni negativamente los tiempos de respuesta, lo cual se puede interpretar como incertidumbre en la atención o que es un factor que no es importante para algunos ciudadanos/as, sino obtener respuesta a sus requerimientos.

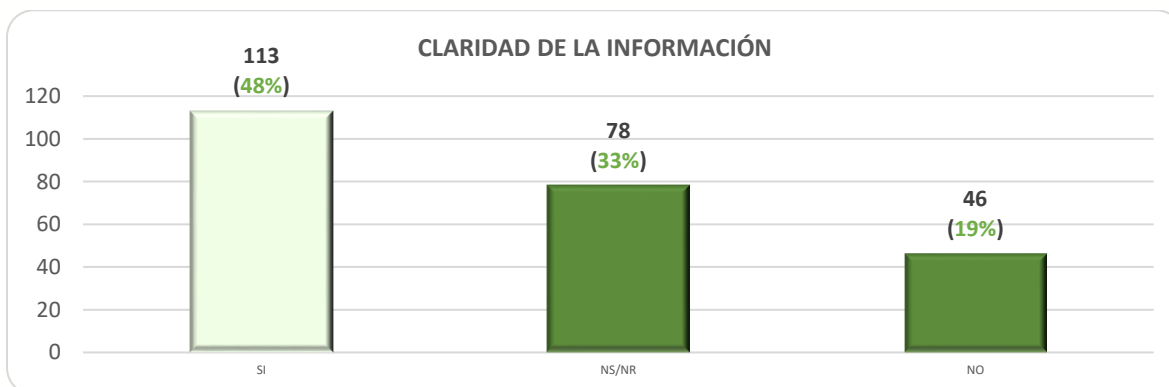
El (19%) restante, opina que tomó más tiempo de lo normal. Este resultado refleja una mejora respecto a la medición inmediatamente anterior en la satisfacción con la oportunidad de la atención, dejando en evidencia que una proporción significativa de usuarios experimenta demoras o dificultades en el proceso.

Es importante señalar que, en el caso del canal virtual, la respuesta no es inmediata, dado que las solicitudes deben ser radicadas y remitidas al área competente para su trámite.

Además, cuando se trata de situaciones asociadas a presunto maltrato o urgencias veterinarias, los ciudadanos son orientados a las líneas de atención inmediata (Línea 123 y 601-6477117), lo cual puede generar la percepción de que el canal virtual no resuelve de forma directa estos casos.

Las inconformidades expresadas por los ciudadanos se centran en los tiempos de gestión y en el protocolo para instaurar una PQRSD, lo cual sugiere la necesidad de revisar los flujos internos, mejorar la claridad de la información y fortalecer la expectativa de tiempos reales de respuesta.

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



Gráfica 14: Claridad de la Información
Fuente: Resultados encuesta ciudadana

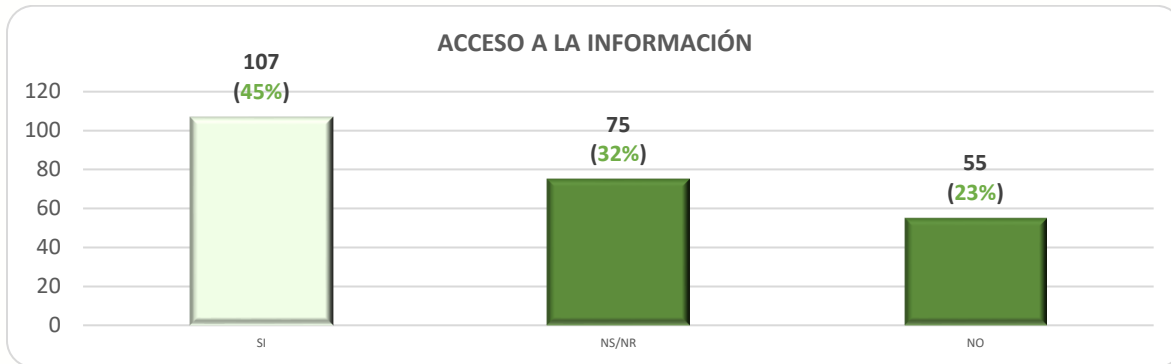
Del 100% de ciudadanos que diligenciaron la encuesta, el (48%) manifestó que la información suministrada fue entregada en un lenguaje claro y comprensible e incluyente, mientras que el (33%) indicó que respondieron a la pregunta como NS/NR, lo que refleja un nivel de incertidumbre o falta de recordación frente a su experiencia de atención. Finalmente, el (15%) restante, indicó que no lo fue.

El grupo de ciudadanos que se reportó en el (19%) no tuvieron inconvenientes con el entendimiento de la información, su inconformidad está relacionada principalmente, con los tiempos de gestión de las solicitudes (PQRSD-F) y con el protocolo de atención tanto telefónico como virtual, especialmente en lo referente a denuncias. Esto induce que, más allá de la claridad del lenguaje, existen factores operativos y procedimentales que inciden en la percepción de dificultad y comprensión.

Los resultados evidencian la necesidad de continuar fortaleciendo la comunicación institucional, no solo en términos de claridad y sencillez del lenguaje, sino también en la

explicación de los procesos, tiempos de respuesta y rutas de atención para las diferentes solicitudes. Esto contribuiría a mejorar la experiencia del ciudadano y a reducir los niveles de insatisfacción asociados a la comunicación.

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



Gráfica 15: Acceso a la Información
Fuente: Resultados encuesta ciudadana

Del total de ciudadanos encuestados, el (45%) manifestó que le resulta fácil acceder a la información proporcionada por los canales de atención, mientras que el (23%) indicó que no lo es.

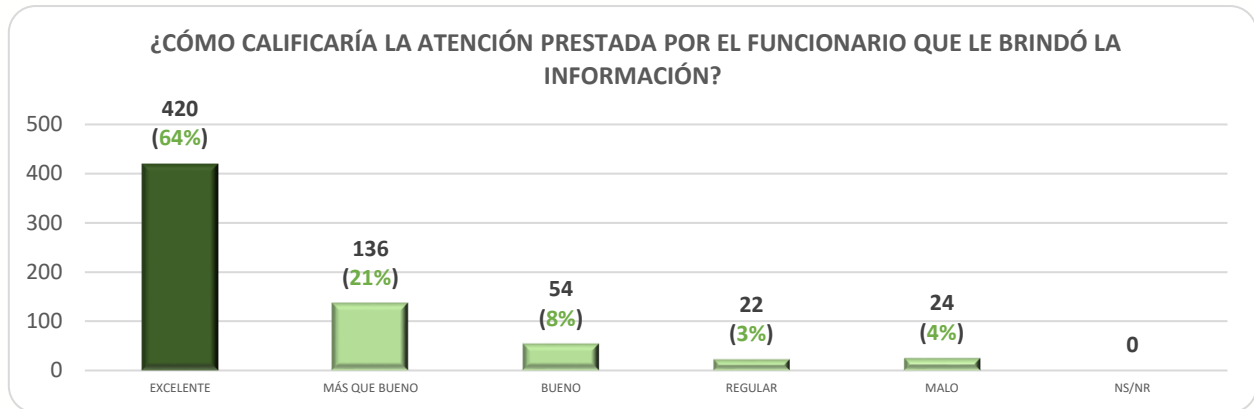
El (32%) no sabe, no responde, lo cual infiere en una falta de recordación, indiferencia frente al ítem o experiencias que no representan incomodidad entre tanto obtengan respuesta a su necesidad.

Las personas que expresaron dificultades para acceder a la información principalmente relacionan su inconformidad con los tiempos de gestión y respuesta de las denuncias, lo que sugiere que la percepción de accesibilidad no solo depende del acceso al contenido, sino también de la oportunidad y claridad con la que se atienden sus solicitudes.

En conjunto, los resultados evidencian una oportunidad para fortalecer la claridad sobre los tiempos de gestión, mejorar la comunicación sobre los procesos internos y reforzar las estrategias de orientación al ciudadano para incrementar la percepción de facilidad de acceso a la información.

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

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



Gráfica 16: Atención Prestada Funcionario
Fuente: Resultados encuesta ciudadana

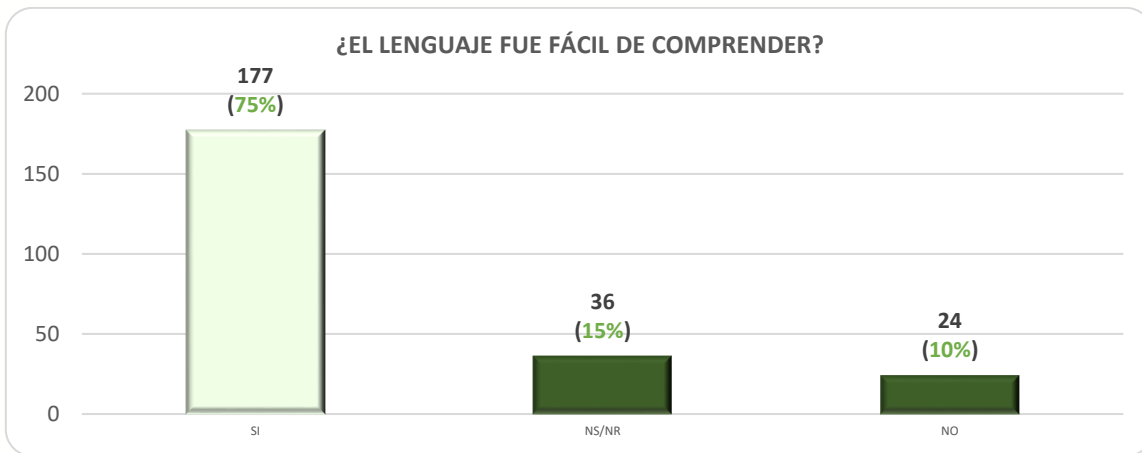
Los resultados de la encuesta muestran una alta satisfacción por parte de la ciudadanía, teniendo en cuenta que el (93%) calificó el servicio como satisfactorio: (64%) Excelente, (21%) Mas que bueno y (8%) Bueno. Esto indica que, en términos generales, la percepción del servicio por parte del Instituto es positiva y favorable.

Las calificaciones más bajas se ubicaron entre (Regular y Malo) con un (3% y 4%), no están asociadas a la atención prestada por los servidores, lo cual es un aspecto relevante. Las observaciones evidencian que el motivo principal de inconformidad está relacionado con los tiempos de gestión de las solicitudes y con la dificultad para comunicarse por el canal telefónico, más que con la calidad de la atención recibida.

Es importante resaltar que el canal virtual fue el más utilizado, lo que puede influir en la variación de los tiempos de respuesta, dado que el volumen de solicitudes por este medio tiende a ser mayor y su gestión puede requerir más procesos internos.

En conjunto, los resultados sugieren que la ciudadanía reconoce un buen nivel de atención por parte del personal, pero identifican oportunidades de mejora en los tiempos de respuesta y en la accesibilidad al canal telefónico.

4.3.3.1.2 ¿El lenguaje fue fácil de comprender?



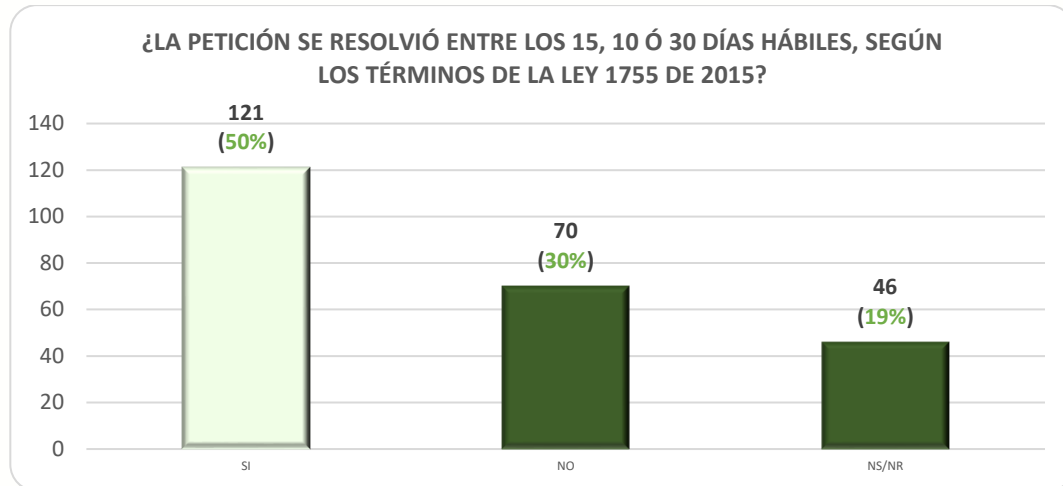
Gráfica 17: Lenguaje Fácil
Fuente: Resultados encuesta ciudadana

4.3.3.1.3 ¿Respondía su necesidad de fondo?



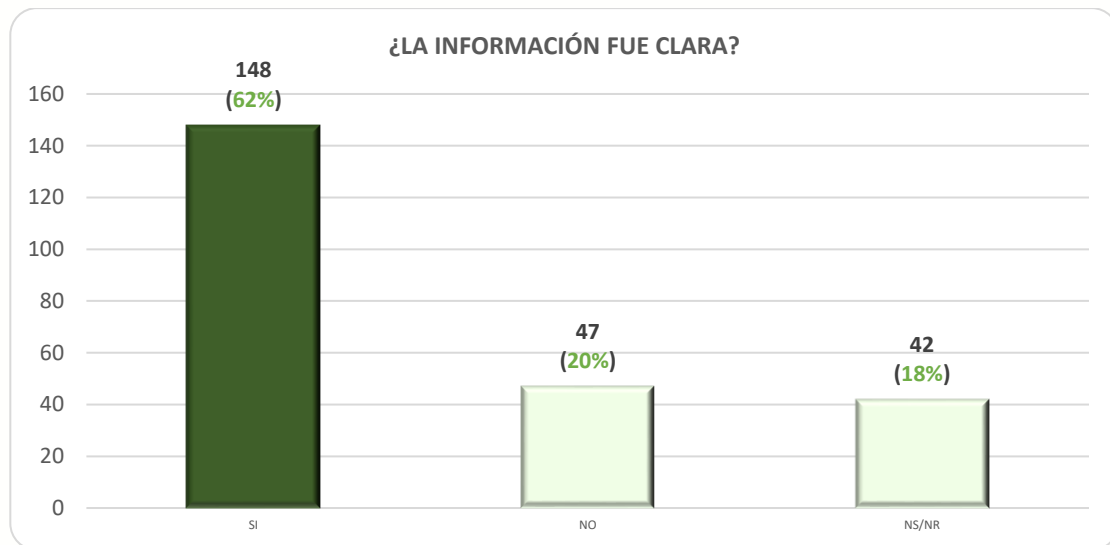
Gráfica 18: Respuesta de Fondo
Fuente: Resultados encuesta ciudadana.

4.3.3.1.4 La petición se resolvió entre los 15, 10 Ó 30 días hábiles, ¿Según los términos de Ley 1755 de 2015?



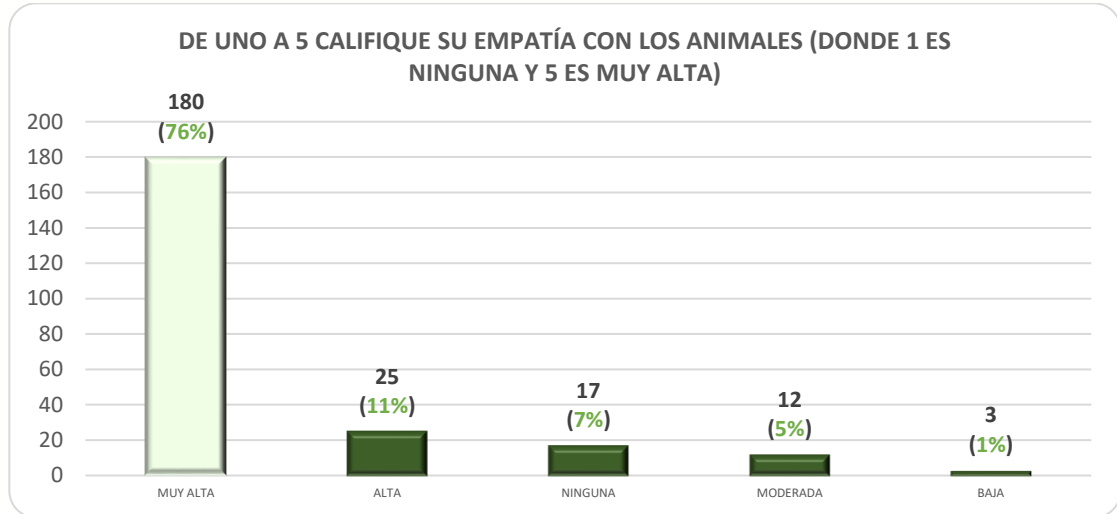
Gráfica 19: Resolución en términos
Fuente: Resultados encuesta ciudadana

4.3.3.1.5 ¿La información fue clara?



Gráfica 20: Claridad
Fuente: Resultados encuesta ciudadana

4.3.3.1.6 De uno a 5 califique su empatía con los animales (donde 1 es ninguna y 5 es muy alta)



Gráfica 20: Empatía
Fuente: Resultados encuesta ciudadana

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El (93%) de la ciudadanía calificaron el servicio superlativamente, evidenciando una percepción positiva del Instituto.
- El (7%) de las calificaciones como desfavorable, están relacionadas principalmente con tiempos de gestión y dificultades en el canal telefónico, no con la atención brindada por los servidores.
- El canal virtual fue el más utilizado, lo que genera mayor demanda y puede influir en los tiempos de respuesta.
- Continuar fortaleciendo las estrategias para mejorar los tiempos de gestión, especialmente en solicitudes ingresadas por el canal virtual.
- Continuar con la implementación de las acciones para optimizar la disponibilidad y eficiencia del canal telefónico, reduciendo las dificultades de contacto.
- Continuar reforzando la calidad del servicio al ciudadano, dado el alto nivel de satisfacción observado.

Elaboró: DFGR – SGCGSC