

Defensor de la Ciudadanía

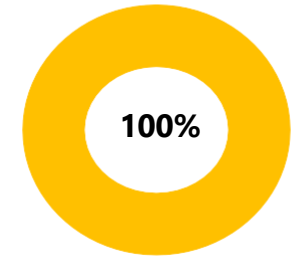
Instituto Distrital de Protección y Bienestar
Animal - IDPYBA



Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1, derogado por el Decreto 640 de 2025, artículos 277.22 y 277.23 **Función 1. Lineamiento 1:** Listado de las metas de la entidad, análisis de su impacto en el servicio a la ciudadanía y propuesta de mejoras.

Lineamiento 1



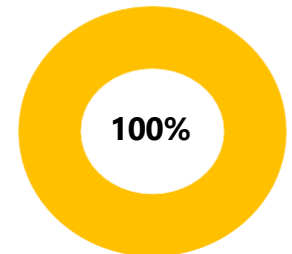
Observaciones Función 1 Lineamiento 1

En el ejercicio de las funciones del Defensor de la Ciudadanía en el IDPYBA, y como parte del seguimiento y monitoreo al Plan de Acción institucional (PAI) por parte del Proceso de Servicio a la Ciudadanía, se confirma el indicador de gestión de las PQRSD-F para el I semestre de 2026. El cual cerró en 98,1%, es decir que de las 8.136 PQRDS-F recibidas durante este periodo de tiempo se respondieron dentro de los términos de la Ley 1437/11 sustituida por la Ley 1755/15. En relación con el 2do semestre del 2025 que cerró en 99,8%, se desmejoró en 1,6%. En términos de calidad de las repuestas, este se ubicó en 99% acorde con los criterios evaluados por la Secretaría General.

En cuanto a los canales de atención, la información resultante para el primer semestre arroja un total de 108.982 atenciones a través de la estrategia de primer nivel. El canal más utilizado es el telefónico con un 68% (74.165) de las interacciones recibidas en el Instituto. 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 y alineado con el Manual de la Secretaría General, se revisan las grabaciones de las llamadas telefónicas – calidad en 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, derogado por el Decreto 640 de 2025, artículos 277.22 y 277.23. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Con corte 30 de junio de 2026, 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. En donde se estableció la mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía, el modelo de relacionamiento, la estrategia de participación, la caracterización de los grupos de valor, la encuesta de caracterización de la ciudadanía y se abordaron nuevos atributos de valor producto de los talleres y/o espacios de participación abiertos por la Entidad para su modelo de servicio y relacionamiento; todo ello posible con los Procesos del IDPYBA alineado con su SIG y MIPG.

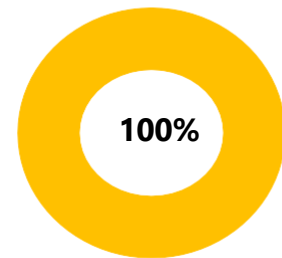
Como parte integral se fortalecieron los canales de atención, implementando el Chat y Chatbot como nuevas herramientas del canal virtual, se habilitó un nuevo punto de atención presencial en la Red Super CADE, producto del convenio interadministrativo entre la Secretaría General y el Instituto y se diversificó la herramienta del canal telefónico con el operador de ETB para tener más cobertura y atención de los Skills del Instituto en sus líneas de atención.

La finalidad de estos esfuerzos, posibilitan ajustes razonables a sus canales, mejora en la cobertura y fiabilidad en la atención para obtener mejores resultados en la experiencia de la atención, con los tres (3) factores de medición (percepción, satisfacción y experiencia), haciendo posible una atención ágil, accesible, incluyente, diferencial e integral.

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1, derogado por el Decreto 640 de 2025, artículos 277.22 y 277.23. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 3



Observaciones Función 1 Lineamiento 3

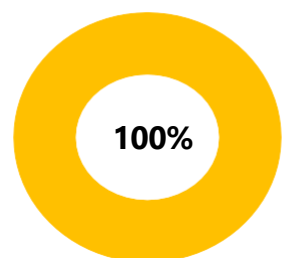
Con la programación del anteproyecto de presupuesto se estimaron unos recursos de \$350 M para la vigencia 2026 de los cuales con corte 30 de junio se llegó a una ejecución de 92%. Estos recursos se desinaron para el funcionamiento, mantenimiento y operación de los canales de atención (presencial, virtual 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.

Este nivel de ejecución acorde con las metas establecidas en el PDD, interiorizado en el PEI y el PAI, en lo relativo al diseño e implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, tiene relación directamente proporcional con la cobertura de los canales de atención y mejora en los tiempos de respuesta a la ciudadanía, particularmente con lo expresado en el lineamiento No 1 del presente informe, llegando a un 98.1% en la oportunidad de las respuestas de las PQRSD-F y en calidad al 99%.

Esta relación muestra un aumento significativo con el uso de los canales de atención del Instituto en un 151% respecto al II semestre de 2025 y un 380% respecto al mismo periodo del año inmediatamente anterior.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2, derogado por el Decreto 640 de 2025, artículos 277.22 y 277.23. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

Lineamiento 1



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

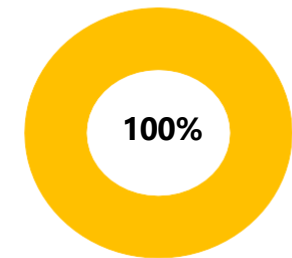
En Articulación con la Secretaría General y la Veeduría Distrital e internamente, se realizaron acercamientos y sesiones de cualificación con los siguientes temas:

1. 11 de febrero de 2026: Capacitación Funcional del Aplicativo de PQRSD-F del Distrito, Bogotá Te Escucha – Secretaría General
2. 03 de marzo de 2026: Capacitación Ley 1437 de 2011 - Ley 1755 de 2015 - Ley 5 de 1992 - Decreto 1166 de 2016 -Sentencia T230/2020 - Veeduría
3. 16 de marzo de 2026: Entrenamiento en Habilidades para el Servicio – Secretaría General
4. 20 de marzo de 2026: Gerencia de Servicio - IDPYBA
5. 25 de marzo de 2026: Socialización Manual de Servicio a la Ciudadanía V3 – Secretaría General
6. 08 de abril de 2026: Entrenamiento en Protocolos de Servicio enfocado en Accesibilidad en el Servicio – Secretaría General
7. 14 de mayo de 2026: Presentación Asistente IA - LÍNEA 195

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1, derogado por el Decreto 640 de 2025, artículos 277.22 y 277.23. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2



Observaciones Función 2 Lineamiento 2

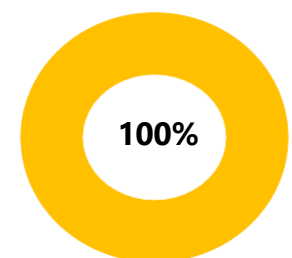
Para el primer semestre de 2026, la entidad avanzó en la implementación del Reglamento de PQRSD-F acorde con el artículo 22 de la Ley 1437 y el cual fue adoptado por la resolución interna 398 de 2026. Es así que para la vigencia mencionada la entidad recibió 25 solicitudes entre denuncias y veedurías clasificadas como:

- Veedurías (10 solicitudes) – El canal usado fue: BTE (100%)
- Corrupción (15 casos) – El canal usado fue: BTE (100%)

Una vez recibida la denuncia por un presunto acto de corrupción, estas son direccionadas a través de Sistema Distrital de Gestión de Peticiones a la Oficina de Control Interno Disciplinario, garantizando la transparencia y confidencialidad de la información. Las denuncias mencionadas tuvieron un tiempo promedio de respuesta de 5 días.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1, derogado por el Decreto 640 de 2025, artículos 277.22 y 277.23. **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 primer semestre el Instituto gestionó 8.136 PQRDS-F, dentro de los términos de la Ley 1437/11 sustituida por la Ley 1755/15, alojando un indicador del 98,1% de oportunidad En relación con el 2do semestre que cerró en 99,8%, se desmejoró en 1,6%. En términos de calidad de las repuestas, este se ubicó en 99% acorde con los criterios evaluados por la Secretaría General.

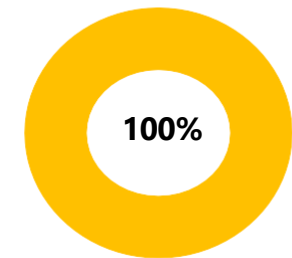
Como una de las recomendaciones aportadas por el Proceso de Servicio a la Ciudadanía y articulado con el Defensor al Ciudadano, dentro de una de sus funciones, se realizaron las siguientes recomendaciones las cuales fueron adoptadas integralmente:

- Sensibilizar al equipo de atención y a los enlaces que responden las PQRSD-F, en redacción en lenguaje claro para mejorar la calidad de las respuestas y los términos de Ley según caso.
- Adopción del Reglamento de PQRSD-F, art 22 Ley 1437 de 2011, sustituida por la Ley 1755 de 2015.
- Implementación de una semaforización de alerta para todas las PQRSD-F con la tercera (3ra) versión del aplicativo AZ Digital. Gestor documental y aplicativo de PQRSD-F del Instituto y 100% interoperable con BTE.

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1, derogado por el Decreto 640 de 2025, artículos 277.22 y 277.23. **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 (mesa técnica de relacionamiento y mesa interdisciplinaria) 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 SEMANAL con cada una de las áreas encargadas de la atención en criterios de calidad en las respuestas
- Envío de alertas preventivas DIARIO de las PQRSD-F a los líderes de procesos, para garantizar el cumplimiento de la normatividad.

En este periodo las alertas generadas permitieron tener un promedio de respuesta de 10 días hábiles, logrando un 98,1 % de respuestas satisfactorias y dentro de los términos legales establecidos.

Finalmente, se abordó una iniciativa de unificar las plantillas de respuesta por tipo, acorde con el Lenguaje Claro y cero (tecnicismos) cuando la PQRS lo permita. Además de sumar puntos con la Base del Conocimiento.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3, derogado por el Decreto 640 de 2025, artículos 277.22 y 277.23. **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



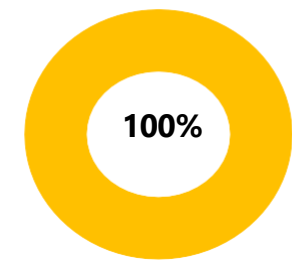
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

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, derogado por el Decreto 640 de 2025, artículos 277.22 y 277.23. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

Lineamiento 1



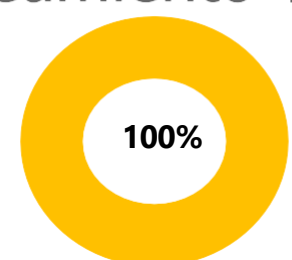
Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2026 se avanzó significativamente en la publicitación 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.

Esta segunda versión se encuentra publicada en el link: <https://www.animalesbog.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/canales-de-atencion>

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4, derogado por el Decreto 640 de 2025, artículos 277.22 y 277.23. **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

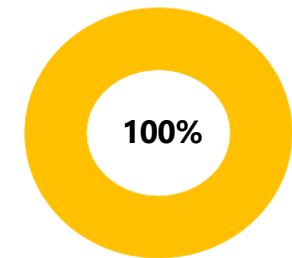
En Articulación con la Secretaría General se participó en las sesiones de cualificación descritas a continuación:

1. 11 de febrero de 2026: Capacitación Funcional del Aplicativo de PQRS-D del Distrito, Bogotá Te Escucha – Secretaría General
2. 13 de marzo de 2026: Entrenamiento en Habilidades para el Servicio – Secretaría General
3. 25 de marzo de 2026: Socialización Manual de Servicio a la Ciudadanía V3 – Secretaría General
4. 08 de abril de 2026: Entrenamiento en Protocolos de Servicio enfocado en Accesibilidad en el Servicio – Secretaría General
5. 14 de mayo de 2026: Presentación Asistente IA - LÍNEA 195

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4, derogado por el Decreto 640 de 2025, artículos 277.22 y 277.23. **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



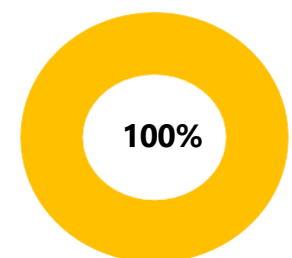
Observaciones Función 4 Lineamiento 3

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

1. 03 de marzo de 2026: Capacitación Ley 1437 de 2011 - Ley 1755 de 2015 - Ley 5 de 1992 - Decreto 1166 de 2016 - Sentencia T230/2020 - Veeduría
2. 20 de marzo de 2026: Gerencia de Servicio – IDPYBA.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5, derogado por el Decreto 640 de 2025, artículos 277.22 y 277.23. **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 I Semestre de 2026, el Instituto logró un avance representativo en la adecuación de canales, fortalecimiento y diversificación a partir del diagnóstico realizado implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

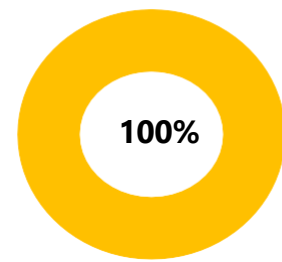
Como parte integral, se fortalecieron los canales de atención, optimizando el canal telefónico con las líneas de atención para: *Línea de Maltrato, Urgencias y Emergencias dejando un solo dial (123) como línea 1XY, Para las demás tipificaciones o categorías: Esterilizaciones, Adopciones. Brigadas Médicas e Información General se dejó la línea (+57) 647-7117.* Adicionalmente se posibilitó fortaleció el funcionamiento del Chat y Chatbot y un (1) punto adicional para la atención presencial en la RED CADE SUPER CADE CAD 30, se mejoró el espacio de atención en la sede administrativa, ubicándola en un espacio diferente al nivel central para comodidad de los ciudadanos y los colaboradores.

En promedio se atienden 18.163 interacciones mensuales a través de todos los canales, con un tiempo de respuesta según canal de: PQRS (10 días hábiles prom), atención presencial RED CADE (6.5 minutos prom) y canal telefónico (4 minutos prom). El % de resolución está en el 87%, en virtud de tener internamente varios procesos administrativos dada la naturaleza de las solicitudes. El Instituto cuenta con un cubrimiento geográfico en todas las localidades por la Red CADE, Unidades Móviles y las Alcaldías Locales. Finalmente se cuenta con una estrategia informativa a través de los canales digitales con campañas, reels, posteadas en redes y boletines favoreciendo una difusión responsable y educativa a los Stakeholders del Instituto.

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5, derogado por el Decreto 640 de 2025, artículos 277.22 y 277.23. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites.

Lineamiento 2



Observaciones Función 5 Lineamiento 2

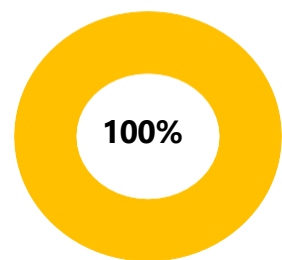
La Oficina Asesora de Planeación contribuye a la implementación de planes de virtualización de trámites, implementado los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública respecto a la identificación y registro de acciones de mejora de trámites en la estrategia de racionalización.

El Instituto tiene 1 trámite registrado (Esterilizaciones), el cual se encuentra en proceso de revisión y ajuste con el acompañamiento de la Secretaría General desde el mes de febrero de 2026 (Clínica de trámites – primer resultado entregado en el mes de junio) como parte del proceso de racionalización. Asimismo, la entidad tiene dos (2) OPAS registrados (Servicio Social y Adopciones). En la vigencia del II Semestre (julio), se viene realizando la actualización de competencias y actualización de las fichas técnicas (Línea 195). En lo corrido del I semestre de 2026 se incrementó el 380% en el uso de canales digitales respecto al periodo inmediatamente anterior para el trámite relacionado y con un nivel de satisfacción del 96%.

Finalmente, se identificaron algunas oportunidades de mejoras para el trámite registrado y las OPAS, las cuales están sujetas a racionalización normativa, administrativa y tecnológica.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7, derogado por el Decreto 640 de 2025, artículos 277.22 y 277.23. **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 Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



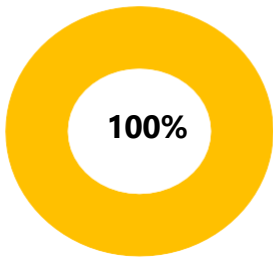
Observaciones Función 7 Lineamiento 1

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 Relacionamento con la Ciudadanía para el II Semestre de 2025 y estandarización a partir del I semestre de 2026.

Otras acciones e iniciativas se desarrollaron, las cuales están argumentadas en las funciones y lineamientos anteriores.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7, derogado por el Decreto 640 de 2025, artículos 277.22 y 277.23. **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:

- 28/05/2025: Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía I semestre