Entidad

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal

Vigencia

Año 2024 Semestre 1

REPORTE Año 2024 Semestre 1

Defensor de la Ciudadanía

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal

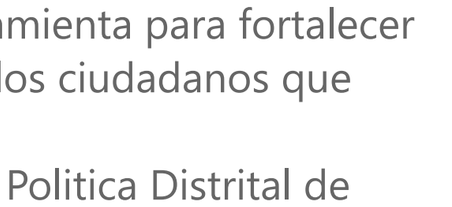
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1**: Haga un listado de los Productos Esperados, Indicadores de Producto establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que tiene la entidad enunciando su avance.

Lineamiento 1



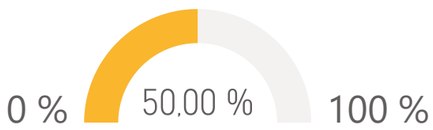
Observaciones Función 1 Lineamiento 1

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 6.137 peticiones que debían gestionarse en el primer semestre, 6.082 se repondieron oportunamente; y el indicadore de calidad de las repuestas se mantuvo en un promedio del 96% 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 mensula 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 duarmnete el primer semestre se realizaron un total de 5.879 atenciones a través de la estartegia 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, y se hace revisión de casos asignados por el canal virtual, 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.
Se participa en los espacios de formación en temas relacionados con la implementación de la Politica Distrital de Servicio a la Ciudadanía, liderados por la Direccion Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la implementación y seguimiento.

Lineamiento 2

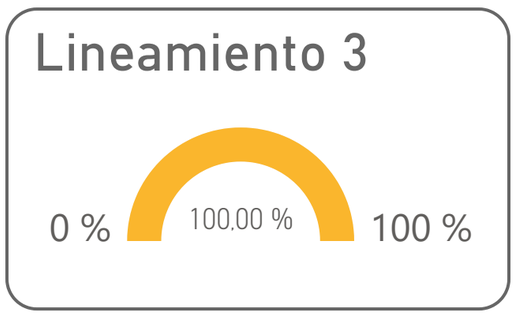


Observaciones Función 1 Lineamiento 2

En el mes de abril se solicitó una mesa de trabajo con la Secretaría General, en donde participaron los referenetes de los procesos de Servicio al Ciudadano, Planeación, Participación Ciudadana, para aclarar dudas e inciar a estructura la estrategia al interior de la Entidad. Así las cosas se presentó una primera propuesta de estrategia de relacionamiento para el IDPYBA, la cual se encuentra en una avance del 50%.

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Registre si la entidad apropia dentro de su presupuesto anual los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.



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.

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

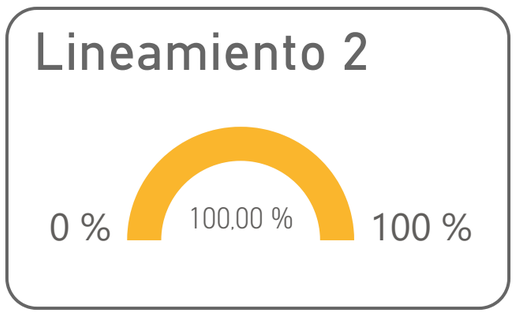
Lineamiento 1

Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Durante el primer semestre el IDPYBA, en articulación con la Veeduría Distrital participó en un Laboratorio de Simplicidad, el cual permitió mejorar las respuestas tipo de las peticiones más reiterativas.
En el mes de junio realizó sensibilización y socialización del Manual de Servicio al Ciudadano, y de los protocolos de atención que permita garantizar el derecho de toda la ciudadanía que acude al IDPYBA.
Los colaboradores que hacen parte del equipo de servicio al ciudadano han participado en las sesiones de Cualificación realizadas por la dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía, así:
Cualificación C1M4, Gestión de Peticiones Ciudadanas
Cualificación C2M3, Estrategias para el Manejo de Ciudadanía
En el mes de mayo la Subdirección de Gestión Corporativa lideró una capacitación Estrategias para la atención a personas con diversidades funcionales.

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 2:** Promueva el uso de los canales dispuestos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se expidan en este marco

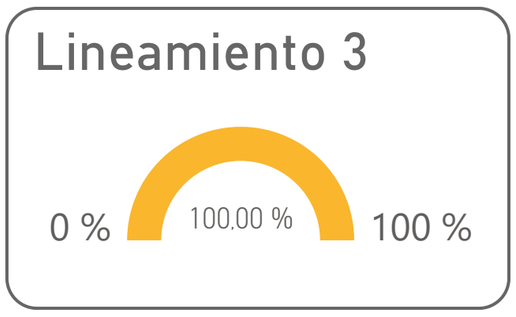


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

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.
En el mes de mayo se realizó capacitación a funcionarios y contratistas sobre Derecho Disciplinario, la cual incluyó la directiva 005 de 2023.

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 3:** Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.



Observaciones Función 2 Lineamiento3

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:

• Se realizan alertas semanales con el reporte del estado de las peticiones, a los correos electrónicos institucionales de los responsables de brindar respuesta a la PQRS.
• Se realiza mensualmente seguimiento a las acciones de mejora del Plan de Mejoramiento interno de PQRSD,
• Se realiza informe mensual de gestión de PQRS en el cual se incluyen recomendaciones para gestionar las peticiones en oportunidad y con calidad.

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **FUNCIÓN 3. Lineamiento 1:** A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio.
Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema.
El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

Función 3
Lineamiento 1

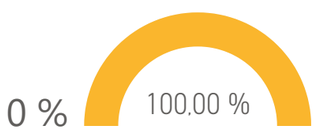
Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Durante el primer semestre del presente se incluyó en la agenda del comité Directivo, un espacio para la presentación de alertas preventivas de las peticiones con sus respectivas recomendaciones a los Directivos, que permitieran mejorar los indicadores de gestión.
A través del equipo de servicio al ciudadano se lideran mesas de trabajo entre las dependencias con el fin de mitigar la reasignación 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.
Semanalmente se envían alertas preventivas de las PQRSD a los lideres de procesos, para garantizar el cumplimiento de la normatividad.

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía; y se elabore mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital.
Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la

Lineamiento 1

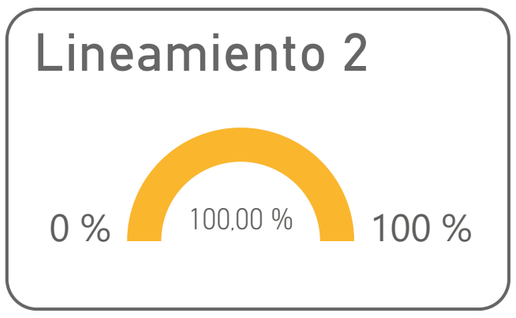


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

En articulación con el grupo de comunicaciones se realiza de manera permanente campañas para dar a conocer los canales de atención a través de las redes sociales como Facebook, Instagram y X, en la sede electrónica del Instituto se encuentra publicado de manera permanente un banner con todos los canales de atención habilitados por el Instituto.
Adicionalmente se realizó una campaña de sensibilización de los Derechos y Deberes de la Ciudadanía y de las Funciones del Defensor Ciudadano, a través de los canales de comunicación institucionales tanto internos como externos.
Micrositio Defensor de la Ciudadanía
En este espacio la ciudadanía encuentra información
acerca de quién es el Defensor, sus funciones y canales
de contacto.
Micrositio Carta de trato digno: en este espacio están publicados los canales de atención y la Carta de Trato Digno Institucional.

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal

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

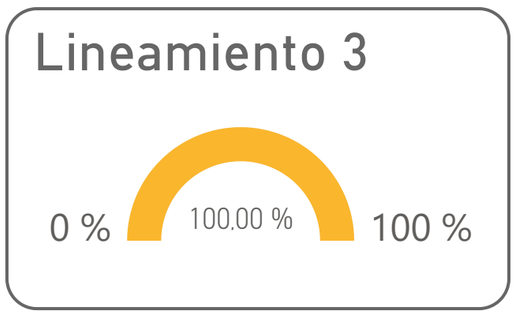


Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Durante la vigencia 2024, se realiza articulación con la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de cualificar al equipo de servicio al ciudadano de IDPYBA, para fortalecer el conocimiento y habilidades de los colaboradores en los principales temas de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas por la Secretaría General.

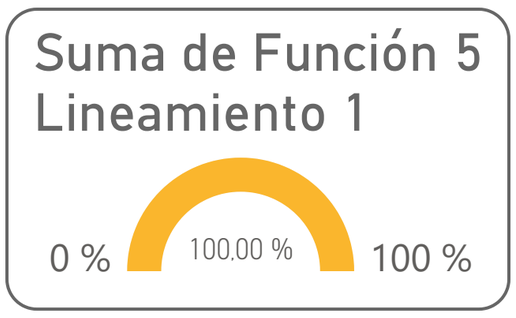


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

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:
Capacitación funcional de registro, clasificación y cierre de peticiones en Bogotá te escucha

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.

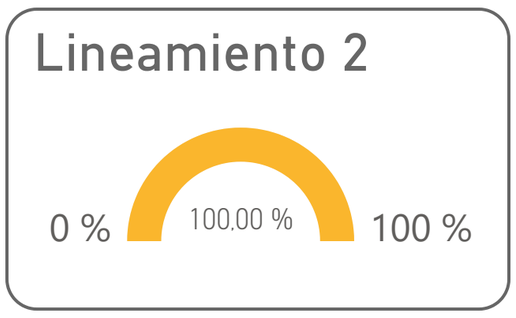


Observaciones Función 5 Lineamiento 1

El Equipo de Servio 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

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones en caso que haya lugar.



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, la cual constituye el componente 2 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.