REPORTE Año 2024 Semestre 2

Defensor de la Ciudadanía

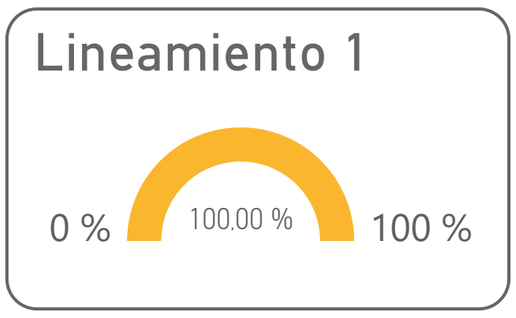
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA

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.



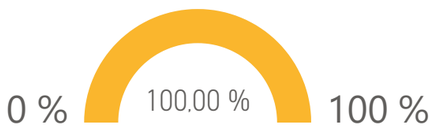
Observaciones Función 1 Lineamiento 1

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 6.486 peticiones que debían gestionarse en el segundo semestre, 6.400 se repondieron oportunamente; y el indicadore de calidad de las repuestas se mantuvo en un promedio del 95% 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 segundo semestre se realizaron un total de 10.425 atenciones a través de la estartegia de primer nivel, siendo el canal más utilizado el telefónico.
En el mes de noviembre se fortalecieron los canales de atención, habiltando tres puntos en la RedCADE, lo cual ha permitido estar más cerca a la ciudadanía orientando a la ciudadanía para acceder a los tramites y servicios del IDPYBA.
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, es así como se realizó el rejercicio de ciudadano incógnito, 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.

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA

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

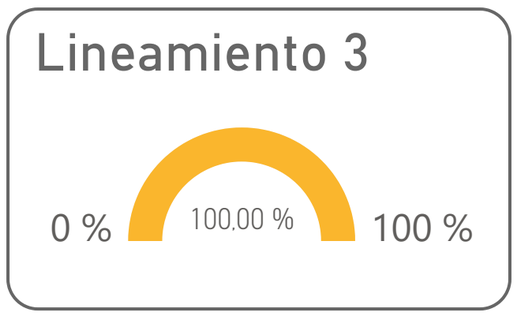


Observaciones Función 1 Lineamiento 2

En el comité de Gestión y Desempeño Institucional se aprobó la creación de la mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía, la cual queda conformada por la Subdirección de Gestión Corportaiva - Equipo de Sevicio a la ciudadanía, la Oficina Asesora de Planeación o quien haga sus veces.

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA

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 IDPYBA

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

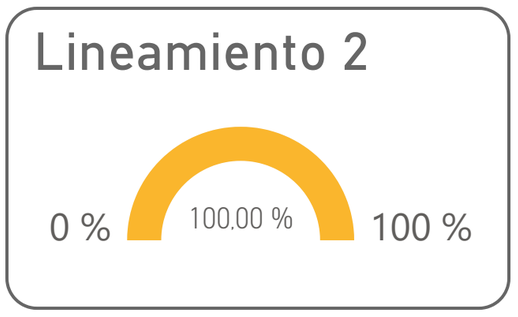
Observaciones Función 2 Lineamiento 1

En Articulación con el, DNP se participó en:
23/10/2014: Segundo Módulo de Formación de Replicadores - Lenguaje Claro/Técnica Normativa

En Articulación con la Secretaría General se participó en las sesiones de cualificación descritas a a continuación:
21/11/2024: Técnicas de Conocimiento para Fortalecer el Servicio
14/11/2024: Ética y Transparencia
24/10/2024: Estrategias para el Manejo de la Ciudadanía
17/10/2024: Conflicto y Mediación en el Servicio

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA

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.

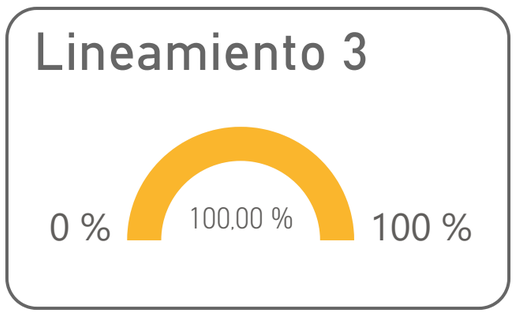


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

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.

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA

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 Bienesta...

Función 3 Lineamiento 1

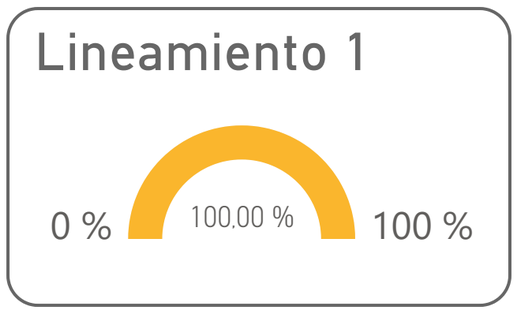
Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **FUNCIÓN 3. Lineamiento 1:** A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento 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.

Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Durante el segundo 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 IDPYBA

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 modifique o sustituya y los demás lineamientos que se expidan en este marco.

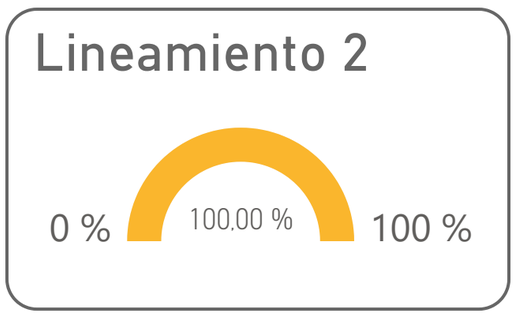


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

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 encuentran publicados. Así como la carta de trato dignoen donde se encuentran consignados los derechos y deberes de los ciudadanos y el Procedimiento Institucional de PQRSD.

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA

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.



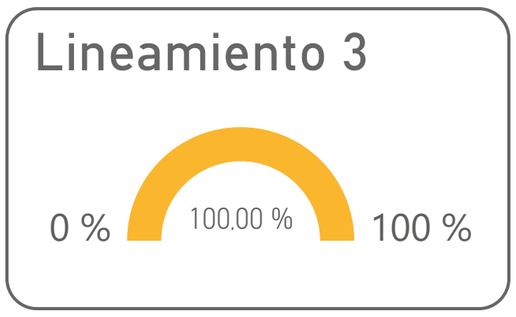
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

En Articulación con el, DNP se participó en:
23/10/2014: Segundo Módulo de Formación de Replicadores - Lenguaje Claro/Técnica Normativa

En Articulación con la Secretaría General se participó en las sesiones de cualificación descritas a a continuación:
21/11/2024: Técnicas de Conocimiento para Fortalecer el Servicio
14/11/2024: Ética y Transparencia
24/10/2024: Estrategias para el Manejo de la Ciudadanía
17/10/2024: Conflicto y Mediación en el Servicio

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA

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.



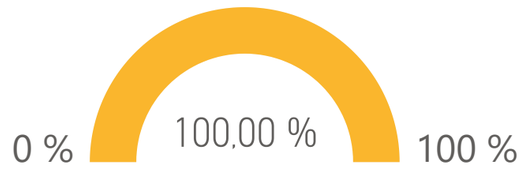
Observaciones Función 4 Lineamiento 3

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:
11/07/2024: Capacitación Reportes Bogotá te escucha
25/10/2024: Segunda Socialización Guía de Inducción y Reinducción en manejo de PQRS y BTE

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA

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.

Suma de Función 5 Lineamiento 1

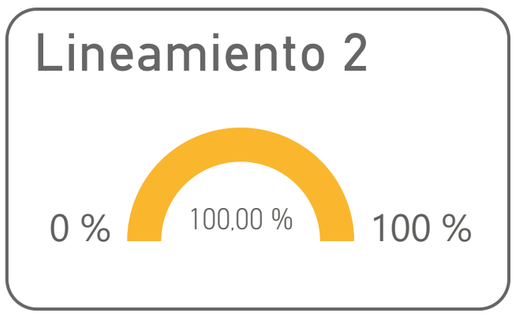


Observaciones Función 5 Lineamiento 1

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 segundo 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:** 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.