



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

Proceso auditado	Subdirección de Gestión Corporativa
Fecha de realización	Agosto – septiembre 2022
Auditor	Claudia Patricia Guerrero Chaparro - María Fernanda Morales Rodríguez
OBJETIVO DE LA AUDITORIA:	
<p>Evaluar el Sistema de Control Interno y el cumplimiento de las disposiciones legales instauradas para la prestación de servicios relativos a la respuesta, gestión y manejo dado por parte del área de atención al ciudadano a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias, en adelante -PQRSD- presentadas por la ciudadanía al Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal. 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.</p>	
ALCANCE DE LA AUDITORIA:	
<p>El informe se realizará durante el periodo comprendido entre el mes de agosto y septiembre de 2022 y se focalizará en el estudio y verificación del cumplimiento de la normativa legal vigente dispuesta para la prestación de servicios por parte de las entidades públicas respecto de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias realizadas por la ciudadanía en ejercicio de sus derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política de 1991.</p> <p>En concreto, se corroborará la ejecución de los preceptos encontrados en las normas que se enuncian a continuación: Ley 1474 de 2011 <i>“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”, Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”, Decreto Legislativo 491 de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica” y la Ley 2207 de 2022 “Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020”.</i></p> <p>Además, se evaluará el cumplimiento de los criterios establecidos en las Normas Técnicas: NTC 6047 de 2013 y NTC 5854 de 2011 sobre <i>“Accesibilidad al medio físico - espacios de servicio al ciudadano en la administración pública”</i> y <i>“Accesibilidad a páginas web”</i>, respectivamente.</p>	
MUESTRA Y CRITERIOS:	
<p>Para el desarrollo del informe se tomará como muestra lo contemplado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, relacionado con las acciones que deben emprender las entidades públicas respecto a la recepción, manejo y respuesta de las peticiones que en ejercicio de sus derechos realicen los</p>	



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

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.

METODOLOGIA:

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 sede electrónica (Página WEB) del Instituto, los cuales contienen el manejo, resultado y gestión de las -PQRSD- que durante la vigencia de enero a junio de 2022 se presentaron por parte de los ciudadanos. Asimismo, a través del análisis de los datos contenidos en las fuentes de información descritas, 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 2021, esto soportado en el Tablero de Control de la Veeduría Distrital, que sirve como fuente de información para la realización del presente informe.

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, frente a la obligación impuesta a las entidades públicas de contar con una oficina o dependencia encargada de recibir y tramitar las quejas, sugerencias y reclamos, es pertinente mencionar que si bien el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – en adelante IDPYBA - no cuenta con una oficina específica encargada de la prestación de servicios relacionados con la atención al ciudadano dichas funciones fueron atribuidas a la Subdirección de Gestión Corporativa mediante el Acuerdo 003 del 11 de julio de 2017.

Además, bajo lo preceptuado en el artículo en mención, todas los organismos públicos deberán contar con un espacio en la sede electrónica como canal de acceso de los ciudadanos para la presentación de quejas y denuncias de los actos de corrupción que tengan conocimiento respecto de los funcionarios o colaboradores de la entidad; así mismo, dentro del espacio electrónico debe existir la posibilidad de presentar sugerencias, esto con el fin objeto de optimizar los procesos y realizar las modificaciones pertinentes frente a la prestación del servicio público en cuestión.

En este sentido, con el fin de contextualizar el proceso y procedimiento destinados para la atención al ciudadano; es pertinente mencionar que en ejercicio de las funciones atribuidas a la Subdirección de Gestión Corporativa a través del Acuerdo antes mencionado, existe un grupo de contratistas el cual 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, con el fin de 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.

En desarrollo de lo descrito y conforme a lo preceptuado en el inciso segundo del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Control Interno presenta los resultados obtenidos del seguimiento realizado a las labores ejecutadas 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. Acorde a lo expresado y con el fin de corroborar el cumplimiento de la normativa legal vigente dispuesta como criterio del presente informe, se revisarán los siguientes ítems:



1. Revisión de la información suministrada en la sede electrónica del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA, conforme a lo establecido en los anexos de la Resolución 1519 de 2020.
2. Verificación del trámite realizado frente a las -PQRSD- presentadas en los distintos canales de atención establecidos, conforme a lo reportado en los informes de gestión.
3. Corroboración del cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
4. Revisión de la información cargada en herramientas Distritales - (Tablero de control).
5. Verificación del cumplimiento de lo establecido en el Plan Operativo Anual – POA, para la meta global 6.1 *“Realizar el diseño e implementación de la política de servicio al ciudadano”* correspondiente al proceso de Atención al ciudadano.
6. Análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano.
7. Verificación del cumplimiento de los compromisos adquiridos a través de la herramienta distrital - Colibrí.
8. Revisión del cumplimiento de lo establecido en las Normas técnicas: NTC 6047 de 2013 y NTC 5854 de 2011.

Antes de iniciar con el desarrollo de los puntos descritos, es pertinente indicar que con fundamento en los postulados establecidos en los procedimientos, manuales y protocolos de atención al ciudadano, el proceso de atención de las PQRSD inicia con la emisión 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, lo anterior se resume en tres etapas base definidas en el Manual de Atención al Ciudadano de la siguiente manera:

1. Las actividades previas a la prestación del servicio.
2. La prestación del servicio.
3. Las actividades posteriores a la prestación del servicio.

Al respecto, dentro del Manual en mención, en pro de la garantía del buen servicio hacia los ciudadanos, se implantan los derechos y deberes de la ciudadanía y las autoridades, los cuales llevan intrínseco el compromiso de acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido en la prestación del servicio.

Aunado a lo anterior, para la prestación del servicio de atención al ciudadano los canales habilitados por el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal son, como lo indica el Manual de Atención al Ciudadano¹, los medios por los cuales se fija un contacto directo y personalizado entre la entidad y las personas interesadas, facilitando la presentación de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias; la interacción descrita se materializa a través de los siguientes canales:

- Canal de atención presencial.
- Canal de atención telefónico.
- Canal de atención virtual.



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

- Canal de atención escrito.

La atención presencial se encuentra reglada por los postulados presentes en el Manual de Atención al Ciudadano del IDPYBA, en el que se instaura el protocolo para el canal citado, el cual incluye aspectos referentes a las condiciones mínimas que deben existir durante la prestación del servicio en cuanto a: puesto de trabajo, lenguaje a utilizar, turnos de servicio y toma de alimentos y libretos de dialogo; además, realiza una ilustración respecto a la atención que se debe brindar a las personas que de acuerdo con condiciones especiales se encuentren en situaciones de vulnerabilidad o discapacidad.

Dentro de la cobertura de servicios a prestar, se indica que debe existir en cada punto de atención presencial 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.

Por otro lado, gracias al canal de atención telefónica la ciudadanía tiene acceso a la prestación del servicio no presencial a tiempo real con la ayuda de las redes de telefonía fija o móvil habilitadas por el Instituto.

Por su parte, la atención virtual incluye diversas vías de interacción ciudadano – entidad, las cuales son:

1. Correo electrónico: proteccionanimal@animalesbog.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. Sede electrónica, chat institucional: www.proteccionanimalbogota.gov.co
5. Redes sociales: Instagram: @animalesbog
Facebook: Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal
Twitter: @AnimalesBOG

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

1. Revisión de la información suministrada en la sede electrónica del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA, conforme a lo establecido en los anexos de la Resolución 1519 de 2020

Teniendo en cuenta que 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 principios que promulga establece que toda información es pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición legal o constitucional y que en virtud de los principios de transparencia y facilitación se deberá proporcionar acceso a la información de interés a la ciudadanía; es relevante mencionar algunos aspectos encontrados en la web, incluyendo las recomendaciones a que haya lugar conforme a lo dispuesto en el anexo 2 de la resolución 1519 de 2020³.

²https://idpyba.sharepoint.com/:w:/s/Documentos/ESfKJZEq-PINvvP8WaO83K0BusBAc59H_MhhVAptMCCwkQ?e=r9EKQ5

³ https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-160770_Estandares_informacion.pdf



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

De acuerdo con lo descrito anteriormente y bajo el entendido que las sedes electrónicas de las entidades públicas fungen como medio óptimo de acceso a la información, se realizó la revisión correspondiente al Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía, el cual debe contener los datos referentes a: gestión de trámites, información de contacto, formulario PQRSD, procedimientos administrativos, consultas de acceso a la información, entre otros aspectos.

Frente a la información aportada a la ciudadanía respecto de los canales habilitados para su atención; Control Interno procedió a verificar los términos de accesibilidad referentes al tema; evidenciando que, conforme a lo dispuesto en el anexo 2, se presentan los distintos medios de interacción entidad ciudadano, como se ilustra a continuación:

Gráfica 1. Imagen tomada de la sede electrónica <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](#)

Canales VIRTUALES

- Correo Institucional: ProteccionAnimal@animalesbog.gov.co
- Bogotá Te Escucha: Bogota.gov.co/sdqsl/
- Asesorías - Chat Institucional: Animalesbog.gov.co
- Línea única: (601) 647 71 17
Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 5:00 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

Recibe asesoría sobre Protección y Bienestar Animal

SuperCADE

Bosa
Manitacas
Américas
Suba

L: 7:30 am a 5:30 pm
S: 8:00 am a 12:00m

CADE

La Victoria
Santa Helenita
Fontibón

L: 7:30 am a 6:00 pm

Para nosotros es importante conocer tu opinión, por favor diligencia la siguiente encuesta.

https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=NJgRbP3okqg6IX6u5BumI2C2tA0-PVJla_g9567_WFUNZWRFXVTg1REJUSjBIVzRRWDB0SEXJy4u

Se recomienda tener en cuenta que, dentro de los requerimientos abogados por la norma⁴, el Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía debe contar con el acceso a la siguiente información:

- Trámites, otros Procedimientos Administrativos y consultas de acceso a información pública.
- Canales de atención y pida una cita.
- PQRSD.

⁴ https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-160770_Estandares_informacion.pdf



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

Dado que en el informe inmediatamente anterior presentado por Control Interno sobre el artículo 76 de la Ley 1474 se registró ausencia de cumplimiento sobre el numeral 2.2. “*Mecanismo para que el usuario pueda agendar una cita para atención presencial*” del punto “*Menú Atención y servicio a la ciudadanía*” del anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020, se procedió a revisar la ejecución de las recomendaciones brindadas sobre el tema con anterioridad y se identificó que a la fecha (8 de septiembre de 2022) ya se encuentra dispuesta para uso de la ciudadanía la posibilidad de agendar las citas presenciales a través de la sede electrónica en los diferentes puntos de atención ciudadana:

Gráfica 2. Imagen tomada de la sede electronica

<https://www.animalesbog.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/agenda-tu-cita-presencial>

[Inicio](#) » [Atención y Servicios a la ciudadanía](#)

Agenda tu cita

A través de este formulario podrás agendar tu cita presencial, en los puntos de atención del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal.

Ten presente que este canal es solo para agendar citas en los puntos de atención que encuentras en el formulario y los horarios que se suministran cuando escoges el punto y una fecha en el calendario.

Atención al Ciudadano	
SúperCADE Américas	
SúperCADE Américas 30 minutos	<i>i</i>
CADE Santa Helenita 30 minutos	<i>i</i>
CADE Fontibón 30 minutos	<i>i</i>
CADE La Victoria 30 minutos	<i>i</i>
SúperCADE Suba 30 minutos	<i>i</i>
SúperCADE Bosa 30 minutos	<i>i</i>
SúperCADE Manitas 30 minutos	<i>i</i>
Sede administrativa 30 minutos	<i>i</i>

Por su parte en cumplimiento del literal i) del artículo 23 de la Ley 1712 de 2014, la Procuraduría General de la Nación creó la matriz de Índice de Transparencia Activa – ITA como sistema de información tipo formulario que permite medir el nivel de cumplimiento de la Ley por parte de los sujetos obligados; conforme a esto, Control Interno ha realizado dos seguimientos a la matriz en la presente vigencia, en los cuales se han incluido los comentarios que fueron necesarios frente a los distintos puntos que desarrollan los anexos de la Resolución 1519 de 2020, esto con el fin de mejorar la accesibilidad de la sede electrónica en cumplimiento de la norma.

En lo que refiere al menú participa, bajo la relevancia de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública, el cual debe estar estructurado de la siguiente manera:



Gráfica 3. Imagen tomada del documento: Lienamientos para publicar información en el Menú Participa sobre la participación ciudadana en la gestión pública

Figura 1. Estructura y secciones del Menú Participa



Se sugiere revisar los apoyos brindados por las herramientas adicionales como lo es el documento de lineamientos para publicar información en el Menú Participa sobre la participación ciudadana en la gestión pública, y las memorias de capacitación de la Veeduría Distrital donde expuso la Secretaría de Transparencia y la Procuraduría General de la Nación presentando lo siguiente:

MENÚ PARTICIPA

Rsc MINTIC 1519/2020]

Generalidades del Menú Participa



Publicar la información sobre los mecanismos, espacios o instancias del Menú Participa.

Publicar la Estrategia de participación ciudadana.

Publicar la Estrategia anual de rendición de cuentas.

Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC).

Publicación de informes de rendición de cuentas generales.

Convocatorias para la participación de la ciudadanía y grupos de valor en los espacios, instancias o acciones que ofrece la entidad.

Calendario de la estrategia anual de participación ciudadana.

Formulario de inscripción ciudadana a procesos de participación, instancias o acciones que ofrece la entidad.

Canal de interacción deliberatoria para la participación ciudadana.





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

MENÚ PARTICIPA

 Diagnóstico e identificación de problemas:	<ul style="list-style-type: none"> Vincular a ciudadanos e interesados en el proceso de recolección de información y análisis de la misma para identificar y explicar los problemas que les afectan.
 Planeación y presupuesto participativo :	<ul style="list-style-type: none"> Planeación Participativa: Mecanismo mediante el cual la ciudadanía e interesados deciden el rumbo de las políticas, planes, programas, proyectos o trámites. Presupuesto Participativo: Proceso por medio del cual la ciudadanía con el gobierno, asignan un porcentaje de los recursos a programas y proyectos.
 Consulta Ciudadana:	<ul style="list-style-type: none"> Mecanismo que busca conocer las opiniones, sugerencias o propuestas, comentarios y aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés con respecto a los proyectos, normas, políticas, programas o trámites adelantados por la entidad antes de la formulación de los mismos o la toma de decisiones.
 Colaboración e innovación:	<ul style="list-style-type: none"> La búsqueda de soluciones a problemáticas públicas con el conocimiento de los grupos de valor y así resolver los desafíos de las entidades y abrir canales para recibir ideas y propuestas de solución.
 Rendición de cuentas:	<ul style="list-style-type: none"> Obligación de las autoridades de la administración pública para informar y explicar y dar a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos.
 Control social:	<ul style="list-style-type: none"> Mecanismo de vigilancia de la gestión pública y sus resultados de acuerdo con lo establecido en la regulación aplicable y correcta utilización de los recursos y bienes públicos.

de Transparencia y Acceso a la Información



El futuro
es de todos

Secretaría de Transparencia

Asimismo, con base en la importancia del acceso a la información pública nacional, definida como derecho mediante la sentencia C-274/13, se recomienda revisar todos los estándares exigidos por los anexos de la Resolución 1519 de 2020, así como tener en cuenta los apoyos adicionales sobre la información que debe contener la sede electrónica en los diferentes menús que la conforman.

2. Verificación del trámite realizado frente a las -PQRSD- presentadas en los distintos canales de atención establecidos, conforme a lo reportado en los informes de gestión:

Con arreglo a la información suministrada por parte del proceso responsable respecto de las PQRSD recibidas a través de los diferentes canales habilitados y conforme a lo reportado en el informe de gestión remitido por parte de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se resalta lo siguiente:

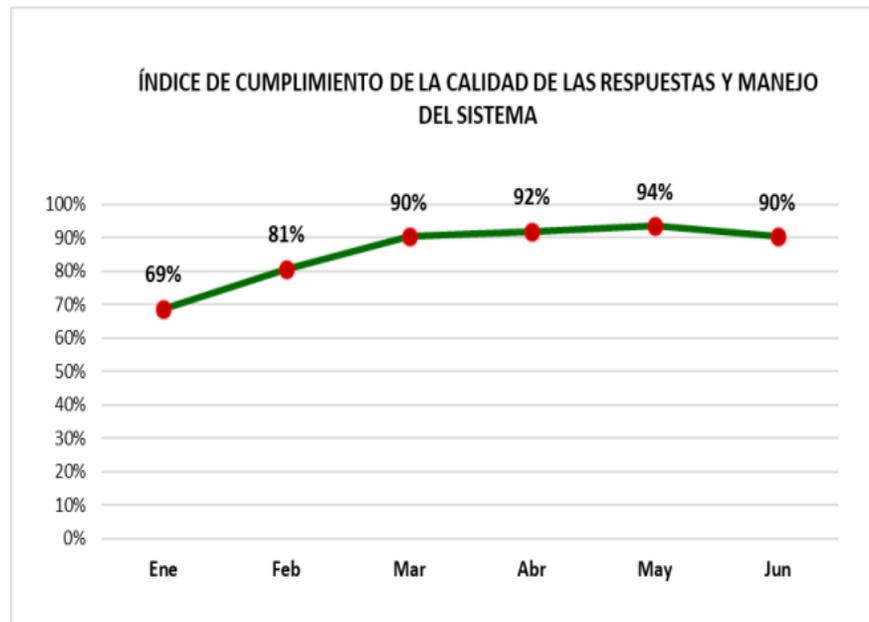
El primer punto por tratar es el relacionado con la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha de acuerdo con el reporte presentado el 28 de julio de 2022 por parte de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Los resultados obtenidos se analizaron con base a los datos del mes de junio de 2022, del cual se tomaron 31 respuestas de las cuales 3 tuvieron observaciones, implicando lo anterior un índice de cumplimiento de 90% en el mes de junio de 2022. Con referencia a la información relatada se discrimina el cumplimiento según los criterios de: coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema los cuales direccionan la prestación del servicio de la siguiente manera:

- ✓ **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.

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



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento discriminado por criterio:

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
31	28	3	28	3	28	3	28	3	28	3
	90%	10%	90%	10%	90%	10%	90%	10%	90%	10%

De acuerdo con lo citado, se recomienda acatar los puntos de mejora mencionados en el informe de la Secretaría General, específicamente respecto de las peticiones No. 2188572022, 2094272022 y 1698082022 dirigidas a la Subdirección de atención a la Fauna cuya observación general fue: “Los requerimientos, no cumplen con los criterios de calidad, puesto que corresponden a peticiones anónimas y no se evidencia la publicación de las respuestas en cartelera, incumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.”

Por otro lado, respecto de las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, en el informe frente al mes de junio se relaciona la siguiente tabla:

Gráfica 5. Imagen tomada del informe consolidado de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá



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



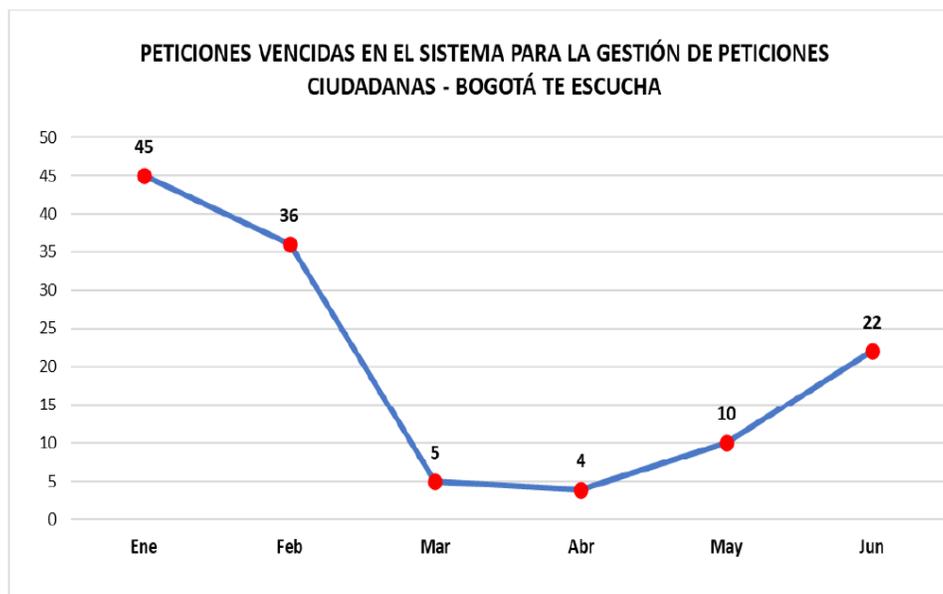
INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Año Asignación	Días de vencimiento
22	0	2022: 22	desde 1 hasta 16 días de vencimiento

Además de lo descrito, dentro del comunicado de la Secretaría se informa que para el periodo objeto de análisis, el 100% de las peticiones vencidas se concentran en la Subdirección de Atención a la Fauna. Según lo dicho, se recomienda ejercer las acciones necesarias en pro de evitar el vencimiento de las peticiones que alleguen a la entidad los ciudadanos.

Siguiendo con lo anterior, es relevante mencionar que, de acuerdo con el análisis realizado por la Secretaría referida, existió para el periodo en estudio (junio 2022) un aumento considerable en cuanto a las peticiones vencidas equivalente al 120% comparado con el mes inmediatamente anterior, conforme a esto se alude la gráfica acogida en el informe:

Gráfica 6. Imagen tomada del informe consolidado de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

De acuerdo con el grafico, se observa que en el mes de enero de 2022 se presentó la mayor cantidad de peticiones vencidas (45), seguido de los meses: febrero y junio en los cuales se vencieron 36 y 22 peticiones respectivamente. Con arreglo a las estadísticas mencionadas, se recomienda implementar los controles necesarios para dar trámite y cerrar de manera oportuna las peticiones ciudadanas.

Para finalizar, frente a la observación realizada en el informe presentado por la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaria General, referente a la formulación del plan de mejoramiento remitido por el IDPYBA con radicado 1-2022-4032 del 10 de febrero de 2022, se evidencia que a través del comunicado radicado con el No. 2022EE009965 del 9 de septiembre de 2022 remitido a Control Interno, por parte del responsable del proceso se efectuaron las recomendaciones realizadas por la Dirección de Calidad del Servicio; dicho lo anterior, se sugiere tener en cuenta los plazos brindados por los



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

diferentes entes administrativos en pro del mejoramiento en las actividades relacionadas con la prestación de servicios de cara al ciudadano por parte del Instituto.

Por su 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 distritales para verificar el cumplimiento de la normativa vigente asociada al servicio a la ciudadanía como razón de ser de la gestión pública.

En concordancia con lo descrito, 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° inciso tercero, 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.”*

De acuerdo con lo expuesto, la Veeduría Distrital se encarga de realizar el seguimiento a los informes estadísticos mensuales elaborados por las entidades del Distrito y 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.

En revisión de lo anterior, se verificó el cargue de los informes tanto en la sede electrónica del Instituto como en la web de la veeduría; en función de esto, se solicitó a los responsables los soportes sobre el respectivo cargue, evidenciándose así el cumplimiento de la actividad normada para el periodo en estudio (enero a junio 2022) como se ilustra a continuación:

Gráfica 7. Imagen tomada de la sede electronica Imagen tomada de la página

<https://www.animalesboq.gov.co/node/99>



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



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN Y
BIENESTAR ANIMAL



Buscar



Inicio

Transparencia y acceso a la
información pública

Servicios de atención a la
ciudadanía

Participa

Trámites

Reporte diario de gestión

[Home](#) » [Transparencia](#) » [Instrumentos de gestión de info pública](#) » [Informe de PQRS y denuncias](#)

Informe de PQR denuncias y solicitudes

- [Informe PQRS Julio 2022](#)
- [Informe PQRS Junio 2022](#)
- [Informe PQRS Abril 2022](#)
- [Informe PQRS Mayo 2022](#)
- [Informe PQRS Marzo 2022](#)
- [Informe PQRS Febrero 2022](#)
- [Informe PQRS Octubre 2021](#)
- [Informe PQRS Enero 2022](#)

Enlaces relacionados

[Relacionados con la información](#)

[Gestión documental](#)

[Informe de PQRS y denuncias](#)

[Informes de satisfacción](#)

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. Los datos obtenidos fueron:

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Cerrados fuera de términos de Ley	32	31	1	4	1	7
Vencidos sin respuesta	0	1	0	0	0	0
Total	32	32	1	4	1	7

Por lo anterior, se recomienda cumplir con los términos establecidos para resolución de las distintas modalidades de peticiones que se alleguen al Instituto por parte de la ciudadanía; igualmente, en caso de no poder cumplir con dichos términos, se recomienda acatar lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece en su párrafo 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*



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

y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.

Por su parte, se observa discrepancia entre los datos reportados en el Informe PQRSD y la información presentada en el Informe de la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaria General, en cuanto a las peticiones vencidas o con respuesta extemporánea; no obstante, bajo lo expuesto por parte del área responsable, la señalada diferencia surge de los términos en los cuales se radica por parte de los colaboradores de la entidad las peticiones allegadas al Instituto, más aún cuando existe contingencias por el volumen de peticiones radicadas.

Se recomienda la interoperabilidad del sistema de AZDigital con Bogotá Te Escucha, para contar con un único reporte y evitar la diferencia en los datos reportados.

3. Corroboración del cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Con arreglo de lo preceptuado en la norma de la referencia y bajo el entendido que es de obligatorio cumplimiento por parte del Instituto el responder de manera oportuna, clara y respetuosa las peticiones que en ejercicio de sus derechos elevan los ciudadanos, se revisó por parte de Control Interno, la respuesta que se brinda a la ciudadanía.

Es importante destacar que a través de la Ley 2207 de 2022 *“Por medio de la cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020”*, se restablecieron los términos normales de respuesta, esto es: (I) salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción; (II) las peticiones de documentos de información deberán resolverse dentro de los 10 días siguientes a su recepción; y (III) las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los 30 días siguientes a su recepción.

Con el objeto de cumplir con el término dispuesto anteriormente, el grupo de Atención al Ciudadano semanalmente 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:

	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

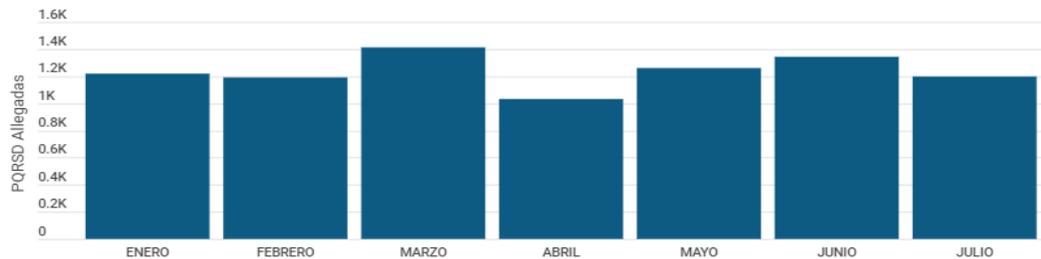
Con base a lo mencionado, y teniendo en cuenta el efectivo control que se tiene al realizar la actividad semanalmente, se recomienda continuar con dicha acción, esto con el objeto de mantener control sobre los tiempos de vencimiento de las peticiones allegadas y lograr mitigar el riesgo presente frente al vencimiento o expiración de los términos determinados por ley.

Análogamente, con el fin de tener control sobre las peticiones que se allegan a la entidad y cumpliendo con el deber brindar la información de interés a la ciudadanía, se verificó que dentro de la sede electrónica del Instituto existe un menú denominado “Reporte diario de gestión”; en el cual, según lo informado por parte de los responsables, se carga la información referente a la cantidad las peticiones que mensualmente se allegan a la entidad:

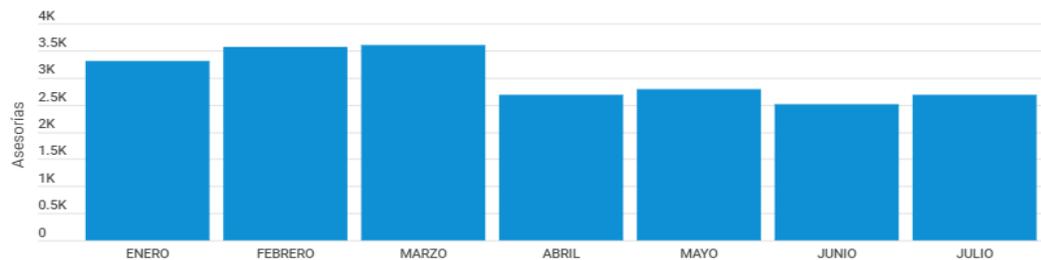


Gráfica 8. Imagen tomada de la sede electronica <https://www.animalesbog.gov.co/node/99>

PQRSD allegadas al Instituto



PQRSD respondidas por el Instituto

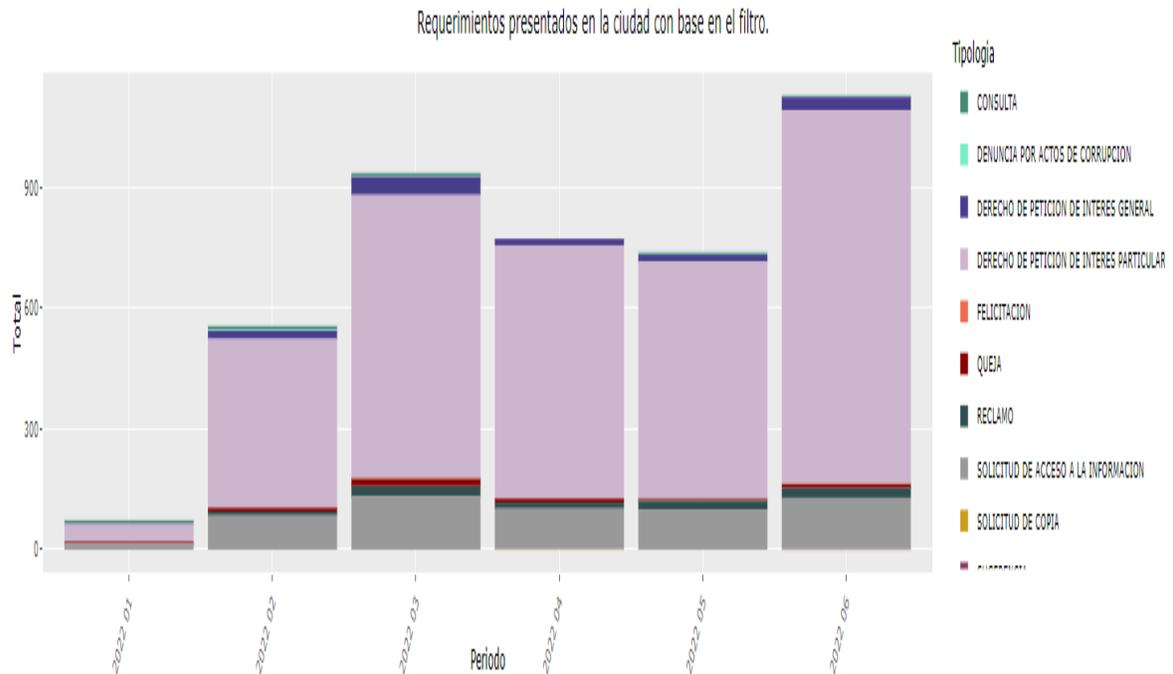


4. Revisión de la información cargada en herramientas Distritales - (Tablero de control).

Dentro de las herramientas brindadas por el Distrito para la administración y control de las PQRSD adoptadas por el Instituto se encuentra el Tablero de Control Ciudadano el cual permite realizar seguimiento y monitoreo de los datos con el objeto de abordar los principales problemas, resolver las peticiones y mejorar la prestación de los trámites y servicios de las entidades. El acceso a la herramienta de la referencia se puede realizar a través del siguiente enlace: <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 IDPYBA para el primer semestre 2022 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



Con base a la información tomada de la herramienta distrital ilustrada, se procedió por parte de Control Interno a realizar las siguientes tablas comparativas con el número de peticiones radicadas en el primer semestre de 2021 y 2022 respectivamente:

- Primer semestre 2021:**

Tipo de requerimiento	Meses						
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Consulta	5	6	14	15	9	5	54
Denuncia por actos de corrupción	0	0	2	9	4	7	22
Derechos de petición de interés general	11	13	36	46	32	31	169
Derechos de petición de interés particular	207	222	501	611	556	608	2705
Felicitación	0	0	0	1	0	1	2
Queja	6	3	19	26	22	19	95



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

Reclamo	6	5	10	15	12	11	59
Total	235	249	582	723	635	682	

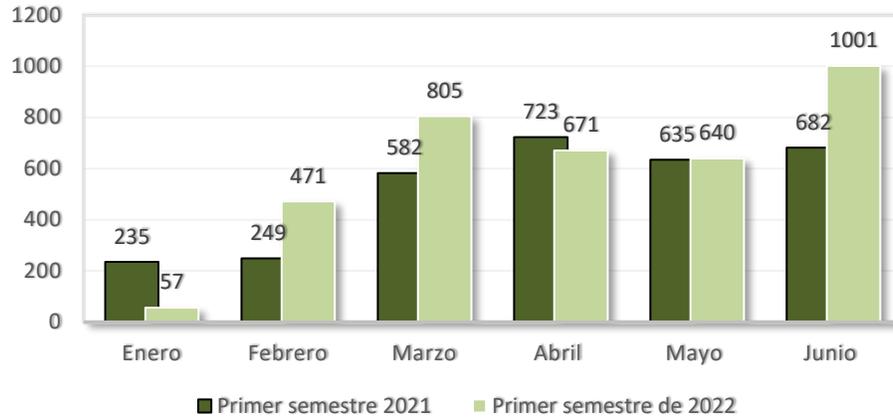
• **Primer semestre 2022:**

Tipo de requerimiento	Meses						
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Consulta	6	8	6	0	4	2	26
Denuncia por actos de corrupción	0	3	3	0	2	2	10
Derechos de petición de interés general	3	21	46	16	18	33	137
Derechos de petición de interés particular	43	420	704	630	589	928	3314
Felicitación	0	0	2	0	1	2	5
Queja	5	9	18	10	5	10	57
Reclamo	0	10	26	15	21	24	96
Total	57	471	805	671	640	1001	

De lo anterior, se observa un incremento en el número de requerimientos realizados al Instituto durante el primer semestre de 2022 respecto al mismo período comparativo de la vigencia 2021 frente a las siguientes categorías: derechos de petición de interés particular y reclamos. Por su parte, los requerimientos de consulta, denuncia por actos de corrupción, derechos de petición de interés general y quejas, presentaron una disminución para el periodo evaluado (enero-junio 2022). En función de lo descrito, se presenta una gráfica que ilustra el total comparativo por mes de las vigencias en estudio:

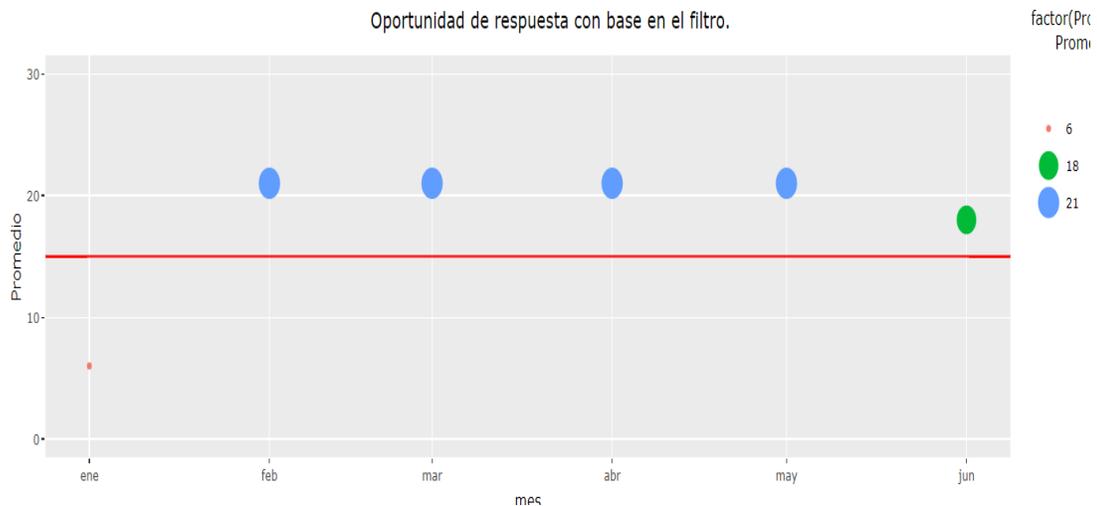


Gráfico comparativo peticiones primer semestre de 2021 y primer semestre de 2022



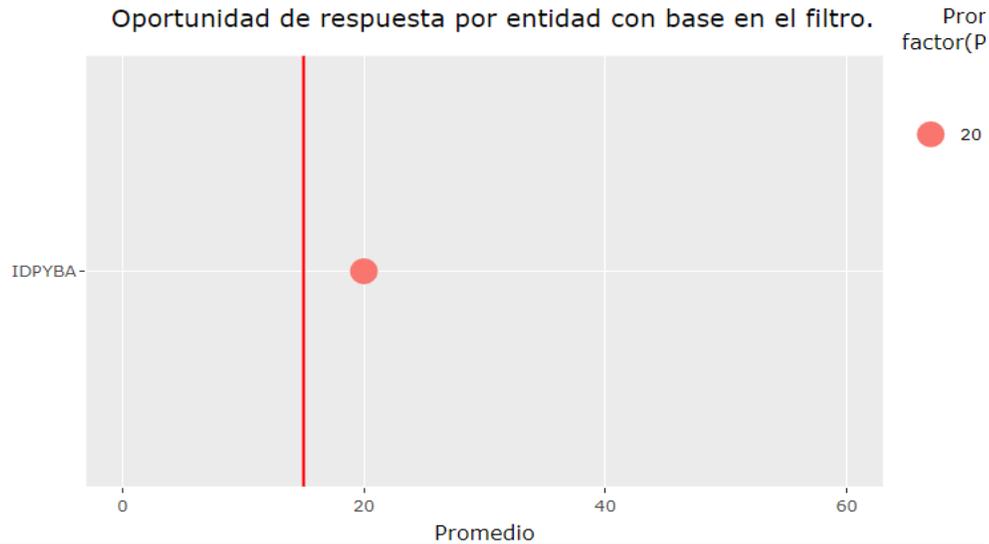
Asimismo, gracias a las facilidades que brinda la herramienta “Tablero de control”, se ilustra a continuación la oportunidad de respuesta del Instituto de acuerdo con el promedio de las demás entidades del sector ambiente:

Gráfica 10. Imagen tomada del Tablero de control de la Veeduría Distrital





Gráfica 11. Imagen tomada del Tablero de control de la Veeduría Distrital



Conforme a lo expuesto se evidencia que el periodo de respuesta por parte de la entidad es en promedio de 20 días; en tal sentido, se sugiere tener en cuenta los dos puntos que se exponen a continuación: en primer lugar, dado el cambio normativo que surgió bajo la promulgación de la Ley 2207 de 2022 “Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020”, como se expresó con anterioridad, los términos de respuesta de las peticiones volvieron a ser los dispuestos en la ley 1755 de 2015 – artículo 14. En segundo lugar, se recomienda tener en cuenta que los términos de respuesta del Instituto para la fecha en estudio son superiores respecto del promedio para el sector ambiente.

5. Verificación del cumplimiento de lo establecido en el Plan Operativo Anual – POA, para la meta global 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 Plan Operativo Anual - POA 2022 tomado de la sede electrónica del Instituto un cumplimiento de ejecución de acuerdo con lo programado del 100% respecto de las siguientes metas detalladas:

“(…)

6.1.1 PQRSD resueltos a término.

6.1.2 Ciudadanos atendidos.

6.1.4 Establecer la estrategia de niveles de atención de acuerdo con la complejidad del requerimiento presentado ante el IDPYBA por las partes interesadas.

6.1.5 Actividades pedagógicas para fortalecimiento del servicio ciudadano. (…)”

No obstante, en relación con la meta detallada 6.1.3 referente a la percepción de la satisfacción ciudadana, se evidencia que, en los meses de estudio (enero a junio de 2022), no se han ejecutado los porcentajes de cumplimiento establecidos; en consecuencia, se sugiere realizar las acciones y



actividades necesarias encaminadas a la coadyuvancia del cumplimiento de la meta descrita, en pro del mejoramiento en la prestación del servicio de atención a la ciudadanía.

Teniendo en cuenta lo descrito respecto de la meta 6.1.3 y bajo el entendido que es la meta detallada con menor porcentaje de ejecución, a continuación, se realiza especial énfasis en el cumplimiento por mes de esta, ilustrado en tablas las cuales contienen la información reportada en la evaluación del POA a junio de 2022, publicada en la sede electrónica del Instituto:

- **Información de la meta y el proceso responsable:**

Proceso	Pond. Meta	ID. Meta Detallada	Meta detallada
Atención al ciudadano	20%	6.1.3	Percepción de la satisfacción ciudadana

- **Información POA enero - 2022:**

Enero		
Programado	Ejecutado	% Ejecución
100%	83%	83%

- **Información POA febrero - 2022:**

Febrero		
Programado	Ejecutado	% Ejecución
100%	76%	76%

- **Información POA marzo - 2022:**

Marzo		
Programado	Ejecutado	% Ejecución
100%	60%	100%

- **Información POA abril - 2022:**

Abril		
Programado	Ejecutado	% Ejecución
100%	53%	53%

- **Información POA mayo - 2022:**

Mayo		
Programado	Ejecutado	% Ejecución
100%	74,4%	74,4%



• Información POA junio - 2022:

Marzo		
Programado	Ejecutado	% Ejecución
100%	69%	69%

Con base a lo datos recolectados se enfatiza que, frente a la información reportada en el POA para el mes de marzo de 2022 se evidencia discrepancia en el valor presentado en el ítem: "Ejecutado" y en el ítem: "% Ejecución" como se muestra:

• Información POA marzo - 2022:

Gráfica 12. Imagen tomada del POA 2022

ID. Meta Detallada	Meta detallada	MARZO		
		Prog	Ejec.	% Ejec
6.1.3	Percepción de la satisfacción ciudadana	100%	60%	100%

• Ficha técnica de indicadores de gestión:

Gráfica 13. Imagen tomada de la Ficha Técnica de Indicadores de Gestión 2022

OBJETIVO DEL INDICADOR		TIPO DE INDICADOR	LÍNEA BASE (2021)	META OBJETIVO								
Identificar la oportunidad de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias -PQRSD, en cumplimiento a la Ley 1755 de 2015		PORCENTAJE	100%	META	PLAZO DE CUMPLIMIENTO	VIGENCIA DE CUMPLIMIENTO						
				100%	dic-22	2022						
2. INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN DEL INDICADOR												
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	META VIGENCIA	RESPONSABLE MEDICIÓN	RESPONSABLE ANÁLISIS	ACTORES INTERESADOS EN EL RESULTADO							
cantidad	MENSUAL	100%	Subdirección de Atención a la Fauna (SAF)	SAF - Profesional	Instituto- Ciudadanía							
FUENTE DE INFORMACIÓN			FÓRMULA DE CÁLCULO									
SGC - Servicio al Ciudadano			No PQRSD respondidas en términos / No PQRSD asignadas a la Subdirección.									
3. COMPORTAMIENTO INDICADOR												
Meses	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE
Dato Numerador (No PQRSD respondidas en términos)	601	422	799	722	733	1308	236	287				
Dato Denominador (No PQRSD asignadas a la Subdirección.)	628	437	605	735	745	1315	240	292				
4. MEDICIÓN												
Periodo	Ejecución	Meta Programada	% Cumplimiento	Representación gráfica de la medición								
ENERO	95.70%	100.00%	95.70%									
FEBRERO	96.57%	100.00%	96.57%									
MARZO	99.25%	100.00%	99.25%									
ABRIL	98.23%	100.00%	98.23%									
MAYO	98.39%	100.00%	98.39%									
JUNIO	99.47%	100.00%	99.47%									
JULIO	98.33%	100.00%	98.33%									
AGOSTO	98.28%	100.00%	98.28%									
SEPTIEMBRE												
OCTUBRE												
NOVIEMBRE												
DECIEMBRE												
Observaciones: Durante el mes de agosto la Subdirección de Atención a la Fauna dejó de responder 5 requerimientos de información en los términos establecidos												
Requiere Acción Correctiva, Preventiva o de Mejoramiento		NO:	SI	X	¿Cuál? Responder los requerimientos de información en los términos establecidos							



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

OBJETIVO DEL INDICADOR		TIPO DE INDICADOR	LÍNEA BASE (2021)	META OBJETIVO								
				META	PLAZO DE CUMPLIMIENTO	VIGENCIA DE CUMPLIMIENTO						
Identificar la oportunidad de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias -PQRSD, en cumplimiento a la Ley 1755 de 2015		PORCENTAJE	100%	100%	dic-22	2022						
2. INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN DEL INDICADOR												
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	META VIGENCIA	RESPONSABLE MEDICIÓN	RESPONSABLE ANÁLISIS	ACTORES INTERESADOS EN EL RESULTADO							
cantidad	MENSUAL	100%	Subdirección de Gestión Corporativa	Profesional - servicio al Ciudadano	Instituto - Ciudadanía							
FUENTE DE INFORMACIÓN			FÓRMULA DE CÁLCULO									
Dirección, Subdirecciones y Oficinas Asesoras			No PQRSD respondidas en terminos / No PQRSD asignadas a la Subdirección.									
3. COMPORTAMIENTO INDICADOR												
Meses	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE
Dato Numerador (No PQRSD respondidas en terminos)	8	26	1	6	20	32	25	6				
Dato Denominador (No PQRSD asignadas a la Subdirección.)	8	26	1	6	20	32	25	6				
4. MEDICIÓN												
Periodo	Ejecución	Meta Programada	% Cumplimiento	Representación grafica de la medición								
ENERO	100%	100%	100%									
FEBRERO	100%	100%	100%									
MARZO	100%	100%	100%									
ABRIL	100%	100%	100%									
MAYO	100%	100%	100%									
JUNIO	100%	100%	100%									
JULIO	100%	100%	100%									
AGOSTO	100%	100%	100%									
SEPTIEMBRE												
OCTUBRE												
NOVIEMBRE												
DECIEMBRE												

Observaciones: Durante el mes de agosto la Subdirección de Gestión Corporativa debería responder 6 derechos de petición allegados a través de los diferentes canales de atención, los cuales se responderon en terminos de Ley.

Requiere Acción Correctiva, Preventiva o de Mejo NO: SI ¿Cuál?

DISCIPLINARIOS PQRSD ATENCIÓN DE CIUDADANOS SATISFACCIÓN NIVELES AT ACT. PEDAGÓGICAS PIC Bienestar e Incentivos Induc

Subdirección Corporativa

NOMBRE DEL INDICADOR

PQRSD resueltos en terminos

OBJETIVO DEL INDICADOR		TIPO DE INDICADOR	LÍNEA BASE (2021)	META OBJETIVO								
				META	PLAZO DE CUMPLIMIENTO	VIGENCIA DE CUMPLIMIENTO						
Identificar la oportunidad de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias -PQRSD, en cumplimiento a la Ley 1755 de 2015		PORCENTAJE	100%	100%	dic-22	2022						
2. INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN DEL INDICADOR												
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	META VIGENCIA	RESPONSABLE MEDICIÓN	RESPONSABLE ANÁLISIS	ACTORES INTERESADOS EN EL RESULTADO							
cantidad	MENSUAL	100%	Subdirección de Cultura Ciudadana y Gestion del Conocimiento (SCCGC)	SCCGC - Profesional	Instituto - Ciudadanía							
FUENTE DE INFORMACIÓN			FÓRMULA DE CÁLCULO									
Dirección, Subdirecciones y Oficinas Asesoras			No PQRSD respondidas en terminos / No PQRSD asignadas a la Subdirección.									
3. COMPORTAMIENTO INDICADOR												
Meses	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE
Dato Numerador (No PQRSD respondidas en terminos)	26	31	62	35	56	83	39	64				
Dato Denominador (No PQRSD asignadas a la Subdirección.)	31	31	63	36	56	83	39	64				
4. MEDICIÓN												
Periodo	Ejecución	Meta Programada	% Cumplimiento	Representación grafica de la medición								
ENERO	83,87%	100,00%	83,87%									
FEBRERO	100,00%	100,00%	100,00%									
MARZO	98,41%	100,00%	98,41%									
ABRIL	97,22%	100,00%	97,22%									
MAYO	100,00%	100,00%	100,00%									
JUNIO	100,00%	100,00%	100,00%									
JULIO	100,00%	100,00%	100,00%									
AGOSTO	100,00%	100,00%	100,00%									
SEPTIEMBRE												
OCTUBRE												
NOVIEMBRE												
DECIEMBRE												

Durante el mes de agosto la Subdirección de Cultura y Gestión del Conocimiento dio respuesta a 64 PQRSD recibidas a través de los diferentes canales de atención, a los cuales se brindó respuesta dentro de los terminos de Ley.

Requiere Acción Correctiva, Preventiva o de Mejo NO: SI ¿Cuál?

Notas:

E EJECUCIÓN 7555 GIROS 7555 RESERVAS 7555 Prestadores de Servicios Campañas Pedagógicas Sensibilizaciones Participación C

Subdirección de Cultura Ciudadana y Participación



Revisado el seguimiento al POA se observa que existen tres fichas de indicadores por subdirecciones, sin embargo no se cuenta con una general que recolecte la información y que permita determinar el grado de cumplimiento.

Por su parte, acerca de la meta detallada 6.1.1 “PQRSD resueltos a término”, con base al estudio realizado de manera precedente sobre el contenido de los informes de gestión mensuales de PQRSD y denuncias, se sugiere realizar las acciones pertinentes para la resolución de los requerimientos allegados a la entidad acorde con los términos establecidos en la norma.

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

Considerando que, los resultados obtenidos de las encuestas son el medio óptimo e idóneo para medir la satisfacción ciudadana frente a la gestión realizada por parte del IDPYBA en cuanto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y/o denuncias presentadas, se analizó por parte de Control Interno los datos e información suministrada en los informes de resultados que se encuentran publicados en la sede electrónica del Instituto, los cuales se presentan con una periodicidad mensual, como se ilustra a continuación:

Gráfica 14. Imagen tomada de la sede electrónica

<https://www.animalesbog.gov.co/>



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 tienen: punto de atención donde se realizó la encuesta, 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 habitacional. En este punto es preciso resaltar que para la medición de satisfacción no se cuenta con un número base de personas a encuestar mes a mes, por el contrario, el número de encuestados varía de acuerdo con las peticiones y dinámicas de las solicitudes presentadas en el mes de estudio.

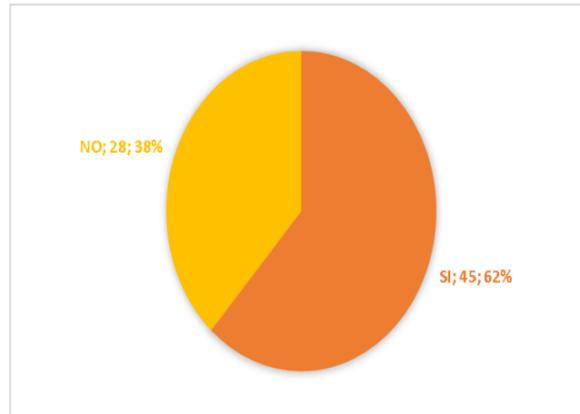
Con base a lo descrito, se revisaron los datos aportados en el informe de satisfacción presentado para el mes de junio de 2022, evidenciando que, de acuerdo con los servicios brindados por el Instituto frente a la percepción de satisfacción, los ciudadanos (73 personas) respondieron lo siguiente respecto de cada pregunta:



Gráfica 15. Imagen tomada del informe de satisfacción mes de junio de 2022

5.2.3. Nivel de satisfacción con los servicios utilizados

5.2.3.1 ¿Cree que la información suministrada responde a sus necesidades?



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De acuerdo a los servicios que los ciudadanos manifiestan haber utilizado, se les solicitó responder Si o NO les fue clara la información dada a través de los diferentes canales de atención, dando como resultado: un 62% (45) Indicaron SI y un 38% (28) NO.

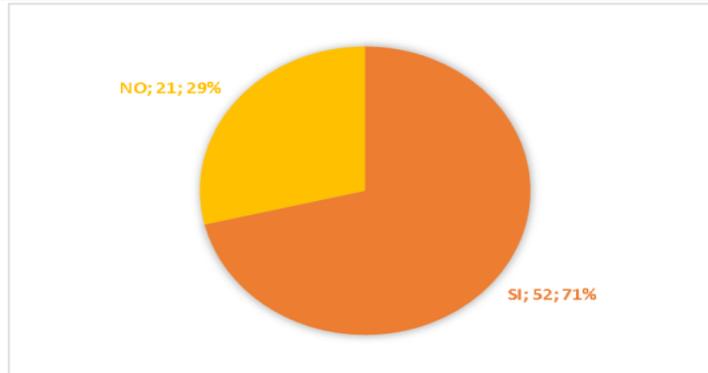
El porcentaje de personas que se encuentran insatisfechas manifiestan inconformidad con el tiempo de gestión de las peticiones realizadas por los ciudadanos, el proceso para agendamiento de esterilización por falta de cupos y la ruta de atención para casos de presunto maltrato animal.

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 los resultados obtenidos respecto al acogimiento de la información suministrada y la suficiencia de esta; al respecto los ciudadanos se manifestaron de la siguiente manera: el 62% (45 personas) indicaron encontrarse conformes con los datos brindados por la entidad y el 38% (28 personas) expresaron inconformidad.

Frente a lo expuesto, dentro del informe de satisfacción de junio de 2022, se argumenta que el porcentaje de personas inconformes con la prestación del servicio respecto de la información aportada por los colaboradores del Instituto surge del tiempo de gestión respecto al agendamiento para acceder al servicio de esterilizaciones y de la atención a los casos de presunto maltrato animal.

Gráfica 16. Imagen tomada del informe de satisfacción mes de junio de 2022

5.2.3 ¿Le parece confiable la información suministrada?



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

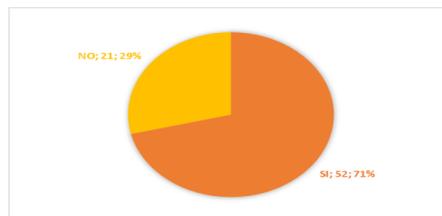
El 71% (52) de los ciudadanos indicaron que SI le es confiable la información recibida y el 29% (21) indicaron que NO.

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.

Además, dentro de la interacción: ciudadano – entidad es relevante mencionar el nivel de satisfacción en relación con la confiabilidad que se aporta a la ciudadanía a través de la respuesta a sus solicitudes, donde se alcanzaron los siguientes resultados: el 71% (52 personas) manifestaron que la información recibida si fue confiable mientras que el 29% (21 personas) indicaron que no lo fue. En función de lo anterior y conforme al factor de encuesta estudiado con precedencia se reitera la inconformidad frente al tiempo de gestión de las solicitudes y la dificultad para comunicarse con el Instituto.

Gráfica 17. Imagen tomada del informe de satisfacción mes de junio de 2022

5.2.4. ¿Considera que la información suministrada ha sido proporcionada en un tiempo razonable?



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El tiempo de espera se analiza teniendo en cuenta el canal utilizado para dar respuesta, por tanto el 71%(52) indicaron que SI es razonable el tiempo para dar respuesta, y el 29% (21) indicaron que NO.

Es de aclarar que cuando el canal utilizado virtual, la respuesta no es inmediata, ya que se radica el caso al área correspondiente para su trámite o si es una situación de presunto maltrato animal y urgencia veterinaria se remite al ciudadano a las líneas habilitadas para exponer estos casos que se requieran atención inmediata (Línea 123 y 018000115161).

Así mismo, la atención telefónica para agendamiento de turnos de esterilización está sujeta al número de cupos habilitados por mes, para el agendamiento y su disponibilidad por localidad.

El horario de atención a través del canal virtual es de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m a 5:00p.m. por lo anterior las peticiones que ingresan a partir de las 5:00 p.m. se entenderán entregados a la primera hora del día hábil siguiente.

Por su parte, otra circunstancia de valor en la prestación del servicio de cara al ciudadano se materializa en el tiempo de espera para la atención de las solicitudes allegadas; en este sentido, el análisis realizado bajo lo expuesto en el informe de satisfacción ciudadana se realizó teniendo en cuenta el canal utilizado para dar respuesta y los resultados obtenidos fueron: el 71% (52 personas) manifestaron conformidad y el 29% (21 personas) indicaron estar inconformes.



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

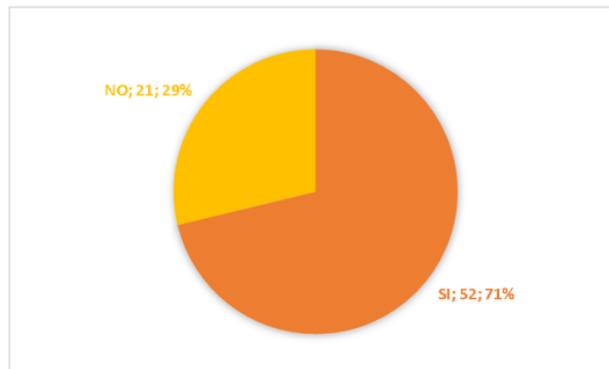
En este orden de ideas, por parte de los responsables se colige que dichos resultados se deben a los siguientes factores:

- Las respuestas no son inmediatas cuando la solicitud presentada por la parte interesada se realiza a través del canal de atención virtual.
- Cuando se radican solicitudes relacionadas con presuntos casos de maltrato animal o urgencias veterinarias se remite al ciudadano a las líneas telefónicas habilitadas.
- La atención telefónica dispuesta para el agendamiento de turnos a fin de lograr la prestación del servicio de esterilizaciones se encuentra sujeta a los cupos habilitados por mes.
- El horario de atención virtual es de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, conforme a esto, las peticiones que ingresan a la entidad posterior al horario en mención se entienden entregadas a primera hora del día siguiente hábil.

Por otro lado, con el objeto de conocer la claridad con la que se ofrece la información y el acceso a la misma se revisaron las siguientes preguntas expuestas en el informe de junio de 2022:

Gráfica 18. Imagen tomada del informe de satisfacción mes de junio de 2022

5.2.5. ¿Le resultó fácil entender el contenido de la información suministrada?



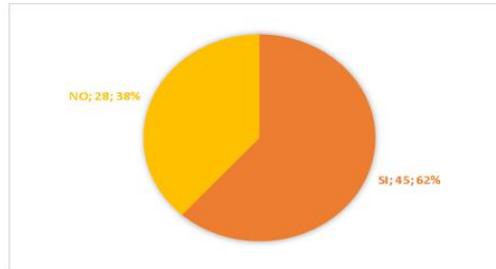
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El 71% de los ciudadanos indicaron que SI fue suministrada la información en un lenguaje claro, y un 29% (21) indicaron NO.

Gráfica 19. Imagen tomada del informe de satisfacción mes de junio de 2022



5.2.6. ¿Considera que es fácil acceder a la información que requiere de la entidad?



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

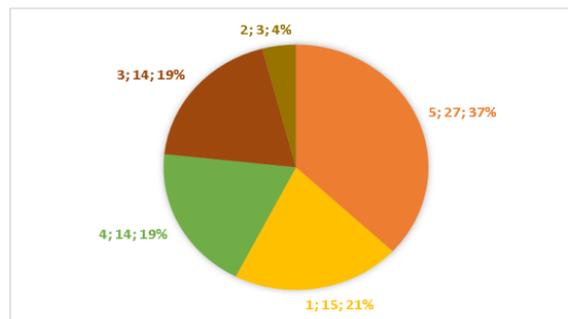
De los 73 ciudadanos que diligenciaron la encuesta, dieron su opinión frente a la pregunta formulada, y se obtuvo que un 62% (45) indicaron SI es fácil acceder a la información y un 38% (28) indicaron NO.

Los ciudadanos que indicaron que no, indicaron dentro de las observaciones que es difícil comunicarse a través de la línea telefónica, para casos de maltrato animal y la no disponibilidad de turnos en la página web del instituto.

Para finalizar, en cumplimiento de las actividades relacionadas con la misionalidad del Instituto, la calificación obtenida frente a la atención prestada es relevante para medir el progreso y determinar los aspectos de mejora en la prestación del servicio:

Gráfica 20. Imagen tomada del informe de satisfacción mes de junio de 2022

5.2.7. ¿Cómo calificaría la atención prestada por el funcionario que le brindó la información?



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Para este mes el nivel de satisfacción frente al servicio prestado por cada colaborador se calificó en escala numérica de 1 a 5 siendo 1. Muy malo, 2. Malo, 3. Regular, 4. Bueno y 5. Excelente.

Los 73 ciudadanos que diligenciaron la encuesta calificaron el servicio de la siguiente manera: un 37% (27) indicaron excelente, el 21% (15) Muy Malo, 19% (14) Bueno, un 19% (14), Regular y un 4% (3) Malo.

Es de aclarar, que las observaciones indicadas frente al porcentaje de servicio 1, 2 y 3, hacen referencia a la 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, ruta de atención para casos de maltrato y urgencias veterinarias, mas no a la atención recibida por cada colaborador.

Así mismo, el canal que más utilizaron fue el canal virtual, por lo cual el tiempo y la gestión varían de acuerdo con el tipo de canal.



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

Por lo especificado, si bien se evidencia que 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 69%, se recomienda analizar las causas por las cuales algunos de los ciudadanos encuestados manifestaron inconformidad con los servicios prestados, con esto ejecutar las acciones pertinentes que permitan el mejoramiento de dichos aspectos y así lograr aumentar el porcentaje de satisfacción ciudadana frente a los servicios prestados.

Sumado a lo anterior, bajo el estudio comparativo de los resultados obtenidos y plasmados en el último informe de gestión para el año 2021 (diciembre), se observa que el porcentaje de satisfacción para el periodo indagado es inferior al de diciembre de 2021; por lo tanto, se sugiere revisar dichos datos e identificar las causas principales que generaron la disminución de la cifra.

7. Verificación del cumplimiento de los compromisos adquiridos a través de la herramienta distrital - Colibrí.

La Veeduría Distrital puso a disposición de las entidades 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; conforme a esto, por parte de Control Interno se realizó seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos y cargados en esta herramienta.

Al respecto se discriminó la información dentro de los filtros de la herramienta en estudio, evidenciándose el siguiente porcentaje de cumplimiento para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2022 y el 31 de junio de 2022:

Gráfica 21. Imagen tomada del enlace: https://colibri.veeduriadistrital.gov.co/informes-por-entidad?field_fecha_de_suscripcion_value%5Bmin%5D=2022-01-01&field_fecha_de_suscripcion_value%5Bmax%5D=2022-06-30&field_fecha_de_suscripcion_value1=2022-06-30&field_sector_target_id=43



Se observa que el porcentaje de cumplimiento corresponde al 50% para el periodo evaluado; dado que, si bien se ha cumplido con los compromisos pactados, algunos se han ejecutado con posterioridad al termino establecido, como se ilustra en la siguiente imagen:



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

Gráfica 22. Imagen tomada del enlace: https://colibri.veeduriadistrital.gov.co/informes-por-entidad?field_fecha_de_suscripcion_value%5Bmin%5D=2022-01-01&field_fecha_de_suscripcion_value%5Bmax%5D=2022-06-30&field_fecha_de_suscripcion_value1=2022-06-30&field_sector_target_id=43

Compromiso	Entidad	Avance	Instancia	Estado	Acción
Seguimiento y Continuidad del taller de etología	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA	100% Checkpoints: 1 de 1	Consejos Locales de Protección y Bienestar Animal	Cumplido	Ver detalle
Seguimiento	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA	100% Checkpoints: 1 de 1	Consejos Locales de Protección y Bienestar Animal	Cumplido	Ver detalle
Brigadas Médicas	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA	100% Checkpoints: 1 de 1	Consejos Locales de Protección y Bienestar Animal	Cumplido	Ver detalle
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

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la herramienta Distrital, se recomienda revisar la metodología establecida para el uso de esta en la cual se brindan elementos importantes de implementación, uso y cumplimiento de los compromisos que se adquieren. <http://colibri.veeduriadistrital.gov.co/metodologia>

8. Revisión del cumplimiento de lo establecido en las Normas técnicas: NTC 6047 de 2013 y NTC 5854 de 2011:



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

En lo que respecta a la Norma Técnica Colombiana de accesibilidad **6047 de 2013**, la cual establece los criterios generales de accesibilidad requeridos en los puntos presenciales destinados a brindar atención a los ciudadanos, se revisó por parte de Control Interno junto con el personal a cargo de dichos temas algunos de los puntos exigidos y los resultados fueron los siguientes:

• **Diagrama de zonas – Sede Administrativa:**

PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	ENTIDAD			ELABORADO POR:
ELEMENTO: DIAGRAMA DE ZONAS Y REQUISITOS DE LOS ESPACIOS FÍSICOS DESTINADOS AL SERVICIO DEL CIUDANO	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA	de	y	Natalia Roncancio León María Fernanda Morales Rodríguez
ASPECTOS A CONTROLAR	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES
	C	N.C	N. A	
DIAGRAMA DE ZONAS				
¿Las zonas de atención al ciudadano están dispuestas en una zona de fácil acceso y están lo más cerca al andén?	X			
¿Se encuentran centros de atención al cuidado dentro de las instalaciones militares?			X	
¿Las adecuaciones que se realicen con el fin de mejorar las condiciones de seguridad de las oficinas de atención al ciudadano, afectan los requisitos de accesibilidad al medio físico?	X			
ZONA I DE RECEPCIÓN				
¿La zona de recepción facilitan el ingreso de los ciudadanos al punto de atención y sirve como filtro para evita que las zonas de espera y la de atención se congestione?	X			
INGRESO				
¿Existen adecuaciones para el acceso peatonal y vehicular al punto de atención?	X			
¿Las condiciones físicas de los espacios dotados de infraestructura y equipamiento fijo y móvil, tangible e intangible que permite que las personas logren llegar, ingresar, usar y egresar, en condiciones de seguridad y con la mayor autonomía y confort posibles?	X			
VESTÍBULO	X			



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

¿La recepción es amplia y se ubica la señalización general del punto de atención?				
¿El vestíbulo cuenta con personas que guíen y faciliten al ciudadano, para que se ubique y se desplace fácilmente en la zona requerida?	X			
INFORMACIÓN				
¿En información se ubican una o varias personas responsables de entregar la información de los trámites y servicios que presta el punto de atención?	X			
¿Se dan las instrucciones y la orientación general para que el ciudadano pueda acceder al servicio solicitado?	X			
¿El espacio que recibe inicialmente al usuario, entrega información oportuna y pertinente?	X			
RADICACIÓN O CORRESPONDENCIA				
¿Las zonas dispuestas para la recepción de documentos está destinado para recibir y radicar correspondencia y documentos de peticiones, quejas y reclamaciones?	X			
¿Dependiendo los trámites y los servicios de la entidad, se puede adecuar el espacio para entrega de documentos?	X			
ZONA II PERMANENCIA				
¿Existe un espacio destinado para antes de la atención; se denomina también espacio de antesala?	X			
SALA DE ESPERA O HALL DE FILAS				
¿La sala de espera cuenta con un espacio asignado donde los ciudadanos esperen cómodamente y permaneces sentados o hacen fila, mientras esperan su turno para ser atendidos?	X			
¿Dentro de la sala de espera está dispuesta un área libre para personas en condición de discapacidad, lo suficientemente amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas o accesorios para movilidad, así mismo sillas o fila(s) prioritaria(s) destinada(s) para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas de talla baja y población vulnerable, en general?	X			
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS				
¿Existen zonas para mejorar el servicio ciudadano?	X			
AUDITORIOS, SALAS DE CONFERENCIA Y SALAS DE REUNIONES				
SISTEMAS DE MEJORA AUDITIVA				
¿Existe un sistema de mejora auditiva? El sistema también se debe suministrar en el escenario/plataforma.	X			



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

ILUMINACIÓN PARA LA INTERPRETACIÓN DEL LENGUAJE DE SEÑAS				
¿Tiene medidas adecuadas para facilitar el lenguaje de señas y la lectura de los labios?	X			
¿La iluminación en el rostro y las manos de los presentadores y de las personas que se expresan mediante lenguaje están dispuestas a un ángulo de 45° a 50° de la horizontal, al nivel del cielorraso, para que las personas con discapacidad auditiva puedan leer los labios del presentador y los labios y las manos del intérprete gestual?	X			
¿La edificación dispone de un fondo contrastante, para ayudar a leer los labios y manos del presentador?	X			
ÁREAS DE ASIENTOS RESERVADAS PARA USUARIOS DE SILLAS DE RUEDAS				
¿Se dispone de al menos el 1 % de asientos para usuarios de sillas de ruedas? deben ser dos como mínimo.	X			
¿Se tiene un auditorio de un total de asientos de 51 a 100, existen mínimo tres áreas de asientos reservados para usuarios de sillas de ruedas?	X			
¿Se tiene un auditorio de un total de asientos de 101 a 200, existen mínimo cuatro áreas de asientos reservados para usuarios de sillas de ruedas?			X	
ACCESO AL ESCENARIO Y A BASTIDORES				
¿La edificación nueva permite el acceso al escenario y al área entre bastidores?			X	
¿Se toman medidas adecuadas para dirigir al usuario a los espacios reservados?			X	
IDENTIFICACIÓN DE FILAS Y DE ASIENTOS				
¿Existen elementos que permitan la identificación de las filas y los asientos para personas que tengan discapacidad visual?			X	
¿Los elementos para la identificación de filas y asientos deben ser táctiles, de tamaño adecuado y debe tener suficiente contraste visual con el fondo en el que se encuentran colocados?			X	
SALAS DE CONFERENCIAS Y SALAS DE REUNIONES				
¿Todos los equipos de las salas de conferencias permiten ser utilizados por las personas que presiden o participan en la reunión? deben estar a una altura entre 80 cm y 110 cm			X	
¿La sala de conferencias cuenta por lo menos con un baño accesible?			X	



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

¿La sala de conferencias cuenta con un sistema de incremento de sonido?			X	
ALUMBRADO EN AUDITORIOS Y SALAS				
¿Las condiciones del alumbrado del auditorio permiten y facilitan el lenguaje de señas y lectura de labios?			X	
¿Los entornos son diseñados para evitar los reflejos y deslumbramientos? ¿Es posible ajustar tanto la luz natural como artificial?			X	
TELÉFONOS				
¿La disposición de las zonas de teléfonos están en un sendero despejado y con acceso frontal?			X	
¿La zona de maniobra es de 150 cm de diámetro? todas las áreas en las que se requiere un cambio significativo en la dirección para usuarios de silla de ruedas y personas que requieran algún tipo de ayuda para caminar			X	
¿La información para el uso de los teléfonos cuenta con formas táctiles y visuales?			X	
¿El teclado del teléfono cuenta con el punto táctil en el número cinco?			X	
¿Los teléfonos públicos están ubicados al lado de la ruta de acceso? ¿Son detectables por personas con discapacidad visual?			X	
¿Los dispositivos de control tienen una altura máxima de 110 cm?			X	
¿Las zonas de teléfonos cuentan con una zona libre para que el usuario pueda ingresar las rodillas y haga uso de este con toda comodidad?			X	
¿La altura libre debajo del elemento es de 70 cm y la profundidad de 60cm?			X	
ACCESO DE TARJETAS, MÁQUINAS DISPENSADORAS Y CAJEROS AUTOMÁTICOS, ENTRE OTROS				
¿Las máquinas para el suministro de dinero, tiquetes o elementos pequeños son accesibles y están ubicadas en un nivel accesible?	X			
¿El acceso a los dispensadores esta despejado y sin obstrucción y tiene un ancho mínimo de al menos 90 cm?	X			
¿Tiene un espacio para las rodillas de mínimo 70 cm de altura, mínimo 60 cm de profundidad y 90 cm de ancho, para permitir el acceso a usuarios de silla de ruedas?	X			
¿Los dispensadores cuentan con pantallas táctiles u otro sistema de apoyo? La pantalla táctil no debería		X		



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

ser único tipo de dispensador de tiquetes, ya que son inaccesibles a personas con discapacidad visual				
¿Tiene el área libre inmediatamente al frente de la máquina, al menos de 150 cm x 150 cm? Para permitir que un usuario de silla de ruedas se aproxime a los controles de forma lateral, de la vuelta después de usarla, y tenga alguna privacidad.	X			
¿El funcionamiento de la máquina es fácil de comprender?	X			
¿Se evita el deslumbramiento causado por el sol, el alumbrado artificial y el alumbrado público sobre la pantalla?	X			
¿Tiene el acceso mediante tarjetas una ranura, ubicada a una altura de entre 80 cm a 110 cm por encima del piso? preferiblemente entre 80 cm y 90 cm.	X			
¿La ranura de acceso mediante tarjetas tiene borde biselado?	X			
¿La ranura de acceso mediante tarjetas tiene contraste de color en la superficie circundante?	X			
¿El acceso mediante tarjetas tiene símbolos gráficos táctiles que rodeen la superficie que representa la tarjeta?			X	
¿El acceso mediante tarjetas tiene símbolos gráficos táctiles que identifiquen la orientación de inserción de la tarjeta?			X	
¿El acceso mediante tarjetas cuenta con señales audibles?			X	
¿El teclado está dispuesto a una altura entre los 80 cm y 110 cm desde el piso?	X			
¿El teclado es de color contrastante con el fondo?	X			
¿El teclado tiene caracteres que sean de color contrastante con las teclas?	X			
¿El teclado numérico tiene botones cuyo punto en relieve es el número cinco? el cual: mide 0,7 + 0,1 mm de altura, y tiene una base de 1,5 mm de diámetro.				
¿El teclado tiene señales audibles y señales visuales? indica que se ha concedido acceso		X		
¿Las teclas son legibles cuando el usuario está de pie o sentado?	X			
CENTRO DE COPIADO				
¿Los centro de copiado tienen áreas de aproximación para personas en condiciones de discapacidad? sus comandos deben estar a una			X	



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

altura máxima de 100 cm de altura y una mínima de 40 cm.				
¿La iluminación cumple con la legislación nacional?			X	
ZONA III ATENCIÓN				
¿La zona de atención está confirmada por módulos de atención y respuesta a los servicios y trámites que presta el punto de servicio?	X			
¿Dentro de las zonas de atención existen módulos o ventanillas prioritarias, destinadas para la atención a personas en condición de discapacidad adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas de talla baja y población vulnerable en general?	X			
SALA DE ATENCIÓN ESPECIAL				
¿La sala de atención especial cuentan con un puesto de atención personalizada a los ciudadanos que requieren de consultas privadas o confidenciales? puesto de trabajo destinados para la atención personalizada a los ciudadanos, usuarios de otras áreas de la entidad, con el propósito de evitar que realicen desplazamientos por las diferentes instalaciones.		X		
ZONA IV ADMINISTRATIVA				
¿Las áreas administrativas tienen instalaciones que soportan el funcionamiento administrativo y técnico del punto de servicio?	X			
ADMINISTRACIÓN				
¿Existen determinantes que califican el área correspondiente al administrador o coordinador del punto de atención y sus áreas complementarias como secretaría, archivo, sala de reuniones, puestos de trabajo para asesores, profesionales y/o auxiliares técnicos?		X		
¿La zona de la administración se encuentra aislada del ruido y de las circulaciones del área de atención?		X		
SERVICIOS GENERALES INTERNOS				
Instalaciones disponibles para los servidores públicos como son los baños privados, cocineta, cafetería interna, vestir, lockers. ¿Son espacios que hacen agradable el tiempo dedicado al trabajo y facilitan el cumplimiento de las tareas?	X			



INSTALACIONES BÁSICAS

¿Los elementos indispensables garantizan el buen funcionamiento del punto de atención como son iluminación, ventilación, acústica, cuarto de cómputo, cuarto de máquinas, cuarto para enfermería, sistema de seguridad (cámaras), red de voz y datos, buzones, tableros de información, señalización para evacuación, señalización externa, entre otras?

X

• Señalización – Sede Administrativa:

PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	ENTIDAD			ELABORADO POR
ELEMENTO: SEÑALIZACIÓN	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	de y	Fredy Ernesto Ariza Gómez María Fernanda Morales Rodríguez	
ASPECTOS A CONTROLAR	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES
	SI	NO	N. A	
GENERALIDADES PARA LA SEÑALIZACIÓN				
¿Las señales son bien iluminadas, claras y legibles? se recomienda colocarlos a una altura consistente.	X			
¿La información de la señalización mediante texto se complementa con símbolos gráficos para facilitar su comprensión por todas las personas?		X		
¿Las señales se suministran en alto relieve y en sistema Braille?	X			
¿Las señales son de fabricación robusta y son fáciles de cambiar, limpiar y reparar?	X			
¿Existe una cantidad excesiva de señales cercanas, al igual que material visual que se encuentre demasiado cerca de señales fijas en las paredes (por ejemplo, carteles, tableros con horarios, entre otros)?		X		
¿El Braille como un elemento complementario o independiente de las señales táctiles, son fáciles de ubicar?	X			



¿Para centros de atención al ciudadano, se tiene como mínimo señalización que atienda a la población sorda, donde pueda recibir información en lenguaje de señas colombiana de acuerdo a la legislación vigente?		X		
DE FÁCIL COMPRENSIÓN				
¿Las señales son entendidas fácilmente?	X			
¿Son diseñadas de manera sencillas y fáciles de interpretar? Se recomienda que el mensaje no sea ambiguo.	X			
¿Se escogen oraciones cortas y palabras sencillas? Las abreviaturas y palabras muy largas son difíciles de comprender y se deben evitar.	X			
PRINCIPIO DE LOS DOS SENTIDOS				
¿Se toman medidas de soporte de información y señalización de ubicación en un formato que sea accesible a personas con discapacidad sensorial?	X			
¿Se brinda información audible/táctil para personas con discapacidad visual?	X			
¿Se brinda información visual para personas con discapacidad auditiva?	X			
NIVELES DE INFORMACIÓN				
¿La información es clara, concisa, exacta y oportuna?	X			
¿La claridad de la información se puede definir como información que es legible y de fácil comprensión?	X			
¿Se cuenta con Información de seguridad?				
¿Se cuenta con Información general?	X			
¿Se cuenta con Información de anuncios?	X			
¿La información debe ser completa y concisa? Es difícil que las personas retengan información en exceso.	X			
¿Toda la información suministrada es exacta y consistente?	X			
PRINCIPALES TIPOS DE SEÑALES				
¿Se cuenta con señales de orientación: esquemas, planos, modelos, ¿entre otros?		X		
¿Se cuenta con señales direccionales: guía de itinerario del punto A al B?			X	



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

¿Se cuenta con señales funcionales: información explicativa de las condiciones del lugar? Por ejemplo: ¿piso húmedo?	X			
¿Se cuenta con señales informativas: las cuales tienen por objeto guiar al usuario suministrándole información de destinos, ¿direcciones, sitios especiales, distancias y prestación de servicios?	X			
¿Se cuenta con señales para salidas de emergencia?	X			
EN FUNCIÓN DEL RECEPTOR				
TABLEROS DE INFORMACIÓN				
¿Los tableros para visualización de videos e información de medios, se colocan a una altura específica?	X			
¿Es posible colocar la pantalla fuera de la luz directa o oscureciendo la pantalla?	X			
¿Se suministra un sistema complementario de información audible?		X		
SÍMBOLOS TÁCTILES				
¿Los símbolos táctiles colocados en pasamanos, puertas mapas o planos de pisos tienen un contorno en relieve elevado, similar al de las letras táctiles?			X	
SUMINISTRO DE SEÑALES TÁCTILES REALIZADAS Y SEÑALIZACIÓN BRAILLE				
¿Las señales en los paneles de ascensores, los números de los cubículos en los centros de atención, las puertas de los baños públicos, entre otros, son táctiles mediante realzado e incluyen señalización Braille?			X	
¿La altura preferida de la información táctil realzada está entre 90 cm y 120 cm?			X	
¿Las señales con información táctil colocada a una altura inferior se montan a un ángulo de la horizontal preferiblemente 20° a 30°, máx. 45°?			X	
SEÑALIZACIÓN BRAILLE			X	



¿Cuándo se usa una flecha en la señal táctil, está contiguo una flecha pequeña para los lectores de Braille?				
¿En las señales con múltiples líneas de texto y caracteres, se encuentran éstas localizadas horizontalmente en Braille semicircular, con la primera línea del texto Braille?			X	
¿Las señales Braille son realizadas, en forma de tope, y deben ser agradables al tacto?			X	
¿La señalización braille se encuentra a 8 mm por debajo de la línea inferior del texto y está justificada a la izquierda?			X	
MAPAS Y PLANOS DE PISO TÁCTILES				
¿Es esencial la información que se incluye en el mapa táctil o en un plano de piso?			X	
¿Los mapas táctiles están localizados en un ángulo de 20° a 30° en relación con la horizontal para facilitar su lectura, y el borde inferior debe estar a una altura mínima de 90 cm?			X	
¿Tienen el mapa un nivel de iluminación de entre 350 lux y 450 lux, sin deslumbramiento?			X	
¿La clave o el indicador se encuentra en la parte inferior del mapa, justificada a la izquierda?			X	
¿Existe un localizador Braille con ranura al lado izquierdo, para ayudar localizar la leyenda?			X	
¿El mapa está orientado con la edificación?			X	
INFORMACIÓN AUDIBLE				
¿La información audible provee las condiciones acústicas y de amplificación adecuadas, para que el mensaje sea inequívoco y de fácil comprensión?		X		
¿Los sistemas de megafonía son claramente audibles, están equipados con un sistema de mejora de la audición?		X		
TIPOGRAFÍA DE SEÑALES				
FUENTE Y TAMAÑO DE LAS LETRAS				
¿Son las fuentes de fácil lectura?	X			



¿Es la fuente de tipo <i>sans serif</i> (sin serifas), similar a la helvética o arial media?	X			
¿La altura de las letras tienen una altura entre 2 cm y 3 cm por cada metro de distancia de observación?	X			
¿La altura de la letra es superior a 1.5 cm?	X			
¿Los mensajes de palabras individuales o grupos de palabras comienzan con mayúscula y continúan con minúscula?			X	
¿Las palabras están muy cercas entre ellas? Se recomienda que tengan una distancia prudencial a fin de no generar confusión		X		
¿Las líneas son separadas por espacios de altura?	X			
¿Las líneas de texto comienzan en línea vertical? Las señales con una sola palabra se pueden justificar en el centro.	X			
ALTURA DE LAS LETRAS, FIGURAS, SEÑALES Y SIMBOLOS GRÁFICOS EN LAS SEÑALES	X			
¿La altura de las letras, figuras, señales y símbolos gráficos se encuentran entre 1.5 cm y 5.5 cm?				
¿La altura mínima del relieve está a 0,8 mm, aunque se prefiere una altura entre 1 mm y 1 ,5 mm?	X			
¿El perfil del relieve tiene la forma de una letra V redondeada, colocada de arriba abajo?			X	
ALTURA PARA LA UBICACIÓN DE LAS SEÑALES				
¿Las señales direccionales y funcionales están ubicadas por debajo de 160 cm en donde sean de fácil acceso y sea posible tocarlas y leer con los dedos las señales realzadas?	X			
¿Las señales están ubicadas, de manera que son visibles claramente para las personas que están sentadas, de pie o estén caminando?	X			
¿Las señales se encuentran entre 90 cm y 120 cm desde la superficie del suelo o piso?	X			
¿Es posible acercarse a la señal para leerla a una corta distancia?	X			
¿Las señales se encuentran a una altura mínima de 2 100 mm sobre el piso?		X		



¿Existen dos tipos de señales, para ser vista desde dos distancias diferentes?		X		
¿En caso de existir espacio suficiente, las señales de la puerta se encuentran en el lado de la cerradura de la puerta, de 5 cm a 10 cm del dintel?		X		
SÍMBOLOS GRÁFICOS				
¿Los símbolos gráficos se usan conjuntamente con los sistemas de señalización de la edificación?	X			
¿Tienen los símbolos gráficos un alto contraste, con una diferencia mínima en el VLR de 60 puntos, y tienen iluminación adecuada?			X	
¿Los símbolos gráficos son usados en las guías y en la señalización direccional?		X		
¿Los símbolos gráficos en señales direccionales y señales de puertas son táctiles y van acompañadas por letras realizadas y Braille?	X			
¿Las señales con una altura superior a 120 cm no necesitan ser táctiles, ni incluir letras realizadas ni información en Braille?		X		
¿El tamaño mínimo del contorno interno del recuadro de los símbolos gráficos se puede derivar de las fórmulas = $0,09 D$, aplicable para una distancia de 100 cm a 1000 cm?		X		
¿Existen símbolos gráficos que indican accesibilidad para personas con discapacidad de movilidad en lugares de estacionamiento de vehículos (estacionamientos talleres)?	X			
¿Existen símbolos gráficos que indican accesibilidad para personas con discapacidad de movilidad en acceso y entradas sin escalones para las edificaciones, especialmente cuando no son idénticos a los de la entrada principal?	X			
¿Existen símbolos gráficos que indican accesibilidad para personas con discapacidad de movilidad, ascensores accesibles, en casos en que no todos sean accesibles; plataformas de elevación y dispositivos de montaje similares?	X			



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

¿Existen símbolos gráficos que indican accesibilidad para personas con discapacidad de movilidad en cuartos sanitarios accesibles?	X			
¿Existen símbolos gráficos que indican accesibilidad para personas con discapacidad de movilidad en espacios de observación desde sillas de ruedas y asientos accesibles?	X			
¿Existen símbolos gráficos que indican accesibilidad para personas con discapacidad de movilidad en vestidores?			X	
¿Existen símbolos gráficos que indican accesibilidad para personas con discapacidad de visión con instalaciones de perro guía?	X			
¿Existen símbolos gráficos que indican accesibilidad para personas con discapacidad de visión en lugares en donde se suministre información audible y táctil?	X			
¿Existen símbolos gráficos que indican accesibilidad para personas con discapacidad de audición de teléfonos e instalaciones para llamadas de emergencia, equipados con amplificación de sonido?		X		
¿Existen símbolos gráficos que indican accesibilidad para personas con discapacidad de suministro de un sistema de escucha de ayuda?		X		
SÍMBOLO DE SORDERA E HIPOACUSIA O DIFICULTADES DE COMUNICACIÓN				
¿Este símbolo se centra dentro de un cuadrado que contiene una franja en diagonal y sobre ésta la imagen de una oreja humana?		X		
¿Se informa sobre la presencia de personas con dificultades de comunicación y para señalar lo que es adecuado para ser usado directamente por ellas o donde se les brinde algún servicio específico?		X		
En caso de contar con bucle magnético, ¿Se informa que se tiene el servicio con una T al lado derecho inferior de la figura que lo informe?		X		
¿La imagen es de luminancia contrastante con el fondo? Se recomienda utilizar un color blanco sobre fondo azul oscuro.		X		



SÍMBOLO DE CEGUERA O AMBLIOPÍA				
¿Este símbolo contiene la imagen de una figura humana de perfil dando un paso con un bastón?		X		
¿Se informa sobre la presencia de personas con ceguera y ambliopía y para señalar lo que es usable directamente por ellas o donde se les brinda algún servicio específico?		X		
¿La imagen es de luminancia contrastante con el fondo? Se recomienda utilizar un color blanco sobre fondo azul oscuro.		X		
UBICACIÓN DE LAS SEÑALES				
UBICACIÓN FUERA DE LA EDIFICACIÓN				
¿Las señales informativas son ubicadas adyacentes a la puerta de entrada y están iluminadas y visibles claramente?	X			
¿La señal está ubicada al lado de la cerradura?		X		
¿Los sistemas de comunicación se encuentran al lado de la cerradura, y preferiblemente en un rango de 100 cm a 120 cm sobre el nivel del suelo?	X			
UBICACIÓN EN LA EDIFICACIÓN				
¿Las señales de orientación se encuentran en lugares accesibles adyacentes a las rutas de acceso principales?		X		
¿En las edificaciones de uso público existe un plano de orientación inmediatamente en la entrada principal?		X		
¿Las señales direccionales dirigen claramente las personas a las instalaciones?		X		
¿Las señales direccionales están ubicadas en los lugares en los que se toman decisiones en cuanto a una dirección, y constituyen una secuencia de orientación lógica desde el punto inicial a los diferentes puntos de destino?		X		
¿Las señales direccionales se repiten, aunque no con demasiada frecuencia, si no cada vez que haya posibilidad de alteración en la dirección del tráfico?		X		
¿Existe señalización direccional a los cuartos de baño, en todas partes de un recinto o edificación?		X		
¿Los pisos de las escaleras contienen señales de información que identifiquen los puntos de entrada y salida?	X			



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

¿Se ha colocado los números de los pisos, en cada piso en la parte superior e inferior de las escaleras, sobre los pasamanos (en braille o relieve) y a cada lado del marco externo de la entrada a la cabina del ascensor y se deben exhibir en otras partes, de manera que sean visibles desde la cabina del ascensor en cada nivel?

X

ILUMINACIÓN PARA LA SEÑALIZACIÓN

¿Las señales se encuentran bien iluminadas?

X

¿Las señales se encuentran luminiscentes o están iluminadas artificialmente?

X

AUSENCIA DE DESLUMBRAMIENTO

¿Las señales se encuentran libres de deslumbramiento? Esto depende de cómo se coloque la señal, el material y la iluminación. El fondo, los símbolos gráficos, los logos y otros elementos deben tener un acabado de color mate o de poco brillo.

X

• **Diagrama de zonas Unidad de Cuidado Animal - UCA:**

PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	ENTIDAD			ELABORADO POR:
	C	N.C	N. A	
ELEMENTO: DIAGRAMA DE ZONAS Y REQUISITOS DE LOS ESPACIOS FÍSICOS DESTINADOS AL SERVICIO DEL CIUDADANO	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA			Juan Camilo Panqueba López María Fernanda Morales Rodríguez
ASPECTOS A CONTROLAR	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES
	C	N.C	N. A	
DIAGRAMA DE ZONAS				
¿Las zonas de atención al ciudadano están dispuestas en una zona de fácil acceso y están lo más cerca al andén?	X			
¿Se encuentran centros de atención al cuidado dentro de las instalaciones militares?			X	
¿Las adecuaciones que se realicen con el fin de mejorar las condiciones de seguridad de las oficinas de atención al ciudadano, afectan los requisitos de accesibilidad al medio físico?			X	
ZONA I DE RECEPCIÓN	X			



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

¿La zona de recepción facilitan el ingreso de los ciudadanos al punto de atención y sirve como filtro para evita que las zonas de espera y la de atención se congestione?				La Unidad de Cuidado Animal – UCA, no cuenta con recepción, el ingreso se registra en portería.
INGRESO				
¿Existen adecuaciones para el acceso peatonal y vehicular al punto de atención?	X			
¿Las condiciones físicas de los espacios dotados de infraestructura y equipamiento fijo y móvil, tangible e intangible que permite que las personas logren llegar, ingresar, usar y egresar, en condiciones de seguridad y con la mayor autonomía y confort posibles?	X			
VESTÍBULO				
¿La recepción es amplia y se ubica la señalización general del punto de atención?			X	La Unidad de Cuidado Animal – UCA, no cuenta con recepción, el ingreso se registra en portería.
¿El vestíbulo cuenta con personas que guíen y faciliten al ciudadano, para que se ubique y se desplace fácilmente en la zona requerida?	X			El personal de vigilancia apoya dicha gestión.
INFORMACIÓN				
¿En información se ubican una o varias personas responsables de entregar la información de los trámites y servicios que presta el punto de atención?	X			El personal de vigilancia apoya la gestión; además se designa a un contratista administrativo para el cumplimiento de dicha tarea.
¿Se dan las instrucciones y la orientación general para que el ciudadano pueda acceder al servicio solicitado?	X			
¿El espacio que recibe inicialmente al usuario, entrega información oportuna y pertinente?	X			
RADICACIÓN O CORRESPONDENCIA				
¿Las zonas dispuestas para la recepción de documentos está destinado para recibir y radicar correspondencia y documentos de peticiones, quejas y reclamaciones?			X	Se maneja un Buzón.
¿Dependiendo los trámites y los servicios de la entidad, se puede adecuar el espacio para entrega de documentos?			X	En la UCA no se radican documentos.
ZONA II PERMANENCIA	X			



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

<p>¿Existe un espacio destinado para antes de la atención; se denomina también espacio de antesala?</p>				<p>Teniendo en cuenta que el ingreso de los ciudadanos a la UCA se realiza con el objeto de prestar el servicio de adopción, se cuenta con un espacio de espera para las personas que acudan a la prestación del servicio ya mencionado.</p>
<p>SALA DE ESPERA O HALL DE FILAS</p>				
<p>¿La sala de espera cuenta con un espacio asignado donde los ciudadanos esperen cómodamente y permaneces sentados o hacen fila, mientras esperan su turno para ser atendidos?</p>			<p>X</p>	
<p>¿Dentro de la sala de espera está dispuesta un área libre para personas en condición de discapacidad, lo suficientemente amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas o accesorios para movilidad, así mismo sillas o fila(s) prioritaria(s) destinada(s) para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas de talla baja y población vulnerable, en general?</p>			<p>X</p>	
<p>SERVICIOS COMPLEMENTARIOS</p>	<p>X</p>			
<p>¿Existen zonas para mejorar el servicio ciudadano?</p>				
<p>AUDITORIOS, SALAS DE CONFERENCIA Y SALAS DE REUNIONES</p>				
<p>SISTEMAS DE MEJORA AUDITIVA</p>			<p>X</p>	
<p>¿Existe un sistema de mejora auditiva? El sistema también se debe suministrar en el escenario/plataforma.</p>			<p>X</p>	
<p>ILUMINACIÓN PARA LA INTERPRETACIÓN DEL LENGUAJE DE SEÑAS</p>			<p>X</p>	
<p>¿Tiene medidas adecuadas para facilitar el lenguaje de señas y la lectura de los labios?</p>			<p>X</p>	
<p>¿La iluminación en el rostro y las manos de los presentadores y de las personas que se expresan mediante lenguaje están dispuestas a un ángulo de 45° a 50° de la horizontal, al nivel del cielorraso, para que las personas con discapacidad auditiva puedan leer los labios del presentador y los labios y las manos del intérprete gestual?</p>			<p>X</p>	



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

¿La edificación dispone de un fondo contrastante, para ayudar a leer los labios y manos del presentador?			X	
ÁREAS DE ASIENTOS RESERVADAS PARA USUARIOS DE SILLAS DE RUEDAS				
¿Se dispone de al menos el 1 % de asientos para usuarios de sillas de ruedas? deben ser dos como mínimo.			X	
¿Se tiene un auditorio de un total de asientos de 51 a 100, existen mínimo tres áreas de asientos reservados para usuarios de sillas de ruedas?			X	
¿Se tiene un auditorio de un total de asientos de 101 a 200, existen mínimo cuatro áreas de asientos reservados para usuarios de sillas de ruedas?			X	
ACCESO AL ESCENARIO Y A BASTIDORES				
¿La edificación nueva permite el acceso al escenario y al área entre bastidores?			X	
¿Se toman medidas adecuadas para dirigir al usuario a los espacios reservados?			X	
IDENTIFICACIÓN DE FILAS Y DE ASIENTOS				
¿Existen elementos que permitan la identificación de las filas y los asientos para personas que tengan discapacidad visual?			X	
¿Los elementos para la identificación de filas y asientos deben ser táctiles, de tamaño adecuado y debe tener suficiente contraste visual con el fondo en el que se encuentran colocados?			X	
SALAS DE CONFERENCIAS Y SALAS DE REUNIONES				
¿Todos los equipos de las salas de conferencias permiten ser utilizados por las personas que presiden o participan en la reunión? deben estar a una altura entre 80 cm y 110 cm			X	
¿La sala de conferencias cuenta por lo menos con un baño accesible?			X	
¿La sala de conferencias cuenta con un sistema de incremento de sonido?			X	
ALUMBRADO EN AUDITORIOS Y SALAS				
¿Las condiciones del alumbrado del auditorio permiten y facilitan el lenguaje de señas y lectura de labios?			X	
¿Los entornos son diseñados para evitar los reflejos y deslumbramientos? ¿Es posible ajustar tanto la luz natural como artificial?			X	
TELÉFONOS				
¿La disposición de las zonas de teléfonos están en un sendero despejado y con acceso frontal?			X	



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

¿La zona de maniobra es de 150 cm de diámetro? todas las áreas en las que se requiere un cambio significativo en la dirección para usuarios de silla de ruedas y personas que requieran algún tipo de ayuda para caminar			X	
¿La información para el uso de los teléfonos cuenta con formas táctiles y visuales?			X	
¿El teclado del teléfono cuenta con el punto táctil en el número cinco?			X	
¿Los teléfonos públicos están ubicados al lado de la ruta de acceso? ¿Son detectables por personas con discapacidad visual?			X	
¿Los dispositivos de control tienen una altura máxima de 110 cm?			X	
¿Las zonas de teléfonos cuentan con una zona libre para que el usuario pueda ingresar las rodillas y haga uso de este con toda comodidad?			X	
¿La altura libre debajo del elemento es de 70 cm y la profundidad de 60cm?			X	
ACCESO DE TARJETAS, MÁQUINAS DISPENSADORAS Y CAJEROS AUTOMÁTICOS, ENTRE OTROS			X	La UCA cuenta con una maquina dispensadora de alimentos.
¿Las máquinas para el suministro de dinero, tiquetes o elementos pequeños son accesibles y están ubicadas en un nivel accesible?			X	
¿El acceso a los dispensadores esta despejado y sin obstrucción y tiene un ancho mínimo de al menos 90 cm?	X			
¿Tiene un espacio para las rodillas de mínimo 70 cm de altura, mínimo 60 cm de profundidad y 90 cm de ancho, para permitir el acceso a usuarios de silla de ruedas?	X			
¿Los dispensadores cuentan con pantallas táctiles u otro sistema de apoyo? La pantalla táctil no debería ser único tipo de dispensador de tiquetes, ya que son inaccesibles a personas con discapacidad visual			X	
¿Tiene el área libre inmediatamente al frente de la máquina, al menos de 150 cm x 150 cm? Para permitir que un usuario de silla de ruedas se aproxime a los controles de forma lateral, de la vuelta después de usarla, y tenga alguna privacidad.	X			
¿El funcionamiento de la máquina es fácil de comprender?	X			
¿Se evita el deslumbramiento causado por el sol, el alumbrado artificial y el alumbrado público sobre la pantalla?			X	
¿Tiene el acceso mediante tarjetas una ranura, ubicada a una altura de entre 80 cm a 110 cm por			X	



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

encima del piso? preferiblemente entre 80 cm y 90 cm.				
¿La ranura de acceso mediante tarjetas tiene borde biselado?			X	
¿La ranura de acceso mediante tarjetas tiene contraste de color en la superficie circundante?			X	
¿El acceso mediante tarjetas tiene símbolos gráficos táctiles que rodeen la superficie que representa la tarjeta?			X	
¿El acceso mediante tarjetas tiene símbolos gráficos táctiles que identifiquen la orientación de inserción de la tarjeta?			X	
¿El acceso mediante tarjetas cuenta con señales audibles?			X	
¿El teclado está dispuesto a una altura entre los 80 cm y 110 cm desde el piso?			X	
¿El teclado es de color contrastante con el fondo?			X	
¿El teclado tiene caracteres que sean de color contrastante con las teclas?			X	
¿El teclado numérico tiene botones cuyo punto en relieve es el número cinco? el cual: mide 0,7 + 0,1 mm de altura, y tiene una base de 1,5 mm de diámetro.			X	
¿El teclado tiene señales audibles y señales visuales? indica que se ha concedido acceso			X	
¿Las teclas son legibles cuando el usuario está de pie o sentado?			X	
CENTRO DE COPIADO				
¿Los centro de copiado tienen áreas de aproximación para personas en condiciones de discapacidad? sus comandos deben estar a una altura máxima de 100 cm de altura y una mínima de 40 cm.			X	No se cuenta con zona de copiado en la UCA.
¿La iluminación cumple con la legislación nacional?			X	No se cuenta con zona de copiado en la UCA.
ZONA III ATENCIÓN				
¿La zona de atención está confirmada por módulos de atención y respuesta a lasos servicios y tramites que presta el punto de servicio?			X	No hay módulos de atención a la ciudadanía.



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

¿Dentro de las zonas de atención existen módulos o ventanillas prioritarias, destinadas para la atención a personas en condición de discapacidad adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas de talla baja y población vulnerable en general?			X	No hay módulos de atención a la ciudadanía.
SALA DE ATENCIÓN ESPECIAL				
¿La sala de atención especial cuentan con un puesto de atención personalizada a los ciudadanos que requieren de consultas privadas o confidenciales? puesto de trabajo destinados para la atención personalizada a los ciudadanos, usuarios de otras áreas de la entidad, con el propósito de evitar que realicen desplazamientos por las diferentes instalaciones.			X	No hay sala de atención especial destinada para la prestación del servicio a los ciudadanos.
ZONA IV ADMINISTRATIVA				
¿Las áreas administrativas tienen instalaciones que soportan el funcionamiento administrativo y técnico del punto de servicio?	X			
ADMINISTRACIÓN				
¿Existen determinantes que califican el área correspondiente al administrador o coordinador del punto de atención y sus áreas complementarias como secretaría, archivo, sala de reuniones, puestos de trabajo para asesores, profesionales y/o auxiliares técnicos?	X			Si bien en la UCA existe un espacio destinado al área administrativa, no se cuenta con el espacio suficiente para el cumplimiento total de los estándares establecidos por norma.
¿La zona de la administración se encuentra aislada del ruido y de las circulaciones del área de atención?	X			
SERVICIOS GENERALES INTERNOS				
Instalaciones disponibles para los servidores públicos como son los baños privados, cocineta, cafetería interna, vestir, loceras. ¿Son espacios que hacen agradable el tiempo dedicado al trabajo y facilitan el cumplimiento de las tareas?			X	Las instalaciones dispuestas para los colaboradores de la UCA no cumplen con los estándares de la norma. No hay vestidores, no se cuentan la cantidad de lockers necesarios para el volumen del personal.
INSTALACIONES BÁSICAS				
¿Los elementos indispensables garantizan el buen funcionamiento del punto de atención como son			X	No se cuenta con cuarto de enfermería.



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

iluminación, ventilación, acústica, cuarto de cómputo, cuarto de máquinas, cuarto para enfermería, sistema de seguridad (cámaras), red de voz y datos, buzones, tableros de información, señalización para evacuación, señalización externa, entre otras?

• **Señalización – Unidad de Cuidado Animal:**

PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	ENTIDAD			ELABORADO POR
	SI	NO	N. A	
ELEMENTO: SEÑALIZACIÓN	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA			Juan Camilo Panqueba López María Fernanda Morales Rodríguez
ASPECTOS A CONTROLAR	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES
GENERALIDADES PARA LA SEÑALIZACIÓN				
¿Las señales son bien iluminadas, claras y legibles? se recomienda colocarlos a una altura consistente.	X			
¿La información de la señalización mediante texto se complementa con símbolos gráficos para facilitar su comprensión por todas las personas?	X			
¿Las señales se suministran en alto relieve y en sistema Braille?		X		
¿Las señales son de fabricación robusta y son fáciles de cambiar, limpiar y reparar?	X			
¿Existe una cantidad excesiva de señales cercanas, al igual que material visual que se encuentre demasiado cerca de señales fijas en las paredes (por ejemplo, carteles, tableros con horarios, entre otros)?			X	
¿El Braille como un elemento complementario o independiente de las señales táctiles, son fáciles de ubicar?		X		
¿Para centros de atención al ciudadano, se tiene como mínimo señalización que atienda a la población sorda, donde pueda recibir información en lenguaje de señas colombiana de acuerdo a la legislación vigente?		X		
DE FÁCIL COMPRENSIÓN				
¿Las señales son entendidas fácilmente?	X			



¿Son diseñadas de manera sencillas y fáciles de interpretar? Se recomienda que el mensaje no sea ambiguo.	X			
¿Se escogen oraciones cortas y palabras sencillas? Las abreviaturas y palabras muy largas son difíciles de comprender y se deben evitar.	X			
PRINCIPIO DE LOS DOS SENTIDOS				
¿Se toman medidas de soporte de información y señalización de ubicación en un formato que sea accesible a personas con discapacidad sensorial?		X		
¿Se brinda información audible/táctil para personas con discapacidad visual?		X		
¿Se brinda información visual para personas con discapacidad auditiva?		X		
NIVELES DE INFORMACIÓN				
¿La información es clara, concisa, exacta y oportuna?	X			
¿La claridad de la información se puede definir como información que es legible y de fácil comprensión?	X			
¿Se cuenta con Información de seguridad?	X			
¿Se cuenta con Información general?	X			
¿Se cuenta con Información de anuncios?	X			
¿La información debe ser completa y concisa? Es difícil que las personas retengan información en exceso.	X			
¿Toda la información suministrada es exacta y consistente?	X			
PRINCIPALES TIPOS DE SEÑALES				
¿Se cuenta con señales de orientación: esquemas, planos, modelos, ¿entre otros?			X	
¿Se cuenta con señales direccionales: guía de itinerario del punto A al B?			X	
¿Se cuenta con señales funcionales: información explicativa de las condiciones del lugar? Por ejemplo: ¿piso húmedo?	X			
¿Se cuenta con señales informativas: las cuales tienen por objeto guiar al usuario suministrándole información de destinos, ¿direcciones, sitios especiales, distancias y prestación de servicios?		X		



¿Se cuenta con señales para salidas de emergencia?	X			
EN FUNCIÓN DEL RECEPTOR				
TABLEROS DE INFORMACIÓN				
¿Los tableros para visualización de videos e información de medios, se colocan a una altura especifica?			X	
¿Es posible colocar la pantalla fuera de la luz directa o oscureciendo la pantalla?			X	
¿Se suministra un sistema complementario de información audible?			X	
SÍMBOLOS TÁCTILES				
¿Los símbolos táctiles colocados en pasamanos, puertas mapas o planos de pisos tienen un contorno en relieve elevado, similar al de las letras táctiles?			X	
SUMINISTRO DE SEÑALES TÁCTILES REALIZADAS Y SEÑALIZACIÓN BRAILLE				
¿Las señales en los paneles de ascensores, los números de los cubículos en los centros de atención, las puertas de los baños públicos, entre otros, son táctiles mediante realzado e incluyen señalización Braille?			X	
¿La altura preferida de la información táctil realzada está entre 90 cm y 120 cm?			X	
¿Las señales con información táctil colocada a una altura inferior se montan a un ángulo de la horizontal preferiblemente 20° a 30°, máx. 45°?			X	
SEÑALIZACIÓN BRAILLE				
¿Cuándo se usa una flecha en la señal táctil, está contiguo una flecha pequeña para los lectores de Braille?			X	
¿En las señales con múltiples líneas de texto y caracteres, se encuentran éstas localizadas horizontalmente en Braille semicircular, con la primera línea del texto Braille?			X	
¿Las señales Braille son realzadas, en forma de tope, y deben ser agradables al tacto?			X	
¿La señalización braille se encuentra a 8 mm por debajo de la línea inferior del texto y está justificada a la izquierda?			X	
MAPAS Y PLANOS DE PISO TÁCTILES			X	



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

¿Es esencial la información que se incluye en el mapa táctil o en un plano de piso?				
¿Los mapas táctiles están localizados en un ángulo de 20° a 30° en relación con la horizontal para facilitar su lectura, y el borde inferior debe estar a una altura mínima de 90 cm?			X	
¿Tienen el mapa un nivel de iluminación de entre 350 lux y 450 lux, sin deslumbramiento?			X	
¿La clave o el indicador se encuentra en la parte inferior del mapa, justificada a la izquierda?			X	
¿Existe un localizador Braille con ranura al lado izquierdo, para ayudar localizar la leyenda?			X	
¿El mapa está orientado con la edificación?			X	
INFORMACIÓN AUDIBLE				
¿La información audible provee las condiciones acústicas y de amplificación adecuadas, para que el mensaje sea inequívoco y de fácil comprensión?			X	
¿Los sistemas de megafonía son claramente audibles, están equipados con un sistema de mejora de la audición?			X	
TIPOGRAFÍA DE SEÑALES				
FUENTE Y TAMAÑO DE LAS LETRAS	X			
¿Son las fuentes de fácil lectura?				
¿Es la fuente de tipo <i>sans serif</i> (sin serifas), similar a la helvética o arial media?	X			
¿La altura de las letras tienen una altura entre 2 cm y 3 cm por cada metro de distancia de observación?	X			
¿La altura de la letra es superior a 1.5 cm?	X			
¿Los mensajes de palabras individuales o grupos de palabras comienzan con mayúscula y continúen con minúscula?		X		La gramática de los textos se encuentra en mayúscula sostenida.
¿Las palabras están muy cercas entre ellas? Se recomienda que tengan una distancia prudencial a fin de no generar confusión			X	
¿Las líneas son separadas por espacios de altura?	X			
¿Las líneas de texto comienzan en línea vertical? Las señales con una sola palabra se pueden justificar en el centro.	X			
ALTURA DE LAS LETRAS, FIGURAS, SEÑALES Y SIMBOLOS GRÁFICOS EN LAS SEÑALES	X			



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

¿La altura de las letras, figuras, señales y símbolos gráficos se encuentran entre 1.5 cm y 5.5 cm?				
¿La altura mínima del relieve está a 0,8 mm, aunque se prefiere una altura entre 1 mm y 1,5 mm?	X			
¿El perfil del relieve tiene la forma de una letra V redondeada, colocada de arriba abajo?	X			
ALTURA PARA LA UBICACIÓN DE LAS SEÑALES				
¿Las señales direccionales y funcionales están ubicadas por debajo de 160 cm en donde sean de fácil acceso y sea posible tocarlas y leer con los dedos las señales realizadas?		X		
¿Las señales están ubicadas, de manera que son visibles claramente para las personas que están sentadas, de pie o estén caminando?	X			
¿Las señales se encuentran entre 90 cm y 120 cm desde la superficie del suelo o piso?	X			
¿Es posible acercarse a la señal para leerla a una corta distancia?	X			
¿Las señales se encuentran a una altura mínima de 2 100 mm sobre el piso?	X			
¿Existen dos tipos de señales, para ser vista desde dos distancias diferentes?	X			
¿En caso de existir espacio suficiente, las señales de la puerta se encuentran en el lado de la cerradura de la puerta, de 5 cm a 10 cm del dintel?	X			
SÍMBOLOS GRÁFICOS				
¿Los símbolos gráficos se usan conjuntamente con los sistemas de señalización de la edificación?	X			Algunas señales se encuentran acompañadas de símbolos gráficos.
¿Tienen los símbolos gráficos un alto contraste, con una diferencia mínima en el VLR de 60 puntos, y tienen iluminación adecuada?	X			
¿Los símbolos gráficos son usados en las guías y en la señalización direccional?	X			
¿Los símbolos gráficos en señales direccionales y señales de puertas son táctiles y van acompañadas por letras realizadas y Braille?		X		
¿Las señales con una altura superior a 120 cm no necesitan ser táctiles, ni incluir letras realizadas ni información en Braille?		X		
¿El tamaño mínimo del contorno interno del recuadro de los símbolos gráficos se puede derivar de las fórmulas = 0,09 D, ¿aplicable para una distancia de 100 cm a 1000 cm?		X		



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

¿Existen símbolos gráficos que indican accesibilidad para personas con discapacidad de movilidad en lugares de estacionamiento de vehículos (estacionamientos talleres)?		X		
¿Existen símbolos gráficos que indican accesibilidad para personas con discapacidad de movilidad en acceso y entradas sin escalones para las edificaciones, especialmente cuando no son idénticos a los de la entrada principal?		X		
¿Existen símbolos gráficos que indican accesibilidad para personas con discapacidad de movilidad, ascensores accesibles, en casos en que no todos sean accesibles; plataformas de elevación y dispositivos de montaje similares?		X		
¿Existen símbolos gráficos que indican accesibilidad para personas con discapacidad de movilidad en cuartos sanitarios accesibles?		X		
¿Existen símbolos gráficos que indican accesibilidad para personas con discapacidad de movilidad en espacios de observación desde sillas de ruedas y asientos accesibles?		X		
¿Existen símbolos gráficos que indican accesibilidad para personas con discapacidad de movilidad en vestidores?		X		
¿Existen símbolos gráficos que indican accesibilidad para personas con discapacidad de visión con instalaciones de perro guía?		X		
¿Existen símbolos gráficos que indican accesibilidad para personas con discapacidad de visión en lugares en donde se suministre información audible y táctil?		X		
¿Existen símbolos gráficos que indican accesibilidad para personas con discapacidad de audición de teléfonos e instalaciones para llamadas de emergencia, equipados con amplificación de sonido?		X		
¿Existen símbolos gráficos que indican accesibilidad para personas con discapacidad de suministro de un sistema de escucha de ayuda?		X		
SÍMBOLO DE SORDERA E HIPOACUSIA O DIFICULTADES DE COMUNICACIÓN				
¿Este símbolo se centra dentro de un cuadrado que contiene una franja en diagonal y sobre ésta la imagen de una oreja humana?		X		



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

¿Se informa sobre la presencia de personas con dificultades de comunicación y para señalar lo que es adecuado para ser usado directamente por ellas o donde se les brinde algún servicio específico?		X		
En caso de contar con bucle magnético, ¿Se informa que se tiene el servicio con una T al lado derecho inferior de la figura que lo informe?		X		
¿La imagen es de luminancia contrastante con el fondo? Se recomienda utilizar un color blanco sobre fondo azul oscuro.		X		
SÍMBOLO DE CEGUERA O AMBLIOPÍA				
¿Este símbolo contiene la imagen de una figura humana de perfil dando un paso con un bastón?		X		
¿Se informa sobre la presencia de personas con ceguera y ambliopía y para señalar lo que es usable directamente por ellas o donde se les brinda algún servicio específico?		X		
¿La imagen es de luminancia contrastante con el fondo? Se recomienda utilizar un color blanco sobre fondo azul oscuro.		X		
UBICACIÓN DE LAS SEÑALES				
UBICACIÓN FUERA DE LA EDIFICACIÓN				
¿Las señales informativas son ubicadas adyacentes a la puerta de entrada y están iluminadas y visibles claramente?	X			
¿La señal está ubicada al lado de la cerradura?		X		
¿Los sistemas de comunicación se encuentran al lado de la cerradura, y preferiblemente en un rango de 100 cm a 120 cm sobre el nivel del suelo?		X		
UBICACIÓN EN LA EDIFICACIÓN				
¿Las señales de orientación se encuentran en lugares accesibles adyacentes a las rutas de acceso principales?	X			
¿En las edificaciones de uso público existe un plano de orientación inmediatamente en la entrada principal?		X		
¿Las señales direccionales dirigen claramente las personas a las instalaciones?	X			
¿Las señales direccionales están ubicadas en los lugares en los que se toman decisiones en cuanto a una dirección, y constituyen una secuencia de orientación lógica desde el punto inicial a los diferentes puntos de destino?		X		



¿Las señales direccionales se repiten, aunque no con demasiada frecuencia, si no cada vez que haya posibilidad de alteración en la dirección del tráfico?		X		
¿Existe señalización direccional a los cuartos de baño, en todas partes de un recinto o edificación?		X		
¿Los pisos de las escaleras contienen señales de información que identifiquen los puntos de entrada y salida?			X	
¿Se ha colocado los números de los pisos, en cada piso en la parte superior e inferior de las escaleras, sobre los pasamanos (en braille o relieve) y a cada lado del marco externo de la entrada a la cabina del ascensor y se deben exhibir en otras partes, de manera que sean visibles desde la cabina del ascensor en cada nivel?			X	
ILUMINACIÓN PARA LA SEÑALIZACIÓN	X			
¿Las señales se encuentran bien iluminadas?		X		
¿Las señales se encuentran luminiscentes o están iluminadas artificialmente?		X		
AUSENCIA DE DESLUMBRAMIENTO				
¿Las señales se encuentran libres de deslumbramiento? Esto depende de cómo se coloque la señal, el material y la iluminación. El fondo, los símbolos gráficos, los logos y otros elementos deben tener un acabado de color mate o de poco brillo.	X			

• Baños – Unidad de Cuidado Animal:

PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	ENTIDAD			ELABORADO
ELEMENTO: BAÑOS	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA			POR Juan Camilo Panqueba López María Fernanda Morales Rodríguez
ASPECTOS A CONTROLAR	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES
	SI	NO	N. A	
CARACTERÍSTICAS GENERALES		X		
¿Tienen las puertas un ancho no inferior libre de obstáculos de 80 cm?	X			



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

¿Se encuentran los interruptores de luz fijos dentro del cubículo de baños y la luz se enciende automáticamente cuando alguien entra al recinto?		X		
¿Es la superficie del piso resistente al deslizamiento, firme y anti-deslumbramiento?		X		
¿Existe interruptor de luz con sensor de movimiento y temporizador?		X		
PUERTAS		X		
¿La puerta abre al exterior y es corrediza?		X		
¿Tiene la puerta un ancho no obstruido de al menos 90 cm?		X		
¿Cuenta la puerta con manija a presión o palanca?		X		
¿Existe un indicador de lectura táctil sobre la manija?		X		
¿Las puertas de acceso a los sanitarios tienen un ancho igual o superior de 80 cm, libre de obstáculos?		X		
LAVAMANOS		X		
¿Existe lavamanos de doble altura?		X		
¿El lavamanos bajo tiene una altura en su parte superior de 65cm?	X			
¿La parte superior del lavamanos estándar se encuentra a una altura entre 75 cm y 85 cm desde el suelo?	X			
¿El espacio debajo del lavamanos a una altura estándar, cuenta con 70 cm a fin de permitir la aproximación?	X			
¿Se encuentra el borde frontal del lavamanos ubicado a una distancia de 35 cm a 60 cm desde la pared?	X			
¿La ubicación del lavamanos permite el acceso desde una silla de ruedas?	X			
Al frente del lavamanos, ¿permite el espacio un acercamiento frontal u oblicuo para una silla de ruedas?	X			
¿El espejo ubicado encima del lavamanos está ubicado a máximo 90 cm por encima del piso, hasta una altura de 190 cm?		X		
ORINALES		X		
¿Se encuentra orinales a doble altura?		X		



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

¿Están los orinales equipados con una barra de agarre vertical?		X		
¿La altura del reborde inferior de al menos uno de los orinales está a 38 cm, para los usuarios de sillas de ruedas o personas de talla baja?		X		
¿Al menos uno de los orinales, tiene el reborde a una altura de 50 cm a 75 cm, para los usuarios que estén de pie?		X		
¿Se encuentra el orinal obstruido al nivel del suelo o tiene alguna plataforma elevada?		X		
¿El área libre en el piso al frente del orinal, es de al menos de 75 cm de ancho y 120 cm de profundidad?	X			
¿Los orinales contrastan visualmente con la pared a la que están adosados?		X		
PAPEL HIGIÉNICO				
¿Los dispensadores de papel higiénico se pueden alcanzar desde el asiento del sanitario ya sea por debajo de la barra de agarre, o en la pared lateral?		X		
¿Los dispensadores de papel higiénico se encuentran a una altura entre 60 cm y 70 cm desde el piso?		X		
GRIFOS				
¿Se opera el grifo con un mezclador, palanca o sensor?		X		
¿Los controles del grifo están a 30 cm desde la parte frontal del lavamanos?		X		
¿Se encuentra un termostato para limitar la temperatura del agua caliente a un máximo de 40°C?		X		

Conforme a lo observado en la visita presencial realizada a la Unidad de Cuidado Animal – UCA, se estimó necesario revisar los estándares de accesibilidad dispuestos en el servicio de Punto Fijo frente a: diagrama de zonas y señalización; los resultados obtenidos fueron los siguientes:

- **Diagrama de zonas área Punto Fijo:**

PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	ENTIDAD	ELABORADO
ELEMENTO: DIAGRAMA DE ZONAS Y REQUISITOS DE LOS ESPACIOS FÍSICOS DESTINADOS AL SERVICIO DEL CIUDADANO	Instituto Distrital Protección Bienestar Animal IDPYBA	de y - POR: Alexander Álvarez Díaz María Fernanda Morales Rodríguez



ASPECTOS A CONTROLAR	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES
	C	N.C	N. A	
DIAGRAMA DE ZONAS				
¿Las zonas de atención al ciudadano están dispuestas en una zona de fácil acceso y están lo más cerca al andén?	X			
¿Se encuentran centros de atención al cuidado dentro de las instalaciones militares?			X	
¿Las adecuaciones que se realicen con el fin de mejorar las condiciones de seguridad de las oficinas de atención al ciudadano, afectan los requisitos de accesibilidad al medio físico?			X	
ZONA I DE RECEPCIÓN				
¿La zona de recepción facilitan el ingreso de los ciudadanos al punto de atención y sirve como filtro para evita que las zonas de espera y la de atención se congestione?		X		Para la prestación de los servicios ofrecidos por Punto Fijo, no se cuenta con recepción, el ingreso se realiza conforme a los turnos designados.
INGRESO				
¿Existen adecuaciones para el acceso peatonal y vehicular al punto de atención?		X		No se cuenta con acceso vehicular.
¿Las condiciones físicas de los espacios dotados de infraestructura y equipamiento fijo y móvil, tangible e intangible que permite que las personas logren llegar, ingresar, usar y egresar, en condiciones de seguridad y con la mayor autonomía y confort posibles?	X			
VESTÍBULO				
¿La recepción es amplia y se ubica la señalización general del punto de atención?			X	Para la prestación de los servicios ofrecidos por Punto Fijo, no se cuenta con recepción.
¿El vestíbulo cuenta con personas que guíen y faciliten al ciudadano, para que se ubique y se desplace fácilmente en la zona requerida?	X			
INFORMACIÓN				
¿En información se ubican una o varias personas responsables de entregar la información de los trámites y servicios que presta el punto de atención?	X			



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

¿Se dan las instrucciones y la orientación general para que el ciudadano pueda acceder al servicio solicitado?	X			
¿El espacio que recibe inicialmente al usuario, entrega información oportuna y pertinente?	X			
RADICACIÓN O CORRESPONDENCIA				
¿Las zonas dispuestas para la recepción de documentos está destinado para recibir y radicar correspondencia y documentos de peticiones, quejas y reclamaciones?	X			Para la prestación de los servicios ofrecidos por Punto Fijo, se recibe la documentación en las Carpas destinadas para la atención al usuario.
¿Dependiendo los trámites y los servicios de la entidad, se puede adecuar el espacio para entrega de documentos?	X			Para la prestación de los servicios ofrecidos por Punto Fijo, se recibe la documentación en las Carpas destinadas para la atención al usuario.
ZONA II PERMANENCIA				
¿Existe un espacio destinado para antes de la atención; se denomina también espacio de antesala?		X		
SALA DE ESPERA O HALL DE FILAS				
¿La sala de espera cuenta con un espacio asignado donde los ciudadanos esperen cómodamente y permaneces sentados o hacen fila, mientras esperan su turno para ser atendidos?		X		
¿Dentro de la sala de espera está dispuesta un área libre para personas en condición de discapacidad, lo suficientemente amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas o accesorios para movilidad, así mismo sillas o fila(s) prioritaria(s) destinada(s) para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas de talla baja y población vulnerable, en general?		X		
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS				
¿Existen zonas para mejorar el servicio ciudadano?		X		
AUDITORIOS, SALAS DE CONFERENCIA Y SALAS DE REUNIONES				
SISTEMAS DE MEJORA AUDITIVA				
¿Existe un sistema de mejora auditiva? El sistema también se debe suministrar en el escenario/plataforma.			X	
ILUMINACIÓN PARA LA INTERPRETACIÓN DEL LENGUAJE DE SEÑAS			X	



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

¿Tiene medidas adecuadas para facilitar el lenguaje de señas y la lectura de los labios?				
¿La iluminación en el rostro y las manos de los presentadores y de las personas que se expresan mediante lenguaje están dispuestas a un ángulo de 45° a 50° de la horizontal, al nivel del cielorraso, para que las personas con discapacidad auditiva puedan leer los labios del presentador y los labios y las manos del intérprete gestual?			X	
¿La edificación dispone de un fondo contrastante, para ayudar a leer los labios y manos del presentador?			X	
ÁREAS DE ASIENTOS RESERVADAS PARA USUARIOS DE SILLAS DE RUEDAS				
¿Se dispone de al menos el 1 % de asientos para usuarios de sillas de ruedas? deben ser dos como mínimo.			X	
¿Se tiene un auditorio de un total de asientos de 51 a 100, existen mínimo tres áreas de asientos reservados para usuarios de sillas de ruedas?			X	
¿Se tiene un auditorio de un total de asientos de 101 a 200, existen mínimo cuatro áreas de asientos reservados para usuarios de sillas de ruedas?			X	
ACCESO AL ESCENARIO Y A BASTIDORES				
¿La edificación nueva permite el acceso al escenario y al área entre bastidores?			X	
¿Se toman medidas adecuadas para dirigir al usuario a los espacios reservados?			X	
IDENTIFICACIÓN DE FILAS Y DE ASIENTOS				
¿Existen elementos que permitan la identificación de las filas y los asientos para personas que tengan discapacidad visual?			X	
¿Los elementos para la identificación de filas y asientos deben ser táctiles, de tamaño adecuado y debe tener suficiente contraste visual con el fondo en el que se encuentran colocados?			X	
SALAS DE CONFERENCIAS Y SALAS DE REUNIONES				
¿Todos los equipos de las salas de conferencias permiten ser utilizados por las personas que presiden o participan en la reunión? deben estar a una altura entre 80 cm y 110 cm			X	
¿La sala de conferencias cuenta por lo menos con un baño accesible?			X	
¿La sala de conferencias cuenta con un sistema de incremento de sonido?			X	
ALUMBRADO EN AUDITORIOS Y SALAS			X	



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

¿Las condiciones del alumbrado del auditorio permiten y facilitan el lenguaje de señas y lectura de labios?				
¿Los entornos son diseñados para evitar los reflejos y deslumbramientos? ¿Es posible ajustar tanto la luz natural como artificial?			X	
TELÉFONOS				
¿La disposición de las zonas de teléfonos están en un sendero despejado y con acceso frontal?			X	
¿La zona de maniobra es de 150 cm de diámetro? todas las áreas en las que se requiere un cambio significativo en la dirección para usuarios de silla de ruedas y personas que requieran algún tipo de ayuda para caminar			X	
¿La información para el uso de los teléfonos cuenta con formas táctiles y visuales?			X	
¿El teclado del teléfono cuenta con el punto táctil en el número cinco?			X	
¿Los teléfonos públicos están ubicados al lado de la ruta de acceso? ¿Son detectables por personas con discapacidad visual?			X	
¿Los dispositivos de control tienen una altura máxima de 110 cm?			X	
¿Las zonas de teléfonos cuentan con una zona libre para que el usuario pueda ingresar las rodillas y haga uso de este con toda comodidad?			X	
¿La altura libre debajo del elemento es de 70 cm y la profundidad de 60cm?			X	
ACCESO DE TARJETAS, MÁQUINAS DISPENSADORAS Y CAJEROS AUTOMÁTICOS, ENTRE OTROS				
¿Las máquinas para el suministro de dinero, tiquetes o elementos pequeños son accesibles y están ubicadas en un nivel accesible?			X	La UCA cuenta con una maquina dispensadora de alimentos.
¿El acceso a los dispensadores esta despejado y sin obstrucción y tiene un ancho mínimo de al menos 90 cm?	X			
¿Tiene un espacio para las rodillas de mínimo 70 cm de altura, mínimo 60 cm de profundidad y 90 cm de ancho, para permitir el acceso a usuarios de silla de ruedas?	X			
¿Los dispensadores cuentan con pantallas táctiles u otro sistema de apoyo? La pantalla táctil no debería ser único tipo de dispensador de tiquetes, ya que son inaccesibles a personas con discapacidad visual			X	
¿Tiene el área libre inmediatamente al frente de la máquina, al menos de 150 cm x 150 cm? Para permitir que un usuario de silla de ruedas se	X			



aproxime a los controles de forma lateral, de la vuelta después de usarla, y tenga alguna privacidad.				
¿El funcionamiento de la máquina es fácil de comprender?	X			
¿Se evita el deslumbramiento causado por el sol, el alumbrado artificial y el alumbrado público sobre la pantalla?			X	
¿Tiene el acceso mediante tarjetas una ranura, ubicada a una altura de entre 80 cm a 110 cm por encima del piso? preferiblemente entre 80 cm y 90 cm.			X	
¿La ranura de acceso mediante tarjetas tiene borde biselado?			X	
¿La ranura de acceso mediante tarjetas tiene contraste de color en la superficie circundante?			X	
¿El acceso mediante tarjetas tiene símbolos gráficos táctiles que rodeen la superficie que representa la tarjeta?			X	
¿El acceso mediante tarjetas tiene símbolos gráficos táctiles que identifiquen la orientación de inserción de la tarjeta?			X	
¿El acceso mediante tarjetas cuenta con señales audibles?			X	
¿El teclado está dispuesto a una altura entre los 80 cm y 110 cm desde el piso?			X	
¿El teclado es de color contrastante con el fondo?			X	
¿El teclado tiene caracteres que sean de color contrastante con las teclas?			X	
¿El teclado numérico tiene botones cuyo punto en relieve es el número cinco? el cual: mide 0,7 + 0,1 mm de altura, y tiene una base de 1,5 mm de diámetro.			X	
¿El teclado tiene señales audibles y señales visuales? indica que se ha concedido acceso			X	
¿Las teclas son legibles cuando el usuario está de pie o sentado?			X	
CENTRO DE COPIADO				
¿Los centro de copiado tienen áreas de aproximación para personas en condiciones de discapacidad? sus comandos deben estar a una altura máxima de 100 cm de altura y una mínima de 40 cm.			X	No se cuenta con zona de copiado en la UCA.



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

¿La iluminación cumple con la legislación nacional?			X	No se cuenta con zona de copiado en la UCA.
ZONA III ATENCIÓN				
¿La zona de atención está confirmada por módulos de atención y respuesta a los servicios y trámites que presta el punto de servicio?			X	No hay módulos de atención a la ciudadanía.
¿Dentro de las zonas de atención existen módulos o ventanillas prioritarias, destinadas para la atención a personas en condición de discapacidad adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas de talla baja y población vulnerable en general?			X	No hay módulos de atención a la ciudadanía.
SALA DE ATENCIÓN ESPECIAL				
¿La sala de atención especial cuentan con un puesto de atención personalizada a los ciudadanos que requieren de consultas privadas o confidenciales? puesto de trabajo destinados para la atención personalizada a los ciudadanos, usuarios de otras áreas de la entidad, con el propósito de evitar que realicen desplazamientos por las diferentes instalaciones.			X	No hay sala de atención especial destinada para la prestación del servicio a los ciudadanos.
ZONA IV ADMINISTRATIVA				
¿Las áreas administrativas tienen instalaciones que soportan el funcionamiento administrativo y técnico del punto de servicio?		X		El espacio destinado como área administrativa no cumple con lo establecido.
ADMINISTRACIÓN				
¿Existen determinantes que califican el área correspondiente al administrador o coordinador del punto de atención y sus áreas complementarias como secretaría, archivo, sala de reuniones, puestos de trabajo para asesores, profesionales y/o auxiliares técnicos?		X		
¿La zona de la administración se encuentra aislada del ruido y de las circulaciones del área de atención?	X			
SERVICIOS GENERALES INTERNOS				
Instalaciones disponibles para los servidores públicos como son los baños privados, cocineta, cafetería interna, vestíbulo, lockers. ¿Son espacios que hacen agradable el tiempo dedicado al trabajo y facilitan el cumplimiento de las tareas?		X		Las instalaciones dispuestas para los colaboradores de la UCA no cumplen con los estándares de la norma. No hay vestidores, no se cuentan la cantidad de lockers necesarios para el



			volumen del personal.
INSTALACIONES BÁSICAS			
¿Los elementos indispensables garantizan el buen funcionamiento del punto de atención como son iluminación, ventilación, acústica, cuarto de cómputo, cuarto de máquinas, cuarto para enfermería, sistema de seguridad (cámaras), red de voz y datos, buzones, tableros de información, señalización para evacuación, señalización externa, entre otras?		X	No se cuenta con cuarto de enfermería.

• Señalización – área Punto Fijo:

PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL ELEMENTO: SEÑALIZACIÓN	ENTIDAD			ELABORADO POR
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA			
	de			Alexander Álvarez Díaz
	y			María Fernanda Morales Rodríguez
	-			
ASPECTOS A CONTROLAR	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES
	SI	NO	N. A	
GENERALIDADES PARA LA SEÑALIZACIÓN				
¿Las señales son bien iluminadas, claras y legibles? se recomienda colocarlos a una altura consistente.	X			
¿La información de la señalización mediante texto se complementa con símbolos gráficos para facilitar su comprensión por todas las personas?	X			
¿Las señales se suministran en alto relieve y en sistema Braille?		X		
¿Las señales son de fabricación robusta y son fáciles de cambiar, limpiar y reparar?	X			
¿Existe una cantidad excesiva de señales cercanas, al igual que material visual que se encuentre demasiado cerca de señales fijas en las paredes (por ejemplo, carteles, tableros con horarios, entre otros)?			X	
¿El Braille como un elemento complementario o independiente de las señales táctiles, son fáciles de ubicar?		X		



¿Para centros de atención al ciudadano, se tiene como mínimo señalización que atienda a la población sorda, donde pueda recibir información en lenguaje de señas colombiana de acuerdo a la legislación vigente?		X		
DE FÁCIL COMPRENSIÓN				
¿Las señales son entendidas fácilmente?	X			
¿Son diseñadas de manera sencillas y fáciles de interpretar? Se recomienda que el mensaje no sea ambiguo.	X			
¿Se escogen oraciones cortas y palabras sencillas? Las abreviaturas y palabras muy largas son difíciles de comprender y se deben evitar.	X			
PRINCIPIO DE LOS DOS SENTIDOS				
¿Se toman medidas de soporte de información y señalización de ubicación en un formato que sea accesible a personas con discapacidad sensorial?		X		
¿Se brinda información audible/táctil para personas con discapacidad visual?		X		
¿Se brinda información visual para personas con discapacidad auditiva?		X		
NIVELES DE INFORMACIÓN				
¿La información es clara, concisa, exacta y oportuna?		X		Las señales no son suficientes
¿La claridad de la información se puede definir como información que es legible y de fácil comprensión?	X			
¿Se cuenta con Información de seguridad?		X		
¿Se cuenta con Información general?		X		
¿Se cuenta con Información de anuncios?		X		
¿La información debe ser completa y concisa? Es difícil que las personas retengan información en exceso.		X		
¿Toda la información suministrada es exacta y consistente?		X		
PRINCIPALES TIPOS DE SEÑALES				
¿Se cuenta con señales de orientación: esquemas, planos, modelos, ¿entre otros?			X	
¿Se cuenta con señales direccionales: guía de itinerario del punto A al B?			X	



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

¿Se cuenta con señales funcionales: información explicativa de las condiciones del lugar? Por ejemplo: ¿piso húmedo?	X			
¿Se cuenta con señales informativas: las cuales tienen por objeto guiar al usuario suministrándole información de destinos, ¿direcciones, sitios especiales, distancias y prestación de servicios?		X		
¿Se cuenta con señales para salidas de emergencia?		X		
EN FUNCIÓN DEL RECEPTOR				
TABLEROS DE INFORMACIÓN				
¿Los tableros para visualización de videos e información de medios, se colocan a una altura específica?			X	
¿Es posible colocar la pantalla fuera de la luz directa u oscureciendo la pantalla?			X	
¿Se suministra un sistema complementario de información audible?			X	
SÍMBOLOS TÁCTILES				
¿Los símbolos táctiles colocados en pasamanos, puertas mapas o planos de pisos tienen un contorno en relieve elevado, similar al de las letras táctiles?			X	
SUMINISTRO DE SEÑALES TÁCTILES REALIZADAS Y SEÑALIZACIÓN BRAILLE				
¿Las señales en los paneles de ascensores, los números de los cubículos en los centros de atención, las puertas de los baños públicos, entre otros, son táctiles mediante realzado e incluyen señalización Braille?			X	
¿La altura preferida de la información táctil realzada está entre 90 cm y 120 cm?			X	
¿Las señales con información táctil colocada a una altura inferior se montan a un ángulo de la horizontal preferiblemente 20° a 30°, máx. 45°?			X	
SEÑALIZACIÓN BRAILLE				
¿Cuándo se usa una flecha en la señal táctil, está contiguo una flecha pequeña para los lectores de Braille?			X	
¿En las señales con múltiples líneas de texto y caracteres, se encuentran éstas localizadas horizontalmente en Braille semicircular, con la primera línea del texto Braille?			X	



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

¿Las señales Braille son realizadas, en forma de tope, y deben ser agradables al tacto?			X	
¿La señalización braille se encuentra a 8 mm por debajo de la línea inferior del texto y está justificada a la izquierda?			X	
MAPAS Y PLANOS DE PISO TÁCTILES				
¿Es esencial la información que se incluye en el mapa táctil o en un plano de piso?			X	
¿Los mapas táctiles están localizados en un ángulo de 20° a 30° en relación con la horizontal para facilitar su lectura, y el borde inferior debe estar a una altura mínima de 90 cm?			X	
¿Tienen el mapa un nivel de iluminación de entre 350 lux y 450 lux, sin deslumbramiento?			X	
¿La clave o el indicador se encuentra en la parte inferior del mapa, justificada a la izquierda?			X	
¿Existe un localizador Braille con ranura al lado izquierdo, para ayudar localizar la leyenda?			X	
¿El mapa está orientado con la edificación?			X	
INFORMACIÓN AUDIBLE				
¿La información audible provee las condiciones acústicas y de amplificación adecuadas, para que el mensaje sea inequívoco y de fácil comprensión?			X	
¿Los sistemas de megafonía son claramente audibles, están equipados con un sistema de mejora de la audición?			X	
TIPOGRAFÍA DE SEÑALES				
FUENTE Y TAMAÑO DE LAS LETRAS	X			
¿Son las fuentes de fácil lectura?				
¿Es la fuente de tipo <i>sans serif</i> (sin serifas), similar a la helvética o arial media?	X			
¿La altura de las letras tienen una altura entre 2 cm y 3 cm por cada metro de distancia de observación?	X			
¿La altura de la letra es superior a 1.5 cm?	X			
¿Los mensajes de palabras individuales o grupos de palabras comienzan con mayúscula y continúen con minúscula?		X		La gramática de los textos se encuentra en mayúscula sostenida.
¿Las palabras están muy cercas entre ellas? Se recomienda que tengan una distancia prudencial a fin de no generar confusión			X	



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

¿Las líneas son separadas por espacios de altura?	X			
¿Las líneas de texto comienzan en línea vertical? Las señales con una sola palabra se pueden justificar en el centro.	X			
ALTURA DE LAS LETRAS, FIGURAS, SEÑALES Y SIMBOLOS GRÁFICOS EN LAS SEÑALES	X			
¿La altura de las letras, figuras, señales y símbolos gráficos se encuentran entre 1.5 cm y 5.5 cm?	X			
¿La altura mínima del relieve está a 0,8 mm, aunque se prefiere una altura entre 1 mm y 1,5 mm?	X			
¿El perfil del relieve tiene la forma de una letra V redondeada, colocada de arriba abajo?	X			
ALTURA PARA LA UBICACIÓN DE LAS SEÑALES		X		
¿Las señales direccionales y funcionales están ubicadas por debajo de 160 cm en donde sean de fácil acceso y sea posible tocarlas y leer con los dedos las señales realzadas?		X		
¿Las señales están ubicadas, de manera que son visibles claramente para las personas que están sentadas, de pie o estén caminando?	X			
¿Las señales se encuentran entre 90 cm y 120 cm desde la superficie del suelo o piso?	X			
¿Es posible acercarse a la señal para leerla a una corta distancia?	X			
¿Las señales se encuentran a una altura mínima de 2 100 mm sobre el piso?	X			
¿Existen dos tipos de señales, para ser vista desde dos distancias diferentes?	X			
¿En caso de existir espacio suficiente, las señales de la puerta se encuentran en el lado de la cerradura de la puerta, de 5 cm a 10 cm del dintel?	X			
SÍMBOLOS GRÁFICOS		X		
¿Los símbolos gráficos se usan conjuntamente con los sistemas de señalización de la edificación?		X		
¿Tienen los símbolos gráficos un alto contraste, con una diferencia mínima en el VLR de 60 puntos, y tienen iluminación adecuada?	X			
¿Los símbolos gráficos son usados en las guías y en la señalización direccional?		X		
¿Los símbolos gráficos en señales direccionales y señales de puertas son táctiles y van acompañadas por letras realzadas y Braille?		X		



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

¿Las señales con una altura superior a 120 cm no necesitan ser táctiles, ni incluir letras realzadas ni información en Braille?		X		
¿El tamaño mínimo del contorno interno del recuadro de los símbolos gráficos se puede derivar de las fórmulas $= 0,09 D$, ¿aplicable para una distancia de 100 cm a 1000 cm?		X		
¿Existen símbolos gráficos que indican accesibilidad para personas con discapacidad de movilidad en lugares de estacionamiento de vehículos (estacionamientos talleres)?		X		
¿Existen símbolos gráficos que indican accesibilidad para personas con discapacidad de movilidad en acceso y entradas sin escalones para las edificaciones, especialmente cuando no son idénticos a los de la entrada principal?		X		
¿Existen símbolos gráficos que indican accesibilidad para personas con discapacidad de movilidad, ascensores accesibles, en casos en que no todos sean accesibles; plataformas de elevación y dispositivos de montaje similares?		X		
¿Existen símbolos gráficos que indican accesibilidad para personas con discapacidad de movilidad en cuartos sanitarios accesibles?		X		
¿Existen símbolos gráficos que indican accesibilidad para personas con discapacidad de movilidad en espacios de observación desde sillas de ruedas y asientos accesibles?		X		
¿Existen símbolos gráficos que indican accesibilidad para personas con discapacidad de movilidad en vestidores?		X		
¿Existen símbolos gráficos que indican accesibilidad para personas con discapacidad de visión con instalaciones de perro guía?		X		
¿Existen símbolos gráficos que indican accesibilidad para personas con discapacidad de visión en lugares en donde se suministre información audible y táctil?		X		
¿Existen símbolos gráficos que indican accesibilidad para personas con discapacidad de audición de teléfonos e instalaciones para llamadas de emergencia, equipados con amplificación de sonido?		X		
¿Existen símbolos gráficos que indican accesibilidad para personas con discapacidad de suministro de un sistema de escucha de ayuda?		X		



SÍMBOLO DE SORDERA E HIPOACUSIA O DIFICULTADES DE COMUNICACIÓN				
¿Este símbolo se centra dentro de un cuadrado que contiene una franja en diagonal y sobre ésta la imagen de una oreja humana?		X		
¿Se informa sobre la presencia de personas con dificultades de comunicación y para señalar lo que es adecuado para ser usado directamente por ellas o donde se les brinde algún servicio específico?		X		
En caso de contar con bucle magnético, ¿Se informa que se tiene el servicio con una T al lado derecho inferior de la figura que lo informe?		X		
¿La imagen es de luminancia contrastante con el fondo? Se recomienda utilizar un color blanco sobre fondo azul oscuro.		X		
SÍMBOLO DE CEGUERA O AMBLIOPÍA				
¿Este símbolo contiene la imagen de una figura humana de perfil dando un paso con un bastón?		X		
¿Se informa sobre la presencia de personas con ceguera y ambliopía y para señalar lo que es usable directamente por ellas o donde se les brinda algún servicio específico?		X		
¿La imagen es de luminancia contrastante con el fondo? Se recomienda utilizar un color blanco sobre fondo azul oscuro.		X		
UBICACIÓN DE LAS SEÑALES				
UBICACIÓN FUERA DE LA EDIFICACIÓN				
¿Las señales informativas son ubicadas adyacentes a la puerta de entrada y están iluminadas y visibles claramente?		X		
¿La señal está ubicada al lado de la cerradura?		X		
¿Los sistemas de comunicación se encuentran al lado de la cerradura, y preferiblemente en un rango de 100 cm a 120 cm sobre el nivel del suelo?		X		
UBICACIÓN EN LA EDIFICACIÓN				
¿Las señales de orientación se encuentran en lugares accesibles adyacentes a las rutas de acceso principales?		X		
¿En las edificaciones de uso público existe un plano de orientación inmediatamente en la entrada principal?		X		
¿Las señales direccionales dirigen claramente las personas a las instalaciones?		X		



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

¿Las señales direccionales están ubicadas en los lugares en los que se toman decisiones en cuanto a una dirección, y constituyen una secuencia de orientación lógica desde el punto inicial a los diferentes puntos de destino?		X		
¿Las señales direccionales se repiten, aunque no con demasiada frecuencia, si no cada vez que haya posibilidad de alteración en la dirección del tráfico?		X		
¿Existe señalización direccional a los cuartos de baño, en todas partes de un recinto o edificación?		X		
¿Los pisos de las escaleras contienen señales de información que identifiquen los puntos de entrada y salida?			X	
¿Se ha colocado los números de los pisos, en cada piso en la parte superior e inferior de las escaleras, sobre los pasamanos (en braille o relieve) y a cada lado del marco externo de la entrada a la cabina del ascensor y se deben exhibir en otras partes, de manera que sean visibles desde la cabina del ascensor en cada nivel?			X	
ILUMINACIÓN PARA LA SEÑALIZACIÓN	X			
¿Las señales se encuentran bien iluminadas?				
¿Las señales se encuentran luminiscentes o están iluminadas artificialmente?		X		
AUSENCIA DE DESLUMBRAMIENTO	X			
¿Las señales se encuentran libres de deslumbramiento? Esto depende de cómo se coloque la señal, el material y la iluminación. El fondo, los símbolos gráficos, los logos y otros elementos deben tener un acabado de color mate o de poco brillo.				

De acuerdo con lo expuesto, si bien se cumple con algunos aspectos, se recomienda, frente a los términos de accesibilidad exigidos en la norma, procurar la mejora del servicio en especial en la Unidad de Cuidado Animal y en la prestación de servicios por parte de Punto Fijo donde se identificaron las siguientes debilidades:

Se observó ausencia de cumplimiento en los aspectos referentes a los servicios generales internos puesto que, al verificar las instalaciones disponibles para los colaboradores, entre las cuales se encuentran los baños privados, cocineta, vestidores y lockers no se cuenta con las cantidades óptimas equivalentes a la población que labora en la Unidad de Cuidado Animal - UCA. Además de esto, dentro de las instalaciones básicas para el acatamiento de las funciones misionales de la UCA, no se encuentra destinada un área o cuarto de enfermería.



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

Por su parte dentro de la zona destinada a la prestación de los servicios por parte de Punto Fijo, no se consideró necesario adjuntar las listas de chequeo denominadas “Baños y Accesibilidad a Baños” diligenciadas en la visita realizada, dado que no se cumple con la mayoría de los ítems al contar esta área con un solo baño; el cual según lo comentado por parte del encargado se encuentra disponible solo para el personal de apoyo y colaboradores del Instituto.

Frente a los términos de accesibilidad relativos a la posibilidad de radicar PQRSD, se identificó la existencia de un buzón de sugerencias el cual el día de la visita, esto es el 14 de septiembre de 2022, contaba con algunos documentos; no obstante, al preguntar al personal de asistencia se argumentó por parte de los mismos que, no se cuenta con ningún protocolo de manejo respecto de las comunicaciones que realizan los ciudadanos a través del buzón; en este sentido, se recomienda establecer el procedimiento de manejo de las peticiones depositadas a través de este medio, con esto poder tenerlas en cuenta dentro del conteo de las peticiones que se allegan al Instituto en pro del cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en los postulados normativos.

Sumado a lo descrito, dentro de la prestación del servicio de esterilización canina y felina, solo se permite el ingreso de propietarios que cuentan con la mayoría de edad; no obstante, al revisar los canales de comunicación del Instituto los cuales contienen la información de los servicios de atención, no se encuentra que dicha formalidad este estipulada en los medios accesibles de información para la ciudadanía; conforme a esto, se recomienda brindar a través de los canales dispuestos a la ciudadanía toda la información necesaria para que no se encuentren obstáculos al acudir a la Unidad para la prestación del servicio.

- **Verificación de requisitos de accesibilidad web NTC 5854 de 2011:**

Con el objeto de verificar los lineamientos de accesibilidad de la sede electrónica y teniendo en cuenta que por parte de Control Interno ya se había realizado dicha revisión conforme a lo establecido en la Circular 018 del 22 de septiembre de 2021 en el mes de febrero y septiembre de la presente vigencia, se adjunta el seguimiento realizado bajo los estándares de cumplimiento dispuestos en la matriz de Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA) de la Procuraduría General de la Nación:

La Alta Consejería Distrital de TIC estableció mediante la Circular 015 de 2017 la opción de realizar validaciones de accesibilidad de la sede electrónica a través de herramientas gratuitas. Para la presente revisión se validó el 06 de septiembre de 2022 por medio de la herramienta disponible en: <http://www.tawdis.net/> la Sede electrónica del Instituto. El resultado obtenido para el criterio de 1.1.1. “Contenido no textual” fue el siguiente:

Pauta	Nivel	Resultado	Problemas	Advertencias	No verificados
1.1-Textos alternativos			8	48	0
1.1.1 - Contenido no textual	A		8	48	

Por su parte, el criterio referente a la exigencia de subtítulos y audio de descripción en los videos o elementos multimedia implementados por el Instituto, conforme a los resultados de la evaluación Tawdis este criterio no es aplicable al contenido publicado en la Sede Electrónica del Instituto:



1.2-Medios basados en el tiempo			0	0	0
1.2.1 - Sólo audio y solo video (grabaciones)	A	na			
1.2.2 - Subtítulos (pregrabados)	A	na			
1.2.3 - Audiodescripción o Medio Alternativo (Pregrabado)	A	na			
1.2.4 - Subtítulos (en directo)	AA	na			
1.2.5 - Descripción auditiva (Pregrabada)	AA	na			
1.3-Adaptable			5	49	1

Respecto al criterio referente al tamaño del texto y su posible ampliación al 200% sin que pierda el contenido y funcionalidad, la herramienta Tawdis detectó 11 advertencias que requieren revisión manual y lo califica con AA:

1.4-Distinguible			0	11	3
1.4.1 - Uso del color	A	?			1
1.4.2 - Control del audio	A	na			
1.4.3 - Contraste (Mínimo)	A	?			1
1.4.4 - Redimensionamiento del texto	AA	!		11	
1.4.5 - Imágenes de texto	AA	?			1

Frente al criterio: *¿El código de programación y el contenido del sitio web está ordenado, con lenguaje de marcado bien utilizado y comprensible sin tener en cuenta el aspecto visual del sitio web, con una estructura organizada, identificación coherente y unificada de los enlaces (vínculos/botones), y con la posibilidad de una navegación lineal y continua con esos enlaces, incluyendo un buscador?* la herramienta Tawdis arrojó los siguientes resultados:

1.3-Adaptable			5	49	1
1.3.1 - Información y relaciones	A	✘	5	7	
1.3.2 - Secuencia con significado	A	!		42	
1.3.3 - Características sensoriales	A	?			1

En cuanto al criterio referente a la facilitación de etiquetas o instrucciones cuando el contenido requiera introducción de datos por parte del usuario, la herramienta detecta 3 problemas y lo califica con nivel A.

3.3.2 - Etiquetas o instrucciones

A



3

Por su parte, respecto del manejo de la tecla "TAB", se observa que es posible navegar en la sede electrónica con uso de dicha tecla en orden secuencial; además, la función en estudio permite resaltar la información seleccionada dentro de un recuadro negro:



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

1. Información de la entidad

1.1. Misión, visión, funciones y deberes

1.1.a. [Misión y visión](#)

1.1.b. [Funciones y deberes](#)

1.2. [Estructura orgánica - Organigrama](#)

1.3. [Mapas y Cartas descriptivas de los procesos](#)

1.4. [Directorio Institucional incluyendo sedes, oficinas, sucursales o regionales, y dependencias](#)

1.5. [Directorio de servidores públicos, empleados o contratistas](#)

1.6. [Directorio de entidades](#)

1.7. [Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés](#)

1.8. Servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención

Por otro lado, frente al criterio: “Se permite control de contenidos con movimientos y parpadeo y de eventos temporizados” el cual se materializa en brindar el tiempo adecuado para interactuar con el contenido de la sede electrónica, no fue posible la comprobación automática a través de la herramienta Tawdis:

2.2-Tiempo suficiente

[2.2.1](#) - Tiempo ajustable

A



[2.2.2](#) - Pausar, detener, ocultar

A



Sobre el criterio referente al lenguaje de los títulos, páginas, sección, enlaces, mensajes de error y campos de formularios, la herramienta Tawdis no detectó errores, calificando dicho criterio con “A”.

Pauta	Nivel	Resultado	Problemas
3.1-Legible			o
3.1.1 - Idioma de la página	A		
3.1.2 - Idioma de las partes	AA		

Finalmente, sobre el criterio ¿Los documentos (Word, Excel, PDF, PowerPoint, etc.) cumplen con los criterios de accesibilidad establecidos en el Anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020 para ser consultados fácilmente por cualquier persona?, se recomienda que los informes presupuestales sean publicados en formato Excel.

Frente a este punto y teniendo en cuenta que el 21 de septiembre de 2022, por parte del área de Control Interno se remitió el presente informe a los interesados, es relevante precisar los comentarios que se recibieron del ingeniero Oscar Javier Solaque Reyes desde el área de sistemas a través de correo electrónico:

“(…) Una vez revisado y analizado el informe de auditoria cuyo objeto se orientó a evaluar el cumplimiento de lo contenido en la Ley 1474 de 2011, me permito informar que la única observación se presenta al usar "Tawdis <https://www.tawdis.net/>" como recurso tecnológico para realizar las validaciones a nivel de accesibilidad, toda vez que los resultados no son 100% confiables, en la mayoría de los casos no hace la verificación y se catalogan como "Problemas", lo que hace que se deba ejecutar la validación de manera manual para obtener resultados verificables.



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

Con respecto a las demás observaciones, el grupo de tecnología viene adelantando acciones para generar la nueva versión de la sede electrónica, incluyendo conceptos de usabilidad, accesibilidad, entre ellos el menú Participa. Así mismo se encuentra en fase de pruebas la integración de AzDigital con Bogotá Te Escucha, una vez sean exitosas las pruebas, se iniciarán las fases de implementación y estabilización y puesta en operación. (...)

En este sentido, se enfatiza por parte de Control Interno que, frente a la accesibilidad de la sede electrónica calificada mediante la herramienta digital “Tawdis” y demás aspectos alusivos a los temas informáticos y de sistemas, se tiene programada una auditoria específica para la revisión de dichos asuntos con el apoyo de un profesional especializado en sistemas de información y tecnologías, la cual se realizará en los meses de octubre y noviembre de la presente vigencia.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Una vez realizado el seguimiento a la gestión realizada por parte de los responsables frente al servicio de atención al ciudadano, por parte de Control Interno se enfatiza sobre los siguientes puntos:

- Bajo el entendido que las sedes electrónicas de las entidades públicas fungen como medio óptimo de acceso a la información, se recomienda revisar todos los estándares exigidos por los anexos de la Resolución 1519 de 2020 a través de la matriz de Índice de Transparencia Activa – ITA, como sistema de información tipo formulario que permite medir el nivel de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, así como tener en cuenta los apoyos adicionales sobre la información que debe contener la sede electrónica en los diferentes menús que la conforman.
- Con base en el estudio realizado de las PQRSD allegadas para el primer semestre de la presente vigencia – 2022 y con arreglo de lo reportado en el informe de gestión de la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General, se recomienda implementar los controles necesarios para dar trámite y cerrar de manera oportuna las peticiones ciudadanas radicadas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha; lo anterior, en vista del aumento que se presentó respecto de las peticiones vencidas para el periodo de junio del 2022.
- Se recomienda la interoperabilidad del sistema de AZDigital con Bogotá Te Escucha, para contar con un único reporte y evitar la diferencia en los datos reportados.
- Dada la importancia de acatar todas las recomendaciones realizadas por los diferentes entes administrativos en pro del mejoramiento del servicio de atención al ciudadano, se sugiere cumplir rigurosamente los términos brindados por dichos entes para el cumplimiento de las observaciones que se estipulen en los informes de gestión.
- Vista la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, se recomienda cumplir con los términos establecidos para resolución de las distintas modalidades de peticiones que se alleguen al Instituto por parte de la ciudadanía; igualmente, en caso de no poder cumplir con dichos términos, se recomienda acatar lo dispuesto en el 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*



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

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”.

- Teniendo en cuenta el efectivo control que se obtiene gracias al reporte semanal que realiza el grupo de Atención al Ciudadano a los líderes de área con el seguimiento de los derechos de petición allegados al Instituto clasificados por colores según el término de vencimiento, se recomienda continuar con dicha acción, esto con el objeto de mantener control sobre los tiempos de vencimiento de las peticiones radicadas y lograr mitigar el riesgo presente frente al vencimiento o expiración de los términos exigidos por ley.
- Conforme a la revisión realizada a través de la herramienta distrital: “*Tablero de control*” se evidencia que el periodo de respuesta por parte de la entidad es en promedio de 20 días; en tal sentido, se sugiere tener en cuenta que dado el cambio normativo que surgió bajo la promulgación de la Ley 2207 de 2022 “*Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020*”, los términos de respuesta de las peticiones volvieron a ser los dispuestos en la ley 1755 de 2015 – artículo 14. Por otra parte, se recomienda tener en cuenta que los términos de respuesta del Instituto para la fecha en estudio son superiores respecto del promedio para el sector ambiente.
- En atención a los porcentajes de cumplimiento frente a la meta detallada 6.1.3, establecida en el en el Plan Operativo Anual - POA 2022 referente a la percepción de la satisfacción ciudadana, se recomienda ejercer las acciones necesarias para lograr una ejecución equivalente al 100%.
- Si bien se evidencia que el nivel de satisfacción de los ciudadanos en los diferentes aspectos evaluados es superior al grado de insatisfacción y desacuerdo, 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.
- En relación con la herramienta Distrital: “*Colibrí*” la cual condensa los compromisos que en ejercicio de la participación ciudadana adquiere el Instituto, se recomienda revisar la metodología establecida para su implementación, dado que, como se indica en dicho instructivo: “*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, teniendo en cuenta que si bien se han cumplido con todos los compromisos pactados para el periodo en estudio, en algunos casos dicho cumplimiento se ha realizado de manera extemporánea lo que implica un porcentaje de ejecución equivalente al 50%.
- Se recomienda, frente a los términos de accesibilidad exigidos en la norma Técnica Colombiana de Accesibilidad **6047 de 2013**, procurar la mejora del servicio en especial en la Unidad de Cuidado Animal y en la prestación de servicios por parte de Punto Fijo donde se identificaron las siguientes debilidades:



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

Se observó ausencia de cumplimiento en los aspectos referentes a los servicios generales internos puesto que, al verificar las instalaciones disponibles para los colaboradores, entre las cuales se encuentran los baños privados, cocineta, vestidores y lockers no se cuenta con las cantidades óptimas equivalentes a la población que labora en la Unidad de Cuidado Animal -UCA. Además de esto, dentro de las Instalaciones básicas para el cumplimiento de las funciones misionales de la UCA, no se encuentra destinada un área o cuarto de enfermería.

Respecto del estándar referente a los *Baños y Accesibilidad a Baños* en el área de atención destinada para Punto Fijo, no se cumple con la mayoría de los ítems exigidos en la **NTC 6047 de 2013** al contar esta área con un solo baño; el cual, según lo comentado por parte de la persona encargada, se encuentra disponible solo para el personal de apoyo y colaboradores del Instituto.

Frente a los términos de accesibilidad relativos a la posibilidad de radicar PQRSD, se identificó la existencia de un buzón de sugerencias el cual el día de la visita contenía documentos; no obstante, al preguntar al personal de asistencia se argumentó por parte de los mismos que, no se cuenta con ningún protocolo de manejo respecto de las comunicaciones que realizan los ciudadanos a través del buzón; en este sentido, se recomienda establecer el procedimiento de manejo de las peticiones depositadas a través de este medio, con esto poder tenerlas en cuenta dentro del conteo de las peticiones que se allegan al Instituto en pro del cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en los postulados normativos.

Sumado a lo descrito, dentro de la prestación del servicio de esterilización canina y felina, solo se permite el ingreso de propietarios que cuentan con la mayoría de edad; no obstante, al revisar los canales de comunicación del Instituto los cuales contienen la información de los servicios de atención, no se encuentra que dicha formalidad este estipulada en los medios accesibles de información para la ciudadanía; conforme a esto, se recomienda brindar a través de los canales dispuestos a la ciudadanía toda la información necesaria para que no se encuentren obstáculos al acudir a la Unidad para la prestación del servicio.

Para finalizar, en lo que concierne a los términos de accesibilidad para personas en situación de discapacidad que acuden a la Unidad de Cuidado Animal –UCA, se identificó la ausencia de los estándares básicos, en específico frente a lo siguiente: para el ingreso a la Unidad hay carencia de rampas que permitan la movilidad de elementos de apoyo como lo son las sillas de ruedas; no existen baños dispuestos para personas con limitaciones de movilidad; la señalización no cuenta con lenguaje braille; en este aspecto, tampoco se identificaron medidas de soporte de información y señalización en un formato que sea accesible a personas con discapacidad sensorial.

AUDITORES

CLAUDIA PATRICIA GUERRERO CHAPARRO
Asesora de Control Interno

MARÍA FERNANDA MORALES RODRÍGUEZ
Abogada contratista de Control Interno