



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	Atención al ciudadano
Fecha de realización	Agosto – septiembre de 2023
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 de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias allegadas 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 del servicio, generando por parte de Control Interno las recomendaciones pertinentes en pro del mejoramiento del proceso.</p>	
ALCANCE DE LA AUDITORIA:	
<p>El informe se realizará durante el periodo comprendido entre el mes de agosto y septiembre de 2023 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, durante el primer semestre de 2023.</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, el cual dispone las acciones que deben emprender las entidades públicas respecto de la recepción, manejo y respuesta de las peticiones. Además, se tendrá en cuenta la siguiente normativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley 1712 de 2014 <i>“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”</i>. • Ley 1755 de 2015 <i>“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”</i>. • Ley estatutaria 1757 de 2015 <i>“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”</i>. • Ley 2195 de 2022 <i>“Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”</i>. • Decreto 019 de 2012 <i>“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”</i>. • Decreto 2641 de 2012 <i>“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”</i>. • Decreto 103 de 2015 <i>“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”</i>. • Guía de dialogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional. <p>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</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

vigencia 2022; lo descrito con anterioridad, se efectuará con apoyo de la herramienta “*Tablero de Control*” de la Veeduría Distrital y Bogotá te escucha, bajo el rol de Control Interno.

METODOLOGIA:

La metodología utilizada 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 del Instituto, los cuales contienen el manejo, resultado y gestión de las -PQRSD- que de enero a junio de 2023 se allegaron al Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal.

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 2017¹, la cual las ejerce mediante un grupo de contratistas que 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.

Considerando lo descrito y 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 Ciudadano² 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.

Sobre lo anterior, 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 IDPYBA se definen como 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.

¹ <https://www.animalesbog.gov.co/transparencia/marco-legal/lineamientos/acuerdo-003-2017>

² https://www.animalesbog.gov.co/sites/default/files/instrumentos_gestion_informacion/PAO1-MN01-manual-de-servicio-al-ciudadano-v6.0.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

- 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, 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:

- Correo electrónico: proteccionanimal@animalesbog.gov.co.
- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones: <http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/login>.
- Guía de Trámites y Servicios: <http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co>.
- Sede electrónica, chat institucional: www.proteccionanimalbogota.gov.co.
- 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-F01.

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 IDPYBA con 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. Recomendaciones sobre los lineamientos dispuestos en la Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional Versión 1 de mayo de 2022 – Ley Estatutaria 1757 de 2015 *“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”*.
2. Revisión de la información suministrada en la sede electrónica IDPYBA, conforme a lo establecido en los anexos de la Resolución 1519 de 2020.
3. 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.
4. Corroboración del cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
5. Revisión de la información cargada en herramientas Distritales - (Tablero de control).



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

6. 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.
7. Seguimiento al plan de mejoramiento del proceso de atención al ciudadano.
8. Análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano.
9. Verificación del cumplimiento de los compromisos adquiridos a través de la herramienta distrital Colibrí.
10. Revisión del cumplimiento de lo establecido en las Normas técnicas: NTC 6047 de 2013 y NTC 5854 de 2011.

1. Recomendaciones sobre los lineamientos dispuestos en la Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional:

Es pertinente mencionar que el artículo 111 de la Ley 1757 de 2015³ define el dialogo social como un mecanismo democrático para la participación ciudadana y el fortalecimiento de las organizaciones de la sociedad civil, cuyo principal propósito es promover la interacción, comunicación, consulta y seguimiento de políticas públicas a nivel nacional y territorial.

Aunado a lo descrito, es relevante mencionar que la articulación del dialogo social con el sistema de control interno sienta sus bases en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión⁴ y estructura los roles y responsabilidades en materia del control de la gestión en los momentos del dialogo social de las entidades públicas.

Conforme a lo anterior, se describen los momentos del proceso de diálogo social entre el control social ciudadano y las entidades:

En primer lugar, la **comunicación** permite establecer canales de diálogo entre el sistema de control interno y el control social para recibir información; el segundo momento es el ejercicio de **consulta**, a través del cual, se propone el diseño de instrumentos que contengan preguntas orientadoras con el propósito de conocer los temas de interés de la ciudadanía; en tercer lugar, el **desarrollo de la interacción** es el avance de los espacios de encuentro; y por último, se requiere hacer **seguimiento** a los acuerdos pactados con el fin de garantizar el control del cumplimiento de responsabilidades⁵.

³ Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.

⁴ Decreto 1083 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”.

⁵ Consultar la Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/36216034/consulta-documento-guia-para-dialogo-social-control-interno-y-social.pdf/143353c3-66f7-0617-3834-0f542cdb3c29?version=1.0&t=1627394442135>



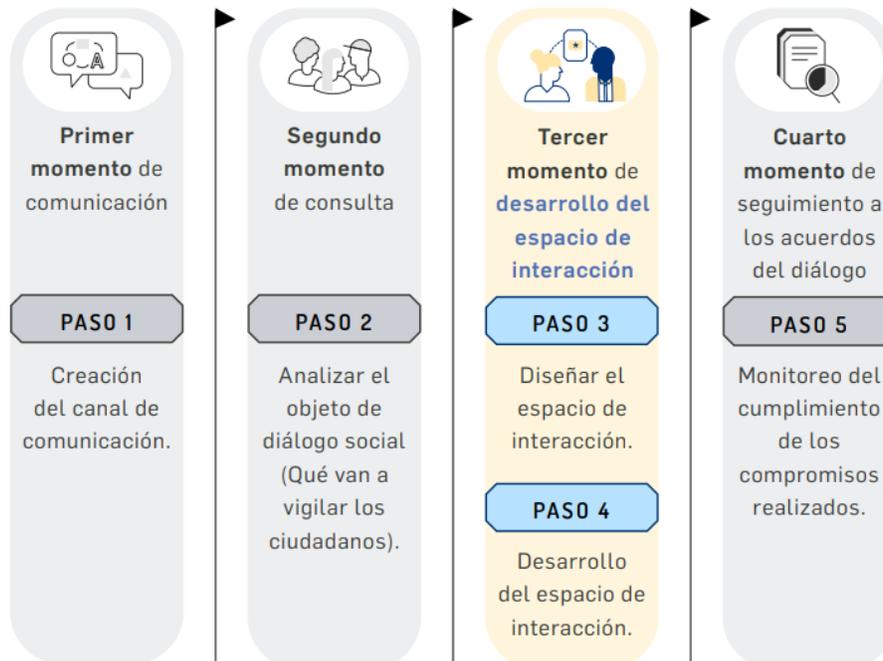
Imagen 1. Elaboración propia, información tomada de la Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional páginas 49, 50, 51

Momento del proceso de diálogo social	Pasos para el diálogo social	Actividades	Interacción de las líneas de defensa
Comunicación	1. Creación del canal de comunicación	Elegir el medio de comunicación más adecuado según las características de la población (página web, redes sociales, cartelera informativa, buzón de sugerencias, correo electrónico, entre otros).	Primera línea de defensa
		Designar representantes para la comunicación	
		Concretar las reglas de comunicación.	
Consulta	2. Analizar el objeto de diálogo social	Crear preguntas orientadoras para definir el objeto de vigilancia.	Primera línea de defensa
		Diseñar y difundir el (los) instrumento(s) para la consulta.	
		Analizar las respuestas ciudadanas.	
Desarrollo del espacio de interacción	3. Diseñar el espacio de interacción	Elaborar el cronograma de actividades y responsabilidades y hacerle seguimiento al cumplimiento de estas.	Primera línea de defensa
		Preparar el espacio de diálogo.	
		Convocar a los participantes.	
		Recordar la fecha en la que se desarrollará el espacio de diálogo.	
	4. Desarrollo del espacio de interacción	Identificar los recursos requeridos para realizar el espacio de interacción	
		Precisar el producto que se espera obtener del espacio de interacción, entre otros: acordar el tema objeto de vigilancia; determinar las problemáticas o hallazgos principales frente al objeto de vigilancia identificados por la ciudadanía; presentar informes que respalden evidencias sobre los hallazgos; identificar alternativas de solución frente a las problemáticas o hallazgos y acordar compromisos de mejora institucionales frente al mismo.	
		Definir el proceso que se llevará a cabo en el espacio de interacción.	
	Delimitar el propósito del espacio de interacción.		
Seguimiento	5. Monitoreo del cumplimiento de los compromisos realizados	Hacer seguimiento al cumplimiento de las acciones de la primera línea de defensa establecidas en el cronograma.	Segunda línea de defensa

Es preciso señalar que, dentro de la etapa de seguimiento, con el propósito de mejorar el aseguramiento en la gestión del riesgo en las entidades, se encuentra la ejecución de las auditorías dentro del marco de la tercera línea de defensa, conforme a la cual se efectúa el presente informe.



Imagen 2. Tomada de la Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional páginas



Con base en lo anterior, es pertinente mencionar que dentro del momento tres (3), todos los espacios de diálogo que se desarrollen deben ser evaluados por medio del cuestionario de satisfacción que se relaciona a continuación, el cual debe ser diligenciado por los participantes, tanto de la ciudadanía como de la entidad:

Imagen 3. Tomada de la Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional páginas

FECHA		
OBJETO DE DIÁLOGO SOCIAL		
COMPROMISO		
RESPONSABLES		
NIVEL DE AVANCE		
BAJO	MEDIO	ALTO
Describa por qué se encuentra ubicado en este nivel	Describa por qué se encuentra ubicado en este nivel	Describa por qué se encuentra ubicado en este nivel
Acciones a realizar:		

Adicionalmente, se recomienda utilizar la herramienta de seguimiento tipo semáforo para el monitoreo del avance de cada una de las etapas; esta matriz cumple con el objetivo informar tanto a la ciudadanía como a Control Interno sobre la adecuada ejecución de las actividades:



Imagen 4. Elaboración propia, información tomada de la Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional páginas 70 y 71

Momento del proceso de dialogo social	Rojo cambia	Amarillo mejora	Verde avanza
Comunicación	No existe un reconocimiento por parte de los actores, por lo tanto, no existe un canal de comunicación establecido entre la entidad y el ejercicio de control social.	Existe un canal intermitente y con fallas en la comunicación, la respuesta no es oportuna ni clara por parte de las dos partes. No existen representantes de las partes.	El canal existe es claro, confiable y eficiente, la comunicación es fluida y se tienen representantes comprometidos con el diálogo.
Consulta	La entidad no conoce los intereses de vigilancia del ejercicio de control social. Por su parte, control social, no tiene claros las funciones de la entidad, ni su relevancia con respecto al objeto de vigilancia.	Se conoce con pocos detalles el objeto de vigilancia de la ciudadanía, no se tienen claros los intereses del ejercicio de control social para llevar a cabo el diálogo, por lo tanto, es necesario diligenciar el formulario de consulta y analizar sus respuestas.	Ya se diligenció el formulario y se analizaron las respuestas, por lo tanto, ya se tiene claro el objeto de vigilancia y los intereses para llevar a cabo el diálogo social entre la entidad y control social.
Desarrollo del espacio de interacción	No se ha planeado un espacio de diálogo, no se tienen claros los pasos a seguir para ejecutarlo, no existe una fecha tentativa del espacio ni el objetivo de este.	Se ha diseñado el espacio de diálogo, pero no se ha ejecutado, por lo que no se conoce con certeza si esta planeación es correcta y funciona, o no.	Ya se llevó a cabo el espacio de diálogo, la planeación fue la adecuada y no se tuvo mayor contratiempo en su ejecución. El espacio de diálogo fue provechoso y se cumplió con todos los pasos requeridos.
Seguimiento a los acuerdos del diálogo	No se aclaran las responsabilidades ni se diseñó un calendario para la entrega de compromisos.	Se tienen una lista de tareas clara, pero no se realizó la asignación de responsables ni se establecieron fechas para su entrega.	Se tiene claridad en las tareas, se sabe quiénes son los responsables y los tiempos de entrega de los compromisos adquiridos.

Por su parte, se recomienda revisar la información cargada en punto 11 del Menú de Transparencia y Acceso a la Información, teniendo en cuenta que en el acceso “Instancias de Coordinación en cumplimiento del artículo 11 de la resolución 233 de 2018”, específicamente en el Plan de Acción CDPYBA 2023, se encuentra información que se entiende corresponde al 2022 y no al 2023:

Imagen 5. Tomada de la Sede Electronica del Instituto. Ruta: Menú de Transparencia y acceso a la información – punto 11

Consejo Distrital de Protección y Bienestar Animal de Bogotá												
Borrador Plan de acción año 2022												
Eje de trabajo	Descripción	Actividades	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
Fortalecimiento a instancias de participación ciudadana CLPYBA	Reuniones, formaciones, talleres	- Plan de acción (marzo - Abril) - Elecciones miembros faltantes por parte del IDPAC - Revisión de del trabajo de la Instancia 2022										
Atención a la fauna	Estrategias de identificación y atención de animales. (recorridos - visitas - acompañamientos)	- Identificación de puntos críticos - Consejo Extraordinario visita humedal										
Espacios de formación	Temas de interés en formación PyBA por parte de comunidad o consejeros PyBA	- Corrientes Animalistas - Fortalecimiento de Instancias. - Humedales y Animales. - Territorialización de la PP PYBA - Salud Mental SDS. - Abejas SDDE										
Participación y cultura ciudadana	Estrategias de sensibilización, cultura y participación ciudadana. (Foros - charlas - intervenciones en territorio - simposios - foros)	Talleres integrantes CDPYBA y CLPYBA										
Semana Distrital PyBA	Actividad organizada por los integrantes del consejo distrital PyBA. Para visibilizar el espacio, integrantes y acciones que se realizan.		propuestas	propuestas	definición	preparación	preparación	preparación	ultimar detalles	1-7 octubre	evaluación	evaluación



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

2. Revisión de la información suministrada en la sede electrónica IDPYBA, conforme a lo establecido en los anexos de la Resolución 1519 de 2020.

Bajo lo preceptuado en la Resolución 1519 de 2020⁶; se revisó por Control Interno los resultados obtenidos en el reporte de auditoría ITA 0998 para el periodo 2022 de la Procuraduría General de la Nación⁷; específicamente los puntos en donde se consiguió menor porcentaje de cumplimiento:

Publicación de hojas de vida:

Imagen 6. Tomada del reporte de auditoría ITA 0998 para el periodo 2022 de la Procuraduría General de la Nación



3.14. Publicación de hojas de vida

a. Publicación de hojas de vida.

Respuesta autodiagnóstico: Sí

Link: <https://www.animalesbog.gov.co/transparencia/informacion-de-la-entidad/publicacion-de-hojas-de-vida>

Respuesta auditoría: No

Observación auditoría: No cumple según Resolución 1519 de 2020.

A pesar de que el link nos lleve a un portal este no presenta información de la entidad a la cual se le esta haciendo la auditoría

De acuerdo con la imagen anterior, frente a la observación realizada por la Procuraduría en cuanto a la publicación de las hojas de vida, se evidenció por Control Interno que el punto 1.14. Publicación de hojas de vida del Menú de Transparencia y acceso a la información pública, redirecciona a la publicación de las hojas de vida del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital; de acuerdo con lo dispuesto, en el anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020:

“(...) Publicación de hojas de vida. Publicar la hoja de vida de aspirantes, junto con el email para presentar comentarios por parte de la ciudadanía (...)”

⁶https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-178658_Estandares_informacion.pdf

⁷https://idpyba-my.sharepoint.com/personal/controlinterno_animalesbog_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fcontrolinterno%5Fanimalesbog%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FDatos%20adjuntos%2FseguimientoResultados%201%2Epdf&parent=%2Fpersonal%2Fcontrolinterno%5Fanimalesbog%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FDatos%20adjuntos&ct=1694092285302&or=OWA%2DNT&cid=4d9aa682%2D0ca9%2D09d4%2D0c8c%2Dabe8583e0f1&ga=1

https://idpyba-my.sharepoint.com/personal/controlinterno_animalesbog_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fcontrolinterno%5Fanimalesbog%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FDatos%20adjuntos%2FseguimientoResultados%201%2Epdf&parent=%2Fpersonal%2Fcontrolinterno%5Fanimalesbog%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FDatos%20adjuntos&ct=1694092285302&or=OWA%2DNT&cid=4d9aa682%2D0ca9%2D09d4%2D0c8c%2Dabe8583e0f1&ga=1



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

Considerando lo expuesto se entiende que, a la fecha de revisión no se encontró información del Instituto dado que no existía candidatos para los cargos de libre nombramiento y remoción de la entidad.

Búsqueda de normas

Imagen 7. Tomada del reporte de auditoria ITA 0998 para el periodo 2022 de la Procuraduría General de la Nación

b. Sistema de búsquedas de normas, propio de la entidad.

Respuesta autodiagnóstico: Sí

Link: https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/consulta_avanzada.jsp

Respuesta auditoría: No

Observación auditoría: No cumple según Resolución 1519 de 2020.

A pesar de que el link nos lleve a un portal este no presenta información de la entidad a la cual se le esta haciendo la auditoria

Teniendo en cuenta la observación que se relaciona en la imagen anterior, frente a la búsqueda de normas dispuesta en la sede electrónica del Instituto, Control Interno procedió hacer la verificación del punto 2.2. *Búsqueda de Normas del Menú de Transparencia y Acceso a la información*, encontrando que en el ítem 2.2.1. se redirecciona al Sistema Único de Información Normativa – SUIN y en el punto 2.2.2 a la página de Régimen Legal de Bogotá D.C, en donde se encontró la siguiente información:

Imagen 8. Tomada del reporte de auditoria ITA 0998 para el periodo 2022 de la Procuraduría General de la Nación

The screenshot shows the 'REGIMEN LEGAL DE BOGOTÁ D.C.' website. At the top, there are logos for the Mayor's Office and the District Secretariat of Juridical. Below the navigation bar, the 'BÚSQUEDA AVANZADA' form is visible. The 'Entidad Principal' field is highlighted with a red box and labeled 'Datos de la entidad'. The search results list various resolutions from the Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal (IDPYBA).

Frente a este aspecto, el anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020 dispone lo siguiente:

“(...) 2.2. Búsqueda de normas 2.2.1 Sistema Único de Información Normativa – SUIN. Deberá habilitarse la funcionalidad de consulta localizada y el vínculo para acceder al SUIN del Ministerio de Justicia y del Derecho. 2.2.2 Sistema de búsquedas de normas, propio de la entidad. El sujeto obligado podrá publicar su propio mecanismo de búsqueda de normas para las normas que expida, sancione o revise en el marco de sus competencias. (...)”



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 igual forma, respecto del mismo apartado, se recibió el siguiente comentario:

Imagen 9. Tomada del reporte de auditoria ITA 0998 para el periodo 2022 de la Procuraduría General de la Nación



b. Comentarios y documento de respuesta a comentarios.

Respuesta autodiagnóstico: Sí

Link: <https://legalbog.secretariajuridica.gov.co/regimen-legal-publico/#/acto-admin-publico/68>

Respuesta auditoría: No

Observación auditoría: No cumple según Resolución 1519 de 2020.

A pesar de que el link nos lleve a un portal este no presenta información de la entidad a la cual se le esta haciendo la auditoría

El anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020, frente a este punto establece lo siguiente:

“(...) Comentarios y documento de respuesta a comentarios. En cada proyecto normativo se deberá publicar copia de los comentarios allegados (protegiendo la información personal o sensible según disposiciones de ley, email y demás datos de contacto, información de carácter reservado allegada); así mismo, se publicará el documento de respuesta a los comentarios. Esta obligación podrá cumplirse a través del SUCOP, una vez entre en vigencia (...)”

Imagen 10. Tomada del reporte de auditoria ITA 0998 para el periodo 2022 de la Procuraduría General de la Nación

5.5. Formatos o modelos de contratos o pliegos tipo

Publicar los formatos o modelos de contrato y pliegos tipo, en caso de que aplique.

Respuesta autodiagnóstico: N/A

Justificación Legal: Enlace con la Justificación de el NA

<https://www.animalesbog.gov.co/transparencia/contratacion/justificacion-no-aplica-formatos-o-modelos-de-contratos-o-pliegos-tipo>

Procuraduría Delegada para la Defensa del Patrimonio Público, la Transparencia y la Integridad
PBX 5878750 Ext. 11803 - 11807 - 11896 - Carrera. 5 No. 15-80 Piso 18 Bogotá - Colombia
patrimoniotransparenciaintegridad@procuraduria.gov.co



Respuesta auditoría: No

Observación auditoría: No cumple según Resolución 1519 de 2020.
como la entidad informa esta información no esta disponible

En cuanto al comentario anterior, la Resolución 1519 de 2020 preceptúa lo siguiente:



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

“(...) Formatos o modelos de contratos o pliegos tipo. Publicar los formatos o modelos de contrato y pliegos tipo, en caso de que aplique. (...)”

Imagen 11. Tomada del reporte de auditoria ITA 0998 para el periodo 2022 de la Procuraduría General de la Nación



Informe sobre Defensa Pública y Prevención del Daño Antijurídico.

Respuesta autodiagnóstico: N/A

Justificación Legal: Se crea el ítem 4.9.2. Sistema de Información de Procesos del Distrito SIPROJWEB (El Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, por su naturaleza distrital tiene la obligación de reportar, registrar y actualizar los procesos judiciales, y las Políticas de prevención de Daño Antijurídico en el Sistema de Información de Procesos del Distrito.)

<https://www.animalesbog.gov.co/transparencia/planeacion-y-o-presupuesto-participativo/siprojweb>

Respuesta auditoría: No

Observación auditoría: NO CUMPLE COMO LO COMUNICA LA ENTIDAD NO SE ENCUENTRA ESTA INFORMACIÓN

Conforme al comentario recibido, es pertinente mencionar que la Resolución 1519 de 2020 dispone:

“(...) 4.9 Informe sobre Defensa Pública y Prevención del Daño Antijurídico. Publicar informe trimestral que corresponda, entendiéndose cumplido con el redireccionamiento al sistema kogui de la Agencia de Defensa Jurídica de la Nación. (...)”

Considerando el comentario y la normativa relacionada con anterioridad, se verificó por Control Interno que en la sede electrónica del Instituto, en el punto 4.9 del Menú de Transparencia y Acceso a la Información, se aclara que no se redirecciona al sistema eKOGUI de la Agencia de Defensa Jurídica de la Nación por no ser entidad de orden nacional, y en el punto 4.9.2 se presenta el acceso al Sistema de Información de Procesos del Distrito SIPROJWEB, la Política de Prevención del Daño Antijurídico para Asuntos Misionales, la Política Institucional de Prevención del Daño Antijurídico y los acuerdos conciliatorios:

Imagen 12. Tomada de la Sede Electronica del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal





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



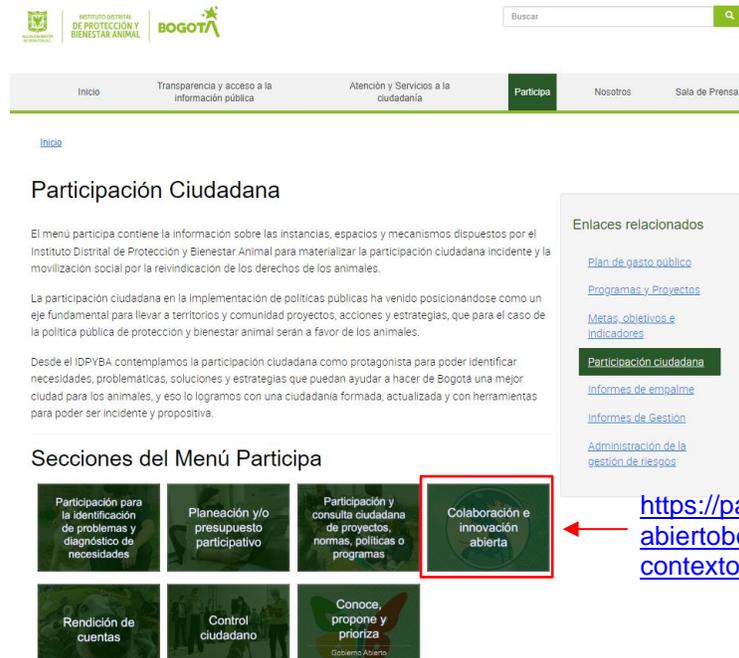
INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

En relación con el ítem de **colaboración e innovación**, en el informe de la Procuraduría General de la Nación, se reportó incumplimiento de los siguientes aspectos:

- b. Convocatoria con el reto.
- c. Informar retos vigentes y reporte con la frecuencia de votaciones de soluciones en cada reto.
- d. Publicar la propuesta elegida y los criterios para su selección.
- e. Divulgar el plan de trabajo para implementar la solución diseñada.
- f. Publicar la información sobre los desarrollos o prototipos.

No obstante, se entiende que la obligación se cumple con el direccionamiento al portal de Bogotá participa mediante el Menú Participa de la entidad:

Imagen 13. Tomada de la Sede Electronica del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal



Índice de información clasificada y reservada:

c. Idioma:

Imagen 14. Tomada del reporte de auditoría ITA 0998 para el periodo 2022 de la Procuraduría General de la Nación

c. Idioma.

Respuesta autodiagnóstico: Sí

Link: <https://www.animalesbog.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/relacionados-la-informacion/activos>

Respuesta auditoría: No

Observación auditoría: no cumple con lo solicitado en el ítem de conformidad a la resolución 1519 de 2020.

Esquema de publicación de la información:

b. Idioma:



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

Imagen 15. Tomada del reporte de auditoria ITA 0998 para el periodo 2022 de la Procuraduría General de la Nación

b. Idioma.

Respuesta autodiagnóstico: Sí

Link: <https://www.animalesbog.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/relacionados-la-informacion/esquema>

Respuesta auditoría: No

Observación auditoría: no cumple con lo solicitado en el ítem de conformidad a la resolución 1519 de 2020.

De las observaciones citadas, el anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020 dispone lo siguiente:

“(...) Datos abiertos, para lo cual deberán contemplar las excepciones establecidas en el título 3 de la Ley 1712 del 2014. Registro de Activos de Información. Índice de Información Clasificada y Reservada. Esquema de Publicación de Información. Programa de Gestión Documental. Tablas de Retención Documental. Costos de reproducción de la información pública, con su respectiva motivación.

Estandarización de contenidos: Los sujetos obligados deberán publicar la información que le corresponda, así: 7.1 Instrumentos de gestión de la información Publicar la información sobre gestión documental. Incluyendo lo siguiente: registros de activos de información, índice de información clasificada y reservada, esquema de publicación de la información, tipos de datos o información clasificada o reservada (indicando fecha de levantamiento de la reserva), programa de gestión documental, tablas de retención documental. La anterior información deberá publicarse conforme con los lineamientos del Archivo General de la Nación.

7.2 Sección de Datos Abiertos. Habilitar una vista de sus datos en el Portal de Datos Abiertos (datos.gov.co). (...)”

Adicionalmente, frente **al esquema de publicación de la información**, se indicó en el reporte estudiado que no se contaba con la fecha de generación de la información; en este sentido, por parte de Control Interno se recomienda acatar los requisitos del menú destacado descritos en el punto 2.4 del anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020⁸

Información específica para grupos de interés:

Imagen 16. Tomada del reporte de auditoria ITA 0998 para el periodo 2022 de la Procuraduría General de la Nación

⁸ Anexo 2 – Resolución 1519 de 2020; numeral 2.4 requisitos en menú destacado: e. Todo documento o información debe indicar la fecha de su publicación en página web - Toda la información debe ser publicada de manera inmediata o en tiempo real e incluir fecha de publicación.



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

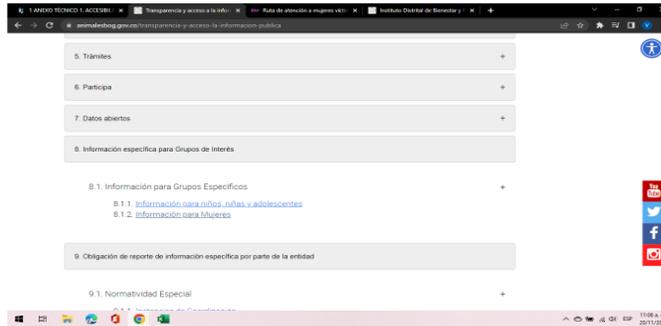
Respuesta autodiagnóstico: N/A

Justificación Legal: Información contenida en los enlaces
<https://www.animalesbog.gov.co/transparencia/informacion-ninos-y-ninas-y-adolescentes>
<http://rutadeatencion.sdmujer.gov.co/index.html>

Respuesta auditoría: **No**

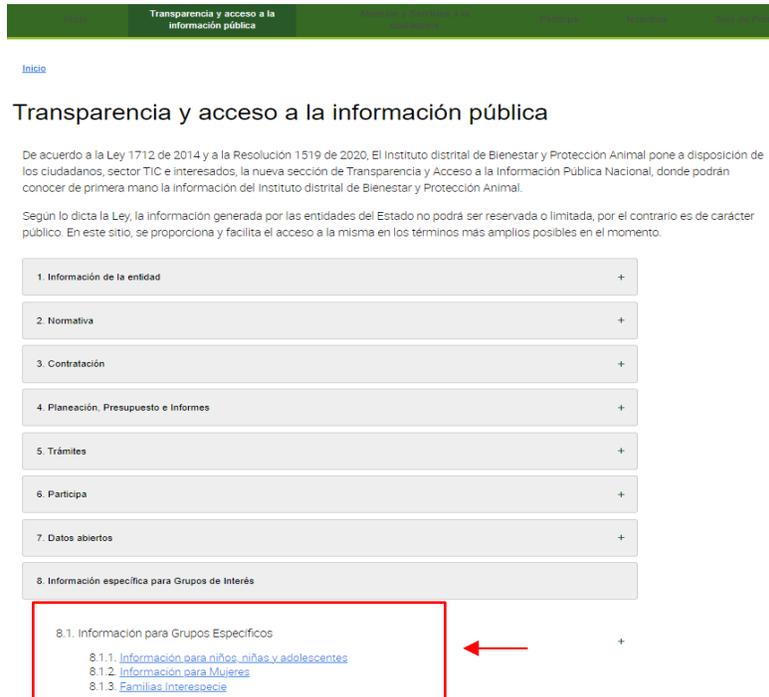
Observación auditoría: **No** cumple según Resolución 1519 de 2020.

como comunica la entidad **no** existe en el portal la información solicitada en el ítem



Según el anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020 en el *ítem 8 del Menú de Transparencia y Acceso a la Información* cada entidad deberá identificar la información específica para grupos de interés, conforme con su caracterización, y como mínimo la siguiente: Información para niños, niñas y adolescentes e Información para Mujeres. A la fecha de la revisión (8/09/2023) se encontraron los siguientes datos:

Imagen 17. Tomada de la Sede Electronica del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal



Conforme a lo expuesto, se entiende cumplido el lineamiento del anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020 citada con precedencia.

Información tributaria en entidades territoriales locales:



De acuerdo con lo expuesto en el informe, se considera que dichos lineamientos se suplen con Resolución SDH No. 191 del 22 de septiembre de 2017⁹.

Imagen 18. Tomada de la Sede Electronica del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal

10. Información tributaria en entidades territoriales locales

10.1. Procesos de recaudo de rentas locales - No aplica (N/A)

10.2. Tarifas de liquidación del Impuesto de Industria y Comercio (ICA) - No aplica (N/A)

Para verificación del no aplica (N/A) en la publicación de información tributaria en entidades territoriales locales se anexa el [Manual Operativo Presupuestal del Distrito Capital - Resolución SDH N° 191 del 22 de Septiembre de 2017](#) para verificación de la norma.

De lo citado con anterioridad, se recomienda revisar los resultados del reporte de auditoría ITA 0998 para el periodo 2022¹⁰ de la Procuraduría General de la Nación, en pro de mejorar los aspectos de accesibilidad de la sede electrónica y cumplir con lo dispuesto en las Directivas expedidas por los órganos de control en las cuales se exhorta a las entidades públicas a diligenciar el Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA); esto conforme a lo preceptuado a través de la Directiva 011 de 2023 de la Procuraduría General de la Nación¹¹.

Por su parte de documento: “Lineamientos para publicar información en el Menú Participa sobre participación ciudadana en la gestión pública - Versión 1”, se destaca que dentro del Menú Participa debe existir la información que se ilustra en la siguiente gráfica:

Imagen 19. Tomada de los “Lineamientos para publicar información en el Menú Participa sobre participación ciudadana en la gestión pública - Versión 1”,

QUÉ SÍ DEBE LLEVAR EL MENÚ PARTICIPA	QUÉ NO CORRESPONDE AL MENÚ PARTICIPA
<ul style="list-style-type: none"> Un cronograma o calendario con las actividades de participación ciudadana definidas en la Estrategia de Participación, la Estrategia de rendición de cuentas, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) y demás instrumentos. Acciones implementadas a partir de las observaciones y comentarios brindadas por los ciudadanos y grupos de interés a determinado proyecto (normativo/institucional) o programa. Convocatoria para participar de un reto de cocreación, con una pregunta tipo: ¿cómo se imagina (...) en la entidad? 	<ul style="list-style-type: none"> Un cronograma o calendario con actividades y eventos para los servidores públicos de la entidad. Vacaciones recreativas ofrecidas por la entidad a niños, niñas, y adolescentes (NNA). Convocatoria para un programa de becas/subsidio estudiantil. Convocatoria para recibir financiación para un proyecto de inclusión social.

⁹ <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=76948>

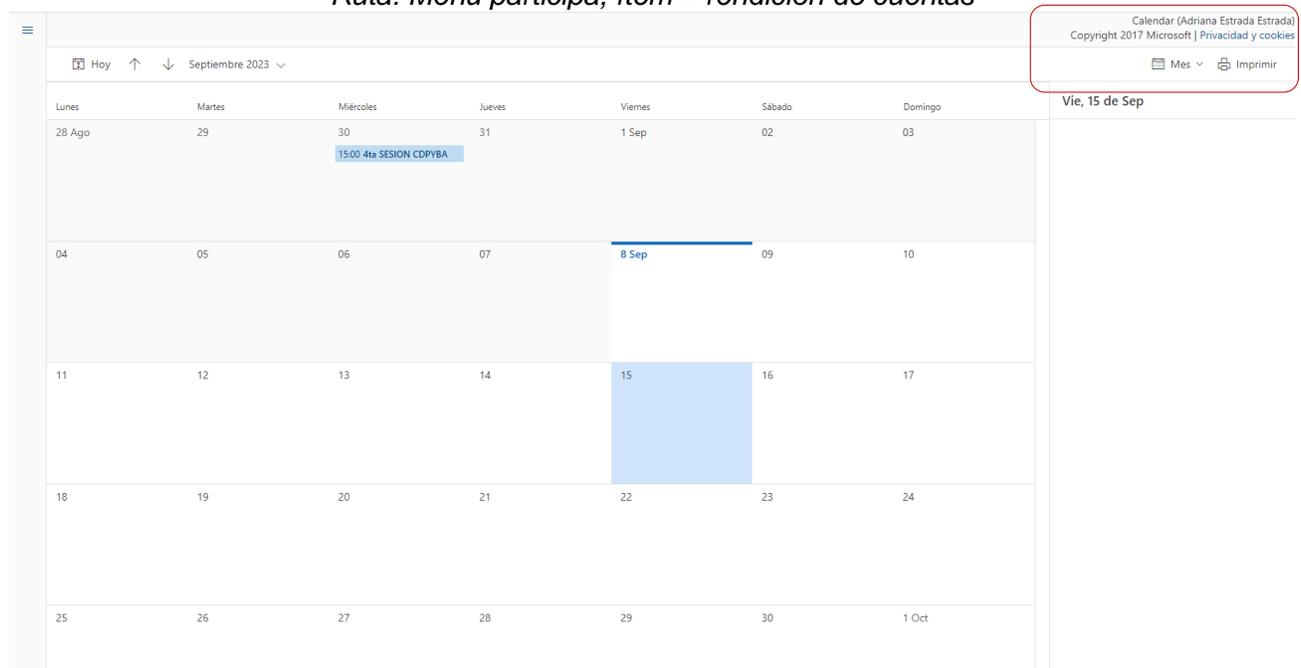
¹⁰ https://idpyba-my.sharepoint.com/personal/controlinterno_animalesbog_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fcontrolinterno%5Fanimalesbog%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FDatos%20adjuntos%2FseguimientoResultados%201%2Epdf&parent=%2Fpersonal%2Fcontrolinterno%5Fanimalesbog%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FDatos%20adjuntos&ct=1694199185284&or=OWA%2DNT&cid=220ca3fe%2Dd51d%2D12c1%2D43c8%2D2ef13890d3eb&ga=1

¹¹ <https://www.procuraduria.gov.co/Documents/Agosto%20de%202023/DIRECTIVA%20011%20DE%202023.pdf>



Adicionalmente se reitera la recomendación realizada en el informe inmediatamente anterior, referente a que dentro del calendario dispuesto en el punto de “Rendición de Cuentas”, se plasme la información de las fechas establecidas en la estrategia de rendición de cuentas para las audiencias públicas, así como las fechas de interés a la comunidad presentes en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y todas aquellas que permitan la intervención de la comunidad en el ciclo de la gestión pública.

Imagen 20. Tomada de la sede electrónica del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal. Ruta: Menú participa; ítem – rendición de cuentas



3. 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 de atención al ciudadano 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 Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá de junio de 2023, se enfatizan los siguientes puntos:

En primer lugar, es relevante hacer referencia a los resultados obtenidos del seguimiento realizado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio a la calidad de las respuestas y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, el cual se realizó mediante un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por el IDPYBA durante el mes de junio de 2023, en este caso se revisaron (37) respuestas bajo los siguientes criterios:

- ✓ **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.



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



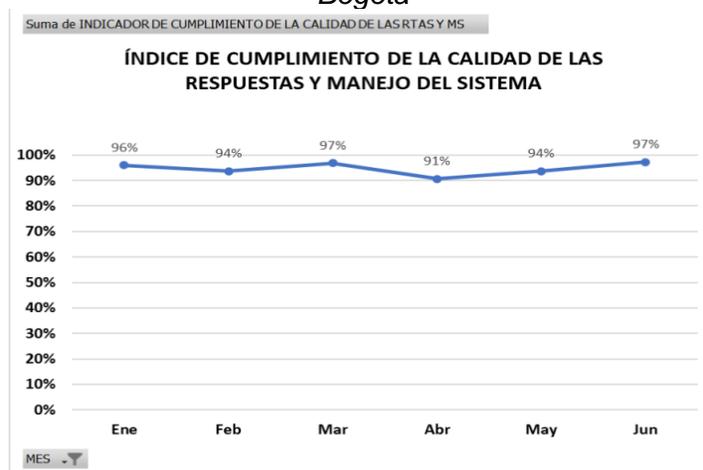
INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

- ✓ **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.

Imagen 21. Tomada del informe consolidado de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2023
37	1 (3%)	97%	95%

Imagen 22. Tomada del informe consolidado de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2379412023	Subdirección de Atención a la Fauna	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición.

De acuerdo con lo citado, se recomienda acatar los puntos de mejora respecto de la petición No. 2379412023 dirigida a la Subdirección de atención a la Fauna, dado que dentro de las observaciones se dispuso lo siguiente:

“(...) El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición. (...)”

Adicionalmente, en el informe de la Secretaría General, se reportaron una cantidad equivalente cuatro (4) peticiones vencidas en el mes objeto de estudio:



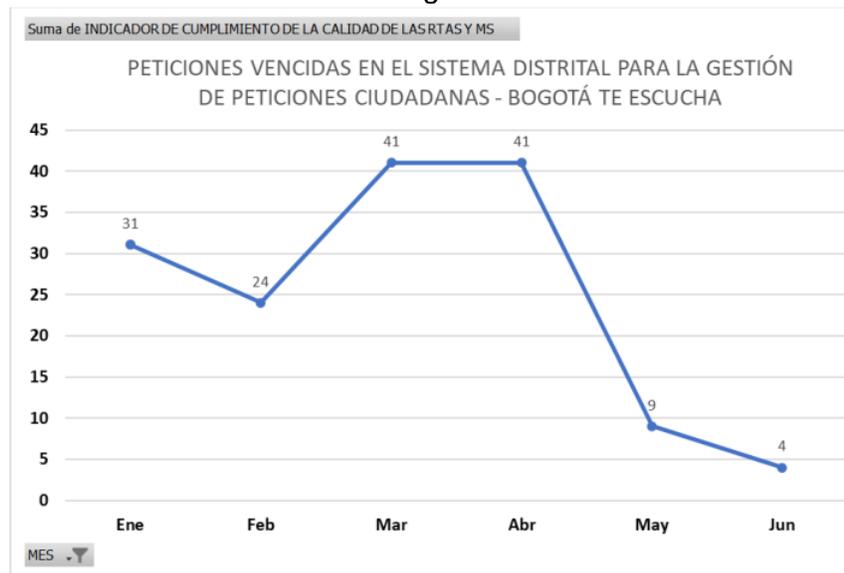
Imagen 23. Tomada del informe consolidado de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

No Peticiones Vencidas	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
4	2022: 1 2023: 3	Entre 1 y 122 días de vencimiento

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

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, para el periodo objeto de análisis, la entidad presentó 4 peticiones vencidas.

Imagen 24. Tomada del informe consolidado de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá



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

Con arreglo a la imagen precedente, se observó que en el mes de junio de 2023 se presentó una disminución en la cantidad de las peticiones vencidas; en este sentido, es pertinente citar lo dispuesto en el informe consolidado de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá frente a este tema:

“(...) Desde la Dirección Distrital de Calidad del servicio, se está realizando el seguimiento al plan de mejoramiento presentado por la entidad mediante radicado de IDPYBA 2023EE000483 de fecha 03 de mayo de 2023, se evidencia que ha mejorado los índices frente a los resultados del mes anterior, por tanto, los invitamos a seguir implementando dicho plan, ya que aún la entidad se encuentra en el 97% de cumplimiento, con 4 peticiones vencidas y 06 peticiones cerradas por desistimiento tácito pendientes de cargue de acto administrativo, de igual manera reiteramos la solicitud de enviar las evidencias correspondientes a la acción de mejora que tuvo cierre el 31 de mayo de 2023 con el propósito de poder verificar la eficacia de dicha acción. (...)” Subrayado y negrilla fuera del texto.

Por su parte, bajo lo informado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para el mes de junio de 2023, se contaba con seis (6) peticiones pendientes por cargue del acto administrativo motivado; en este caso se recomienda acoger lo dispuesto en las dos normas que se citan a continuación:



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

“(…) Ley 1437 de 2011 ARTÍCULO 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. (...) Subrayado fuera del texto

“(…) Circular 001 de 2022 de la Subsecretaría de servicio a la Ciudadanía

En todos los eventos en los cuales, frente a una petición incompleta, la entidad haya solicitado ampliación de la información al peticionario (a) y no se haya recibido respuesta dentro del término legal del mes siguiente a la solicitud de ampliación, debe emitirse el correspondiente acto administrativo debidamente motivado, el cual deberá ser notificado personalmente al peticionario, para que éste, si así lo desea, haga uso del recurso de reposición que consagra la ley.

Conforme con lo anterior, a partir de la fecha, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te escucha, contará con un nuevo evento denominado "Cierre por Desistimiento Tácito". Con este evento, quedará pendiente la actividad en las bandejas de entrada del sistema, para que se cargue el acto administrativo junto con la constancia de notificación personal realizada al peticionario (a). Una vez cargados los documentos antes enunciados, el sistema de manera automática habilitará el evento "Recurso de Reposición" que le da la posibilidad al peticionario(a) de interponer el escrito correspondiente, si así lo desea, a través del sistema y a partir de ahí continuar con la respectiva actuación administrativa. (...) Subrayado fuera del texto

Considerando lo expuesto, se recomienda realizar el cargue de los actos administrativos motivados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha de las peticiones: 2176212023, 2316282023, 2323742023, 2334312023, 2358462023 y 2367462023¹², con el fin de lograr un cierre adecuado de aquellos casos en los que se presenta desistimiento tácito por

¹² Informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, correspondiente al mes de junio de 2023.



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

parte del peticionario y de habilitar la posibilidad para el ciudadano de interponer recurso de reposición contra el acto administrativo mediante el cual se decreta el desistimiento.

Adicionalmente, se revisó el cumplimiento de lo estipulado en el artículo 3° del Decreto Distrital No. 371 de 2010¹³ a través de la verificación del cargue de los informes tanto en la sede electrónica del Instituto (*Menú transparencia y acceso a la información pública*) como en la web de la veeduría; en función de esto, se solicitó a los apoyos del proceso los soportes sobre el respectivo cargue, evidenciándose así el cumplimiento de las actividades normadas para el periodo en estudio.

Imagen 25. Tomada de la sede electrónica del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal

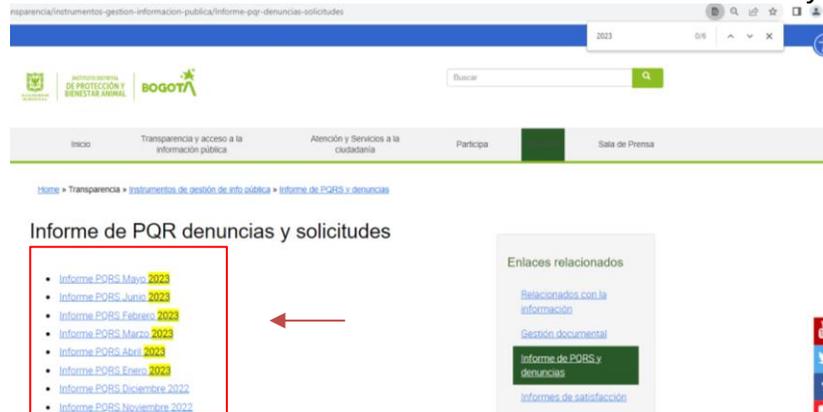


Imagen 26. Tomada del reporte efectuado sobre el cargue de los informes mensuales de las PQRSD en la web de la Veeduría Distrital

Enero	Febrero
Marzo	Abril

¹³ Decreto Distrital No. 371 de 2010 - artículo 3° inciso tercero: “Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, 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”.



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

Mayo

Junio

De la información suministrada en los informes publicados en la sede electrónica, se recopilaron los siguientes datos respecto de los casos cerrados fuera de términos de ley y las peticiones vencidas sin respuesta en relación con cada uno de los meses del primer semestre de 2023:

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Vencidos	0	0	1	0	0	0
Gestión extemporánea	43	11	23	48	7	21
Total	43	11	24	48	7	21

Elaboración propia

Se recomienda revisar la información reportada en el informe del mes de abril en cuanto a las peticiones con gestión extemporánea:



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

Imagen 27. Tomada del informe de gestión de PQRSD de abril publicado en la sede electrónica



INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

ABRIL 2023

AREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El siguiente informe se presenta con el fin de realizar seguimiento a la oportunidad de los derechos de petición interpuestos por la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención del INSTITUTO.

Fecha de corte: 30 de abril de 2023

Resumen del 01 de enero al 30 de abril de 2023:

Durante el periodo del 01 de enero al 30 de abril de 2023, se han recibido un total de 4.289 derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados 3.395, se realizaron 177 traslados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se hicieron un total de 197 ampliaciones y se encuentran en trámite 520 peticiones.

Cerrados fuera de términos de Ley 47 de las cuales a una corresponden a los meses de marzo y abril 2023.

Informe detallado PQRS abril 2023

Indicador de Gestión: 98%

A continuación, se relacionan los derechos de petición recibidos desde el 01 de abril al 31 de abril 2023, a través de los diferentes canales:

Total, mes de abril de 2023: 1.018

Cerrados: 438

Traslados: 32

Ampliaciones: 28

En trámite: 520

Vencidas: 0

Fuera de término: 48 peticiones

Tiempo promedio de respuesta: 13 días hábiles para el mes de abril de 2023.

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 parágrafo único que: *“cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”*.

En consideración de lo descrito, se evidenció discrepancia entre los datos reportados en los Informes mensuales de PQRSD publicados en la sede electrónica del Instituto 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; en este sentido, se solicitó información al apoyo del proceso, el cual indico que, existe diferencia en los datos dispuestos en los informes mencionados dados los días que toma la radicación de las peticiones en el sistema de Bogotá Te Escucha; adicionalmente, en marzo de 2023, se presentó duplicidad de algunas peticiones, lo cual fue informado por parte de Instituto al gestor del sistema de información – Bogotá Te Escucha, lo que genero incremento en el porcentaje de divergencia de los datos comunicados.

Como punto adicional se solicitaron los soportes del ejercicio que se está realizando referente a la interoperabilidad del Sistema Bogotá Te Escucha, con AzDigital y conforme a lo mencionado con precedencia, se recomienda continuar con las actividades que propenden por la interoperabilidad del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones: Bogotá Te Escucha y AZDigital, con el fin de contar con un único reporte y evitar diferencias en los datos reportados.

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



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 arreglo de lo preceptuado en la norma de la referencia y bajo el entendido que es de obligatorio cumplimiento por parte del Instituto 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.

Con el objeto de cumplir los términos dispuestos en la Ley 1755 de 2015¹⁴, el grupo de Atención al Ciudadano semanalmente envía un reporte en formato Excel a los apoyos 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, se verificó el cargue de los datos mensuales de las PQRSD en el botón "*Reporte diario de gestión*" de la sede electrónica; no obstante, no se encontró dicho acceso en la plataforma, en este sentido se recomienda realizar las actividades necesarias para la incorporación del botón mencionado.

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

Dentro de las herramientas brindadas por el Distrito para la administración de las PQRSD, se encuentra el Tablero de Control Ciudadano, el cual permite analizar los datos de las peticiones ciudadanas, 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:

<https://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co:445/>

¹⁴ ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.



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

Imagen 28. Imagen tomada del Tablero de control de la Veeduría Distrital. Periodo: enero–junio 2023



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 2022 y 2023 respectivamente:

- **Primer semestre 2022:**

Tipo de requerimiento	Meses					
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Denuncia por actos de corrupción	2	3	2	2	2	0
Derecho de petición de interés general	36	35	27	18	30	12
Derecho de petición de interés particular	566	599	722	524	687	762
Consulta	11	10	2	3	2	4
Queja	22	20	15	5	9	6
Reclamo	21	13	24	18	14	16
Solicitud de acceso a la información	74	100	120	99	106	99
Solicitud de copia	0	0	0	0	1	0
Sugerencia	0	0	0	0	0	0
Total:	732	780	912	669	851	899

Elaboración propia

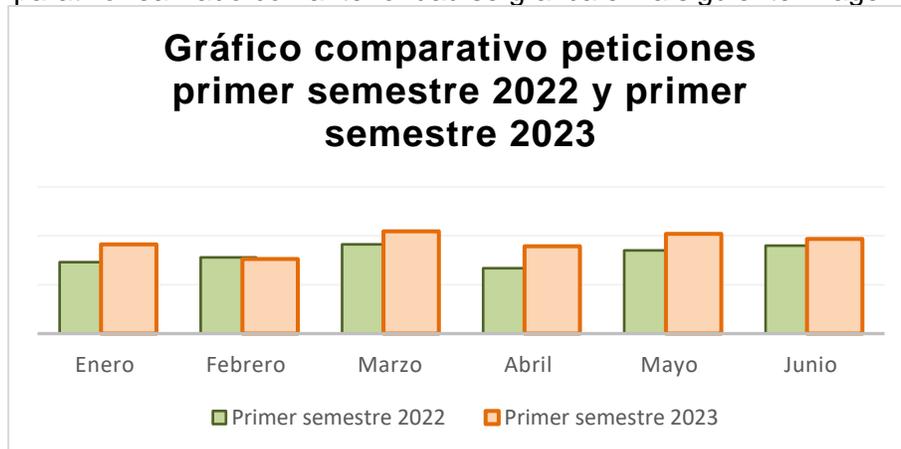
- **Primer semestre 2023:**



Tipo de requerimiento	Meses					
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Denuncia por actos de corrupción	0	1	0	1	0	3
Derecho de petición de interés general	12	11	7	12	16	8
Derecho de petición de interés particular	756	655	916	795	878	813
Consulta	4	0	1	1	1	20
Queja	3	3	1	0	2	6
Reclamo	12	12	22	16	14	16
Solicitud de acceso a la información	127	83	99	67	110	103
Solicitud de copia	0	0	0	1	0	0
Sugerencia	0	0	1	0	0	0
Total:	914	765	1047	893	1021	969

Elaboración propia

El análisis comparativo realizado con anterioridad se grafica en la siguiente imagen:



Elaboración propia

De igual manera, gracias a las facilidades que brinda la herramienta “Tablero de control”, se ilustra a continuación la oportunidad de respuesta del Instituto:



Imagen 29. Imagen tomada del Tablero de control de la Veeduría Distrital. Periodo: enero–junio 2023



Conforme a la imagen precedente se observó que, el periodo de respuesta por parte de la Entidad es en promedio de trece (13) días.

6. Verificación del cumplimiento de lo establecido en el Plan Operativo Anual – POA, para la meta 6 “Realizar 1 diagnóstico de fortalecimiento institucional que cumpla con las necesidades de los procesos transversales del IDPYVA” correspondiente al proceso de Atención al ciudadano.

Imagen 30. Tomada del seguimiento al POA – 2023 con corte a junio de 2023

PROCESO	POND. META	Nombre del Indicador	Objetivo del Indicador	COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR						
				JUNIO				ANUAL		
				Prog	Ejec.	% Ejec	Análisis/Interpretación de Resultados del Indicador	Prog	Ejec	% Ejec
Atención al ciudadano	50,00%	PQRSD resueltos en terminos	Identificar la oportunidad de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias - PQRSD, en cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes	90%	98%	108,89%	Durante el mes de junio, el Instituto recibió 1.011 peticiones, se gestionaron extemporaneamente 21 peticiones, dando como resultado un indicador de gestión del 98%. La Subdirección de Gestión Corporativa respondió oportunamente los derechos de petición en un 99%.	90%	95,60%	106,22%
Atención al ciudadano	25,00%	Calidad del servicio	El objetivo del indicador es medir la calidad del servicio que es prestado a la ciudadanía en los canales de atención habilitados por el IDPYVA mediante la autoevaluación de ciudadano incognito y evaluación individual aleatoria	95%	86%	89,47%	Durante el mes de junio, se realiza seguimiento al canal telefónico, evidenciando que se debe fortalecer la atención por parte de los servidores dado que no cumplen con los protocolos de atención ni tiempos de llamada. Por lo que se realizan las recomendaciones pertinentes para el mejoramiento continuo en la prestación del servicio.	95%	94,75%	99,74%
Atención al ciudadano	25,00%	Percepción de la satisfacción ciudadana	El objetivo del indicador es medir el número la percepción de la satisfacción de los ciudadanos que acuden al Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, a solicitar los servicios o interponer peticiones.	85%	76%	89,41%	Durante el mes de junio, el principal motivo de insatisfacción de los ciudadanos es la falta de atención, teniendo en cuenta que en las respuestas se mencionan fechas para su atención y no se cumplen. Durante el mes de junio los ciudadanos manifestaron su insatisfacción con las líneas telefónicas para atención (tanto PBX como Línea de Maltrato), puesto que no se responden a pesar de diferentes intentos.	85%	67,80%	79,76%

Conforme a la imagen precedente, se recomienda reforzar el manejo que se da a las peticiones que se reciben por medio del canal telefónico, con el propósito de cumplir con protocolos de atención dispuestos en los procedimientos del IDPYBA; asimismo, se sugiere ejercer las acciones necesarias para incrementar el porcentaje de satisfacción ciudadana.

7. Seguimiento al plan de mejoramiento PQRS.



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

Bajo la relevancia que revisten las actividades descritas en el plan de mejoramiento, por parte de Control Interno en la vigencia 2023 - julio, se realizó seguimiento a las tareas formuladas; con fundamento en esto, se enuncian algunas de las recomendaciones producidas:

- Conforme a las evidencias adjuntas y a lo descrito por los apoyos de la Subdirección de Atención a la Fauna y de la Subdirección de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento, se evidenció lo siguiente:

En primer lugar, respecto de los soportes adjuntos por la Subdirección de Atención a la Fauna y de acuerdo con lo descrito por los apoyos del proceso, se evidenció que frente a los meses de febrero y marzo no se ejecutó en su totalidad la acción formulada; por su parte, en abril, se observaron correos de envío de alertas; no obstante, dentro de los mismos se reporta que el periodo de seguimiento se realizó con corte al 19 y 26 de abril; en este sentido, se recuerda la importancia de cumplir a cabalidad los tiempos formulados para la ejecución de los monitoreos. Asimismo, en el mes de abril solo se adjuntaron los pantallazos diarios vía WhatsApp enunciados como seguimiento de la última semana.

En mayo se observó cumplimiento de la actividad; mientras que, en junio, se identificó ausencia de algunos de los soportes; conforme a esto, y resaltando la recomendación realizada por el apoyo de Servicio al Ciudadano, se recuerda la importancia de cumplir con lo dispuesto por el mismo proceso como actividad de seguimiento. Además, se enfatiza sobre la importancia de radicar en tiempo las respuestas, dado que lo mismo repercute en el cumplimiento de los términos establecidos por la norma.

Conforme a lo expuesto en el Comité Directivo del 11 de julio de 2023, se constató un incremento de las peticiones reportadas con respuesta extemporánea; se recomienda revisar el acatamiento total de la actividad formulada y en caso de ser necesario, la utilidad de la misma.

En cuanto a los soportes allegados por la Subdirección de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento, se corroboró el cumplimiento de la actividad de reporte semanal desde el mes de febrero.

- De acuerdo con las evidencias aportadas por el proceso y conforme a lo descrito por este, se evidenció cumplimiento de la acción formulada a través de:

Fecha: 13 de febrero de 2023, consolidación de la metodología para el desarrollo del plan de contingencia - trámite de las PQRSD.

Fecha: 3 de marzo de 2023, plan de contingencia alterno para reasignar y atender peticiones, debido a problemas con el correo institucional.

Fecha: 24 de marzo de 2023, mesa de trabajo para realizar la actualización de los formatos de respuesta del Escuadrón Anticrueldad.

Fecha: 21 de abril de 2023, designación de los equipos de trabajo para la proyección, revisión y aprobación de respuestas durante el plan de contingencia, así como el apoyo para el trámite de finalización y cierre.

Se recomienda, dada la conveniencia de la actividad formulada, continuar con su ejecución como se ha venido realizando.

- De acuerdo con los soportes remitidos, se evidenció el listado de asistencia de la reunión citada por el apoyo del proceso, en la que se observó el registro de treinta y dos personas (13 de abril de 2023); se recomienda, para próximos seguimientos, adjuntar las actas de reunión, dado que las mismas soportan el cumplimiento de la actividad y permiten verificar los temas que se desarrollan.



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 adjuntó acta de reunión del primero de febrero de 2023 - asunto: fortalecimiento conocimiento y asignación de las PQRSD.

Se adjuntó acta de reunión del 13 de marzo de 2023 – asunto: Inducción procedimiento de gestión de PQRSD. (no se encuentra el cuerpo del acta, únicamente el listado de asistencia).

- Teniendo en cuenta que la actividad se encuentra enfocada en realizar capacitaciones sobre el manejo de los sistemas de Gestión de PQRSD, se evidenciaron los listados de asistencia del 14 y 16 de febrero que respaldan el cumplimiento de la acción; se recomienda, para próximos seguimientos, adjuntar las actas de reunión, dado que las mismas soportan el cumplimiento de la actividad y permiten verificar los temas que se desarrollan.
- Dada la observación realizada en el seguimiento por parte del apoyo de servicio al ciudadano y la importancia que reviste la integración del sistema, se recomienda realizar la actividad de seguimiento a la integración entre Az Digital y Bogotá te Escucha con mayor frecuencia y aportar los soportes de cumplimiento dispuestos por el proceso: actas/ listados de asistencia/ presentaciones.
- Se observó cumplimiento de la acción formulada a través del monitoreo realizado por el apoyo de servicio a la ciudadanía, mediante las actas que constatan las visitas realizadas en la red CADE en donde se efectuó la verificación de conocimientos y de aplicación de protocolos de atención. Respecto de la observación citada por el apoyo de servicio a la ciudadanía, se recomienda continuar con el seguimiento llevado a cabo sobre el canal de atención telefónico, con el fin de identificar los puntos de mejora.
- Bajo el entendido que como evidencia de cumplimiento se dispuso la herramienta para aplicar una evaluación interna a la calidad de las respuestas emitidas por el Instituto que permita identificar situaciones a mejorar para incrementar la satisfacción ciudadana y disminuir los reprocesos, se recomienda aportar la misma como sustento del cumplimiento de esta y para próximos seguimientos, los informes sobre sus resultados.
- De acuerdo con las evidencias aportadas por el proceso y conforme a lo descrito por este, se evidenció cumplimiento de la acción formulada a través de:
Reunión del 20 de abril de 2023 – jornada de capacitación para el grupo de atención al ciudadano. Se recomienda, para próximos seguimientos, adjuntar las actas de reunión, dado que las mismas soportan el cumplimiento de la actividad y permiten verificar los temas que se desarrollan (únicamente se adjuntó el listado de asistencia).
Reunión del 9 de mayo - mesa de trabajo de articulación servicio al ciudadano y programas de atención a casos de maltrato animal y traslados de la SAF.
Reunión del 10 de mayo - capacitación de competencias de la Oficina de Control Interno Disciplinario, y asignación de quejas – se recomienda para próximos seguimientos entregar diligenciado el listado de asistencia.
Reunión del 11 de mayo - capacitación de competencias del Consultorio Jurídico, a los colaboradores del equipo de servicio al ciudadano; se recomienda usar los formatos dispuestos en el Listado Maestro de Documentos.
Se recomienda, dada la conveniencia de la actividad formulada, continuar con su ejecución como se ha venido realizando.



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 importante mencionar que, dicho seguimiento se encuentra publicado en la sede electrónica del Instituto, en el menú de transparencia y acceso a la información pública, ítem: 4.7.5 “Planes de mejoramiento”.

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

Control Interno verificó el cargue de los informes mensuales con la información correspondiente a los meses del primer semestre de 2023 en la sede electrónica del Instituto como se ilustra en la siguiente imagen:

Imagen 31. Imagen tomada de la sede electrónica del IDPYBA

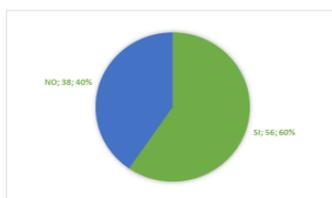


Adicionalmente, se analizaron los datos suministrados en el informe de satisfacción del mes de junio de 2023; evidenciando lo siguiente:

De acuerdo con lo reportado, durante el mes de junio de 2023, se encuestó el servicio prestado a 99 ciudadanos que recibieron atención a través de los diferentes medios de interacción con los que cuenta en Instituto; de lo anterior, se obtuvo un porcentaje equivalente al 76% de satisfacción, bajo los resultados que se ilustran a continuación:

Imagen 32. Imagen tomada del informe de satisfacción ciudadana – junio 2023

5.2.5 ¿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, la información dada a través de los canales de consulta respondieron a sus necesidades dando como resultado: un 60% (56) Indicaron SI y un 40% (38) NO.

El porcentaje de personas que se encuentran insatisfechas manifiestan inconformidad con el tiempo de gestión de las peticiones realizadas por los ciudadanos y el tiempo de respuesta a las mismas.

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



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

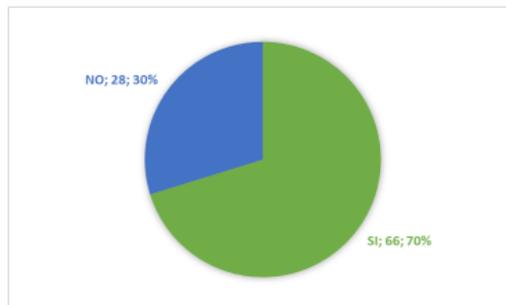


INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

obtenidos respecto de la suficiencia de la información suministrada; en este sentido, los ciudadanos se manifestaron de la siguiente manera: el 60% (56 personas) indicaron encontrarse conformes; mientras que, el 40% (38 persona) expresaron inconformidad. De lo anterior, se argumenta en el informe que, el porcentaje de personas inconformes surge del tiempo de gestión y respuesta de las peticiones allegadas.

Imagen 33. Imagen tomada del informe de satisfacción ciudadana – junio 2023

5.2.6 ¿Le parece confiable la información suministrada?



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

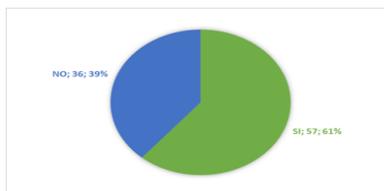
De los 99 ciudadanos solo 94 indicaron que SI le es confiable la información recibida en un 70% (66) y el 30% (15) indicaron que NO.

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.

Considerando la información relacionada con anterioridad, se recomienda mayor claridad en el análisis que se realiza sobre los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción, dado que la premisa: “De los 99 ciudadanos solo 94 indicaron que SI le es confiable la información recibida en un 70% (66) y el 30% (15) indicaron que NO”, no es de fácil comprensión.

Imagen 34. Imagen tomada del informe de satisfacción ciudadana – junio 2023

5.2.7. ¿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 los 99 ciudadanos que diligenciaron la encuesta, 93 dieron su opinión dando como resultado que el 61%(57) indicaron que SI es razonable el tiempo para dar respuesta y el 39% (36) 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 requieren atención inmediata (Línea 123 y 018000115161).

Así mismo, la atención telefónica 6477117 para agendamiento de turnos de esterilización está sujeta al número de cupos habilitados por mes por localidad, los cuales están disponibles a partir del día 23 de cada mes y son limitados.

Así mismo, los miércoles de cada semana se habilitan turnos de esterilización para la Unidad de Cuidado Animal.

No obstante, si el ciudadano requiere radicar su petición a través de línea Fija 6477117, la misma se recibe, se radica y asigna al área que corresponde de acuerdo con sus competencias.

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.

Los ciudadanos dan a conocer su información por el tiempo de gestión y el protocolo para instaurar un PQRS.

El análisis realizado por los apoyos del proceso de atención al ciudadano en cuanto al tiempo de espera para la atención de las solicitudes, se efectuó en función al canal de interacción utilizado; en



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

este sentido, los resultados fueron: el 61% (57 personas) manifestaron conformidad; mientras que, el 39% (36 personas) indicaron estar inconformes.

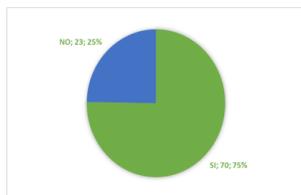
En este orden de ideas, por parte de los colaboradores se colige que dichos resultados se deben a los siguientes factores:

- 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 (Línea 123 y 018000115161).
- La atención telefónica (6477117) dispuesta para el agendamiento de turnos 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.

Además, 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 2023:

Imagen 35. Imagen tomada del informe de satisfacción ciudadana – junio 2023

5.2.8. ¿La resultó fácil entender el contenido de la información suministrada?



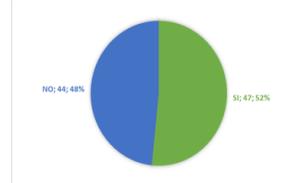
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Los 99 ciudadanos encuestados, 93 indicaron con un 75 % (70) que SI fue suministrada la información en un lenguaje claro y un 25% (22) indicaron NO.

Los ciudadanos que indicaron que no les fue fácil entender la información suministrada, expresan inconformidad frente al tiempo de gestión de las solicitudes de las diferentes PQRS y el protocolo de atención telefónico y virtual frente a diferentes denuncias.

Imagen 36. Imagen tomada del informe de satisfacción ciudadana – junio 2023

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



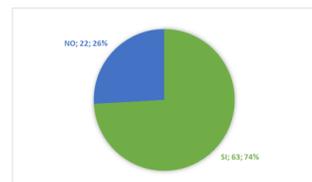
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Los 99 ciudadanos encuestados, 91 de ellos dieron su opinión frente a la pregunta formulada y se obtuvo que un 52% (47) indicaron que SI es fácil acceder a la información y un 48% (44) indicaron NO.

Los ciudadanos que indicaron inconformidad con el tiempo de gestión y respuesta frente a sus denuncias.

Imagen 37. Imagen tomada del informe de satisfacción ciudadana – junio 2023

5.3.1 El lenguaje era fácil de comprender



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

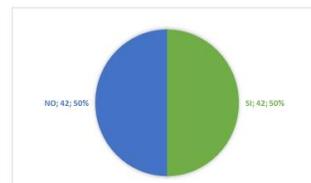
De los 99 ciudadanos que diligenciaron la encuesta solo 85 de ellos indicaron que el lenguaje utilizado SI fue fácil de comprender un 74% (63) y un 26% (22) indicaron que NO.

Los ciudadanos que indicaron estar insatisfechos resaltaron falta de celeridad frente a las diferentes denuncias (maltrato, abandono, urgencias y atención medico veterinaria) mecanismos de respuesta más ágiles y seguimiento a las solicitudes.

5.3.2 La información estaba clara

Imagen 38. Imagen tomada del informe de satisfacción ciudadana – junio 2023

5.3.3 Respondía su necesidad de fondo



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Los 99 ciudadanos que respondieron la encuesta solo 84 dieron su opinión frente a la pregunta formulada y se obtuvo que un 50% (42) indicaron que su petición fue respondida de fondo y un 50% (42) indicaron NO obtuvieron respuesta de fondo.

Los ciudadanos que indicaron estar insatisfechos resaltaron inconformidad frente al tiempo de gestión de las solicitudes, la respuesta y el protocolo de atención ante las denuncias.

Elaboración propia

Si bien se evidenció 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



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

durante junio de 2023 equivalente al 76%, 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.

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

Con fundamento en la búsqueda de la dinamización del dialogo entre la entidad y los ciudadanos, se verificó el cumplimiento de los compromisos que, en ejercicio de la participación ciudadana, adquirió el Instituto en la vigencia estudiada y que se encuentran condensados en la herramienta distrital “Colibrí”.

Sobre lo anterior, en el informe inmediatamente anterior, dada la ausencia de información cargada en la herramienta sobre el periodo estudiado, se registró el resultado de la reunión del 13 de abril que se realizó con el grupo de participación de la Subdirección de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento en la que se precisaron los siguientes puntos:

- Se informó que, después de un estudio que se realizó en mayo de 2022, se identificó que, en comparación con otras entidades del sector ambiente, el Instituto contaba con mayor cantidad de compromisos adquiridos; conforme a esto, se procedió a verificar la metodología establecida por la Veeduría y de acuerdo con esta, se registran los compromisos pactados por la Entidad y la ciudadanía en el marco de la audiencia de rendición de cuentas y en la estrategia diálogos -zoolidarios-.
- Aunado a lo descrito, se comunicó a Control Interno que, los soportes del cumplimiento de los compromisos diferentes a los adquiridos en el ejercicio de rendición de cuentas y en los diálogos -zoolidarios-, se documentan en los seguimientos que se realizan al Plan Operativo Anual; además, la información referente a las Instancias de Coordinación en cumplimiento del artículo 11 de la Resolución 233 de 2018, se encuentra en el Menú de Transparencia y Acceso a la Información – ítem 11.

Adicionalmente, para el presente informe se verificaron los compromisos cargados a junio de 2023, evidenciando que, desde abril de 2022, no se han realizado cargues de información correspondientes a los compromisos que suscribe la entidad con las comunidades en espacios de participación ciudadana; en este sentido, se recomienda documentar o generar trazabilidad sobre las mesas de trabajo en las que se establece que compromisos se van a subir a la herramienta distrital Colibrí.

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

En lo que respecta a la Norma Técnica Colombiana 6047 de 2013, la cual establece los criterios generales de accesibilidad en los puntos presenciales destinados a brindar atención a los ciudadanos; se revisó por parte de Control Interno, junto con los contratistas que apoyan dichos temas, algunos de los puntos exigidos por la norma en la Unidad de Cuidado Animal – UCA.

En consideración de lo mencionado, se revisó la matriz de diagrama de zonas, señalización y baños. Respecto de la matriz de diagrama de zonas, es pertinente mencionar que, dentro de la tabla que



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 cita a continuación, no se especificaron los siguientes ítems, teniendo en cuenta que no aplican de acuerdo con la estructura de la UCA: áreas de asientos reservadas para usuarios de sillas de ruedas, acceso a escenario y a bastidores, identificación de filas y de asientos, salas de conferencias y salas de reuniones, alumbrado en auditorios y teléfonos.

• **Diagrama de zonas:**

PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	ENTIDAD			ELABORADO
ELEMENTO: DIAGRAMA DE ZONAS Y REQUISITOS DE LOS ESPACIOS FÍSICOS DESTINADOS AL SERVICIO DEL CIUDANO	Instituto Distrital Protección y Bienestar Animal IDPYBA	de y		POR: Magda Adela Suarez Mora 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	La UCA no cuenta con recepción.
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?				La UCA no 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	La UCA no cuenta con vestíbulo, el personal de vigilancia y los contratistas ayudan a la ciudadanía a desplazarse el lugar requerido.
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	Se informa a la ciudadanía el canal de atención virtual.
¿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	No se cuenta con sala de espera o hall de filas.
¿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	No se cuenta con sala de espera o hall de filas.
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS				
¿Existen zonas para mejorar el servicio ciudadano?	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

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			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					
¿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	



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

¿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				
¿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	
¿La iluminación cumple con la legislación nacional?			X	
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	
¿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			



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

SERVICIOS GENERALES INTERNOS				Persisten algunos aspectos por mejorar, pero en esta revisión se evidenció mayor cumplimiento de la norma
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			
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:** dentro de la tabla que se cita a continuación, no se especificaron los siguientes ítems, teniendo en cuenta que no aplican de acuerdo con la estructura de la UCA: señalización braille, mapas de planos de piso táctiles e información audible.

PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	ENTIDAD			ELABORADO POR
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA			Magda Adela Suarez Mora
ELEMENTO: SEÑALIZACIÓN				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			



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

¿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			



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 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 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 realizada 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	
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			



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 mensajes de palabras individuales o grupos de palabras comienzan con mayúscula y continúen 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	



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 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	
¿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		



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 suministro de un sistema de escucha de ayuda?		X		
SÍMBOLO DE SORDERA E HIPOACUSIA O DIFICULTADES DE COMUNICACIÓN		X		
¿Este símbolo se centra dentro de un cuadrado que contiene una franja en diagonal y sobre ésta la imagen de una oreja humana?				
¿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		X		
¿Este símbolo contiene la imagen de una figura humana de perfil dando un paso con un bastón?				
¿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		



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 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?			
¿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:**

PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	ENTIDAD	ELABORADO POR
ELEMENTO: BAÑOS	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA	Magda Adela Suarez Mora María Fernanda Morales Rodríguez



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

ASPECTOS A CONTROLAR	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES
	SI	NO	N. A	
CARACTERÍSTICAS GENERALES				
¿Tienen las puertas un ancho no inferior libre de obstáculos de 80 cm?	X			
¿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		

Para la recolección de la información enunciada con anterioridad, se llevó a cabo una reunión en la Unidad de Cuidado Animal – UCA, el 29 de marzo de 2023, cuyo fin principal consistió en revisar el cumplimiento de los estándares dispuestos en la Norma Técnica.

Considerando lo anterior, se revisaron las matrices referentes a la accesibilidad en baños, diagramas de zonas y señalización. En este sentido, el primer aspecto verificado fue el buzón de sugerencias, que en visitas anteriores (septiembre de 2022) se había identificado y sobre el cual, en su momento, no se dio explicación de su manejo. Se observó, en la visita realizada el 29 de marzo, que el buzón se encontraba en el área de almacén, conforme a esto la profesional contratista que apoyo la visita, propuso ubicarlo nuevamente en la portería para que la ciudadanía tenga acceso al mismo.

De lo anterior, se recibió comunicado mediante correo electrónico el 4 de abril de 2023, en el que se señalaron por parte de la profesional contratista que apoyo la visita, los posibles lugares donde puede ubicarse el buzón en la Unidad de Cuidado Animal y se anexo la correspondiente solicitud, frente a este último documento se recomienda utilizar los formatos dispuestos en el listado maestro.



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

Aunado a lo descrito, por parte de Control Interno, se preguntó sobre los documentos que en visitas anteriores (septiembre de 2022) se habían observado dentro del buzón y con apoyo del grupo de archivo se informó que los mismos fueron revisados en noviembre 2022 y dado su contenido, fueron remitidos al área de Secretaria Distrital de Salud que se encuentra dentro de la Unidad de Cuidado Animal.

Además de lo anterior, respecto de las instalaciones, se realizó recorrido por el espacio de esparcimiento para los colaboradores y funcionarios de la Unidad (zona para tomar alimentos y recursos de almacenamiento para los objetos – lockers) las duchas, los lavamanos y el área de baños que se ofrecen a la ciudadanía en caso de requerirlos.

Continuando con la revisión de la matriz – *diagrama de zonas*, por parte de Control Interno se preguntó si se contaba con un cuarto de enfermería y la profesional contratista que acompañó la visita informó que, si bien no se cuenta con un área específica de enfermería, a lo largo de la Unidad se encuentra botiquines con los cuales se brindan los primeros auxilios en caso de requerirlos. Aunado a lo descrito, se comunicó que, dependiendo la gravedad del caso, muchas veces la atención se presta donde ocurren los hechos, lo anterior es reportado como accidente laboral al área de seguridad y salud en el trabajo, así la persona puede trasladarse y obtener atención médica.

Respecto de la señalización, se evidenció que la Unidad cuenta con diferentes marcaciones que ayudan a ubicar al personal dentro de las instalaciones, las cuales son visibles y algunas se soportan en imágenes graficas de apoyo visual; en este caso, no se cuenta con sistema de signos – braille.

Para finalizar, se informó que la atención primaria de los cuestionamientos de la ciudadanía frente a los servicios que presta el Instituto se realiza por el personal de seguridad y vigilancia y posteriormente se brinda información por parte de los contratistas. Conforme a lo anterior, se recomienda continuar con las acciones que permitan cumplir a cabalidad los estándares de accesibilidad dispuestos en la Norma Técnica.

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

En ejercicio del rol de acompañamiento que enviste a Control Interno, se realizan seguimientos a los ítems exigidos en la Resolución 1519 de 2020, los cuales se comunican a los apoyos de cada uno de los procesos que conforman en Instituto.

En este orden de ideas y conforme a lo dispuesto en la Circular 015 de 2017¹⁵, se empleó la herramienta *Tawdis*, obteniendo los resultados que se pueden apreciar siguiendo el enlace de acceso que se adjunta a continuación:

https://www.tawdis.net/detallemail?m=fb016aa3dc1d9eda8ba8a42b2a4e123a1cf3a563#_view_1.1.1.m <https://www.animalesbog.gov.co/> línea 155

En consideración de lo expuesto y dado el grado de tecnicidad de los resultados, se recomienda a las personas que apoyan el área de **Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**, revisar las observaciones expuestas en el enlace citado.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

¹⁵ <https://tic.bogota.gov.co/sites/default/files/marco-legal/Circular015de2017-2-2017-10963.pdf>



Una vez realizado el seguimiento a las actividades efectuadas por los apoyos del proceso de atención al ciudadano, Control Interno enfatiza sobre los siguientes puntos:

- Se recomienda tener en cuenta los lineamientos dispuestos en la *Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional*, dado que a través de esta se estructuran los roles y responsabilidades en materia del control de la gestión en los momentos del diálogo social de las entidades públicas.
- Se recomienda revisar la información cargada en punto 11 del Menú de Transparencia y Acceso a la Información, teniendo en cuenta que en el acceso “Instancias de Coordinación en cumplimiento del artículo 11 de la resolución 233 de 2018”, específicamente en el Plan de Acción CDPYBA 2023, se encuentra información que se entiende corresponde al 2022 y no al 2023.
- Bajo el entendido que las sedes electrónicas de las entidades públicas funcionan 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.

En cuanto al Menú Participa, se recomienda tener en cuenta los *Lineamientos para publicar información en el Menú Participa sobre participación ciudadana en la gestión pública - Versión 1*, en los que se dispone la obligatoriedad de publicar la información sobre los espacios, mecanismos y acciones que coadyuvan a la participación ciudadana en el ciclo de la gestión pública. Además, se sugiere que dentro del calendario dispuesto en el punto de “*Rendición de Cuentas*”, se plasme la información de las fechas establecidas en la estrategia de rendición de cuentas para las audiencias públicas, así como las fechas de interés a la comunidad presentes en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Adicionalmente, se recomienda cumplir con lo dispuesto en las Directivas expedidas por los órganos de control en las cuales se exhorta a las entidades públicas a diligenciar el Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA); esto conforme a lo preceptuado a través de la Directiva 011 de 2023 de la Procuraduría General de la Nación¹⁶.

- Con base en el estudio realizado de las PQRSD allegadas en el primer semestre de la vigencia – 2023 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.
- Se sugiere acoger la recomendación realizada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio referente a la gestión que se requiere cuando, dentro del trámite de la petición, se solicita por parte de la entidad la ampliación de la queja; en este caso, debe ceñirse a lo preceptuado por el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011.

¹⁶ <https://www.procuraduria.gov.co/Documents/Agosto%20de%202023/DIRECTIVA%20011%20DE%202023.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

Además, de acuerdo con lo establecido en la Circular 001 de 2021 de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, se recomienda realizar el cargue del acto administrativo motivado al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, con el fin de lograr un cierre adecuado de aquellos casos en los que se presenta desistimiento tácito por parte del peticionario y de habilitar la posibilidad para el ciudadano de interponer recurso de reposición contra el acto administrativo mediante el cual se decreta el desistimiento.

Lo descrito con precedencia se fundamenta en que, de acuerdo con la información brindada, en el mes de junio de 2023 se contaba con 6 peticiones pendientes por cargue del acto administrativo motivado.

- 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 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”*.
- Se recomienda continuar con las actividades que propenden por la interoperabilidad del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones: Bogotá Te Escucha y AzDigital, con el fin de contar con un único reporte y evitar diferencias en los datos reportados.
- Se recomienda brindar mayor claridad en los informes estadísticos mensuales de PQRSD cargados en la Sede Electrónica del Instituto, en el entendido que se están utilizando dos términos con el mismo fin cuando se quiere hacer referencia a las peticiones a las que se le da respuesta dentro del mes, pero la misma es extemporánea de acuerdo con los términos de Ley.
- Frente al botón *“Reporte diario de gestión”* de la sede electrónica, se recomienda realizar las actividades necesarias para la reincorporación del botón mencionado.
- Considerando el efectivo control que se obtiene gracias al reporte semanal que realiza el grupo de Atención al Ciudadano a los apoyos 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, con el fin de lograr mitigar el riesgo presente frente al vencimiento o expiración de los términos de respuesta exigidos por ley.
- Con fundamento en los resultados del seguimiento al POA con corte a junio de 2023, se recomienda reforzar el manejo que se da a las peticiones que se reciben por medio del canal telefónico, con el propósito de cumplir con protocolos de atención dispuestos en los procedimientos del IDPYBA; asimismo, se sugiere ejercer las acciones necesarias para incrementar el porcentaje de satisfacción ciudadana.
- Si bien se evidenció 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, con el fin de generar estrategias



PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



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 el uso que se le está dando a la herramienta Distrital *Colibrí*, respecto del cargue de los compromisos que se adquieren en ejercicio de redición de cuentas y diálogos, se recomienda documentar o generar trazabilidad sobre las mesas de trabajo en las que se establece que compromisos se van a subir a la herramienta.
- Dada la importancia que reviste el cumplimiento de la Norma Técnica 6047 de 2013, respecto de los estándares de accesibilidad de los espacios físicos en los cuales se brinda atención a los ciudadanos, se recomienda hacer seguimiento a los mismos y procurar por su íntegro cumplimiento.

AUDITORES

CLAUDIA PATRICIA GUERRERO CHAPARRO
Asesora de Control Interno

MARÍA FERNANDA MORALES RODRÍGUEZ
Abogada contratista de Control Interno