

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN		
	INFORME DE AUDITORIA		
	Código: PV01-PRO2-F04	Versión	

PROCESO AUDITADO 2019
Todos los procesos
OBJETIVO DE LA AUDITORIA:
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 2011, con el fin de prever los posibles riesgos que pueden impedir el cumplimiento de los objetivos institucionales, dando las recomendaciones para el mejoramiento de los procesos.
ALCANCE DE LA AUDITORIA:
El alcance de la auditoria se realiza a los procesos durante el segundo semestre de 2019, esta auditoría tendrá en cuenta el cumplimiento de algunas normas como, leyes 1474 de 2011, 1712 de 2014 1755 de 2015; Decretos 019 de 2012, y 1604 de 2013, entre otras.
MUESTRA Y CRITERIOS:
La muestra tenida en cuenta para este informe es el contemplado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, relacionado con aplicación de las normas en la prestación de servicio y demás normas antes mencionadas, en los criterios definidos por las normas y el documento <i>“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.”</i>
METODOLOGIA:
Como metodología para la elaboración de este informe, se revisaron los informes que se encuentran en la página web como resultado de las respuestas del SDQS, y la base de datos manejada por atención al ciudadano sobre los derechos de petición que se reciben en el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal; la verificación selectiva de los ítems de la matriz relacionado con requerimiento de la Ley 1712 de 2014 y su Decreto reglamentario (Decreto 103 de 2015).
DESARROLLO DE LA AUDITORIA
En desarrollo de la auditoría se revisará el cumplimiento de lo establecido por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que señala: <i>“Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. <u>Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012.</u> En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos</i>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL</small>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN		
	INFORME DE AUDITORIA		
	Código: PV01-PRO2-F04	Versión	

que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

El Instituto de Protección y Bienestar Animal tiene el link de contáctenos- formularios de PQRSD <https://bogota.gov.co/sdqsl/>, desde aquí el usuario puede ingresar las sugerencias, quejas y reclamos, *así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.*

En el Instituto de Protección y Bienestar Animal, Atención al Ciudadano depende de la Subdirección Corporativa, la cual cuenta con los espacios y señalización, para la atención de la Ciudadanía.

Atención al Ciudadano a cargo de la Subdirección de Gestión Corporativa, se encarga de administrar el aplicativo de las sugerencias, quejas, solicitudes y reclamos y de llevar el control de los términos de acuerdo con lo consagrado por la Ley 1755 de 2015 y de los procedimientos internos que ha implementado el Instituto.

Realiza seguimiento permanente en el aplicativo verificando el cumplimiento de los tiempos de respuesta y realizando las solicitudes de aquellas que se encuentran por vencer hasta que se encuentre cerrada. Igualmente realiza los informes mensuales que son enviados a los responsables de procesos y publicados en la página web, evidenciado en el mes de diciembre de 2019 en el link. <http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>

Teniendo en cuenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 (Rendición de Cuentas) y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), normas orientadas a prevenir la corrupción; *en el cuarto componente establece los mecanismos para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, que ha sido caracterizada por el Instituto.*

El Instituto de Protección y Bienestar Animal anualmente realiza el Plan Anticorrupción y Atención al Usuario, el cual es publicado antes del 31 de enero de cada año y se ha dado cumplimiento a los seguimientos con periodicidad cuatrimestral, tanto del Instituto como de Control Interno en la evaluación, publicándolos en la página web en el siguiente

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN		
	INFORME DE AUDITORIA		
	Código: PV01-PRO2-F04	Versión	

link <http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/transparencia/control/reportes-control-interno/seguiamiento-plan-anticorrupti%C3%B3n-y-atenci%C3%B3n-al-0> .

Teniendo en cuenta lo anterior y para mejorar la calidad de los servicios a la comunidad el Instituto publica el portafolio de los servicios el cual se encuentran en el link <http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/transparencia/control/reportes-control-interno/seguiamiento-plan-anticorrupti%C3%B3n-y-atenci%C3%B3n-al-0>

El Proceso de Atención al Ciudadano en el POA 2019, estableció dos metas detalladas, en las cuales se encuentran en verde como se observa en el cuadro No.1,

Para conocer la satisfacción de los usuarios el Instituto analiza la respuesta de las encuestas que realizan, consolidando en el indicador de satisfacción del usuario del 98% que se muestra en el cuadro No.1

Cuadro No. 1.- POA- PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

META DETALLADA	I T	% Cumplimiento Trimestre I	II T	% Cumplimiento Trimestre II	III T	Proceso	% Cumplimiento Trimestre III	IV T	Proceso	% Cumplimiento Trimestre IV
Responder y dar trámite en los términos de ley al 100% de requerimientos relacionados con trámites de PQRSD radicados en el Instituto	98,0%	99%	99,1%	98%	96,9%	Atención al ciudadano	95%	98,6%	Atención al ciudadano	96%
Lograr un 100% de satisfacción de los usuarios frente al trato amable recibido.	99,1%		96,7%		92,8%			92,8%		

Fuente de información:

En la otra meta la cual es responder y dar trámite en los términos de ley al 100% de los requerimientos de PQRSD radicados en el Instituto, se evidencia en el cuadro No.1 un porcentaje de cumplimiento del 96.4%.

En el seguimiento realizado durante el primer semestre de la vigencia 2019 por Control Interno a las PQRSD manifestó la inoportunidad en la contestación de algunos derechos de petición, evidenciando la materialización del riesgo; razón por la cual se recomendó el levantamiento del plan de mejoramiento, la identificación del riesgo, estableciendo controles para la minimización del riesgo, la revisión del procedimiento.

Dentro de las acciones realizadas por el proceso de Atención la Ciudadano en el plan de mejoramiento fue la revisión del procedimiento de contestación de peticiones, quejas y reclamos, identificación del riesgo, seguimiento periódico a los riesgos y plan de mejoramiento.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN		
	INFORME DE AUDITORIA		
	Código: PV01-PRO2-F04	Versión	

Durante el segundo semestre, entró en implementación el sistema de AZ DIGITAL, lo que llevó a la capacitación y entrenamiento de los servidores responsables del manejo de este sistema.

En el último semestre del 2019, como se muestra en el cuadro No.2 se presentaron 118 PQRSD fuera de términos, por lo que se recomienda la revisión de los controles a los riesgos, capacitación del procedimiento a los responsables de la contestación dentro de los términos establecidos y seguimiento permanente a los términos de contestación.

Cuadro No.2 – DERECHOS DE PETICIÓN POR PROCESO .

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
SUBDIRECCION DE ATENCION A LA FAUNA	38	1	38	9		3
SUBDIRECCION DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y CULTURA CIUDADANA		2	3	8		5
DIRECCION GENERAL JURIDICA	1					1
SUBDIRECCION DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	2	1			4
COMUNICACIONES				1		
TOTAL	40	5	42	18	0	13

Fuente de información. Proceso Atención al Ciudadano.

Teniendo en cuenta lo anterior y para mejorar la calidad de los servicios de la comunidad el Instituto publica el portafolio de los servicios el cual se encuentran en el link <http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/transparencia/control/reportes-control-interno/seguimiento-plan-anticorrupci%C3%B3n-y-atenci%C3%B3n-al-0> y <http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/#cinta2>

Se analiza la información a través del indicador de oportunidad en la respuesta y para conocer la satisfacción de los usuarios se aplican las encuestas diarias consolidando en el indicador de satisfacción del usuario que se muestra más adelante.

En el Instituto de Protección y Bienestar Animal Atención al Ciudadano depende de la Subdirección Corporativa, la cual cuenta con los espacios y señalización, para la atención de la Ciudadanía.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN		
	INFORME DE AUDITORIA		
	Código: PV01-PRO2-F04	Versión	

NUESTROS SERVICIOS NUESTROS SERVICIOS



Los derechos y deberes se encuentran publicados en el link. <http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/transparencia/atencion-ciudadano/carta-de-trato-digno> , para conocimiento de la comunidad y demás partes interesadas.

Desde los diferentes canales institucionalmente habilitados para la atención al ciudadano (virtual, presencial, escrito y telefónico), el área de Atención al Ciudadano se encarga de recibir, analizar, asignar y las subdirecciones y oficinas de tramitar, contestar y remitir las PQRSD allegadas al Instituto, de acuerdo con las competencias de cada proceso.

Desde el proceso de Atención al Ciudadano, se elaboró e implemento el Manual de Atención al Ciudadano en el Instituto, con el Código: **PA01-MN01**, aprobado mediante acta No 028 del día 10 de agosto de 2018, en el que se estipulan lo derechos y deberes del ciudadano. En la Página Web de la Entidad se encuentran publicados a través de la Carta de Trato Digno.

Se capacita a los servidores y se realizan reuniones periódicamente con el fin de mejorar en la contestación de los derechos de petición, quejas y reclamos, procedimientos con el fin de mejorar la prestación de los servicios.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN		
	INFORME DE AUDITORIA		
	Código: PV01-PRO2-F04	Versión	

Igualmente se tiene el link para que la comunidad se pueda ingresar al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en este link. <https://bogota.gov.co/sdqs/>. el cual la lleva al Sistema.



PARTICIPACION CIUDADANA

Desde el desarrollo de las diferentes metas propuestas por el Instituto, se realizaron durante la vigencia 2019, actividades con la participación de la comunidad en donde se desarrollaron estrategias garantizando la participación de la comunidad en la sensibilización, formación y educación en los ámbitos educativo, recreo deportivo, institucional y comunitario como se muestra a continuación.

El Instituto desde la Subdirección de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento desarrolló las siguientes metas:

Dentro del Proyecto 7519, se desarrollan metas que tienen que ver con la participación ciudadana.

Meta 8: Garantizar la participación de 48.500 personas en estrategias de sensibilización, formación y educación en los ámbitos educativo, recreodeportivo, institucional y comunitario.

Meta orientada a promover la cultura ciudadana en protección y bienestar animal través de la implementación de la estrategia de sensibilización, formación y educación informal en los ámbitos educativo, recreodeportivo, institucional y comunitario mediante el desarrollo de eventos pedagógicos, teniendo como base para su implementación guías metodológicas diseñadas en la vigencia 2017, 2018 y 2019, así como el diseño e

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN		
	INFORME DE AUDITORIA		
	Código: PV01-PRO2-F04	Versión	

implementación de campañas de cultura ciudadana, por medio de las cuales se impactó a un mayor grupo poblacional en los puntos críticos de las localidades de la ciudad.

Con corte a 31 de diciembre de 2019 se logró cumplir con el 100% de la meta programada, integrando a estrategias de sensibilización a 22.089 personas de los diferentes ámbitos, los cuales se describen a continuación de manera detallada:

AMBITO COMUNITARIO

En este ámbito se ha implementado la estrategia de sensibilización en zonas ubicadas en 19 localidades de la ciudad, donde fue solicitada nuestra intervención o en las identificadas como necesarias por parte del Instituto, así como en puntos estratégicos de la ciudad mediante las campañas: Mirar y no tocar, Distrito Alas, Pisa el Freno, Con Los animales no se hacen males, integrando a 14.457 personas.

Mediante la campaña “Distrito Alas” el equipo de cultura ciudadana logró acercarse a 4634 ciudadanos, abordando las causas y consecuencias de las prácticas históricas de alimentación a las palomas, identificando los comportamientos inadecuados, los imaginarios colectivos sobre las palomas, las percepciones de su presencia en nuestro entorno urbano y las necesidades culturales para una transformación positiva que propenda por el bienestar de las aves.

MIRAR Y NO TOCAR ES AMAR:

El fin de la campaña es aportar en la prevención del tráfico y no tenencia de animales silvestres. La campaña complementa las estrategias distritales que suman esfuerzos ante esta problemática y enfatiza en las normas que amparan la protección y bienestar de los animales y toda especie. Se logró llegar a 3003 personas.

PISA EL FRENO:

La campaña “Pisa el Freno” se construye junto con la Secretaria de Movilidad, a partir de los resultados obtenidos en el ejercicio de cartografía social realizado con la ciudadanía en el año 2017, donde se identificó 29 puntos críticos de atropellamiento de animales y los datos emitidos por el área de urgencias veterinarias de animales víctimas de siniestros viales en el 2018, con el objetivo de enfatizar en el respeto por la vida de los animales en vía, y de esta manera aportar en el cambio de comportamiento de conductores.

Dicha campaña, se llevó a cabo en 37 puntos de la ciudad ubicados en las localidades de San Cristóbal, Chapinero, Usme, Rafael Uribe, Bosa, Santafé, Engativá, Teusaquillo, Candelaria, Suba, Usaquén y Kennedy, acercándonos a 4.423 personas.

SERVICIO SOCIAL ESTUDIANTIL

-El diseño y estructuración del servicio social estudiantil en protección y bienestar animal, formalizado en el primer semestre de la vigencia 2019 mediante Resolución 078 de 2019, para lo cual se elaboró el documento base, se realizaron 2 capacitaciones a estudiantes interesados en prestar su servicio social .

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN		
	INFORME DE AUDITORIA		
	Código: PV01-PRO2-F04	Versión	

-Estrategia Hogar de paso

-Implementación estrategia sensibilización en unidades productivas campesinas; Con el fin de brindar información a los productores- campesinos de zonas rurales de Bogotá, sobre los servicios del Instituto, y realizar jornadas de sensibilización orientadas hacia el reconocimiento de los animales como seres sintientes, se visitaron 33 unidades productivas campesinas de las localidades de Usme, Chapinero, Suba, Usaquén y Sumapaz.

Semana distrital

Se realizó la semana distrital de Protección Animal en el mes de octubre.

“Huellitas de la calle”, realizado en el parque San Bernardo, con el fin de desarrollar acciones pedagógicas tendientes a sensibilizar a la ciudadanía, sobre el vínculo afectivo que une al ciudadano habitante de calle con su animal de compañía y fortalecer ese vínculo a través de los servicios que presta el Instituto. Durante la jornada se logró la esterilización de 94 animales, 20 implantaciones de microchip, 12 Valoraciones médicas veterinaria y más de 40 personas sensibilizadas en la prestación del servicio.

Encuentros Zoolidarios, con el objetivo de atender los puntos críticos de las localidades de Bogotá para aportar en la disminución de las problemáticas en protección animal identificadas, se llevó a cabo un encuentro zoolidario en el parque San Eusebio y parque Bosque de San Carlos contando con la participación aproximada de 670 personas y brindando servicios de esterilización, vacunación en articulación con la Secretaría Distrital de Salud, implantación de microchips y sensibilización en bienestar animal.

ÁMBITO RECREODEPORTIVO

En este ámbito se realizaron más de 100 intervenciones para implementar la estrategia de sensibilización, educación y formación, impactando a 2679 personas.

Así como en 50 puntos de ciclovia ubicados en las localidades de Bosa, Tunjuelito, Puente Aranda, Teusaquillo, Usaquén, Kennedy, Suba, Antonio Nariño, Engativá, Usme, San Cristóbal; brindando información sobre las buenas prácticas a implementar antes, durante y después del ejercicio que realizan junto con sus animales de compañía,

ÁMBITO EDUCATIVO

La estrategia de sensibilización se desarrolla a través de ejercicios lúdicos y cognoscitivos, involucrando a estudiantes y profesores de diferentes entidades para fomentar una cultura de protección y bienestar animal desde los escenarios educativos del Distrito, se implementó en 31 sedes educativas, dentro de las cuales encontramos 26 colegios, 4 universidades y 1 sede del SENA, adicionalmente se realizaron 2 semilleros docentes y 9 ciclos de formación en el aula virtual, con la participación de 3765 personas

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN		
	INFORME DE AUDITORIA		
	Código: PV01-PRO2-F04	Versión	

AULA VIRTUAL

De otra parte, el equipo de cultura avanzó en la implementación de procesos de sensibilización y formación a través del aula virtual. Desde su puesta en marcha se brindaron a los ciudadanos 9 módulos de aprendizaje en materia de protección y bienestar animal, logrando obtener una participación de 1054 personas, de las cuales el 43% obtuvo el certificado de participación por finalizar y aprobar los módulos.

ÁMBITO INSTITUCIONAL

Los resultados de las reuniones han permitido realizar procesos de sensibilización y retroalimentación de acciones realizadas por la protección y bienestar animal, integrando a 1188 personas de las siguientes entidades

Meta 9: Vincular 8.250 personas a los procesos de participación ciudadana de protección y bienestar

El equipo de participación ha realizado diferentes actividades que han aportado en el fortalecimiento de escenarios tales como Consejo Distrital de Protección y Bienestar Animal, Consejos Locales, red de protección animal, programa de voluntariado social, comités de convivencia de copropiedades, diálogos, encuentros zoolidarios y consultas ciudadanas.

RED DE ALIADOS DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL:

En la red de aliados se planean actividades y estrategias, enfocadas a la identificación de organizaciones y grupos de interés, formación, fortalecimiento, promoción y articulación entre organizaciones sociales, empresas privadas y el Distrito. Estas estrategias se basan principalmente en el fortalecimiento de los procesos, que se vienen adelantando a favor de los animales por las organizaciones participantes.

Con el fin de integrar a las organizaciones, colectivos, grupos de interés en protección y bienestar animal a la red de aliados, la entidad avanzó en su caracterización, la cual se realiza a través de la plataforma del Instituto, logrando caracterizar a 155 organizaciones, permitiendo contar con información indispensable para la implementación del plan de acción dentro del mecanismo de Participación Ciudadana

Programa Distrital de Voluntariado Social Protección y Bienestar Animal:

Se realizaron seis jornadas locales de formación de voluntarios, realizadas en la localidad de Ciudad Bolívar, Kennedy, Puente Aranda, Suba Chapinero y Antonio Nariño, donde se logra formar 663 personas.

Programa de Copropiedad y Convivencia:

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN		
	INFORME DE AUDITORIA		
	Código: PV01-PRO2-F04	Versión	

se realizaron 12 sesiones de diálogos Zoolidarios, con la participación de 309 personas de 19 localidades, donde se identificaron las acciones a desarrollar por parte del Instituto, que en la mayoría de localidades giraron en torno a: jornadas de esterilización, sensibilización en tenencia responsable en copropiedades, sensibilización en el tema de palomas, atención a casos de maltrato animal, brigadas médicas, charlas de comportamiento en manejo de razas fuertes e implementación de la campaña Pisa el Freno.

Meta 3: Formular e implementar una estrategia de Comunicaciones del Instituto

A través de esta meta se pretende contribuir a evidenciar y comunicar las labores desarrolladas por el Instituto tanto externamente como internamente, se comprende como una herramienta de comunicación organizacional con la que al interior del Instituto se transmitirá información sobre las actividades y temas de interés de los servidores y externamente se busca una interacción continua entre la ciudadanía y el Instituto, visibilizando e informando las labores realizadas en la ciudad.

Portal corporativo: es el sitio oficial del instituto que publica información actual y de interés para los ciudadanos, relacionada con la protección y el bienestar animal y de igual forma toda la información del marco legal, la normativa, los servicios, líneas de acción y de áreas de gestión, en el marco de diseño y directivas de transparencia y acceso a la información pública vigentes.

El proceso de comunicaciones tiene como finalidad posicionar la imagen de la entidad a través de la consolidación de estrategias de comunicación efectivas para divulgar ante los públicos externos e internos los programas y acciones que adelanta la entidad, con el fin de construir una sociedad corresponsable y sensible con la vida y el trato digno a los animales.

De igual forma enmarca su gestión en el proyecto 7518, en la meta 3

INDICADORES

1. Satisfacción al Usuario

Los indicadores muestran que la satisfacción del ciudadano durante el primer semestre fue de 97% y en el segundo semestre fue del 98%.

2 Oportunidad en contestación quejas y reclamos.

De lo anterior se muestra que la oportunidad en la contestación a los derechos de petición fue del 98% durante el primer semestre y durante el segundo semestre fue del 96.4%.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN		
	INFORME DE AUDITORIA		
	Código: PV01-PRO2-F04	Versión	

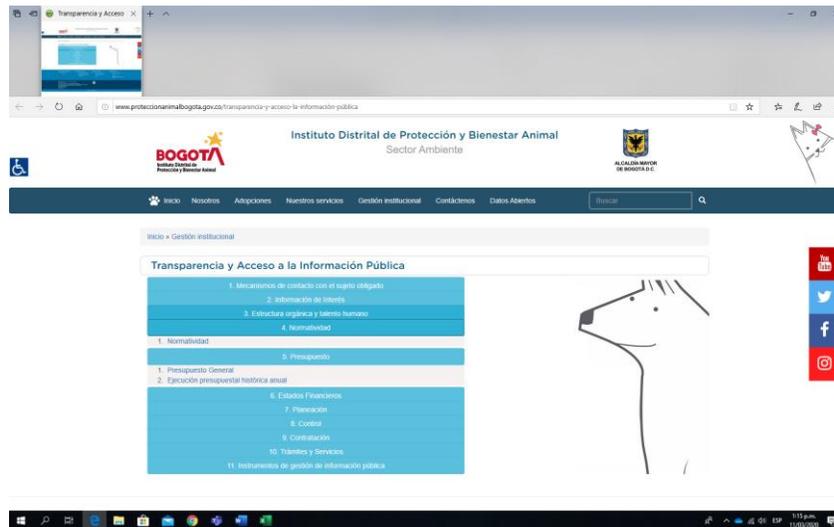
RIESGOS IDENTIFICADOS EN EL PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO.

El proceso de Atención al Ciudadano tiene identificado los riesgos del proceso, y cuya acción es la contestación oportuna de los PQRSD.

PLAN DE MEJORAMIENTO

Igualmente, el proceso de Atención al Ciudadano tiene un plan de mejoramiento interno, resultado de las auditorías internas.

PUBLICACION DE LA INFORMACION EN LA PAGINA WEB



El Instituto en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, tiene establecido un espacio para diligenciar cada uno de los informes requeridos y se encuentra en el link: <http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informaci%C3%B3n-p%C3%BAblica> **Transparencia y Acceso a la Información Pública**, cada uno de los temas que a continuación se relacionan despliegan al dar clic la información requerida en la mencionada ley:

1. Mecanismos de contacto con el sujeto obligado
2. Información de Interés
3. Estructura orgánica y talento humano
4. Normatividad
5. Presupuesto
6. Estados Financieros
7. Planeación
8. Control
9. Contratación
10. Trámites y Servicios

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN		
	INFORME DE AUDITORIA		
	Código: PV01-PRO2-F04	Versión	

11. Instrumentos de gestión de información pública

En cada uno de los 11 numerales está contenida la información que requiere la norma.

Se recomienda realizar el seguimiento a cada uno de los ítems requeridos en la Ley y en la Guía para el Cumplimiento de Transparencia Activa de la Ley 1712 de 2014, de la Procuraduría con el fin de evidenciar el cumplimiento de los ítems y estar permanentemente actualizando la información.

SEGUIMIENTO AL PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL USUARIO.

Cuenta con cuatro componentes así:

- 1- GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION.
- 2- RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES
- 3- RENDICION DE CUENTAS.
- 4- MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Se realizó el seguimiento a los informes en los términos establecidos por la norma y la evaluación realizada por Control Interno el cual se encuentra en el siguiente Link.<http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/sites/default/files/control/Plan%20Anticorrupción%20y%20Atención%20al%20Ciudadano%20dic%202019.pdf>

Se recomienda hacer seguimiento periódico al plan de anticorrupción con el fin de realizar las acciones programas en las fechas establecidas.

1-GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION.

Se ha venido haciendo autoevaluación, monitoreo y seguimiento y se cumple de acuerdo con las normas legales vigentes.

2-RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El Instituto ya identificó los procedimientos, se asistió a la capacitación con el Departamento Administrativo de la Función Pública, con los responsables de diligenciar el aplicativo SUIT, con el responsable del monitoreo y el responsable de seguimiento. Se realizó algunas actividades y al cierre de la vigencia 2019 continua pendiente las actividades que permitan la aplicación de los otros procedimientos identificados.

Se recomienda continuar con la actividad de tal manera que se cumpla con este requerimiento normativa y se entregue para servicio de la comunidad que lo requiera.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN		
	INFORME DE AUDITORIA		
	Código: PV01-PRO2-F04	Versión	

3- RENDICION DE CUENTAS

Es otro de los componentes del Plan de Anticorrupción establecido por la norma.

El Instituto de Protección y Bienestar Animal como parte de la rendición de cuentas, publica periódicamente para conocimiento de la comunidad en general y partes interesadas los informes de gestión como cumplimientos de metas de proyectos, estados financieros, indicadores de gestión entre otros.

En la vigencia se realizó la planeación de la rendición de cuentas a la comunidad, teniendo en cuenta la guía de rendición de cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública.

La rendición de cuentas se llevó a cabo en la Biblioteca Pública Gabriel García Márquez, Biblioteca Pública Francisco José de Caldas y Universidad Cooperativa de Colombia en los días 4, 5 y 6 de diciembre de 2019, según actas que se encuentran publicadas el informe; preguntas realizadas por los asistentes y los participantes virtualmente, en el link

<http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/search/node/rendici%C3%B3n%20de%20cuentas?page=1>

Como acción de mejoramiento se recomienda fortalecer el proceso de evaluación de la rendición de cuentas por parte de los asistentes a la misma. Igualmente tener en cuenta los compromisos adquiridos en la rendición de cuentas para hacerles seguimiento y darles cumplimiento.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

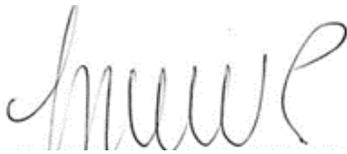
Una vez realizado el seguimiento a lo requerido por las leyes 1474 de 2011, 1712 de 2014, 1755 de 2015; decretos 019 de 2012, y 1604 de 2013, entre otras, se evidenció que se ha venido prestando los servicios a la comunidad de acuerdo con la misión del Instituto, para el mejoramiento continuo se recomienda:

- Realizar la revisión de los controles de los riesgos identificados para la contestación dentro de los términos establecidos por la ley de derechos de petición.
- Continuar con la socialización del procedimiento a todos los servidores que participan en el proceso de respuestas a derechos de petición y de atención a la comunidad, respecto a la oportunidad, coherencia de la respuesta frente a lo solicitado y completitud de lo requerido.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN		
	INFORME DE AUDITORIA		
	Código: PV01-PRO2-F04	Versión	

- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- Continuar el proceso de inscripción de los procedimientos identificados en el SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública en cumplimiento del Decreto 19 de 2012.
- En la rendición de cuentas se recomienda fortalecer la evaluación de la rendición de cuentas por parte de los asistentes a la misma y ejecutar los compromisos adquiridos con la comunidad.
- Se recomienda realizar el seguimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y su Decreto reglamentario 103 de 2015 y tener en cuenta la Guía para el Cumplimiento de Transparencia Activa, de la Procuraduría General de la Nación con el fin de evidenciar el cumplimiento de los ítems.
- Se recomienda organizar la información publicada en la página WEB en el link de "Transparencia" teniendo en cuenta los requerimientos exigidos por la norma para que el ciudadano pueda ubicarla, manejarla y utilizarla fácilmente.
- Actualizar en la página web, el horario de atención de la UCA.

AUDITOR



CLAUDIA PATRICIA GUERRERO C.
Asesora de la oficina de Control Interno
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal



BLANCA LILIASALCEDOSALAZAR
Profesional - Contratista-C I.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL</small>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN		
	INFORME DE AUDITORIA		
	Código: PV01-PRO2-F04	Versión	

**INFORME SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE NORMAS DE PRESTACIÓN DEL
SERVICIO ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011
SEGUNDO SEMESTRE DE 2019**

INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Marzo de 2020