



INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

Versión:  
Fecha:

<b>Proceso/ Subproceso Auditado</b>	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
<b>Objetivo del Proceso</b>	<b>Atención de derechos de petición</b>		
<b>Auditor:</b>	<b>Claudia Patricia Guerrero Chaparro</b>	<b>Lider de proceso Auditado</b>	<b>EDGAR PINTOR (Subdirector Corporativo), NATALIA RONCANCIO (Lider Atención al Ciudadano)</b>
<b>Objetivo de la Auditoría</b>	El objetivo de la auditoria es la verificación del cumplimiento de la normatividad en la prestación de los servicios en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de		
<b>Alcance de la Auditoría</b>	El alcance de la auditoria se realiza a los procesos durante el periodo enero y febrero de 2018, esta auditoría tendrá en cuenta el cumplimiento de algunas normas		

Ítem	Oportunidad de Mejora /hallazgo	Riesgo Identificado	Acción	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Estado	Fecha de Seguimiento	Observación
1	Oportunidad en la respuestas a los derechos de petición	No cumplimiento con los términos establecidos en la ley	Elaborar el Manual de Derechos de Petición del IDPYBA, crear los procedimientos o protocolos.	2 de mayo de 2018 28 de mayo	31 de mayo de 2018	Subdirección Corporativa, Jurídica y Atención al Ciudadano  Circular 009 de 2018 - Directrices ejercicio Derecho de Petición ante el IDPYBA	En Construcción  Socializada el 29 de mayo de 2018	31/05/2018	Se esta trabajando con la Oficina Asesora Jurídica del IDPYBA. Con fecha 29 de mayo de 2018, se expidió la Circular 009 de 2018, en la cual se imparten directrices del ejercicio del derecho de petición en el IDPYBA
			Involucrar y capacitar a todos los servidores que participan en el proceso de respuestas a Derechos de Petición con el fin de que gestionen la contestación oportuna.	Abril	Diciembre de 2018	Jurídica	Se realizó el 14 de marzo y el 24 de abril de 2018	30/04/2018	Se realizaron dos capacitaciones desde el área de jurídica sobre derechos de petición en el auditorio del IDPYBA
			Establecer un plan de choque, para dar respuesta a los derechos de petición sin respuesta y fuera de término	16 de abril de 2018	17 de mayo de 2018	Natalia Roncancio	En Desarrollo		Se reciben vía email 4 informes de abril y 4 de mayo de 2018 por parte de Atención al Ciudadano donde

			Seguimiento semanal del comportamiento de las respuestas a los derechos de petición	Marzo	Permanente Con corte a 28 de mayo de 2018 se encuentran 25 Derechos de Petición sin respuesta Fuera de Término.	Natalia Roncancio	En Desarrollo	30/04/2018 y 31/05/2018	al Ciudadano donde se solicitó por la OCI ampliar el plazo del plan de contingencia pues al 28 de mayo de 2018 se encuentran 25 (0.07 %) sin respuesta fuera de términos de Ley. A partir del 20 de abril de 2018 se dio inicio a la radicación de documentos a través del sistema AZDigital.
2	Evaluar el riesgo y establecer los controles que permita la contestación de los derechos de petición a los usuarios en el 100% incluyendo las recibidas por correo electrónico, el Sistema de PQR y presenciales, dentro de los términos de ley	No se han identificado los riesgos del proceso	Construcción de matriz de riesgos de PQRS	Abril		Subdirección Corporativa, Jurídica y Atención al Ciudadano	En Construcción	31/05/2018	Estan en el proceso de identificación pero no se tiene mapa de riesgos por proceso e institucional
3	Verificar los requerimientos de la Ley 1712 de 2014, relacionado con la información que las entidades deben publicar en la página web, en razón a la construcción de la página WEB del IDPYBA	Incumplimiento a la Ley de Transparencia y acceso a la información	Presentar y publicar la página y subir la documentación solicitada en la Ley 1712 de 2014	Abril		Equipo Directivo	En Construcción	31/05/2018	No se tiene la página web del Instituto, se ha recomendado a la administración la presentación de la página para dar cumplimiento a la normatividad de transparencia de la información, en los Informes de PQRS, Decreto 371 de 2010, Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Fecha de Ejecución de la Auditoría :	Febrero y marzo 2018	Fecha de Elaboración del plan:	mar-18	Fecha de presentación del plan:	mar-18	Fecha de Seguimiento:	31/05/2018
--------------------------------------	----------------------	--------------------------------	--------	---------------------------------	--------	-----------------------	------------

Firma Seguimiento por parte de Control Interno:

