



INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL

Formato:
Informe Auditoria

INFORME SOBRE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN Y FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

PROCESO AUDITADO 2018

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 periodo enero y febrero de 2018, esta auditoría tendrá en cuenta el cumplimiento de algunas normas como, Leyes 1474 de 2011, 1712 de 2014, 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, en los criterios definidos por las normas y el documento *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.”*

METODOLOGIA:

Como metodología para la elaboración de este informe, se tuvo en cuenta el 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; la verificación de la página WEB, en lo relacionado con requerimiento de la Ley 1712 de 2014, transparencia, está en construcción.

Verificación del proceso relacionado con la oportunidad en la contestación de quejas y reclamos, liderados por Atención al Ciudadano, y la información presentada en el aplicativo de quejas, sugerencias y reclamos de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, para lo cual se toma una muestra selectiva.

Finalmente se realiza la socialización del informe a los líderes responsables de las respuestas para el conocimiento y observaciones y envío del informe a la Dirección.



INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL

Formato:
Informe Auditoria

INFORME SOBRE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN Y FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

En desarrollo de la auditoría se revisará el cumplimiento de los establecido por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que señala:

“Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

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

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

Derogado por el art. 237, Decreto Nacional 019 de 2012. La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

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

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

De acuerdo con el Decreto 2641 del 19 de diciembre de 2012, “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”, la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República elaboró el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se señalan de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y



INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL

Formato:
Informe Auditoria

INFORME SOBRE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN Y FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

de la otra, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.

Por lo anterior, el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal debe atender lo señalado por el documento *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”* en el cuarto componente que establece los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano que está dirigido a 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.

“a. Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano

b. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos

c. Fortalecimiento de los canales de atención”

La estrategia señala mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, por lo cual la Oficina de Control Interno recomienda tenerlos en cuenta para el desarrollo del servicio al ciudadano, como son:

“• Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.

• Implementar y optimizar:

- Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.

- Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.

• Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.

• identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.

• Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:

- Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.

- Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.

- Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.

- Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.



INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL

Formato:
Informe Auditoria

INFORME SOBRE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN Y FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

- *Horarios y puntos de atención.*

- *Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.*

• *Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.”*

Así mismo es importante, que los servidores públicos del Instituto¹ (Planta y Contratistas) refuercen la cultura de servicio al ciudadano a través de:

“• *Desarrollarlas competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.*

• *Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano”.*

Uno de los puntos importantes en materia de atención al ciudadano se encuentra en el fortalecimiento de los canales de atención, los cuales se describen así:

“• *Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.*

• *Implementar protocolos de atención al ciudadano.*

• *Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.*

• *Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.*

• *Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.”*

Aunado a lo anterior el artículo 78 de la ley 1474 de 2011 señala sobre la Democratización de la Administración Pública:

“*Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los*

¹ En la construcción del Plan Institucional de Capacitación – PIC del Instituto, debe incluirse la capacitación a los servidores públicos para afianzar competencias y habilidades en el servicio al ciudadano.



INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL

Formato:
Informe Auditoria

INFORME SOBRE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN Y FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

Entre otras podrán realizar las siguientes acciones:

- a) Convocar a audiencias públicas;*
- b) Incorporar a sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana;*
- c) Difundir y promover los derechos de los ciudadanos respecto del correcto funcionamiento de la Administración Pública;*
- d) Incentivar la formación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses para representar a los usuarios y ciudadanos;*
- e) Apoyar los mecanismos de control social que se constituyan;*
- f) Aplicar mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa.*

En todo caso, las entidades señaladas en este artículo tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional, los cuales serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de rendición de cuentas creada por el CONPES 3654 de 2010.”

Por su parte, el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Programa de Gobierno Digital y el Archivo General de la Nación, han coordinado el desarrollo de parámetros básicos para las Oficinas encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, por lo cual se recomienda que la Oficina de Atención al Ciudadano del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal revise el postulado para atender dicha disposición, que se resume en lo siguiente:

“A. DEFINICIONES.

- *Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.*
- *Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.*



INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL

Formato:
Informe Auditoria

INFORME SOBRE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN Y FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

- *Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud¹⁹.*

- *Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.*

• *Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.*

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Deber de denunciar: Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con el artículo 6° de la Constitución Política.”

“B. GESTIÓN

• *Recepción: Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se debe facilitar el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción radicación y registro de documentos las deben realizar únicamente las dependencias de correspondencia o quien haga sus veces.*

- *La entidad deberá disponer de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea (www.gobiernoonlinea.gov.co).*

- *Diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos.*

- *Construir un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.*

- *Informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.*

• *Oficina, dependencia o entidad competente: En toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

• *Consideraciones Generales: Las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos deberán cumplir con los términos legales. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una*



INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL

Formato:
Informe Auditoria

INFORME SOBRE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN Y FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011²¹, los términos para resolver son:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.*
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.*
- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.*
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción.*

El servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente²².

NOTA: Las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano se le informará del trasladado, sin perjuicio de las reservas de ley.

C. SEGUIMIENTO. Es necesario:

- i. Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000, Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.*
- ii. Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.*
- iii. Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa número 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control interno de las Entidades del orden nacional y territorial.*
- iv. Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.*
- v. Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.*
- vi. Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.*

D. CONTROL:



INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL

Formato:
Informe Auditoria

INFORME SOBRE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN Y FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

i. Oficina de Control Disciplinario interno: Las entidades deben organizar una oficina, que se encargue de adelantar los procesos disciplinarios en contra sus servidores públicos²³.

Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de: (i) incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y (ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad (...).

Respecto a las veedurías ciudadanas el Instituto debe:

“i. Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.

ii. Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.

iii. Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.”

Ahora bien, de acuerdo con la información suministrada por el área de Atención al Ciudadano remitida vía correo electrónico de fecha 12 de febrero de 2018, respecto al “INFORME ESTADO DE PQRS EN CADA UNO DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN IDPYBA HABILITADOS PARA RECIBIR PETICIONES CIUDADANAS”, se tiene que:

“A partir del 14 de noviembre de 2017 el Instituto cuenta con sistema propio de radicación en cada uno de los canales habilitados para la recepción y respuesta de las peticiones ciudadanas (presencial, telefónico, correo electrónico y SDQS). Razón por la cual se ha establecido que la Dirección, Subdirecciones y Oficinas cuenten con un enlace, el cual ha sido designado por cada jefe con el fin de realizar el reparto al interior del área y por lo tanto el respectivo seguimiento para dar respuesta en términos de Ley, los cuales son:

Dirección General: María Angélica Jiménez

Enlace a Concejo: Catalina Rivera

Subdirección de Atención a la Fauna: Rosa Menjuren y Patricia Forero

Subdirección de Gestión del Conocimiento y Cultura Ciudadana: Martha Peña

Subdirección Corporativa: Sonia Álvarez

Oficina de Planeación: Julieth Bautista

Oficina Jurídica: Yuliana Montoya

A continuación, se evidencia el estado de las respuestas a los derechos de petición interpuestos por cada uno de los canales de comunicación:



INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL

Formato:
Informe Auditoria

INFORME SOBRE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN Y FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

1. Gráfico peticiones recibidas a través del correo electrónico.

Etiquetas de fila	Cuenta de AREA RESPONSABLE	Cuenta de RADICADO ER SALIDA
CORPORATIVA	10	5
CULTURA	42	21
DIRECCION	1	1
FAUNA	261	15
FAUNA	45	
FAUNA	1	
JURIDICA	2	
Total general	362	42

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que únicamente el 11% de las peticiones han sido resueltas a la fecha. De las 362 peticiones 94, es decir el 26% se encuentran fuera de término y sin respuesta alguna.

2. Gráfico peticiones recibidas a través del canal presencial.

Etiquetas de fila	Cuenta de AREA
OFICINA ASESORA DE JURIDICA	1
PQR- DEVOLUCION DE MASCOTA	1
SUB DE ATENCION A LA FAUNA	47
PQR	4
PQR - ABANDONO	12
PQR - DENUNCIA	4
PQR- ANTICRUELDAD	1
PQR- COMPRA DE ANIMALES	1
PQR- DEPREDAION DE MIRLAS	1
PQR- DERECHO DE PETICION	1
PQR- MALTRATO	12
PQR- MALTRATO Y ABANDONO	2
PQR-ADOPCION	1
PQR-CANINO PERDIDO	1
PQR-MALTRATO	5
PQR-MALTRATO	1
PQR-URGENCIAS	1
Total general	48

Fuente: Elaboración propia



INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL

Formato:
Informe Auditoria

INFORME SOBRE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN Y FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

De los 48 Derechos de Petición recibidos por este medio no se evidencia envío de respuesta, o al menos no se ha realizado por medio del área de Atención al Ciudadano. El 65% (31) de los derechos de petición se encuentran vencido en términos de Ley y si respuesta.

3. Gráfico peticiones recibidas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

Etiquetas de fila	Cuenta de Dependencia
Cultura Ciudadana	10
Fauna Doméstica (Tenencia, Comercialización y Recuperación de animales, charlas de Sensibilización).	185
Fauna Silvestre	5
Total general	200

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Desde el 21 de noviembre se han recibido 268 peticiones a través del SDQS, de las cuales solo el 12% se encuentran cerradas, El 74% (200) se encuentran sin respuesta en términos de Ley.

4. Estado Sistema de Información Forest.

El pasado 9 de noviembre se realizó la impresión de 149 peticiones que se encontraban en la cuenta del Dr. Elkin Molina, y a la fecha estaban sin gestión, estas fueron repartidas en el área según competencia para responder y cerrar los procesos en Forest.

Se realizó el diligenciamiento de 120 comunicaciones por aviso, las cuales ya se encuentran cerradas.

120 respuestas se encuentran pendientes para revisión, aprobación y firma de la Directora.

Es muy importante qué la Subdirección de Atención a la Fauna delegue personas que se encarguen de dar respuesta a los requerimientos, de lo contrario la labor no se podrá culminar con éxito.

El Grupo de Atención al Ciudadano se encargará de realizar las comunicaciones por aviso para la publicación de las respuestas anónimas, y brindar el apoyo necesario en el envío de correspondencia tanto interna como externa y la respectiva labor de radicación para finalizar los procesos que aún se encuentran en Forest.

CONCLUSIONES

- De la revisión efectuada a la manera como se está manejando el control de documentos, se encontró que no se tiene un archivo unificado de la entidad lo que impide la estandarización y control de los mismos.
- Se evidencio que el aplicativo Forest, que es el instrumento a través del cual se manejaba la documentación que ingresaba y salía del Instituto, no permite realizar un efectivo control



INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL

Formato:
Informe Auditoria

INFORME SOBRE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN Y FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

a la oportuna respuesta de las peticiones, debido a que en el momento de radicar la documentación no se hace las especificaciones necesarias.

- Se pudo evidenciar que no se pueden cerrar algunos procesos debido a que algunas respuestas no se han radicado como correspondencia de salida.*
- No hay una cultura de respuesta oportuna de las peticiones.*
- No hay seguimiento a las respuestas desde que se creó el Instituto.”*

Con corte al 31 de diciembre de 2017, se observa que se recibieron peticiones a través del sistema Forest 815, clasificadas por localidad de la siguiente manera:

LOCALIDADES	NÚMERO
ANTONIO NARIÑO	10
BARRIOS UNIDOS	17
BOSA	38
CANDELARIA	7
CHAPINERO	75
CIUDAD BOLIVAR	29
DISTRITO	141
ENGATIVA	78
FONTIBON	27
KENNEDY	62
LA CANDELARIA	2
LOS MARTIRES	8
PUENTE ARANDA	36
RAFAEL URIBE	38
SAN CRISTOBAL	39
SANTA FE	15
SUBA	80
TEUSAQUILLO	28
TUNJUELITO	12
USAQUEN	52
USME	21

Fuente: Sistema de Información - Forest



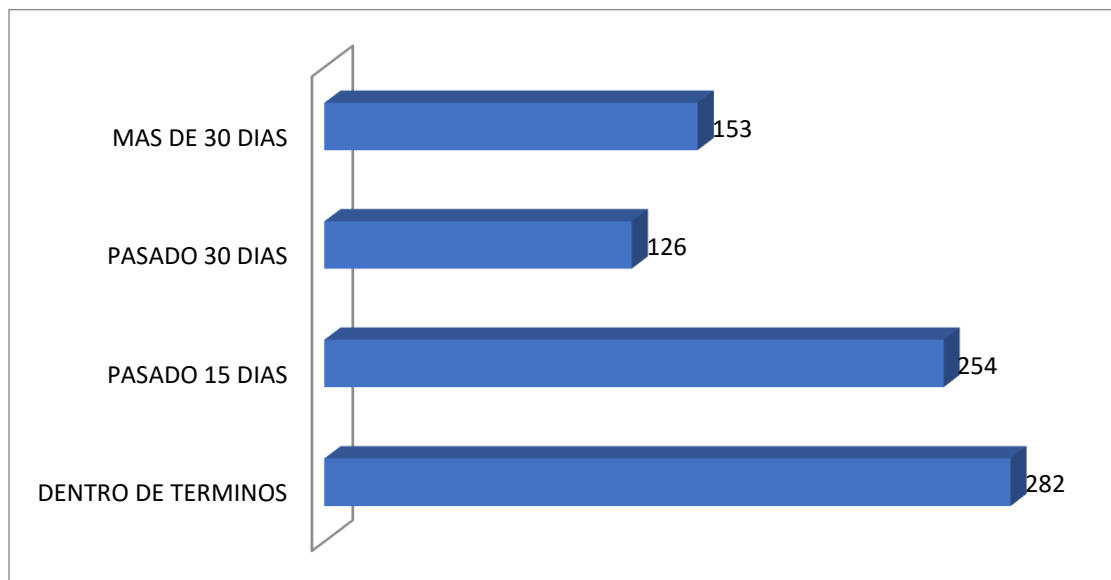
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL

Formato:
Informe Auditoria

INFORME SOBRE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN Y FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

Respecto a la oportunidad en la respuesta, sobre los 815 derechos de petición recibidos, 282 se contestaron dentro del plazo legal que corresponde al 34.6% y por fuera del término un 65.3%, como se observa en el cuadro presentado a continuación.

TIEMPOS DE RESPUESTAS



Fuente: Sistema de Información - Forest

Como conclusiones al informe presentado por el área de Atención al Ciudadano, se tiene que:

- *“De la revisión efectuada a la manera como se está manejando el control de documentos, se encontró que no se tiene un archivo unificado de la entidad lo que impide la estandarización y control de los mismos.*
- *Se evidencio que el aplicativo Forest, que es el instrumento a través del cual se maneja la documentación que ingresa y sale del Instituto, no permite realizar un efectivo control a la oportuna respuesta de las peticiones, debido a que en el momento de radicar la documentación no se hace las especificaciones necesarias.*
- *Se pudo evidenciar que no se pueden cerrar algunos procesos debido a que algunas respuestas no se han radicado como correspondencia de salida.*
- *No hay una cultura de respuesta oportuna de las peticiones.*



INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL

Formato:
Informe Auditoria

INFORME SOBRE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN Y FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

- *No hay seguimiento a las respuestas desde que se creó el Instituto."*

Con fecha 21 y 24 de febrero de 2018, la Oficina Asesora de Control Interno realizó seguimiento al SDQS de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., asesoró y acompañó a la Oficina de Atención al Ciudadano y revisó el estado de los derechos de petición con corte al mes de febrero de 2018.

En la entrevista se expuso que el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal cuenta con tres canales de recibo de derechos de petición, uno presencial, el SDQS y el correo electrónico.

Se tienen proyectados los procedimientos de atención y trámite de derechos de petición, los cuales se encuentran en la Oficina Asesora de Planeación para su revisión y aprobación, a la fecha se tienen aprobados los formatos de recepción de peticiones físicas, encuestas de satisfacción y correspondencia.

La base de datos que se maneja es manual en una hoja de Excel, el cual se da un numero interno consecutivo, con el fin de llevar la trazabilidad del documento, se hace seguimiento de la respuesta y la oportunidad de la misma.

La Oficina de Atención al Ciudadano ha realizado capacitaciones para dar a conocer los tiempos, como se debe realizar respuestas con calidad y coherencia, cuáles son las competencias del grupo de Atención al Ciudadano y cuáles son los enlaces.

Con fecha 5 de marzo de 2018, el Área de Atención al Ciudadano, reportó informe sobre seguimiento a derechos de petición recibidos en el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, encontrándose lo siguiente:

Derechos de Petición recibidos a través de correo electrónico en el año 2017.

AREA RESPONSABLE	DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS	DERECHOS DE PETICION RESPONDIDOS	SIN RESPUESTA FUERA DE TERMINO
FAUNA	244	133	111
JURIDICA	1	1	0
JURIDICA - FAUNA	1	1	0
Total general	246	135	111

Fuente: Elaboración propia



INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL

Formato:
Informe Auditoria

INFORME SOBRE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN Y FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

De los 246 derechos de petición recibidos en el año 2017 (desde el 14 de noviembre al 31 de diciembre), se encuentran 111 sin respuesta, y fuera de termino, es decir un 45%, de los cuales el 100% corresponden a la Subdirección de Atención a la Fauna.

1. Derechos de Petición recibidos a través de correo electrónico en el año 2018.

AREA RESPONSABLE	DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS	DERECHOS DE PETICION RESPONDIDOS	SIN RESPUESTA	SIN RESPUESTA FUERA DE TERMINO
COMUNICACIONES	1	1	0	0
CORPORATIVA	1	1	0	0
CULTURA	3	2	1	0
FAUNA	404	165	239	19
JURIDICA	9	9	0	0
Total general	418	178	240	19

Fuente: Elaboración propia

Durante el 2018 se han recibido 418 derechos de petición ciudadanos a través de este medio, de los cuales solo 19 se encuentran vencidos y fuera de términos de Ley, estos corresponden en su totalidad a la Subdirección de Atención a la Fauna.

2. Derechos de Petición recibidos a través de correo electrónico en el año 2018.

AREA RESPONSABLE	D.P. RECIBIDOS	D.P. RESPONDIDOS	D.P. SIN RESPUESTA FUERA DE TERMINO
JURIDICA	2	2	0
CULTURA CIUDADANA	60	43	4
FAUNA DOMESTICA	947	753	136
FAUNA SILVESTRE	28	21	2
TOTAL	1037	819	142

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones 2017-2018

Desde el 14 de noviembre de 2017 a la fecha se han recibido 1.037 derechos de petición a través del SDQS, de las cuales 142 se encuentran sin respuesta y fuera de términos de ley.

3. Derechos de Petición Canal Presencial



INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL

Formato:
Informe Auditoria

INFORME SOBRE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN Y FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

Durante el 2018 se han recibido 95 derechos de petición radicados de manera presencial, de los cuales 36 se encuentran sin respuesta y fuera de términos de Ley.

Concluyendo el área de Atención al Ciudadano que

1. *“Se han recibidos 1.796 derechos de petición desde el 14 de noviembre de 2017 hasta el 5 de marzo de 2018 a través de los diferentes canales de atención.*
2. *A la fecha se encuentran 308 (17%) sin respuesta fuera de términos de Ley.*
3. *No se ha dado respuesta a los comunicados allegados desde Alcaldía Mayor”.*

Requerimiento y cumplimiento normativo por parte del IDPYBA

Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011. El plan de anticorrupción y Atención al Ciudadano 2018 se encuentra publicado en la página WEB de la Secretaría Distrital de Ambiente de Bogotá.

Artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 - En cumplimiento de este artículo, el IDPYBA realizó la primera rendición de cuentas en el mes de febrero de 2018 y fue presentada en conjunto con el sector Ambiente, que integra las entidades adscritas y descentralizadas del Jardín Botánico, IDIGER, y IDPYBA.

Ley 1712 de 2014

En cuanto a la Ley 1712 de 2014, el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal está en construcción de la página Web, por lo cual se recomienda que se agilice su implementación, teniendo en cuenta todos los requisitos e información que debe ser publicada y de los ítems solicitados por la mencionada ley para dar el cumplimiento a ésta.

Con respecto a los trámites estos deben ser identificados y ser reportados y subidos en el SUIT (Sistema de información que se manejan con el Departamento Administrativo de la Función Pública). En lo relacionado con el cobro y costo de copias se recomienda la expedición de un acto administrativo o del cobro de tramite identificado.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Por lo descrito en el desarrollo del seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, la Oficina de Control Interno recomienda:



INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL

Formato:
Informe Auditoria

INFORME SOBRE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN Y FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

- Elaborar el Manual de Derechos de Petición del IDPYBA, crear los procedimientos o protocolos.
- 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.
- 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.
- 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.
- Se recomienda establecer un plan de mejoramiento de las acciones a mejorar de este informe, para contestación de derechos de petición.

AUDITORES

CLAUDIA PATRICIA GUERRERO CHAPARRO

Asesora Control Interno

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA