








|   |  |                     |  |   |
|---|--|---------------------|--|---|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br><small>Administración</small><br><small>Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal</small> | <b>PROCESO ATENCION AL CIUDADANO</b>                   |                     | <br><b>BOGOTÁ</b> | <small>INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL</small> |
|   | <b>POLITICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> |                     |  |   |
|   | <b>Código: PA01-PL02</b>                               | <b>Versión: 1.0</b> |  |   |

### CONTROL DE CAMBIOS

| No. DE ACTA DE APROBACIÓN | FECHA      | VERSIÓN | DESCRIPCIÓN             |
|---------------------------|------------|---------|-------------------------|
| 18                        | 09/06/2021 | 1.0     | Adopción de la política |



### AUTORIZACIONES

| ELABORÓ:   | REVISÓ   | APROBÓ   |
|--|--|--|
| <b>ÁREA TÉCNICA</b>  | <b>OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN</b>   | <b>LIDER DEL PROCESO</b>   |
| <b>Nombre:</b><br>Natalia Roncancio  | <b>Nombre:</b><br>Ximena A Castro P  | <b>Nombre:</b><br>Gotardo Antonio Yáñez Álvarez  |
| <b>Firma:</b><br> | <b>Firma:</b><br> | <b>Firma:</b><br> |
| <b>Cargo:</b><br>Profesional Subdirección de Gestión Corporativa. Atención al Ciudadano              | <b>Cargo:</b><br>Profesional Oficina Asesora de Planeación   | <b>Cargo:</b><br>Subdirector Gestión Corporativa   |

|   |  |                     |   |
|---|--|---------------------|---|
|  | <b>PROCESO ATENCION AL CIUDADANO</b>                   |                     |  |
|   | <b>POLITICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> |                     |   |
|   | <b>Código: PA01-PL02</b>                               | <b>Versión: 1.0</b> |   |

## TABLA DE CONTENIDO

|  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| 1. OBJETIVO .....  | 3                                    |
| 2. ALCANCE .....   | 3                                    |
| 3. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO .....   | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| INTRODUCCIÓN .....   | 3                                    |
| 4. JUSTIFICACIÓN .....   | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO .....  | 5                                    |
| 5. ASPECTOS GENERALES .....  | 5                                    |
| 5.1. CONSIDERACIONES PREVIAS A LA PRESTACION DEL SERVICIO .....  | 6                                    |
| 5.2. CONSIDERACIONES DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....  | 6                                    |
| 5.3. CONSIDERACIONES POSTERIORES A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....                                      | 6                                    |
| 6. EJES ESTARTEGICOS DE LA POLITICA .....  | 6                                    |
| A. Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para hacer efectivo el goce de sus derechos .....           | 6                                    |
| B. INFRAESTRUCTURA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA SUFICIENTE Y ADECUADA ....            | 7                                    |
| C. CUALIFICACIÓN DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO .....   | 7                                    |
| D. ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS CANALES DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA ..... | 8                                    |
| E. LINEAS TRANSVERSALES DE LA POLITICA PUBLICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA .....                         | 8                                    |

|  |  |                     |   |
|--|--|---------------------|---|
| <br>ALCALDÍA MAYOR<br>DE BOGOTÁ D.C.<br>Administración<br>Instituto Distrital de Protección y<br>Bienestar Animal | <b>PROCESO ATENCION AL CIUDADANO</b>                   |                     | <br>BOGOTÁ<br>INSTITUTO DISTRITAL<br>DE PROTECCIÓN Y<br>BIENESTAR ANIMAL |
|  | <b>POLITICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> |                     |   |
|  | <b>Código: PA01-PL02</b>                               | <b>Versión: 1.0</b> |   |

## 1. OBJETIVO

Establecer lineamientos para el manejo Institucional de las diferentes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, requerimientos y denuncias presentados al Instituto por las partes interesadas; a través de los diferentes canales de atención oficiales, garantizando una atención efectiva, oportuna y con calidad; ubicando al ciudadano en el centro de la gestión pública, e incorporando enfoques diferenciales, poblacionales, de género y de derechos humanos.

## 2. ALCANCE

El propósito de esta Política es ofrecerles a todos los servidores públicos del IDPYBA herramientas que permitan entender la gestión de servicio al ciudadano como una labor integral que requiere que todas las dependencias se encuentren articuladas, un compromiso expreso de la alta dirección, todo en búsqueda de garantizar los derechos de los ciudadanos y su acceso a la oferta de servicios del Instituto.

## 3. INTRODUCCIÓN

La apuesta del fortalecimiento del Servicio al Ciudadano fijada en esta Política se realizará en el marco de los lineamientos establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES 03) la cual se fundamenta en líneas estratégicas y transversales, por esta razón el presente documento se construyó tomándolas como eje central.

El presente documento pretende fijar un contexto general, institucional y conceptual respecto a las líneas estratégicas, para posteriormente, desarrollar el compromiso institucional en el marco de los lineamientos normativos y técnicos aplicables.



El desconocimiento de la ciudadanía sobre la misionalidad del IDPYBA ha generado consecuencias al crear una percepción negativa hacia el quehacer de la entidad, reduciendo su confianza, y aumentando la brecha entre las necesidades de la población objetivo y la oferta de servicios.

Durante el año 2020 el nivel de satisfacción ciudadana hacia los servicios que brinda el Instituto se mantuvo en un promedio del 80%, razón por la cual se ve la necesidad de establecer lineamientos que permitan incrementar esta estadística, logrando ciudadanos más satisfechos cuando requieren interactuar con el IDPYBA a través de sus servidores públicos.

Por lo anterior, se ha generado la necesidad de homogenizar los componentes de servicio al ciudadano, entendiendo que todos en la entidad somos servicio al ciudadano, de tal manera que se mejore la calidad del servicio, información y/o direccionamiento que se brinda a la ciudadanía entre los diferentes canales de atención, a través de un Manual de Atención al ciudadano que contemple los protocolos de atención.

El desconocimiento y falta de aplicación de los protocolos de atención adecuados afectan la calidad del servicio recibido por parte de poblaciones vulnerables, personas con discapacidades físicas o con restricciones para movilizarse afectando la calidad del servicio.

Sin los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para servir, no se podrían satisfacer de forma completa y eficaz los requerimientos y necesidades de las y los usuarios, generando una

|  |  |                     |   |
|--|--|---------------------|---|
| <br>ALCALDÍA MAYOR<br>DE BOGOTÁ D.C.<br>ADMINISTRACIÓN<br>Instituto Distrital de Protección y<br>Bienestar Animal | <b>PROCESO ATENCION AL CIUDADANO</b>                   |                     | <br>BOGOTÁ<br>INSTITUTO DISTRITAL<br>DE PROTECCIÓN Y<br>BIENESTAR ANIMAL |
|  | <b>POLITICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> |                     |   |
|  | <b>Código: PA01-PL02</b>                               | <b>Versión: 1.0</b> |   |

percepción negativa, razón por la cual se evidencia la necesidad de cualificar los equipos de trabajo en lo relacionado a servicio al ciudadano.

Para la elaboración del presente documento se referencia el DECRETO 197 DE 2014 - (Mayo 22) "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.", Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y la Guía para el Seguimiento de las Políticas Publicas, Departamento Nacional de Planeación.



#### **4. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO**

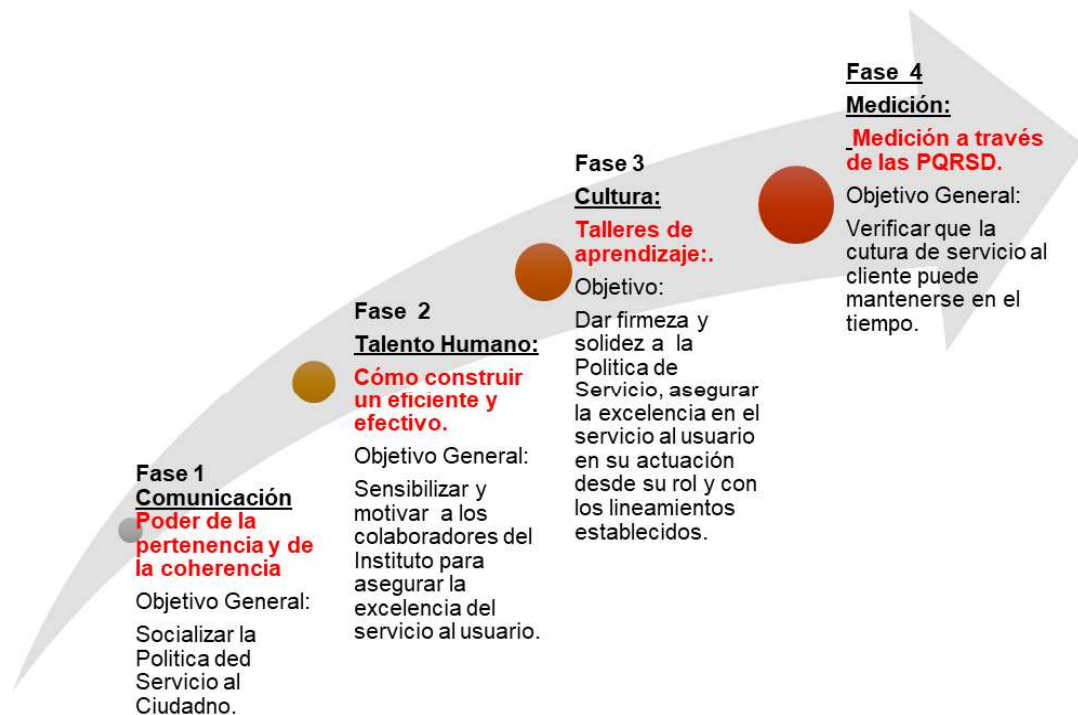
Se definen lineamientos que permitan garantizar el desarrollo de atributos y competencias del servicio en el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, para que se suministre un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, en armonía con los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, garantizando a la ciudadanía el derecho a acceder a la oferta de servicios del IDPYBA, y de igual forma aumentar los esfuerzos para adaptar y orientar los aspectos organizacionales y administrativos en proporcionar todos los medios posibles para la facilitación de la prestación del servicio.

Con los lineamientos establecidos se pretende dar firmeza y solidez a la Política de servicio, asegurando excelencia en la actuación de los servidores del Instituto desde su rol por lo tanto se requiere de medición, monitoreo y retroalimentación para garantizar el cumplimiento de la misma.

La Política Institucional de Servicio al Ciudadano se desarrolla a través de la batería documental que está compuesta por los siguientes documentos: Política de Servicio al Ciudadano, Proceso de Atención al Ciudadano, Procedimiento de Gestión de PQRSD y Manual de Atención al Ciudadano.

Este documento contempla 4 fases que están estructuradas de manera sistémica. Cada fase sienta las bases para que las consecutivas se construyan unidamente. Cada una aborda conceptos y produce cambios que sirven directamente al desarrollo general de la Política y, además, tienen ondas de refuerzo pedagógico que buscan afianzar y consolidar los conocimientos y aprendizajes necesarios y suficientes para la consolidación de la cultura de servicio al ciudadano.

|  |  |                     |  |
|--|--|---------------------|--|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>ADMINISTRACIÓN<br/>Instituto Distrital de Protección y<br/>Bienestar Animal</p> | <b>PROCESO ATENCION AL CIUDADANO</b>                   |                     |  <p>BOGOTÁ<br/>INSTITUTO DISTRITAL<br/>DE PROTECCIÓN Y<br/>BIENESTAR ANIMAL</p> |
|  | <b>POLITICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> |                     |  |
|  | <b>Código: PA01-PL02</b>                               | <b>Versión: 1.0</b> |  |





## ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Para que la prestación del servicio sea de calidad se debe dar cumplimiento a los siguientes atributos:

- **Amabilidad:** Que se brinde un trato a la ciudadanía en el marco del respeto y la cordialidad, proporcionándole bienestar.
- **Confiabilidad:** Suministrar información veraz respecto de los servicios recibidos.
- **Dignidad:** Que el servicio a que tienen derecho se brinde con equidad y respeto.
- **Efectividad:** Que el servicio cumpla con las necesidades de los ciudadanos cumpliendo con la regulación.
- **Oportunidad:** Que el servicio sea ágil y oportuno.
- **Trabajo en Equipo:** Alcanzar el compromiso y la cooperación entre funcionarios y contratistas por medio de la alineación de los procedimientos y estrategias definidas por el Instituto, buscando alcanzar los objetivos del proceso de Servicio al ciudadano del Instituto.
- **Transparencia:** Garantizar que todas las acciones del proceso de Servicio al ciudadano se den en el marco del cumplimiento de los valores, ética y normas.

## 5. ASPECTOS GENERALES

Se establece un protocolo por cada canal de atención con el único objetivo de lograr una mayor calidad en la atención.

|   |  |                     |   |
|---|--|---------------------|---|
|  | <b>PROCESO ATENCION AL CIUDADANO</b>                   |                     |  |
|   | <b>POLITICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> |                     |   |
|   | <b>Código: PA01-PL02</b>                               | <b>Versión: 1.0</b> |   |

En la prestación del servicio del Instituto se identifican tres etapas, así:

1. Actividades previas a la prestación del servicio,
2. Prestación del servicio
3. Actividades posteriores a la prestación del servicio.

Lo anterior, con el fin de estandarizar el servicio y hacer el uso correcto de los protocolos definidos para cada uno de los canales de atención, es importante identificar algunas consideraciones propias de cada etapa:

### **5.1. CONSIDERACIONES PREVIAS A LA PRESTACION DEL SERVICIO**

- Divulgar el portafolio de servicios ofrecidos por el Instituto que facilite la comprensión del alcance de los servicios de la Entidad.
- Informar la disponibilidad de los canales que ofrecen el servicio de manera visible y de fácil acceso que permita garantizar la efectividad de la comunicación.
- Revisar permanentemente la actualización de la información que se suministra al ciudadano, que permita garantizar que la misma en cualquier canal de atención.
- Garantizar fácil acceso a la información

### **5.2 CONSIDERACIONES DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**



- Ofrecer información sobre la petición o consulta que realice el ciudadano, así como conocer el avance del trámite, los tiempos de espera o procesamiento y los pasos a seguir.
- Requerir aquello que es necesario para la prestación del servicio. Permite evitar la solicitud repetitiva de ciertos documentos que ya han sido entregados en otro momento.
- Explicar con claridad las actividades o pasos que hacen parte de la solicitud con el fin de garantizar una información completa y oportuna al ciudadano

### **5.3 CONSIDERACIONES POSTERIORES A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

- Obtener retroalimentación del ciudadano, sobre la calidad de su experiencia.
- Informar al ciudadano, el medio al que puede acceder para conocer el estado del trámite solicitado.
- Evaluar la percepción y su nivel de satisfacción cuando la prestación del servicio ha terminado.
- Actuar sobre los factores identificados como aspectos a mejorar con el fin de fortalecer la prestación del servicio.

## **6. EJES ESTRATEGICOS DE LA POLITICA**

### **A. Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para hacer efectivo el goce de sus derechos**

|  |  |                     |   |  |
|--|--|---------------------|---|--|
| <br>ALCALDÍA MAYOR<br>DE BOGOTÁ D.C.<br>ADMINISTRACIÓN<br>Instituto Distrital de Protección y<br>Bienestar Animal | <b>PROCESO ATENCION AL CIUDADANO</b>                   |                     | <br>BOGOTÁ | INSTITUTO DISTRITAL<br>DE PROTECCIÓN Y<br>BIENESTAR ANIMAL |
|  | <b>POLITICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> |                     |   |  |
|  | <b>Código: PA01-PL02</b>                               | <b>Versión: 1.0</b> |   |  |

El Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal comprometido con la ciudadanía ha fortalecido los canales comunicación con las partes interesada de tal manera que puedan hacer efectivos sus derechos, trabajando continuamente en permitir la accesibilidad a los servicios del Instituto a través de sus diferentes canales a los ciudadanos en condiciones de discapacidad y/o a grupos vulnerables, por lo tanto, se debe:

- Diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación para mejorar el servicio (trámites, canales, información)
- Segmentar grupos de valor (caracterización)
- TIC para Gobierno Abierto: Trámites y OPAS en medios electrónicos ajustados a las características y necesidades de los grupos de valor
- Mantener un sistema integrado de peticiones
- Divulgar proactivamente la información
- Protocolos para la respuesta a derechos de petición (transparencia pasiva)
- Garantizar que se cumplan los protocolos de servicio en cada uno de los canales habilitados para atención al ciudadano, dispuestos en el Manual de Atención al Ciudadano (Código: PA01-MN01), para garantizar un servicio oportuno y cálido
- Contar con una política clara de actualización de los contenidos en la página Web, fecha de actualización, última actualización, periodicidad de actualización.
- Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 a través de protocolos claros en cada uno de los canales habilitados para atención al ciudadano, los cuales e encuentran en la Política de Tratamiento de datos personales del IDPYBA y en Manual de Atención al Ciudadano.

## **B. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada**



Se establece la obligación de disponer de una infraestructura física y tecnológica que sea accesible y suficiente para satisfacer las necesidades del servicio que permita aumentar y estandarizar la oferta de servicios, bajo los enfoques de género, diferencial, territorial y poblacional, por lo tanto, se requiere:

- Adecuar los canales de atención de acuerdo con los resultados de la caracterización – accesibilidad. Se debe dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el numeral 45 de la Norma Técnica de Calidad NTC 6047 de 2013.
- Crear mecanismos en la página Web que permita a las personas con discapacidad auditiva, visual, y cognitiva acceder a los tramites y servicios del instituto.
- Realizar encuestas de satisfacción respecto a los contenidos que se publican permitiendo la participación ciudadana para conocer si es útil o no la información publicada.

## **C. Cualificación de los equipos de trabajo**

El Instituto debe propender por mejorar la experiencia de los ciudadanos que utilizan los servicios ofertados, razón por la cual se hace necesario realizar cualificación del servicio público, a través de capacitaciones que fortalezcan las capacidades de los contratistas y funcionarios en pro de un servicio de excelente calidad.

- Promover la participación ciudadana a través de todos los canales, solicitando el diligenciamiento de la encuesta de percepción de satisfacción, que permita identificar

|  |  |                     |  |
|--|--|---------------------|--|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>ADMINISTRACIÓN<br/>Instituto Distrital de Protección y<br/>Bienestar Animal</p> | <b>PROCESO ATENCION AL CIUDADANO</b>                   |                     |  <p>BOGOTÁ<br/>INSTITUTO DISTRITAL<br/>DE PROTECCIÓN Y<br/>BIENESTAR ANIMAL</p> |
|  | <b>POLITICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> |                     |  |
|  | <b>Código: PA01-PL02</b>                               | <b>Versión: 1.0</b> |  |

aspectos a mejorar respecto a la atención recibida en el Instituto distrital de Protección y Bienestar Animal.

- Establecer mecanismos de medición para contratistas y funcionarios que permita dar cumplimiento a los establecido en la Resolución de Competencias 0667 de la Función Pública, específicamente a lo referente en: Competencia Atención de requerimientos
- Realizar talleres y capacitaciones en servicio y atención a requerimientos
- Capacitar a los funcionarios y contratistas en lenguaje claro, al igual que traducir los documentos necesarios a lenguaje claro y de esta manera mejorar la comunicación e interacción entre la ciudadanía y el IDPYBA.

#### **D. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía**

Aumentar las interacciones entre la ciudadanía y la Administración Distrital, es una labor que se debe coordinar articuladamente con las demás entidades de orden distrital, razón por la cual el IDPYBA a través de los encargados de Servicio al ciudadano participa en las actividades lideradas por las diferentes entidades que permitan mejorar esta interacción.

- Implementar buzón de sugerencias y formatos para la recepción de solicitudes.
- Realizar medición de tiempos de atención al ciudadano a través de los canales habilitados.
- Participar en las mesas intersectoriales lideradas por la Veeduría Distrital, Secretaría General, Dirección de servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General.

#### **E. Líneas transversales de la política pública de servicio a la ciudadanía**

### **INVESTIGACIÓN Y CONOCIMIENTO**

El IDPYBA debe desarrollar estrategias que permitan identificar las necesidades y demandas de la ciudadanía, con el fin de garantizar trámites y servicios acorde con sus necesidades, bajo los enfoques de género, diferencial y poblacional.



- Fortalecer de manera transversal los demás lineamientos de la Política
- Realizar caracterización de los ciudadanos y promover mecanismos de experimentación e innovación para desarrollar soluciones eficientes en: tiempo, espacio y recursos
- Adecuar los canales de atención de acuerdo con los resultados de la caracterización - accesibilidad

### **SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

Realizar un seguimiento permanente y evaluación continua en relación **con** la calidad de la prestación del servicio y a los resultados de percepción de satisfacción ciudadana, de forma que se obtenga información para mejorar las actividades realizadas en los tiempos adecuados y determinar planes de mejoramiento y/o acciones para fortalecer el servicio a la ciudadanía y mejora institucional.

- Establecer mecanismos de medición en tiempos de espera y duración de las atenciones realizadas a través de los canales habilitados para la atención a los ciudadanos.



|  |  |                     |   |
|--|--|---------------------|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>ADMINISTRACIÓN<br/>Instituto Distrital de Protección y<br/>Bienestar Animal</p> | <b>PROCESO ATENCION AL CIUDADANO</b>                   |                     |  <p><b>BOGOTÁ</b>   INSTITUTO DISTRITAL<br/>DE PROTECCIÓN Y<br/>BIENESTAR ANIMAL</p> |
|  | <b>POLITICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> |                     |   |
|  | <b>Código: PA01-PL02</b>                               | <b>Versión: 1.0</b> |   |

## REFERENCIAS

- DECRETO 197 DE 2014 - (Mayo 22) "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.", Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Guía para el Seguimiento de las Políticas Públicas, Departamento Nacional de Planeación