

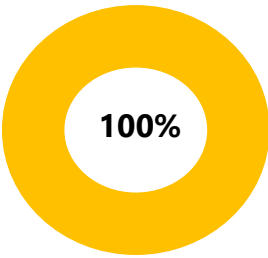
Defensor de la Ciudadanía

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

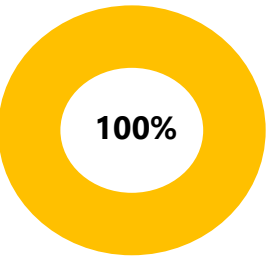


Observaciones Función 1 Lineamiento 1

se confirma el indicador de gestión de las PQRSD-F para el II semestre de 2025. El cual cerró en 99,7%, es decir que de las 7.555 PQRDS-F recibidas durante este periodo de tiempo se respondieron dentro de los términos de la Ley 1437/11 modificada por la Ley 1755/15. En relación con el 1er semestre que cerró en 99%, se mejoró en 0,07%. En términos de calidad de las repuestas, este se ubicó en 99% acorde con los criterios evaluados por la Secretaría General

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

Lineamiento 2



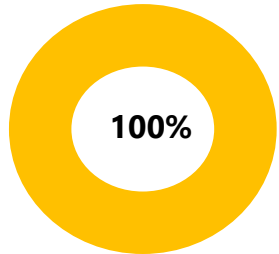
Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Con corte 31 de diciembre de 2025, el Instituto alcanzó un 100% de avance en la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía acorde con el art. 17 de la Ley 2052 de 2020

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

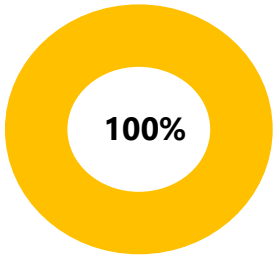


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Con la programación del anteproyecto de presupuesto se estimaron unos recursos de \$392 M para la vigencia 2025 de los cuales con corte 31 de diciembre se llegó a una ejecución de 100%. Estos recursos se desinaron para el funcionamiento, mantenimiento y operación de los canales de atención (presencial, virtual y telefónico), dentro de los cuales se incluye el R.H, dentro de la identificación de necesidades, se ubicó las tecnológicas y las de comunicaciones, haciendo posible la coexistencia de los canales indicados en beneficio del Instituto y en garantía de la atención a los grupos de Valor del IDPYBA.

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

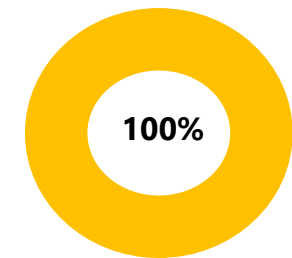
En Articulación con la Secretaría General y la Veeduría Distrital, se realizaron acercamientos y sesiones de cualificación con los siguientes temas:

1. 08 de agosto de 2025: Taller de simplificación Veeduría Distrital
2. 15 de septiembre de 2025: Renovación de convenio y protocolos PetFriendly Red Super CADE
3. 07 de octubre de 2025: Diagnóstico Accesibilidad NTC 6047 Veeduría Distrital
4. 17 de octubre de 2025: Atención Derechos de Petición, términos y consideraciones Veeduría Distrital
5. 17 de diciembre de 2025: Sensibilización Racionalización de Trámites Veeduría Distrital

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

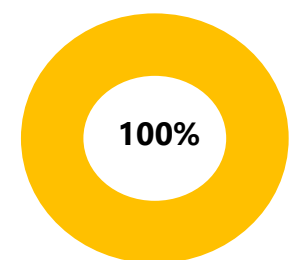


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Para el segundo semestre de 2025, la entidad convergió hacia su protocolo del defensor al ciudadano con miras a reforzar los canales de denuncia ante una posible vulneración al art 14 de la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015, referente a los términos de respuesta. En el mismo sentido el protocolo adoptado refuerza la iniciativa de obedecer a los sistemas de información para las denuncias ante posibles casos de corrupción, soborno y/o favorecimiento de intereses. Es así que, para la vigencia mencionada la entidad recibió 37 denuncias clasificadas como:

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



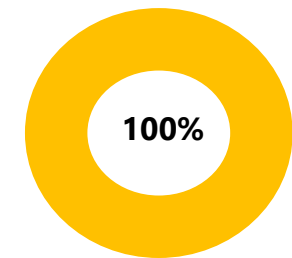
Observaciones Función 2 Lineamiento 3

Durante el segundo semestre el Instituto gestionó 7.555 PQRDS-F, dentro de los términos de la Ley 1437/11 modificada por la Ley 1755/15, alojando un indicador del 99,7% de oportunidad En relación con el 1er semestre que cerró en 99%, se mejoró en 0,07%. En términos de calidad de las repuestas, este se ubicó en 99% acorde con los criterios evaluados por la Secretaría General.

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 Relacionamento 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 un modelo de clínica de casos cuya finalidad es:

- Identificar casos mal gestionados, mal asignados y sujetos de vencimiento de términos por desconocimiento de la Ley y de las responsabilidades de los enlaces de PQRSD-F
- Fortalecer el conocimiento de los enlaces y el equipo interdisciplinario que atiende las PQRSD-F, en cuanto a tareas de radicación, asignación, análisis, respuestas, traslado y ampliación de términos de las PQRSD-F
- Seguimiento periódico con cada una de las áreas encargadas de la atención en criterios de calidad en las respuestas
- Envío de alertas preventivas de las PQRSD-F 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



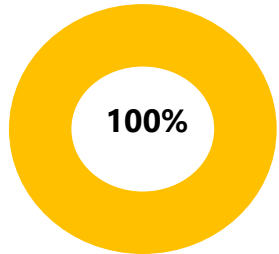
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

El IDPYBA a través de la Resolución 053 de 2018 designa al subdirector de Gestión Corporativo como Defensor del ciudadano, esta noble función como se mencionaba en las anteriores líneas de acción cuenta desde el 2025 con el Protocolo del Defensor de la Ciudadanía y el Reglamento de PQRSD-F. En el Instituto, semestralmente se ha realizado el informe de Defensor del Ciudadano propositivamente con mejoras al Proceso de Servicio a la Ciudadanía, mejorando los canales, las herramientas y propendiendo hacia una mejor gestión de cara a la Ciudadanía, tal es el caso de la Carta de Compromiso con la Ciudadanía y Animales de Bogotá en su 2da versión, en donde se reúnen los derechos, deberes, prohibiciones tanto para personas como para animales acorde con el objeto, misión y visión del Instituto.

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

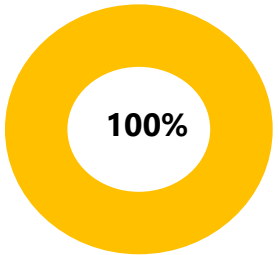


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Durante el segundo semestre de 2025 se avanzó significativamente en la modificación de la carta de trato digno, al considerar que este es un derecho Constitucional y como tal no necesita ser reconocido. En tal sentido se produce la segunda versión de esta carta en el Instituto y se renombra bajo el compromiso que el IDPYBA tiene y adquiere con su ciudadanía, grupos de interés, grupos de valor y aliados estratégicos, llamados Stakeholders, es así como se produce la Carta de Compromiso con la Ciudadanía y Animales de Bogotá, en la cual se consignan los derechos, deberes y prohibiciones para el sano relacionamiento con la ciudadanía acorde con el modelo de relacionamiento.

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

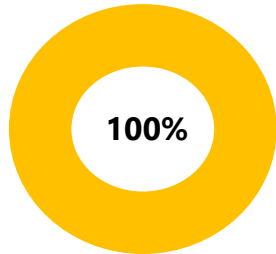
En Articulación con la Secretaría General se participó en las sesiones de cualificación descritas a a continuación:

1. 15 de septiembre de 2025: Protocolos Servicio al Ciudadano – Secretaría General
2. 08 de agosto de 2025: Taller de simplificación Veeduría Distrital
3. 07 de octubre de 2025: Diagnóstico Accesibilidad NTC 6047 Veeduría Distrital
4. 17 de octubre de 2025: Atención Derechos de Petición, términos y consideraciones Veeduría Distrital
5. 17 de diciembre de 2025: Sensibilización Racionalización de Trámites Veeduría Distrital

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



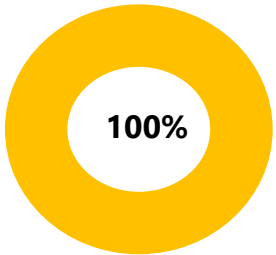
Observaciones Función 4 Lineamiento 3

El Instituto promovió la capacitación de los enlaces de PQRSD-F para los siguientes temas:

- 1. 15 de septiembre de 2025: Protocolos Servicio al Ciudadano – Secretaría General
- 2. 17 de octubre de 2025: Atención Derechos de Petición, términos y consideraciones Veeduría Distrital

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



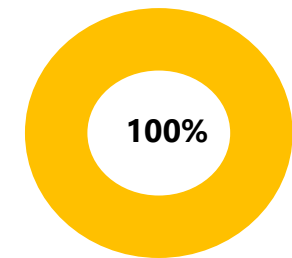
Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Durante el II Semestre de 2025, el Instituto logró un avance representativo en la adecuación de canales, fortalecimiento y diversificación a partir del diagnóstico realizado pre-implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

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

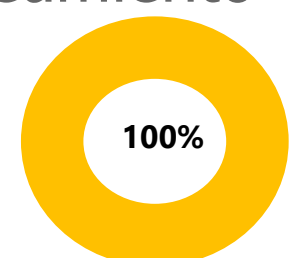


Observaciones Función 5 Lineamiento 2

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

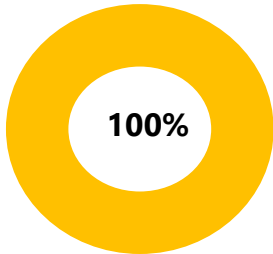


Observaciones Función 7 Lineamiento 1

El Defensor hace parte del Comité de Gestión y Desempeño Institucional y en el rol de la primera se constituye como una victoria temprana la adopción e implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía para el II Semestre de 2025.

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:

- 11/07/2025: Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía
- 17/12/2025 Resultados INCIDE : RESULTADOS – Incide Bogotá