

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. ADMINISTRACIÓN Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal</p>	PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN		 <p>BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL</p>
	INFORME AUDITORIA INTERNA		
	Código: PV01-PR01-F01	Versión: 3.0	

Proceso auditado	Subdirección de Gestión Corporativa
Fecha de realización	Abril de 2022
Auditor	Claudia Patricia Guerrero Chaparro - Nataly María Angel Martínez – María Fernanda Morales Rodríguez

OBJETIVO DE LA AUDITORIA:

Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales establecidas frente a la prestación de servicios por parte de las entidades públicas para la resolución de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias – en adelante - PQRSD de acuerdo con lo estipulado en la normativa que regula dicha materia, en concreto lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 artículo 76, Ley 2195 de 2022, Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015, Decreto 019 y 2641 de 2012, Decreto 103 de 2015 y demás normas alusivas al tema. Lo anterior se desarrollará con el objeto de prever los posibles riesgos y mitigar las actuaciones que pueden impedir el cumplimiento de los fines institucionales respecto a la atención al ciudadano, generando por parte de Control Interno las recomendaciones pertinentes en pro del mejoramiento continuo.

ALCANCE DE LA AUDITORIA:

El informe se realizará durante el mes de abril de 2022 y se enfocará en la verificación del cumplimiento de la normativa legal vigente sobre la respuesta y prestación de servicios respecto de las inquietudes y reclamos realizados por la ciudadanía en ejercicio de sus derechos fundamentales establecidos en la constitución política de 1991.

En concreto, se corroborará la ejecución de los preceptos encontrados en las normas que se enuncian a continuación: Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*, Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*, Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, Ley 2195 de 2022 *“Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”* Decreto 019 de 2012 *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”*, Decreto 2641 de 2012 *“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”* – Derogado parcialmente por el Decreto 1081 de 2015 *“Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”* y el Decreto 103 de 2015 *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”*. Asimismo, se tendrán en cuenta los resultados y observaciones provenientes de la medición del desempeño Institucional mediante el Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión FURAG.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
ADMINISTRACIÓN
Instituto Distrital de Protección y
Bienestar Animal

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

MUESTRA Y CRITERIOS:

La metodología para la emisión del informe se fundamentará en la revisión de la información presentada por el proceso de atención al ciudadano, además se tendrán en cuenta los datos e informes presentes en la página web del Instituto, los cuales contienen el manejo, resultado y gestión de las -PQRS- que durante la vigencia de julio a diciembre de 2021 se presentaron por parte de los ciudadanos. Asimismo, a través del análisis de la información contenida en el sitio web antes señalado, se revisará el volumen de derechos de petición que se reciben en el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal y se hará el respectivo cotejo de la información con los datos reportados para la vigencia 2020, esto soportado en el Tablero de Control de la Veeduría Distrital, que sirve como fuente de información para la realización del presente informe.

METODOLOGIA:

Para el desarrollo del informe se tomará como muestra lo contemplado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, relacionado con las medidas a tomar por parte de las entidades públicas respecto a la recepción, manejo y respuesta de las peticiones que en ejercicio de sus derechos realicen los ciudadanos. Además, se tendrá en cuenta la normativa antes mencionada, bajo los criterios definidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” del Departamento Administrativo de la Función Pública.

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Teniendo en cuenta la Ley 1474 de 2011, en su artículo 76 dispone lo siguiente:

*“(…) **ARTÍCULO 76.** Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad*

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
ADMINISTRACIÓN
Instituto Distrital de Protección y
Bienestar Animal

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

(Inciso derogado por el art. 237, del Decreto 019 de 2012.)

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

PARÁGRAFO. *En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción. (...).*

Control Interno dando aplicación al artículo citado y en observancia a lo señalado en la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” presenta los resultados de seguimiento de las labores realizadas por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal en relación con la gestión del proceso de atención al ciudadano.

En concordancia con lo anterior, es preciso señalar que si bien el Instituto no cuenta con una oficina específica encargada de la prestación de servicios relacionados con la atención al ciudadano, quien gestiona dichas actividades es la Subdirección de Gestión Corporativa del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA que a través de un grupo capacitado de contratistas presta servicios al ciudadano los cuales son supervisados y liderados por el Subdirector Corporativo.

En ejercicio de las funciones atribuidas a la Subdirección de Gestión Corporativa del Instituto mediante el acuerdo 003 del 11 de julio de 2017, el grupo de contratistas parte de la subdirección mencionada, se encarga de administrar el aplicativo de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias; de llevar el control de los términos de acuerdo con lo consagrado por la Ley 1755 de 2015 y de los procedimientos internos. En este sentido, es pertinente resaltar que el objetivo general de la prestación del servicio es brindar atención oportuna a los ciudadanos que en ejercicio de sus derechos fundamentales elevan PQRSD, mediante la implementación de lineamientos para la atención y servicio de cara al ciudadano, el trámite de PQRSD y las actividades requeridas para la divulgación de la información pública relacionada con la misionalidad del Instituto.

Con relación a lo mencionado y frente al desarrollo de los postulados establecidos para el cumplimiento de los deberes del Instituto respecto de la prestación del servicio de atención al ciudadano, es preciso señalar que el proceso de atención de las PQRSD inicia con la recepción de las mismas, efectuada por la parte interesada a través de los canales de atención habilitados por el Instituto, continua con su trámite, seguimiento y control a la respuesta y va hasta la evaluación de la percepción ciudadana frente al servicio.



Los canales habilitados por el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal para la atención al ciudadano son, como lo indica el Manual de Atención al Ciudadano¹, los medios por los cuales cualquier parte interesada puede presentar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, creando interacción entre el ciudadano y la entidad, en este sentido la posibilidad de interacción descrita se materializa a través de los canales que se enuncian a continuación:

- Canal de atención presencial
- Canal de atención telefónico
- Canal de atención escrito
- Canal de atención Virtual: Correo electrónico, página Web y Bogotá Te Escucha-Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)

La atención presencial se encuentra reglada por los postulados presentes en el Manual de Atención al Ciudadano del IDPYBA, en el que se establece entre otras cosas que: es el medio a través del cual los ciudadanos pueden obtener información referente a la prestación de servicios de la entidad, es un canal de recepción de las PQRSD y además se manifiesta como un recurso para solicitar asesorías. Dentro de la cobertura de servicios a prestar, se indica que debe existir en cada punto de atención del IDPYBA, un lugar visible con la información referente a los horarios de atención presencial, las líneas de atención telefónica y el correo de recepción de peticiones.

El canal de atención telefónica es el medio a través del cual la ciudadanía solicita atención no presencial, en este sentido se indica que los servidores públicos o contratistas deben atender las inquietudes de forma ágil y eficiente.

Dentro de la atención virtual se encuentran diversas vías de interacción ciudadano – entidad, las cuales son:

1. Correo electrónico: proteccionanimal@animalesboq.gov.co.
2. Sistema Distrital de Quejas y Soluciones: <http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/login>
3. Guía de Trámites y Servicios: <http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co>.
4. Página Web, chat institucional: www.proteccionanimalbogota.gov.co
5. Redes sociales: Instagram: @animalesbog
Facebook: Instituto de Protección y Bienestar Animal
Twitter: @AnimalesBOG

1

<https://idpyba.sharepoint.com/sites/Documentos/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FDocumentos%2FDocumentos%20compartidos%2FPA01%20ATENCI%C3%93N%20AL%20CIUDADANO%2FPA01%20DMN01%20MANUAL%20DE%20ATENCI%C3%93N%20AL%20CIUDADANO%2FManual%20de%20Atencion%20al%20Ciudadano%20V5%2Epdf&parent=%2Fsites%2FDocumentos%2FDocumentos%20compartidos%2FPA01%20ATENCI%C3%93N%20AL%20CIUDADANO%2FPA01%20DMN01%20MANUAL%20DE%20ATENCI%C3%93N%20AL%20CIUDADANO&p=true&ga=1>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
ADMINISTRACIÓN
Instituto Distrital de Protección y
Bienestar Animal

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

Por último, el canal de atención escrito implica la utilización del buzón de sugerencias, cuyo objetivo es la recolección de sugerencias, quejas y reclamaciones de los ciudadanos. Para la implementación de dicho canal se utiliza el formato PA01-PR01-F01².

Gráfica 1. Imagen tomada de la página <https://www.animalesbog.gov.co/atencion-ciudadano/contacto>

[Inicio](#) > [Servicios de atención a la ciudadanía](#)

Información de contacto Instituto de protección y bienestar animal

Menu Mecanismos de Contacto

- [Carta de trato Digno](#)
- [Defensor del Ciudadano](#)
- [Bogotá te escucha / Solicitudes, denuncias, quejas y reclamos](#)
- [Localización física, sucursales o regionales](#)
- [Políticas de seguridad de la información y protección de datos personales](#)
- [Notificaciones judiciales](#)
- [Solicitud de información pública con identidad reservada](#)

¡ESTAMOS PARA TI!
Conoce nuestros Canales de Atención

Canales VIRTUALES

- Correo Institucional: ProteccionAnimal@animalesbog.gov.co
- Bogotá Te Escucha: Bogota.gov.co/sdq/s/
- Asesorías - Chat Institucional: Animalesbog.gov.co
- Línea única: (601) 647 71 17
Lanza Viernes 8:30 a.m. a 3:00 p.m.
- Urgencias veterinarias: Línea 123
24 horas
- Línea contra el maltrato: 018000115161
Lunes a viernes 6:00 a.m. a 7:00 p.m.
Sábados, domingos y festivos 6:30 a.m. a 7:00 p.m.

Canales PRESENCIALES

Atención en sede principal: Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Cra. 10 # 26 - 51 Torre Sur Piso 8 Residencias Tequendama.

Ahora estamos en la Red CADE
Redes asesorías sobre Protección y Bienestar Animal

SuperCADE
Bosa, Maritima, Américas, Suba

CADE
La Victoria, Santa Helena, Fontibón

11:00 am a 5:00 pm
11:00 am a 11:00 pm

Para nosotros es importante conocer tu opinión, por favor diligencia la siguiente encuesta:
https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=NjJpBbP3okpg6IX6u5Bum12C2t4Q-PVJla_g9567_WFUNZWRPvXVTq1RFUJSjBivzRRWDBOSEvJvY4u

En este sentido y con el fin de corroborar el cumplimiento de lo descrito, se verificaron los siguientes puntos:

1. Verificación del trámite realizado por parte del IDPYBA frente a las PQRSD presentadas en los distintos canales de atención establecidos, conforme a lo reportado en los informes de gestión.
2. Corroboración del cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015

²https://idpyba.sharepoint.com/:w:/s/Documentos/ESfKJZEq-PINvvP8WaO83K0BusBAC59H_MhhVAptMCCwkQ?e=r9EKQ5



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
ADMINISTRACIÓN
Instituto Distrital de Protección y
Bienestar Animal

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



- respecto a los derechos de petición elevados a la entidad.
3. Revisión de la información cargada en herramientas Distritales - (Tablero de control).
 4. Verificación del cumplimiento de lo establecido en el Plan Operativo Anual – POA, para la meta 6.1 *“Realizar el diseño e implementación de la política de servicio al ciudadano”* correspondiente al proceso de Atención al ciudadano.
 5. Seguimiento al plan de mejoramiento –PQRSD-.
 6. Análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano.
 7. Corroboración del cumplimiento de las normas que regulan el control y la participación ciudadana.
 8. Revisión del cumplimiento de las normas referentes a la racionalización de trámites.

1. Verificación del trámite realizado por parte del IDPYBA frente a las PQRSD presentadas en los distintos canales de atención establecidos, conforme a lo reportado en los informes de gestión.

Conforme a la información suministrada frente a la atención presencial, se corroboró que el Instituto en su Sede Administrativa cuenta con módulos para la prestación de servicios al ciudadano, los cuales cumplen con ciertos criterios establecidos para brindar espacios aptos respecto de la recepción, ingreso y permanencia de los usuarios exigidos en la NTC 6047 de 2013. Lo anterior, se evidenció gracias a la verificación de las pautas de accesibilidad sobre los espacios físicos dispuestas en la Norma Técnica ya mencionada destinados al servicio del ciudadano, las cuales fueron evaluadas en el informe de auditoría del art. 76 Ley 1474 de 2011 realizado en julio de la vigencia 2021. En este sentido, si bien se cumple con algunos aspectos, se sugiere la revisión de la matriz dispuesta en la NTC 6047 de 2013, la cual se incluyó en el informe de auditoría ya citado, dado que a la fecha no se cumple por parte del Instituto con algunos de los lineamientos dispuestos por dicha normativa tanto en su Sede Administrativa como en la Unidad de Cuidado Animal – UCA.

Respecto a los canales virtuales, adicional al correo electrónico y redes sociales, el Instituto ofrece en su página web oficial un enlace el cual redirecciona al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) - Bogotá te escucha, el cual permite el acceso a un formulario donde el usuario puede ingresar o consultar su PQRSD.

Gráfica 2. Imagen tomada de la página <https://www.animalesbog.gov.co/node/99>





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
ADMINISTRACIÓN
Instituto Distrital de Protección y
Bienestar Animal

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0

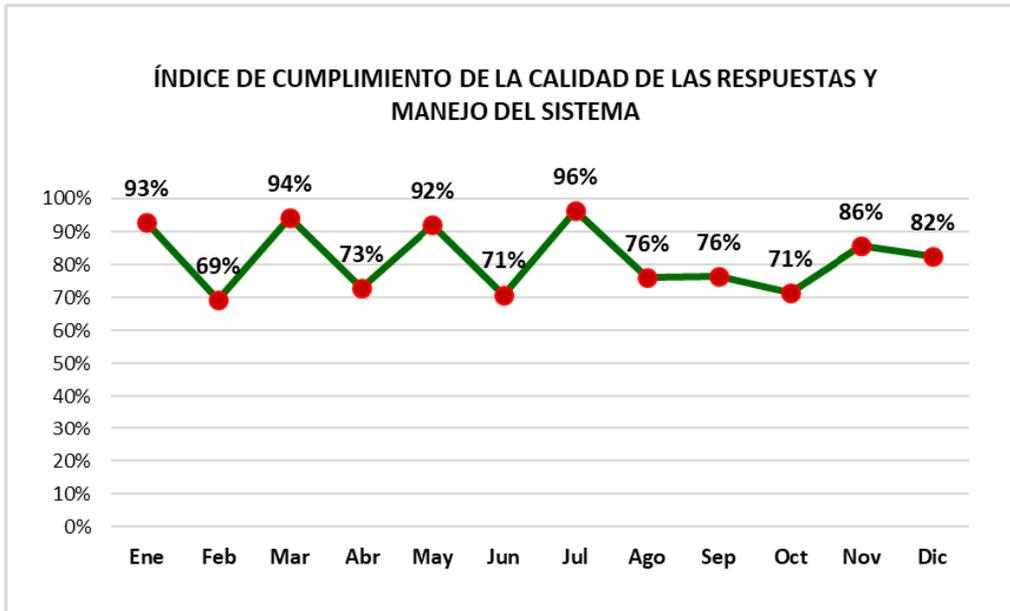


INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

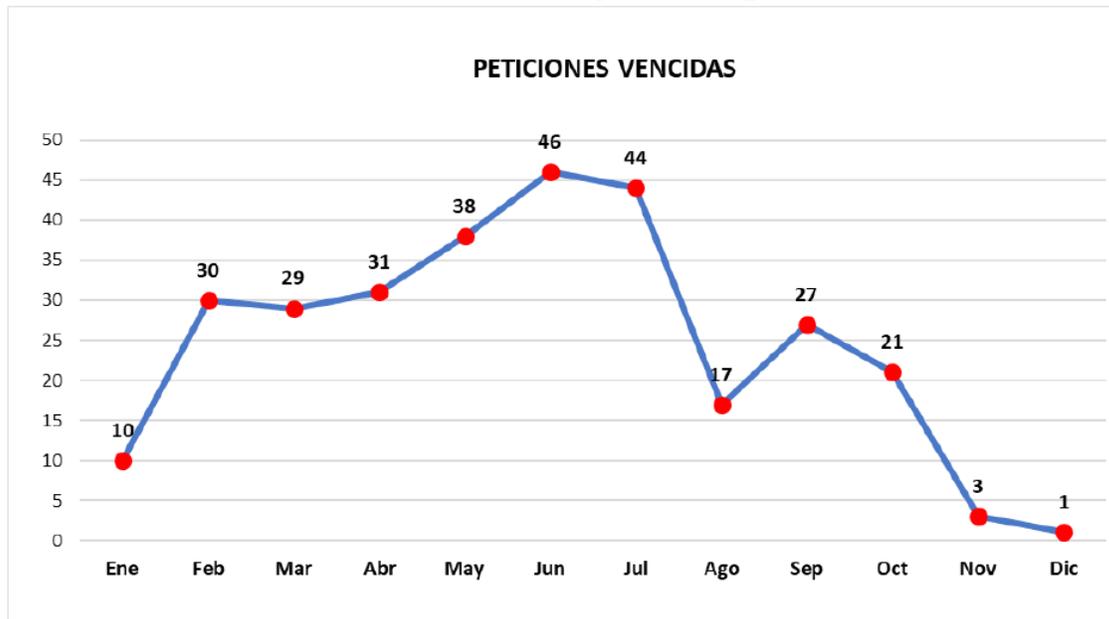
Atención a las peticiones recibidas a través del SDQS - Bogotá Te Escucha

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá presenta un informe consolidado sobre la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas en el SDQS - Bogotá te escucha. En el reporte presentado con corte al 31 de diciembre de 2021, se evidenció lo siguiente:

Gráfica 3. Imagen tomada del informe consolidado de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá



Gráfica 4. Imagen tomada del informe consolidado de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
ADMINISTRACIÓN
Instituto Distrital de Protección y
Bienestar Animal

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

De acuerdo con el gráfico anterior, se evidencia que en el mes de junio de 2021 se presentó la mayor cantidad de peticiones vencidas (46), seguido del mes de julio (44). En este sentido, se recomienda implementar los controles necesarios para dar trámite y cerrar de manera oportuna las peticiones ciudadanas.

En dicho informe se observa que para la muestra (278 peticiones) evaluada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá de la vigencia 2021, el 18% presentan incumplimiento respecto a la calidad en las respuestas. Mientras que el cumplimiento acumulado fue del 82% restante.

Los criterios de calidad evaluados por la Secretaría según el mencionado informe son:

- ✓ **Coherencia:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
- ✓ **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.
- ✓ **Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.
- ✓ **Oportunidad:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).
- ✓ **Manejo del sistema:** Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones.

Conforme a los criterios señalados, se presenta la siguiente tabla con la evaluación de la calidad a las respuestas emitidas durante la vigencia 2021:

Gráfica 5. Fuente: Informe de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
95%	5%	92%	8%	95%	5%	87%	13%	83%	17%

Se resalta que el criterio de **manejo del sistema** presentó el mayor porcentaje de incumplimiento (17%), seguido por el de **oportunidad** (13%) según el análisis de la Secretaría, por lo cual se recomienda evaluar las causas del incumplimiento e incorporar acciones de mejora para lograr el incremento del índice acumulado de calidad en la vigencia 2022. Además de lo descrito, se enfatiza en el cumplimiento de la solicitud de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en la que se indica entre otras cosas: “ajustar el plan de mejoramiento para la vigencia 2022, cuyo plazo para la realización de las acciones propuestas no podrá ser superior a seis (6) meses”.

Por otra parte, la Veeduría Distrital en ejercicio de las funciones de control preventivo consagradas en el Decreto Ley 1421 de 1993, realiza acompañamiento a las entidades



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
ADMINISTRACIÓN
Instituto Distrital de Protección y
Bienestar Animal

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

distritales para verificar el cumplimiento de la normativa vigente asociada al servicio a la ciudadanía como razón de ser de la gestión pública. Por lo anterior, dicho ente de control adelanta acciones para el mejoramiento en la atención que se brinda a la ciudadanía.

El Decreto Distrital No. 371 de 2010: **“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”** en su artículo 3°, señala que las entidades del Distrito Capital deben garantizar: **“El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C, y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.”**

En este sentido, la Veeduría Distrital se encarga de realizar el seguimiento a los informes estadísticos mensuales elaborados por las entidades del Distrito y liderar la Red Distrital de Quejas y Reclamos. De conformidad con la Circular Conjunta 006 de 2017, el informe mensual deberá ser presentado por las entidades tanto a la Secretaría General, como a la Veeduría Distrital, a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte, en el formato aprobado y socializado. Dicho informe a partir del mes de junio de 2018 debe ser cargado en la página web de la Red.

Con base a lo descrito, Control Interno verificó el cumplimiento de las normas mencionadas evidenciando la ejecución de la actividad y la publicación de los informes mensuales donde se observa el seguimiento de las estadísticas relacionadas con las PQRSD presentadas a la entidad como se muestra a continuación:

Gráfica 6. Imagen tomada del enlace:

<https://www.animalesbog.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>

The screenshot shows the website interface for 'Informe de PQR denuncias y solicitudes'. At the top, there is a navigation menu with items: Inicio, Transparencia y acceso a la información pública, Servicios de atención a la ciudadanía, Participa, and Reporte. Below the menu, there is a breadcrumb trail: Home > Transparencia > Instrumentos de gestión de info pública > Informe de PQRS y denuncias. The main content area is titled 'Informe de PQR denuncias y solicitudes' and contains a list of links for monthly reports from October 2021 to July 2022. On the right side, there is a section for 'Enlaces relacionados' with links to 'Relacionados con la Información', 'Gestión documental', and 'Informe de PQRS y denuncias'. There are also social media icons for YouTube, Twitter, Facebook, and Instagram.



En este sentido, después del análisis de los datos aportados a través de los informes, se observó que dentro de la información brindada se discriminan varios aspectos, entre los cuales se encuentra: el mes en estudio, las peticiones cerradas, los traslados por competencia realizados a otras entidades, las solicitudes de ampliación y las peticiones que conforme a los términos establecidos por ley superaron el tiempo de respuesta. Además, se diferencia el canal de recepción de las quejas (presencial, virtual, telefónico), el tipo de petición presentada (derecho de petición, petición entre autoridades, queja, reclamo, solicitud de Información, entre otros) y el área o dependencia dentro del Instituto responsable de la respuesta oportuna.

Según los mencionados informes PQRSD, durante el segundo semestre de la vigencia 2021 se presentaron un total de **255 peticiones cerradas fuera de los términos de Ley y 1 vencida** y sin respuesta, tal como se evidencia en la siguiente tabla:

PQRSD	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Cerrados fuera de términos de Ley	24	53	101	53	17	7	255
Vencidos sin respuesta	1	0	0	0	0	0	1
Total	25	53	101	53	17	7	

Por lo anterior, se recomienda el cumplimiento de los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones conforme al artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece en su parágrafo único que *“(...) cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”*.

De igual forma, se observa discrepancia entre los datos reportados en el Informe PQRSD y la información presentada en el Informe de la Secretaría General de Bogotá, en cuanto a las peticiones vencidas o con respuesta extemporánea. De acuerdo con lo comunicado por el proceso de Atención al ciudadano, dicha diferencia se debe principalmente a las siguientes razones: 1) Lo reportado en Bogotá te escucha-SDQS no contiene las peticiones de los entes de control, 2) el tiempo de inicio de términos de las peticiones en AZ Digital y en SDQS puede variar entre 1 a 3 días, esto teniendo en cuenta que para las peticiones que ingresan por canales como correo electrónico Atención al Ciudadano se pueden demorar hasta 2 días en ingresar al SDQS, debido al volumen de las peticiones o por la hora en la que haya sido radicada por la ciudadanía dicha petición, y 3) que las dependencias no cierran de manera paralela las peticiones en los dos sistemas.

En este sentido, se recomienda conciliar la información de los diferentes sistemas para la gestión de las peticiones, así como dar cierre oportuno en el SDQS a las peticiones gestionadas a través de AZ Digital.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
ADMINISTRACIÓN
Instituto Distrital de Protección y
Bienestar Animal

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

2. Corroboración del cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 respecto a los derechos de petición elevados a la entidad.

En cumplimiento de los mandatos legales y constitucionales es deber del Instituto responder de manera oportuna, clara y respetuosa las peticiones que en ejercicio de sus derechos elevan los ciudadanos en búsqueda de la protección de sus intereses, ya sean estos de carácter particular o colectivo, en este sentido es pertinente mencionar la Ley 1755 de 2015: *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, la cual dispone los términos de respuesta legales para la atención de las peticiones, además de implantar todos los criterios que se consideran pertinentes para el trámite de los requerimientos presentados ante las entidades.

Aunado a lo anterior, es importante destacar que en el marco de los hechos que dieron lugar a la emergencia sanitaria, económica y social, derivados propagación del Virus – COVID 19, que desencadenó una serie de medidas por parte del gobierno nacional entre las cuales se encuentra la declaratoria de la emergencia sanitaria la cual a través de la Resolución 0304 del 23 de febrero 2022 fue prorrogada hasta el 30 de abril de 2022, generando así, que las medidas tomadas a través del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 sigan estando vigentes, en específico en lo referente a los términos de respuesta con los que cuentan las autoridades para atender las peticiones de la siguiente manera:

“(…) Artículo 5: Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo. En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. (...)”

Conforme a esto último, el grupo de Atención al Ciudadano diariamente envía un reporte en formato Excel a los líderes de área con el seguimiento de los derechos de petición allegados al Instituto clasificados por colores según el término de vencimiento para la respuesta:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
ADMINISTRACIÓN
Instituto Distrital de Protección y
Bienestar Animal

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

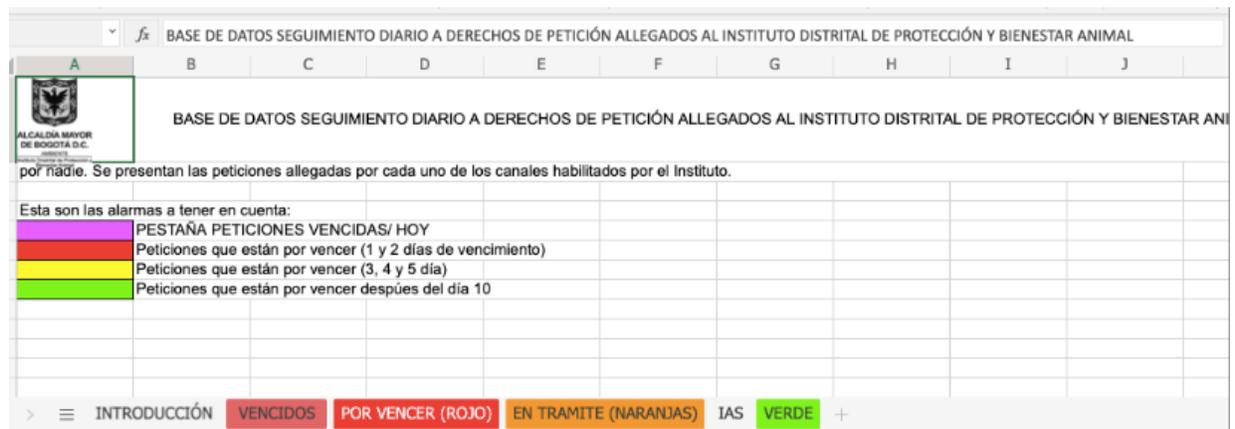
Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

	Pestaña peticiones vencidas/hoy
	Peticiones que están por vencer (1 y 2 días de vencimiento)
	Peticiones que están por vencer (3, 4 y 5 días)
	Peticiones que están por vencer después del día 10

Gráfica 7. Imagen tomada del correo electrónico



Con base a lo mencionado, y teniendo en cuenta el efectivo control que se tienen al realizar la actividad resaltada diariamente, se recomienda continuar con dicha acción, esto con el objeto de mantener control sobre los tiempos de vencimiento de las peticiones allegadas y lograr mitigar el riesgo presente frente al vencimiento o expiración de los términos determinados por ley para brindar por parte de Instituto respuesta a las peticiones que elevan los ciudadanos.

Igualmente, se evidenció que el Instituto publica en su página web un reporte diario de gestión con datos de los servicios prestados a la ciudadanía.

Gráfica 8. Imágenes tomadas del enlace:

<https://www.animalesbog.gov.co/content/reporte-diario-gesti%C3%B3n>

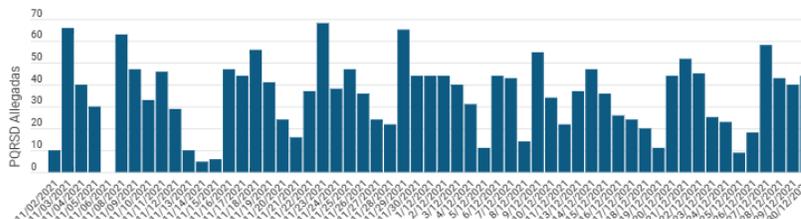
Centro de Atención Jurídica para la Protección y el Bienestar Animal

Los datos relacionados corresponden a las consultas de carácter jurídico hechas por la ciudadanía en lo corrido de cada mes, a partir del 16 de mayo del 2021, fecha en la que inició la prestación del servicio el Centro de Atención Jurídica, las cuales se realizan a través del correo electrónico: atencionjuridica@animalesbog.gov.co

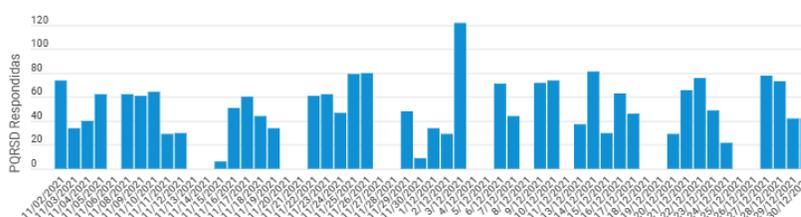




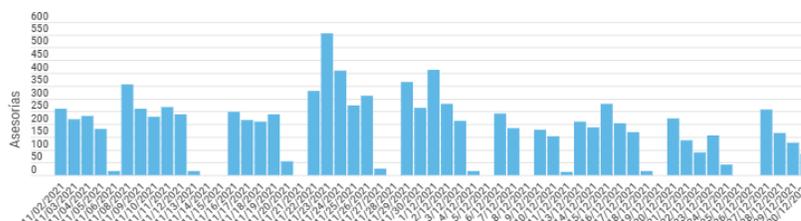
PQRSD allegadas al Instituto



PQRSD respondidas por el Instituto



Asesorías realizadas por el Instituto



Respecto a los gráficos de PQRSD allegadas y respondidas, así como las asesorías realizadas por el Instituto, se recomienda su actualización a la fecha puesto que se encuentra hasta el 30 de diciembre de 2021. Asimismo, se recomienda que las consultas realizadas al Centro de Atención Jurídica sean actualizadas pues solo se evidencia la información a octubre de la vigencia 2021.

3. Revisión de la información cargada en herramientas Distritales - (Tablero de control).

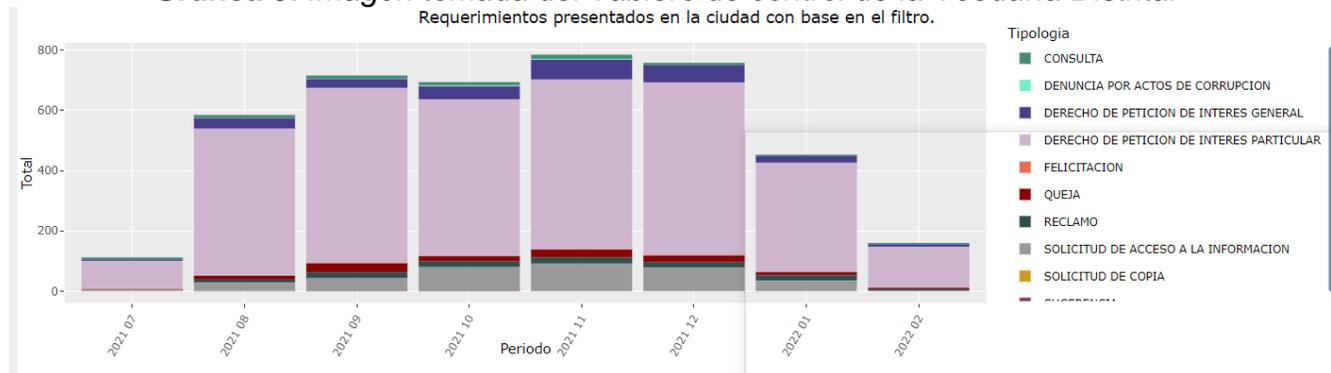
El Tablero de Control Ciudadano es una herramienta pública de control, seguimiento y monitoreo de la Administración Distrital para la ciudad de Bogotá que permite analizar los datos de las peticiones ciudadanas con el fin de abordar los principales problemas, resolver las peticiones y mejorar la prestación de los trámites y servicios de las entidades, al cual se puede acceder mediante el siguiente link:

<http://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co:3838/TCC/>



Con el objeto de acceder a la información contenida en esta herramienta, se filtraron los datos correspondientes al Instituto de Protección y Bienestar Animal para el 2do semestre de la vigencia 2021 y se observaron las siguientes gráficas respecto a los requerimientos presentados al Instituto:

Gráfica 9. Imagen tomada del Tablero de control de la Veeduría Distrital



A partir de dichos datos, se procedió a realizar las siguientes tablas comparativas con el número de requerimientos del 2do semestre de las vigencias 2021 y 2020 respectivamente:

Tipo de requerimiento/Meses	2do semestre 2021						
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Consulta	7	10	11	11	14	8	61
Denuncia por actos de corrupción	0	1	1	3	3	0	8
Derechos de petición de interés general	5	35	29	43	65	57	234
Derechos de petición de interés particular	93	488	581	521	565	573	2821
Felicitación	1	0	2	0	0	2	5
Queja	1	12	29	17	26	22	107
Reclamo	2	10	20	19	20	17	88
Total	109	556	673	614	693	679	

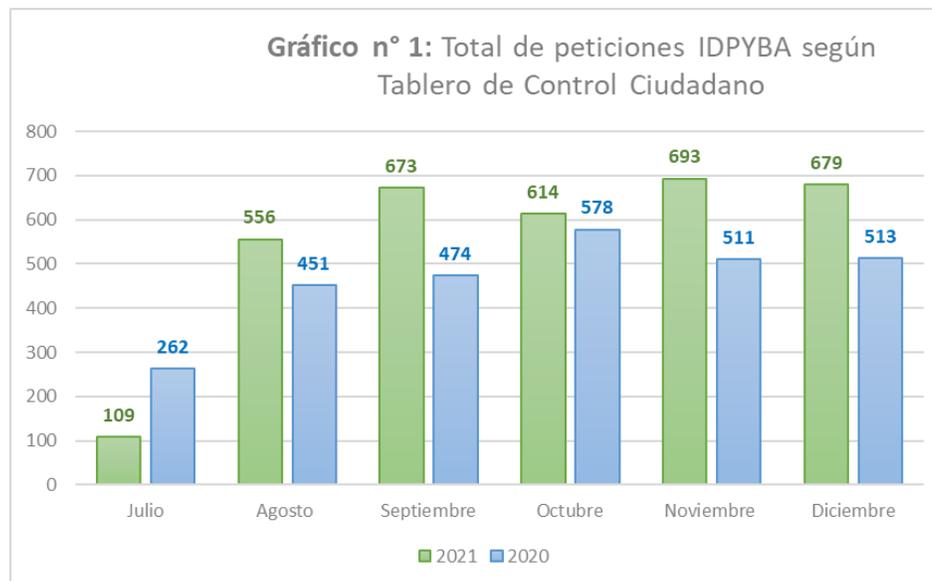
Tipo de requerimiento/Meses	2do semestre 2020						
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Consulta	4	17	30	26	11	9	97
Denuncia por actos de corrupción	0	1	3	0	1	2	7
Derechos de petición de interés general	20	23	27	32	21	12	135
Derechos de petición de interés particular	227	383	391	483	444	468	2396



Felicitación	0	0	0	0	0	0	0
Queja	7	16	14	25	19	11	92
Reclamo	4	11	9	12	15	11	62
Total	262	451	474	578	511	513	

De lo anterior, se observa un incremento en el número de requerimientos o peticiones realizados al Instituto durante el segundo semestre de 2021 respecto al mismo período comparativo de la vigencia 2020, siendo las consultas la única categoría que presentó una disminución (-37%) para el periodo evaluado. El resto de las categorías presentaron aumento, siendo los derechos de petición de interés general el que mayor incremento presentó (73%), seguido de reclamos (42%), derechos de petición de interés particular (18%), quejas (16%), denuncias por actos de corrupción (14%).

Cabe resaltar que también se recibieron un total de 5 felicitaciones y en el 2020 no se recibió ninguna. A continuación, se presenta una gráfica que ilustra el total comparativo por mes tanto de la vigencia 2021 como 2020:



Conforme a la siguiente gráfica tomada del Tablero de control, se evidencia que la oportunidad de respuesta del Instituto es en promedio de **21 días**, período que, a pesar de cumplir con los términos legales, se encuentra por encima tanto del promedio para el sector ambiente como de los tiempos de respuesta del Instituto en el segundo semestre 2020 el cual correspondía a de 15 días.



Gráfica 10. Imagen tomada del tablero de control

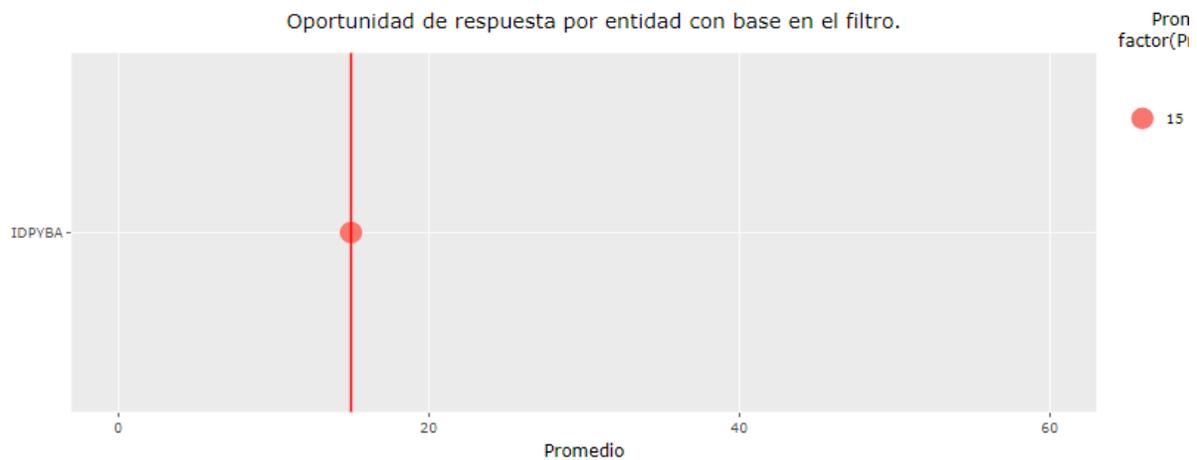
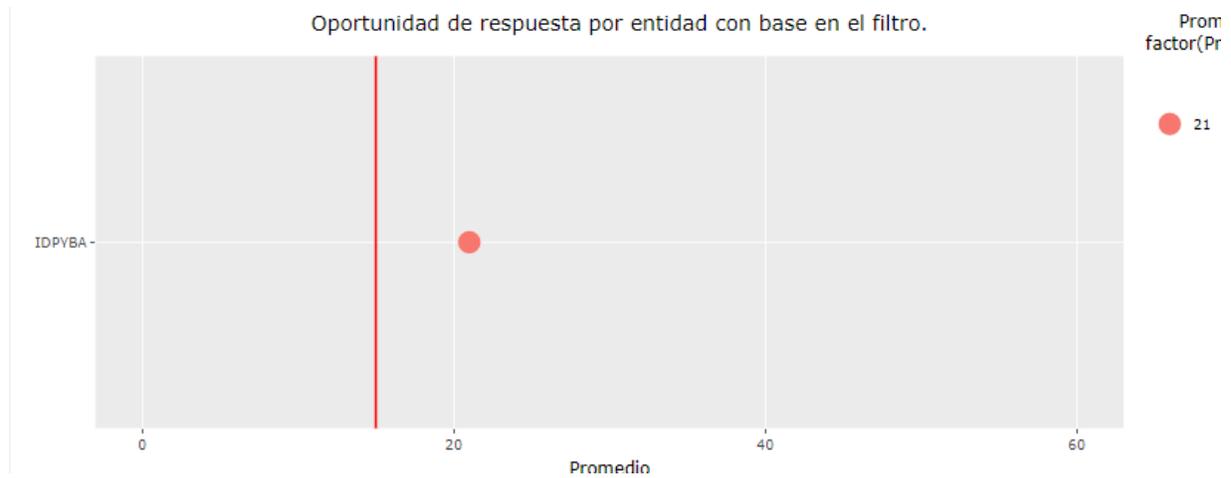


Gráfica 11. Imagen tomada del tablero de control

Gráficos oportunidad de respuesta

2do semestre 2021

2do semestre 2020





4. Verificación del cumplimiento de lo establecido en el Plan Operativo Anual – POA, para la meta 6.1 “Realizar el diseño e implementación de la política de servicio al ciudadano” correspondiente al proceso de Atención al ciudadano.

Respecto a la meta señalada, se evidencia en el POA 2021 suministrado por la Oficina Asesora de Planeación un cumplimiento del 100% de las metas detalladas de la vigencia 2021:

Gráfica 12. Imagen tomada del POA 2021

PROCESO	POND. META	ID. Meta Detallada	Meta detallada	ANUAL		
				Prog	Ejec	% Ejec
Atención al ciudadano	30%	6.1.1	Mantener y fortalecer los canales de comunicación del IDPYBA a la ciudadanía, mediante la radicación y asesoría; y realizar seguimiento a la gestión de cada uno de ellos.	100%	100%	100,00%
	7%	6.1.2	Capacitar y fortalecer en los temas relacionados con la normatividad, procedimientos, aspectos técnicos, políticas y lineamientos para la atención al ciudadano y prestación de servicios	100%	100%	100,00%
	7%	6.1.3	Hacer y dar seguimiento a las encuestas de satisfacción del servicio y publicar el informe en la página Web.	12	12	100,00%
	6%	6.1.4	Gestión y actualización de: Guía de trámites y servicios.	12	12	100,00%
	7%	6.1.5	Implementar la estrategia de caracterización de los ciudadanos que utilizan los canales de atención.	12	12	100,00%
	14%	6.1.6	Generar informes de seguimiento a las PQRS en pro de las respuestas en términos de ley, y realizar mesas de trabajo para establecer planes de mejoramiento, cuando haya lugar.	12	12	100,00%
	30%	6.1.7	Elaborar e implementar los componentes relacionados a la Política de Atención al Ciudadano. (3 etapas: formulación, aprobación e implementación)	3	3	100,00%

Sin embargo, respecto a la meta de “Hacer y dar seguimiento a las encuestas de satisfacción del servicio y publicar el informe en la página Web” cuyo indicador, según la Ficha Técnica de Indicadores, es la satisfacción ciudadana y publicación de informe en página web, se observa que no es claro el indicador utilizado, puesto que aparentemente se registra el número de informes publicados lo cual no coincide con la fórmula de cálculo establecida en dicha ficha. Se recomienda que el indicador sea número de ciudadanos satisfechos (y muy satisfechos) entre el número de ciudadanos encuestados.

Por último, respecto a la meta “Generar informes de seguimiento a las PQRS en pro de las respuestas en términos de ley”, en el Informe de seguimiento mensual de derechos de petición a diciembre de 2021, se registraron 7 derechos de petición cerrados fuera de los



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
ADMINISTRACIÓN
Instituto Distrital de Protección y
Bienestar Animal

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

términos legales, por lo cual se recomienda continuar realizando el seguimiento a la estadística, y analizar la causa del vencimiento de las peticiones.

Además de lo descrito, se sugiere que los indicadores sean formulados de manera que se establezca un soporte de alerta para el cumplimiento de los objetivos estratégicos, donde generen impacto.

Gráfica 13. Imagen tomada de la Ficha Técnica de Indicadores de Gestión 2021
<https://www.animalesbog.gov.co/transparencia/planeacion/metas-e-indicadores/ficha-tecnica-indicadores-gestion-diciembre-2021>

DEFINICIÓN DEL INDICADOR												
NOMBRE DEL INDICADOR												
Satisfacción ciudadana y publicación de informe en pagina web												
OBJETIVO DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	LINEA BASE (AAAA)	META OBJETIVO									
			META	PLAZO DE CUMPLIMIENTO	VIGENCIA DE CUMPLIMIENTO							
El objetivo del indicador es medir el número la percepción de la satisfacción de los ciudadanos que acuden al Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, a solicitar los servicios o interponer peticiones.	porcentaje	100%	12	12 meses	2021							
INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN DEL INDICADOR												
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	META VIGENCIA	RESPONSABLE MEDICIÓN	RESPONSABLE ANÁLISIS	ACTORES INTERESADOS EN EL RESULTADO							
Cantidad	Mensual	12	Subdirección de Gestión Corporativa - Atención al ciudadano	Subdirección de Gestión Corporativa - Atención al ciudadano	Instituto							
FUENTE DE INFORMACIÓN				FÓRMULA DE CÁLCULO								
Encuesta de satisfacción a la información				No de ciudadanos satisfechos (y muy satisfechos) /No de ciudadanos encuestados								
COMPORTAMIENTO INDICADOR												
Meses	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Dato Numerador (No. Ciudadanos satisfechos)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Dato Denominador (No. de ciudadanos encuestados)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

5. Seguimiento al plan de mejoramiento PQRS.

Teniendo en cuenta que en la vigencia 2018 se implementó por parte del proceso de atención al ciudadano un plan de mejoramiento el cual buscaba promover que los procesos internos de la entidad guiados a la prestación de servicios de atención al ciudadano se desarrollaran de forma eficiente y transparente mediante la adopción y cumplimiento de las acciones correctivas que se ilustran a continuación:

- ✓ Elaborar el Manual de Derechos de Petición del IDPYBA, crear los procedimientos o protocolos.
- ✓ Involucrar y capacitar a todos los servidores que participan en el proceso de respuestas a Derechos de Petición con el fin de que gestionen la contestación oportuna.
- ✓ Establecer un plan de choque, para dar respuesta a los derechos de petición sin respuesta y fuera de término.
- ✓ Seguimiento semanal del comportamiento de las respuestas a los derechos de



petición.

- ✓ Construcción de matriz de riesgos de PQRSD.
- ✓ Presentar y publicar la página y subir la documentación solicitada en la Ley 1712 de 2014.

Control interno, con el fin de verificar el seguimiento que se le ha realizado en los periodos posteriores al plan de mejoramiento antes relatado, procedió a corroborar la información presentada en la página web del Instituto, siendo que el último control publicado de la matriz se realizó frente a la vigencia: enero -mayo de la vigencia 2021, en donde se evidencia que por parte de control interno se realizaron las siguientes recomendaciones: implementación de acciones preventivas y correctivas para la atención de los derechos de petición y solicitudes, además de continuar con el seguimiento diario de las PQRSD, informando oportunamente las que se encuentran próximas a vencer; continuar con la integración de los sistemas entre la AZ digital y Bogotá Te Escucha; por último, se recomendó realizar capacitaciones sobre el contenido del Manual de Atención al Ciudadano y de la normativa relacionada con la prestación de servicios al ciudadano.

Gráfico 14. Imagen tomada del enlace:

<https://www.animalesbog.gov.co/transparencia/control/planes-mejoramiento/plan-mejoramiento-entidad-pqrds-seguimiento>



En sentido, y con base a las recomendaciones establecidas en el control relatado, se reitera la importancia que tiene difundir y capacitar a los servidores y contratistas sobre el régimen legal, trámite y respuesta de las PQRSD, con el fin de que sea conocimiento general los términos de respuesta, los conceptos establecidos en la normativa y la relevancia de la participación ciudadana.

Se recibe junto con los requerimientos del presente el Plan de Mejoramiento cuyo último seguimiento realizado por el proceso de Atención al ciudadano fue el 10 de diciembre de 2021. Control Interno solicitará las evidencias de las acciones propuestas en dicho Plan y procederá a enviar a su publicación en la página web del Instituto.

6. Análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano.

Dado que la atención al ciudadano es el principal punto de interacción entre el Instituto y la



ciudadanía y que el medio óptimo para medir la satisfacción de las personas que acuden a la entidad a presentar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y/o denuncias es la encuesta de satisfacción, se analizó por parte de Control Interno los datos e información suministrada en los informes de resultados que se encuentran publicados en la página web del Instituto los cuales se presentan con una periodicidad mensual, como se ilustra a continuación:

Gráfica 15. Imagen tomada del enlace:

<https://www.animalesbog.gov.co/search/node/INFORME%20DE%20SATISFACCI%C3%93N>

Informes de Satisfacción y Caracterización Ciudadana

- [INFORME DE SATISFACCIÓN FEBRERO 2022](#)
- [INFORME DE SATISFACCIÓN ENERO 2022](#)
- [INFORME DE SATISFACCIÓN DICIEMBRE 2021](#)
- [INFORME DE SATISFACCIÓN NOVIEMBRE 2021](#)
- [INFORME DE SATISFACCIÓN OCTUBRE 2021](#)
- [INFORME DE SATISFACCIÓN SEPTIEMBRE 2021](#)
- [INFORME DE SATISFACCIÓN AGOSTO 2021](#)
- [INFORME DE SATISFACCIÓN JULIO 2021](#)
- [INFORME DE SATISFACCIÓN JUNIO 2021](#)
- [INFORME DE SATISFACCIÓN JUNIO 2021](#)
- [INFORME DE SATISFACCIÓN MAYO 2021](#)
- [INFORME DE SATISFACCIÓN ABRIL 2021](#)
- [INFORME DE SATISFACCIÓN MARZO 2021](#)
- [INFORME DE SATISFACCIÓN FEBRERO 2021](#)
- [INFORME DE SATISFACCIÓN ENERO 2021](#)

Enlaces relacionados

- [Relacionados con la información](#)
- [Gestión documental](#)
- [Informe de PORS y denuncias](#)
- [Informes de satisfacción](#)**
- [Manual de atención al ciudadano](#)
- [Mecanismos de Solicitud de PORS](#)

En este sentido, es pertinente mencionar que existen diferentes criterios para clasificar la población evaluada los cuales se tienen en cuenta para el desarrollo de las encuestas, entre los que se encuentran: punto de atención donde se realizó la encuesta por parte de los ciudadanos, género de quien realiza la encuesta, condición del encuestado – referente a posibles estados de vulnerabilidad, edad, localidad de residencia de la persona encuestada, estrato socioeconómico, nivel de educación, ocupación laboral y sector en el que se encuentra vinculado. En este punto es preciso resaltar que para la medición de satisfacción no se cuenta con un numero base de personas a encuestar mes por mes, por el contrario, el número de encuestados varía de acuerdo con las peticiones y dinámicas de las solicitudes presentadas en el mes en estudio.

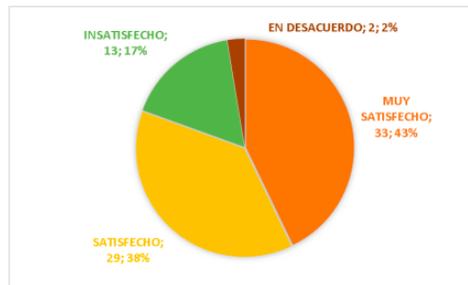
Con base a lo descrito, se revisaron los datos aportados en el informe de satisfacción presentado para el mes de diciembre de 2021, evidenciando que de acuerdo a los servicios prestados por el Instituto a los ciudadanos (77 personas) frente a la percepción de satisfacción el 71% (62 de los ciudadanos) se encuentran satisfechos, por el contrario un porcentaje correspondiente al 17% (13 ciudadanos) indicaron estar insatisfechos, por último, el 2% de los encuestados (2 personas) indicaron estar en desacuerdo.

Gráfica 16. Imagen tomada del informe de satisfacción mes de diciembre de 2021. Enlace:

https://www.animalesbog.gov.co/sites/default/files/instrumentos_gestion_informacion/INFORME_DE_SATISFACCI%C3%93N_DICIEMBRE_2021.pdf



5.2.2. Nivel de satisfacción con los servicios utilizados



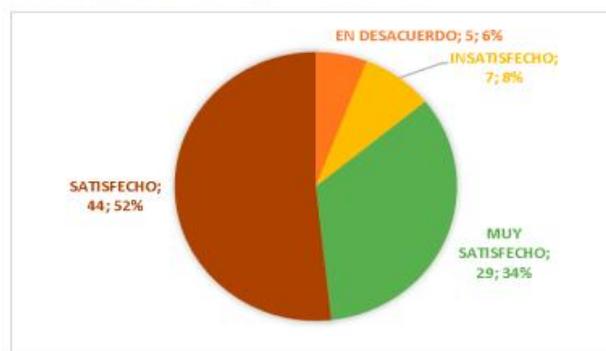
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De acuerdo a los servicios que los ciudadanos manifiestan haber utilizado, se les solicitó responder qué tan satisfechos se encuentran frente al servicio solicitado de los cuales 77 ciudadanos dieron su opinión, en la gráfica se evidencia que el 71% (62) de los ciudadanos se encuentran satisfechos y muy satisfechos, un 17% (13) indicaron estar insatisfechos, y un 2% (2) indicaron estar en desacuerdo.

Además, dentro del amplio margen de factores evaluados para calificar la satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados por parte del Instituto, es pertinente hacer referencia a la evaluación de satisfacción respecto al recibimiento y organización de la entrada al Instituto; en respuesta de lo anterior se obtuvieron los siguientes resultados: el 86% de los ciudadanos (73 personas) indicaron estar satisfechos y muy satisfechos; el 6% de los encuestados (5 personas) manifestaron desacuerdo y el 8% de los mismos (7 personas), indicaron estar insatisfechos.

Gráfica 17. Imagen tomada del informe de satisfacción mes de diciembre de 2021. Enlace: https://www.animalesbog.gov.co/sites/default/files/instrumentos_gestion_informacion/INFORME_DE_SATISFACCION_DICIEMBRE_2021.pdf

5.2.5. Recibimiento y organización de la entrada del Instituto



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

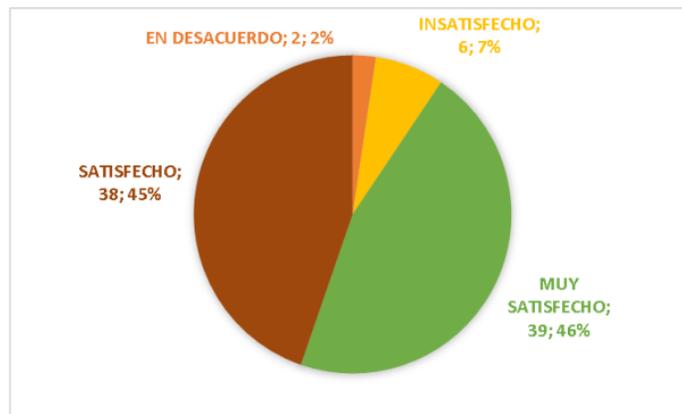
Los ciudadanos indicaron con un 86% (73) indicaron estar satisfechos y muy satisfechos, el 6% (5) en desacuerdo y un 8% (7) indicó estar insatisfecho.



Dentro de la interacción: ciudadano – entidad es relevante mencionar el nivel de satisfacción que se obtuvo bajo los valores de amabilidad, cordialidad y cortesía, en este sentido se alude la calificación obtenida en el punto de amabilidad y buena actitud del funcionario que lo atendió a los ciudadanos, donde se alcanzaron los siguientes resultados: el 91% de los encuestados (77 personas) indicaron estar satisfechos y muy satisfechos, el 7% de los ciudadanos (6 personas) manifestaron insatisfacción respecto de la pregunta planteada y el 2% de los mismos (2 personas) declararon desacuerdo.

Gráfica 18. Imagen tomada del informe de satisfacción mes de diciembre de 2021. Enlace: https://www.animalesbog.gov.co/sites/default/files/instrumentos_gestion_informacion/INFORME_DE_SATISFACCION_DICIEMBRE_2021.pdf

5.2.9. Amabilidad y buena actitud del funcionario que lo atendió



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 91% (77) indicaron estar satisfechos y muy satisfechos, un 7% (6) están insatisfechos y un 2% (2) están en desacuerdo.

Los ciudadanos que indicaron estar insatisfechos resaltaron inconformidad frente al tiempo de gestión de las solicitudes y la dificultad para comunicarse con el instituto a través del canal telefónico, para agendamiento de turnos para el servicio de esterilización.

Por último, otro factor que se considera relevante frente a la asistencia de las peticiones y solicitudes de los ciudadanos, sin restar importancia a los demás, es el conocimiento para dar respuesta a las solicitudes; los resultados obtenidos frente a este punto fueron los siguientes: el 87% de los encuestados (74 personas) indicaron estar satisfechos y muy satisfechos, el 9% de los ciudadanos (8 personas) manifestaron estar insatisfechos frente a la pregunta generada y el 4% de los mismos (3 personas) expresaron desacuerdo.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
ADMINISTRACIÓN
Instituto Distrital de Protección y
Bienestar Animal

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

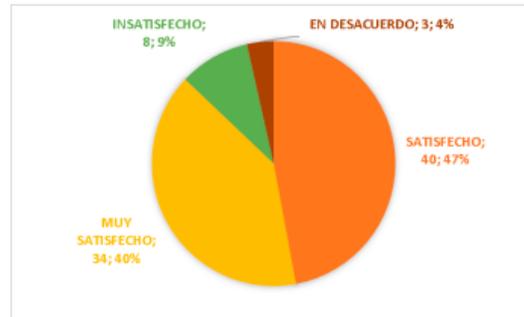
Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

Gráfica 19. Imagen tomada del informe de satisfacción mes de diciembre de 2021. Enlace:

5.2.12. Conocimiento para dar respuesta a su solicitud



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 87% (74) de los ciudadanos indicaron estar satisfechos y muy satisfechos, el 9% (8) insatisfechos frente a la pregunta generada y un 4% (3) están en desacuerdo.

En este punto los ciudadanos que indicaron estar insatisfechos frente el conocimiento, en las observaciones dieron a conocer su inconformidad frente a la dificultad para agendamiento para esterilización.

Según los resultados mencionados tomados del Informe de satisfacción, el cual basa sus datos en encuestas realizadas a algunos ciudadanos que acudieron a la entidad para la prestación de servicios relacionados con las funciones atribuidas al Instituto en la vigencia de diciembre de 2021 y teniendo en cuenta el informe de gestión institucional de enero a diciembre de 2021, se evidencia que si bien el nivel de satisfacción en los diferentes aspectos evaluados es superior al grado de insatisfacción y desacuerdo, manteniéndose así un promedio de satisfacción ciudadana durante la vigencia equivalente al 82%.

El proceso de atención al ciudadano señaló que estos resultados fueron presentados en el último Comité de Gestión de la vigencia 2021, dando a conocer que conforme a su análisis la insatisfacción estuvo dada principalmente por la falta de oportunidad para dar respuesta a las peticiones, especialmente a las relacionadas con presunto maltrato animal, y a los turnos de esterilización, destacando que la inconformidad presentada no es con la atención de los asesores. Por tal motivo se recomienda socializar a los procesos, especialmente a la Subdirección de Fauna dichas causas por las cuales algunos de los ciudadanos encuestados manifestaron inconformidad con los servicios prestados, ejecutar las acciones pertinentes que permitan el mejoramiento, y así lograr aumentar el porcentaje de satisfacción ciudadana frente a los servicios prestados.

7. Corroboración del cumplimiento de las normas que regulan el control y la participación ciudadana.

La Ley 1712 de 2014: “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, dentro de los



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
ADMINISTRACIÓN
Instituto Distrital de Protección y
Bienestar Animal

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

principios que promulga relaciona el principio de transparencia a través del cual toda información en poder las entidades se presume pública, en este sentido se es deber de las mismas proporcionar y facilitar el acceso a la información, en concordancia con lo descrito se encuentra el principio de facilitación, el de no discriminación, el de la calidad de la información y el de divulgación proactiva de la información.

En desarrollo de los principios descritos, se revisó el cumplimiento del artículo 4 de la ley mencionada, el cual establece:

“(...) Información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan:

- a) La descripción de su estructura orgánica, funciones y deberes, la ubicación de sus sedes y áreas, divisiones o departamentos, y sus horas de atención al público;*
- b) Su presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público para cada año fiscal, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011;*
- c) Un directorio que incluya el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios y las escalas salariales correspondientes a las categorías de todos los servidores que trabajan en el sujeto obligado, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas;
(Ver Art. 2.1.1.2.1.5. Decreto 1081 de 2015)*
- d) Todas las normas generales y reglamentarias, políticas, lineamientos o manuales, las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos y los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal e indicadores de desempeño;*
- e) Su respectivo plan de compras anual, así como las contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia en lo relacionado con funcionamiento e inversión, las obras públicas, los bienes adquiridos, arrendados y en caso de los servicios de estudios o investigaciones deberá señalarse el tema específico, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011. En el caso de las personas naturales con contratos de prestación de servicios, deberá publicarse el objeto del contrato, monto de los honorarios y direcciones de correo electrónico, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas;
(Ver artículos 2.1.1.2.1.5. y 2.1.1.2.1.10. Decreto 1081 de 2015)*
- f) Los plazos de cumplimiento de los contratos;*
- g) Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011. (...)*”

En este sentido, el Instituto cuenta con un espacio en la página web en el cual la ciudadanía en general puede acceder a la información de la entidad, la normativa que regula la actuación de la misma, los temas relativos a la contratación, los informes en los cuales se concentra la información respecto de las actividades realizadas por las diferentes dependencias del Instituto, entre otros accesos a la información como se muestra a continuación:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
ADMINISTRACIÓN
Instituto Distrital de Protección y
Bienestar Animal

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



Gráfica 20. Imagen tomada del informe de satisfacción mes de diciembre de 2021. Enlace: <https://www.animalesbog.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica>

Transparencia y acceso a la información pública

De acuerdo a la Ley 1712 de 2014 y a la Resolución 1519 de 2020, El Instituto distrital de Bienestar y Protección Animal pone a disposición de los ciudadanos, sector TIC e interesados, la nueva sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional, donde podrán conocer de primera mano la información del Instituto distrital de Bienestar y Protección Animal.

Según lo dicta la Ley, la información generada por las entidades del Estado no podrá ser reservada o limitada, por el contrario es de carácter público. En este sitio, se proporciona y facilita el acceso a la misma en los términos más amplios posibles en el momento.

1. Información de la entidad.	+
2. Normativa	+
3. Contratación.	+
4. Planeación, Presupuesto e Informes	+
5. Trámites	+
6. Participa	+
7. Datos abiertos	+
8. Información específica para Grupos de Interés	+
9. Obligación de reporte de información específica por parte de la entidad	+
10. Información adicional	+

Además de lo descrito existe en la página web un acceso denominado Conoce, Propone y Prioriza³, en el cual los ciudadanos entre otras cosas pueden: conocer la información sobre la gestión de la entidad a través de recursos como las declaraciones de bienes y rentas del secretario/a y subsecretario/a, las declaraciones de conflictos de interés de los mismos, los datos abiertos del Distrito, el visor del avance del Plan de Desarrollo; asimismo, se habilita la opción a los ciudadanos de enviar propuestas de mejora sobre la gestión y se presenta la alternativa de hacer parte de las estrategias de participación.

Por su parte se verificó el cumplimiento de los compromisos pactados a través de la herramienta **Colibrí** la cual sirve para dinamizar la interacción del dialogo público entre la entidad y los ciudadanos, además de condensar los compromisos que en ejercicio de la participación ciudadana adquiere el Instituto, en este entendido se verificó el cumplimiento

³ <https://www.animalesbog.gov.co/content/conoce-propone-y-prioriza>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
ADMINISTRACIÓN
Instituto Distrital de Protección y
Bienestar Animal

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

de los compromisos tomados como se ilustra en la siguiente imagen:

Gráfica 21. Imagen tomada del enlace: http://colibri.veeduriadistrital.gov.co/informes-por-entidad?field_fecha_de_suscripcion_value%5Bmin%5D=2017-01-01&field_fecha_de_suscripcion_value%5Bmax%5D=today&field_fecha_de_suscripcion_value1=today&field_sector_target_id=43



179 Compromisos que deben cumplirse a la fecha

151 Compromisos que han sido cumplidos a la fecha.

Consulta por rango de fechas de compromisos suscritos

01/01/2017



dd/mm/aaaa



Aplicar

Compromisos por Entidad.



Se observa que el porcentaje de cumplimiento corresponde al 87%, dado que, si bien se ha cumplido con los compromisos pactados, algunos se han ejecutado con posterioridad al termino establecido:

Gráfica 22. Imagen tomada del enlace: http://colibri.veeduriadistrital.gov.co/informes-por-entidad?field_fecha_de_suscripcion_value%5Bmin%5D=2017-01-01&field_fecha_de_suscripcion_value%5Bmax%5D=today&field_fecha_de_suscripcion_value1=today&field_sector_target_id=43





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
ADMINISTRACIÓN
Instituto Distrital de Protección y
Bienestar Animal

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

Apoyo acciones de sensibilización en tenencia responsable en parques de la localidad de Chapinero	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA	100% Checkpoints: 2 de 2	Consejo Distrital de Protección y Bienestar Animal	Cumplido vencido	Ver detalle
Solicitud acompañamiento en charla sobre maltrato animal	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA	100% Checkpoints: 2 de 2	Mesa de Protección y Bienestar Animal	Cumplido vencido	Ver detalle
Solicitud de acompañamiento de la estrategia de ruralidad en CLPYBA de Chapinero	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA	100% Checkpoints: 2 de 2	Consejo Distrital de Protección y Bienestar Animal	Cumplido vencido	Ver detalle
Solicitud acompañamiento en charla sobre maltrato animal	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA	100% Checkpoints: 2 de 2	Mesa de Protección y Bienestar Animal	Cumplido vencido	Ver detalle
Acompañamiento jornada de bienestar animal en la zona rural de Chapinero	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA	100% Checkpoints: 2 de 2	Consejos Locales de Protección y Bienestar Animal	Cumplido vencido	Ver detalle

Bajo lo anterior, se recomienda revisar la metodología establecida para el uso de la herramienta en estudio, la cual se puede encontrar siguiendo el enlace: <http://colibri.veeduriadistrital.gov.co/metodologia>

8. Revisión del cumplimiento de las normas referentes a la racionalización de trámites.

La Guía de usuarios de la Dirección - Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano establece que *“la política de racionalización de trámites tiene como objetivo facilitar las relaciones de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés con las entidades de la Administración Pública, por lo que el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT es el instrumento de acceso a la información de los trámites y otros procedimientos administrativos-OPA del Estado Colombiano, y única fuente válida de información exigible y oponible, según lo establecido en el artículo 1 de la Ley 962 de 2005.”*

El Decreto Ley 19 de 2012 le asignó al Departamento Administrativo de la Función Pública, con el apoyo del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la formulación de la política pública de racionalización de trámites, que deberá atender, por lo menos, a los siguientes principios:

“(...) 1. Racionalizar, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
ADMINISTRACIÓN
Instituto Distrital de Protección y
Bienestar Animal

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

automatización, los trámites y procedimientos administrativos y mejorar la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas, con las debidas garantías legales.

2. Facilitar el acceso a la información y ejecución de los trámites y procedimientos administrativos por medios electrónicos, creando las condiciones de confianza en el uso de los mismos.

3. Contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas que cumplan una función administrativa, incrementando la eficacia y la eficiencia de las mismas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.

Igualmente, el Decreto 088 de 2022 establece los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea.

Conforme al mencionado marco normativo, se evidencia en la información presentada en el FURAG que el Instituto actualmente cuenta con un (1) trámite y un (1) procedimiento administrativo registrados en el SUIT.

Los trámites referidos corresponden a la esterilización canina y felina y el procedimiento administrativo concierne a la adopción de animales domésticos.

✓ **Trámite: Esterilización canina y felina**

Conforme a lo reportado por la Oficina Asesora de Planeación en el Seguimiento de racionalización del SUIT, el día el 29 de junio de 2021, se actualizó el trámite con la mejora propuesta en la estrategia de racionalización.

La mejora implementada es el desarrollo de un aplicativo de asignación de turnos, previa programación de jornadas de esterilización. El ciudadano se comunicará telefónicamente con el Instituto para que le sea asignado el turno dependiendo del barrio, UPZ, localidad y capacidad operativa definida.

Con esta mejora se busca garantizar el acceso al servicio, evitando los problemas anteriormente identificados, relacionados con aglomeraciones, filas extensas desde altas horas del día y esperas prolongadas de los ciudadanos con posibilidad de no acceder al servicio.

✓ **OPAS: Adopción de animales domésticos**

Según lo reportado por la Oficina Asesora de Planeación en el Seguimiento de racionalización del SUIT, el día 29 de junio de 2021 se actualizó la mejora de OPAS en el aplicativo de acuerdo con la estrategia de racionalización.

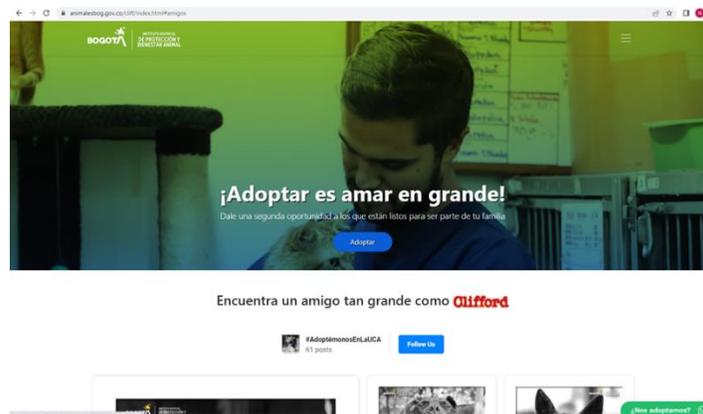
La mejora implementada se refiere a la posibilidad con la que cuenta el ciudadano para ingresar a la página del Instituto, acceder al botón de Adopciones en donde se desplegará un catálogo de los animales de compañía disponibles para adopción, si el ciudadano le interesa alguno deberá seleccionar la foto e iniciar con el diligenciamiento del formulario.

	PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN		
	INFORME AUDITORIA INTERNA		
	Código: PV01-PR01-F01	Versión: 3.0	

Posteriormente, se desarrollan todos los pasos administrativos descritos en el procedimiento de manera presencial ajustados a la modalidad virtual. Una vez aprobada la adopción se programa entrega del animal de compañía, caso contrario se le informa al ciudadano de los motivos por los cuales se negó la adopción.

Con la mejora se busca evitar que el ciudadano se vea abocado a realizar desplazamientos a la Unidad de Cuidado Animal -UCA para adoptar el animal de compañía al contar con la facilidad de selección del animal mediante el catálogo virtual. Para la entidad la mejora logra brindar mayor cobertura del servicio hacia la ciudadanía para la adopción de animales de compañía y mitigar el riesgo de contagio debido a la pandemia COVID-19.

Gráfica 23. Imagen tomada del enlace: <https://www.animalesbog.gov.co/cliff/index.html#amigos>



Adicionalmente, se encuentra a disposición de la ciudadanía el siguiente enlace en la página web del Instituto el cual permite realizar el procedimiento administrativo de la adopción: <https://app.ciudadano4patas.com/adopciones/>

Gráfica 24. Imagen tomada del enlace: <https://app.ciudadano4patas.com/adopciones/>



Con base a lo descrito, se recomienda establecer mecanismos para medir los beneficios de la mejora del trámite; asimismo, se sugiere, conforme a la revisión de las respuestas



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
ADMINISTRACIÓN
Instituto Distrital de Protección y
Bienestar Animal

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

diligenciadas en el FURAG de la vigencia 2021: **(I)** Relacionar la caracterización de los usuarios y **(II)** Contar con la posibilidad del seguimiento en línea por parte de dichos usuarios.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- Con relación al indicador de satisfacción al usuario derivado de las encuestas realizadas, así como en lo expuesto en el Informe de gestión institucional de enero a diciembre de 2021, se recomienda analizar las causas de insatisfacción de los beneficiarios de los servicios que brinda el Instituto, con el fin de generar estrategias en el Plan de Mejoramiento orientadas al enriquecimiento de la ejecución de la meta establecida en el Plan Operativo Anual. Del mismo modo, se sugiere continuar con el aumento en la calidad y oportunidad en las respuestas de las PQRSD elevadas al Instituto por parte de los ciudadanos, esto con el objeto de elevar el índice de satisfacción del usuario frente la atención recibida por parte de los funcionarios o contratistas del IDPYBA, así como analizar las causas del aumento de reclamos (42%) y quejas (16%) presentadas durante el segundo semestre de 2021 respecto al mismo periodo de la vigencia 2020.
- Se recomienda la revisión del indicador de satisfacción ciudadana en la Ficha Técnica de Indicador, esto con el fin de que el mencionado dato refleje el número de ciudadanos satisfechos en lugar de los informes generados, tomando en cuenta que los indicadores deben estar orientados a medir aquellos aspectos clave o factores críticos en los cuales el Instituto se encuentra interesado en realizar seguimiento y evaluación prioritarios para el cumplimiento de sus objetivos institucionales.
- Dada la importancia que por norma se le atribuye al derecho de petición, al entenderse como la facultad que toda persona tiene para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o entidades, se recomienda continuar con el control de los derechos de petición allegados al Instituto, teniendo en cuenta el cuadro de control que se envía diariamente a los líderes de las dependencias, en el cual se realizan alertas periódicas sobre el vencimiento y oportunidad de respuesta de estos. Igualmente, se recomienda conciliar la información de los diferentes sistemas para la gestión de las peticiones en los informes mensuales de PQRSD, así como dar cierre oportuno en el SDQS a las peticiones gestionadas a través de AZ Digital a los fines de evitar que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá evidencie en sus informes datos elevados de peticiones vencidas o con respuesta extemporánea.
- Se recomienda tener en cuenta el informe de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para el mejoramiento de los criterios evaluados, especialmente en manejo del sistema y oportunidad en las respuestas a las PQRSD en los cuales se



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
ADMINISTRACIÓN
Instituto Distrital de Protección y
Bienestar Animal

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

evidenció mayor porcentaje de incumplimiento. En este sentido, se recomienda disminuir los tiempos de respuesta promedio (21 días) presentados durante el segundo semestre de la vigencia 2021, ya que se encuentra por encima del promedio para el sector ambiente. Así mismo, se debe ajustar el Plan de mejoramiento de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para la vigencia 2022, cuyo plazo para la realización de las acciones propuestas no podrá ser superior a seis meses.

- Se recomienda la actualización de los datos presentados como prestación de servicios del Centro de Atención Jurídica y PQRSD allegadas y respondidas en el reporte diario de gestión publicado en la página web del IDPYBA.
- Frente al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014: *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*, se recomienda realizar el seguimiento periódico a cada uno de los ítems requeridos en la Ley en mención y en la Guía para el Cumplimiento de Transparencia Activa de la Ley 1712 de 2014 de la Procuraduría, con el fin de alcanzar el total cumplimiento de los ítems requeridos y actualizar de forma permanente la información. Así mismo, se recomienda la revisión y aplicación de la Resolución N°001519 de 24 de agosto de 2020.
- Se recomienda la revisión de la matriz de accesibilidad a los espacios físicos por parte de la ciudadanía dispuesta en la NTC 6047 de 2013, cuya revisión se incluyó en el informe de auditoría del art. 76 de la Ley 1474 de 2011 realizado en julio de 2021, con el fin de evidenciar los aspectos a mejorar tanto en la Unidad de Cuidado Animal - UCA como en la Sede Administrativa.
- Respecto de la utilización de la herramienta Distrital: “Colibrí” la cual sirve para dinamizar la interacción del diálogo público entre la entidad y los ciudadanos, además de condensar los compromisos que en ejercicio de la participación ciudadana adquiere el Instituto, se recomienda revisar la metodología establecida para el uso de la herramienta en estudio dado que, como se indica en dicho instructivo, en específico en el paso 5: balance de cumplimiento de compromisos *“si una entidad pública después de evaluar la fecha pactada con la comunidad considera que necesita un plazo adicional, debe consultar con la comunidad la posibilidad de cambiar la fecha para el cumplimiento del compromiso. Está solicitud se debe realizar con anticipación y se debe comunicar a la ciudadanía las razones por las cuales debe modificarse la fecha estimada de cumplimiento del compromiso.”* Lo anterior con el objetivo de evitar posibles incumplimientos por parte del Instituto frente a los compromisos pactados.
- Con base en las respuestas al FURAG de la vigencia 2021 respecto a la política de racionalización de trámites, se recomienda establecer mecanismos para medir los beneficios de la mejora del trámite, igualmente realizar la caracterización de los usuarios y evaluar la posibilidad de implementar mejoras en el micrositio de



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE
Instituto Distrital de Protección y
Bienestar Animal

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

Adopciones y hogares de paso, para que los usuarios puedan hacer seguimiento en línea a dicha OPA.

AUDITORES

CLAUDIA PATRICIA GUERRERO CHAPARRO

NATALY MARÍA ANGEL MARTÍNEZ

MARÍA FERNANDA MORALES RODRÍGUEZ