

Reporte Año 2025 Semestre 1

Defensor de la Ciudadanía

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA



Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

El Defensor de la Ciudadanía en el IDPYBA vigila y realiza el seguimiento al cumplimiento del Plan de Acción institucional, y al cumplimiento en la entrega de los reportes que se realizan al finalizar cada mes, es así como se ha verificado que el indicador de gestión de las PQRSD se encuentra en un 99%, de las 8.014 peticiones que debían gestionarse en el primer semestre, 7.937 se respondieron oportunamente; y el indicadores de calidad de las repuestas se mantuvo en un promedio del 100% de cumplimiento de los criterios evaluados por la Secretaría General.

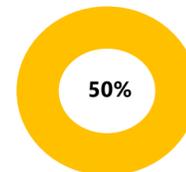
Mensualmente se realiza medición de la satisfacción ciudadana y la caracterización de las partes interesadas la cual es publicada de manera mensual en la Sede Electrónica.

A través de los reportes mensuales se verifica el funcionamiento de los canales de atención, es así como se verificó que durante el primer semestre se realizaron un total de 15.122 atenciones a través de la estrategia de primer nivel, siendo el canal más utilizado el telefónico.

El IDPYBA en el marco del mejoramiento continuo realiza seguimiento al cumplimiento de protocolos de atención, conforme a lo estipulado en el Manual de Servicio al Ciudadano, se revisan las grabaciones de las llamadas telefónicas, lo cual, sirve como herramienta para fortalecer la calidad de la prestación del servicio a la ciudadanía y el compromiso con la satisfacción de los ciudadanos que acuden a los puntos de atención presencial del IDPYBA.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

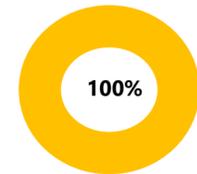
Se realiza la primera de la mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía, la cual quedó conformada por la Subdirección de Gestión Corporativa - Equipo de Servicio a la ciudadanía; la Oficina Asesora de Planeación, en donde se estableció la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía.

La estrategia esta conformada por: Estrategia de participación ciudadana, estrategia de racionalización de tramites, estrategia de rendición de cuentas, estrategia de servicio a la ciudadanía.

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 3



Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Con la programación del anteproyecto de presupuesto, se verificó la existencia de recursos suficientes para cubrir las necesidades del servicio al ciudadano en cada uno de los canales de atención dispuestos.

De igual manera, dentro de la identificación de necesidades en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones se verificó la existencia de recursos necesarios para la adquisición de los servicios de canales de comunicación telefónicos y digitales que acercaran a la entidad a la ciudadanía.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

Lineamiento 1



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

En Articulación con la Secretaría General se participó en las sesiones de cualificación descritas a a continuación:

08 de Abril 2025: Conoce y conecta con la ciudadanía

24 de Abril del 2025: Protocolos del Servicio a la ciudadanía

13 de Mayo 2025: Protocolos del Servicio a la Ciudadanía

20 de Mayo 2025: Primer encuentro Cuidadores de la Confianza: el servicio desde la inclusión y el lenguaje claro

Adicionalmente participamos en el Talle der Redacción y corrección de documentos en lenguaje claro e incluyente de la Veeduría Distrital, con el objetivo de sensibilizar a las personas que se proyectan las respuestas a las PQRSD para utilizar lenguaje claro en sus documentos.

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2



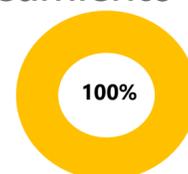
Observaciones Función 2 Lineamiento 2

La sede electrónica institucional, tiene publicados los canales para que la ciudadanía realice denuncias por posibles actos de corrupción.

Una vez se recibe una denuncia por un presunto acto de corrupción estos se direccionan a través de Sistema Distrital de Gestión de Peticiones a la Oficina de Control Interno Disciplinario, garantizando la transparencia y confidencialidad de la información.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento 3

Dentro de Plan de Mejoramiento Institucional de la entidad se tienen definidas acciones de mejoramiento internas, asociadas al procedimiento de Gestión de PQRSD, las cuales fueron planteadas por los referentes de cada dependencia encargados de gestionar las peticiones, y a las cuales se les realiza seguimiento de manera mensual a través de mesas de trabajo.

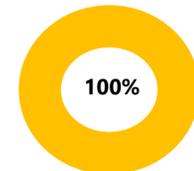
Adicional a lo descrito en el punto inmediatamente anterior las cuales dieron como resultado una gestión oportuna del 99% de las peticiones tramitadas por el IDPYBA, se realizan las siguientes acciones:

- Realizar seguimiento permanente a las PQRSD, a través de la herramienta implementada por el área de atención al ciudadano, en la que se relacionan todos los radicados que se encuentran a cargo de la subdirección, así como el estado de trámite del mismo, permitiendo de esta manera controlar los tiempos de respuesta. Una vez a la semana los enlaces de las dependencias realizarán seguimiento a los PQRSD asignados en el Sistema Distrital Bogotá te escucha para asegurar que todos se encuentren identificados y asignados correctamente a cada trámite y/o servicio.
- Revisión, actualización y socialización del procedimiento pqrds enfocado a entes de control

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

A través del equipo de servicio al ciudadano se lideran mesas de trabajo entre las dependencias con el fin de fortalecer el conocimiento de los colaboradores del Servicio al ciudadano que se encargan de radicar y asignar las peticiones, y de esta manera mejorar la asignación de solicitudes que inciden en la oportunidad de las respuestas a las peticiones.

Adicionalmente se efectúa seguimiento periódico con cada una de las áreas encargadas de la atención en temas como:

- Seguimiento continuo a los criterios de calidad en las respuestas a la ciudadanía en los diferentes canales de atención.
- Envío de alertas preventivas de las PQRSD a los líderes de procesos, para garantizar el cumplimiento de la normatividad.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

Lineamiento 2



Observaciones Función 3 Lineamiento 2

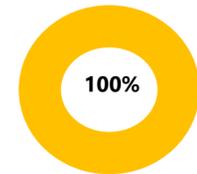
El Instituto Distrital de protección y Bienestar Animal a través de la Resolución 053 de 2018 designa al Subdirector de Gestión Corporativo como Defensor del ciudadano. Este Instituto, semestralmente ha venido presentando el informe de Defensor del Ciudadano, en donde se presenta el perfil del delegado que en ese momento se encuentre.

Adicionalmente, la sede electrónica tiene un micrositio del defensor, en donde se encuentran los datos del mismo y los canales de atención.

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

Lineamiento 1



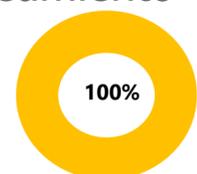
Observaciones Función 4 Lineamiento 1

En el mes de abril se realizó actualización de la carta de Trato Digno, y se divulgó a través de los canales de comunicación internos y externos.

- Internos: Grupos de WhatsApps y Correo electrónico
- Externos: Sede electrónica y Redes sociales

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Fomentar la realización de sensibilizaciones y cualificaciones en servicio a la ciudadanía dentro de la entidad.

Lineamiento 2



Observaciones Función 4 Lineamiento 2

En Articulación con la Secretaría General se participó en las sesiones de cualificación descritas a a continuación:

08 de Abril 2025: Conoce y conecta con la ciudadanía

24 de Abril del 2025: Protocolos del Servicio a la ciudadanía

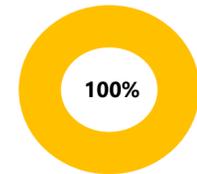
13 de Mayo 2025: Protocolos del Servicio a la Ciudadanía

20 de Mayo 2025: Primer encuentro Cuidadores de la Confianza: el servicio desde la inclusión y el lenguaje claro

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha" que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3



Observaciones Función 4 Lineamiento 3

La entidad promovió la capacitación de la colaboradora a quien se le delegó la administración del Sistema Bogotá Te Escucha, garantizando la asistencia a la siguiente sesión.

12/06/2025: Capacitación funcional para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

Lineamiento 1



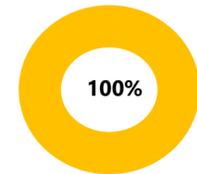
Observaciones Función 5 Lineamiento 1

El Equipo de Servicio a la Ciudadanía realiza seguimiento al funcionamiento de los canales de atención habilitados por esta entidad, lo cual ha permitido que durante el primer semestre se realizaran diferentes recomendaciones tendientes a fortalecer los espacios de relacionamiento con la ciudadanía y mejorar la accesibilidad en los ya existentes.

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

Lineamiento 2

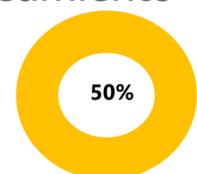


Observaciones Función 5 Lineamiento 2

La Oficina Asesora de Planeación contribuye a la implementación de planes de virtualización de trámites, implementado los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública respecto a la identificación y registro de acciones de mejora de trámites en la estrategia de racionalización.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 7 Lineamiento 1

El Defensor hace parte del Comité de Gestión y Desempeño Institucional. Sin embargo en el primer semestre no se realizó seguimiento al avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, dado diferentes cambios en la administración.

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

El Defensor participó en las siguientes sesiones, llevadas a cabo en el primer semestre de 2025:

18/03/2024: Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía

29/05/2025: Información y documentos Sesión Extraordinaria Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía