INFORME SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE NORMAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011

INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Agosto de 2019

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 primer semestre de 2019, 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, Documento CONPES Distrital 01 de 2019[1], 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 *"Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.*
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 los establecido por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que señala:

[1] Documento CONPES Distrital 01 de 2019, Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y no Tolerancia con la Corrupción.

"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."

El Instituto de Protección y Bienestar Animal tiene el link de contáctenos- formularios de PQRSD https://bogota.gov.co/sdqs/, 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.*

La Oficina de Atención al Ciudadano 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 1755 de 2015 y de los procedimientos internos que ha implementado el Instituto.

Esta oficina se encarga de hacer 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, evidenciando hasta el mes de julio de 2019 en el link.

http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes

Informes de satisfacción

INFORME DE SATISFACCIÓN JULIO
Descargar
INFORME DE SATISFACCIÓN JUNIO
Descargar

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.

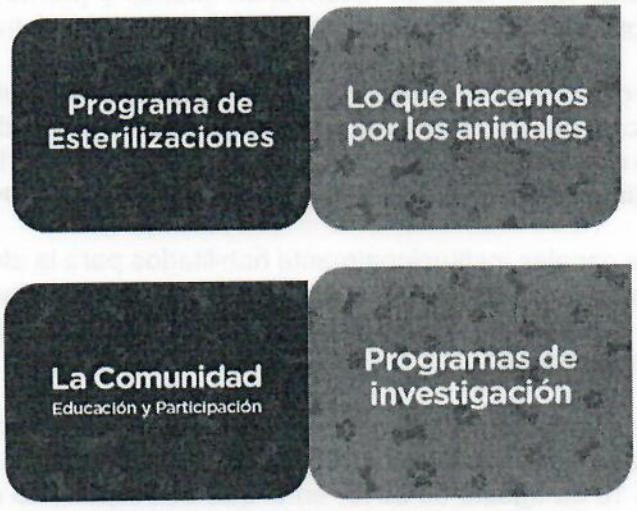
En el Instituto de Protección y Bienestar Animal Atención al Ciudadano depende de la Subdirección Corporativa, la cual cuenta con los espacios y señalización, para la atención de la Ciudadanía.

Teniendo en cuenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 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 10 de enero de cada año y se ha dado cumplimiento de los seguimientos con periodicidad cuatrimestral publicándolos en la página web en el siguiente link http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/transparencia/control/reportes-control-interno/seguimiento-plan-anticorrupci%C3%B3n-y-atenci%C3%B3n-al-0

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

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 en general.

Se recomienda identificarlos como derechos y deberes en la página web como lo menciona la norma toda vez que como se encuentra no es fácil encontrarlos para la comunidad en general. Igualmente se recomienda difundir y promover los derechos de los ciudadanos respecto del correcto funcionamiento de la Administración Pública.

Con el fin de desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización el Instituto realizó capacitación en valores éticos y código de integridad los días 13 de mayo de 2019, se recomienda continuar con el programa de capacitación a todos los servidores.

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 y tramitar 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 la contestación de los derechos de petición, quejas y reclamos, y el cumplimiento de los procedimientos con el fin de mejorar la prestación de los servicios.

PARTICIPACION CIUDADANA

Desde el desarrollo de las diferentes metas propuestas por el Instituto, se realizaron durante el primer semestre de 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.

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

Dentro del Proyecto 7519, se desarrollan metas que tienen que ver con la participación ciudadana y que están a cargo de la Subdirección de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento y de acuerdo con el seguimiento al segundo semestre se han ido cumpliendo lo planeado mostrando los siguiente, según informe seguimiento a proyectos de la oficina de planeación y publicado en la página web.

Se recomienda la publicación de la información solicitada en la plataforma COLIBRÍ de la Veeduría, *"La plataforma es una herramienta que permite realizar seguimiento permanente al avance y cumplimiento de los compromisos que suscribe la ciudadanía y la Administración Distrital en espacios de participación ciudadana en Bogotá, con el propósito de fortalecer el acceso a la información, la rendición de cuentas y el control social para el mejoramiento de la gestión pública de la ciudad y de la calidad de vida de sus habitantes."*

SUBDIRECCION DE CULTURA CIUDADANA Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

1-Meta del Proyecto: Vincular 8.250 personas a los procesos de participación ciudadana de protección y bienestar animal ejecución de la meta a junio 59%.

Las acciones desarrolladas durante el primer trimestre de la vigencia 2019, ha permitido vincular a 1489 personas a procesos de participación ciudadana en protección y bienestar animal tales como copropiedades, programa de voluntariado, diálogos zoolidarios, red de aliados y consultas de opinión.

Instancias de Participación Ciudadana:

Hasta la fecha, la ciudad cuenta con 13 consejos en funcionamiento, es decir, que durante el trimestre se puso en funcionamiento 2 consejo más (en 2018 se contaba con 12 consejos en funcionamiento, no obstante, el de Engativá sufre un retroceso y requiere nuevamente hacer convocatoria para elecciones de sus representantes).

Red de Aliados de Protección y Bienestar Animal:

El 27 de marzo de 2019 se realizó la primera reunión con las nuevas organizaciones, fundaciones, colectivos y personas independientes inscritas a través del link del Instituto para iniciar el proceso de vinculación a las acciones de la entidad, con una participación de 16 personas, representantes de diferentes organizaciones.

Programa distrital de Voluntariado Social Protección y Bienestar Animal:

Durante la vigencia 2019 se contempló la realización de 4 jornadas locales de formación de voluntarios, avanzando en el primer trimestre con la primera jornada, realizada en la localidad de Ciudad Bolívar, donde se logra formar a 96 personas provenientes de las localidades de Tunjuelito, Ciudad Bolívar, Rafael Uribe Uribe y San Cristóbal.

Adicionalmente, se formaron 11 nuevos voluntarios del Centro Forjar de Ciudad Bolívar.

De otra parte y dando continuidad al proceso de las personas formadas en la vigencia anterior, se propuso realizar convocatorias para que los voluntarios pongan en práctica su labor, apoyando actividades de protección y bienestar animal que se realizan en la ciudad, logrando tener una participación de 145 voluntarios para desarrollar de manera conjunta con el Instituto algunas de las actividades programadas.

Programa de Copropiedad y Convivencia:

Se ha realizado en el primer trimestre del año 2019 un total de 12 intervenciones en Copropiedades del Distrito Capital, llegando a 878 personas, que se convierten en replicadores de la información, de tenencia responsable de animales de compañía en copropiedades y adquieren información necesaria relativa a la normatividad vigente, para cumplir y hacer cumplir sus derechos y deberes en la sociedad.

Diálogos de participación ciudadana

El primer diálogo se realizó en la Localidad de San Cristóbal, que contó con la asistencia de 31 personas y el acompañamiento del Alcalde Local, Policía Metropolitana, Secretaría Distrital de Salud y de la Personería de Bogotá.

Consultas de opinión

A la fecha se cuenta con 312 personas que han respondido la encuesta, cuya información será analizada por el equipo, como insumo para planear futuras intervenciones y convocatorias para vincular a más personas a procesos de participación.

El equipo de participación al segundo trimestre 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 y encuentros

zoolidarios y consultas ciudadanas, a través de la vinculación de 2487 personas, discriminados por escenarios de la siguiente manera:

Escenarios participación	**No. Personas**
Red de Aliados	16
Voluntariado	504
Copropiedad	1288
Diálogos zoolidarios	309
Consultas ciudadanas	360
Consejeros	10
Total personas	**2487**

2-Meta del proyecto: Garantizar la participación de 43.000 personas en estrategias de sensibilización, formación y educación en los ámbitos educativo, recreo deportivo, institucional y comunitario. Ejecución 69%.

En cuanto al avance de la meta, con corte a 30 de junio se logró integrar a estrategias de sensibilización a 11.319 personas de los diferentes ámbitos, así:

- AMBITO RECREODEPORTIVO

En este ámbito se realizaron más de 100 intervenciones para implementar la estrategia de sensibilización, educación y formación, impactando a 1535 personas que transitan en los 2 parques para perros con los que cuenta la ciudad: Simón Bolívar y el Tunal y en 22 parques de bolsillo de 15 localidades, con el fin de sensibilizar en relación con la tenencia responsable de animales de compañía y el uso adecuado de los espacios, y de esta manera aportar en la utilización de buenas prácticas para brindar bienestar a los animales.

- AMBITO COMUNITARIO

En este ámbito se ha implementado la estrategia de sensibilización en zonas ubicadas en 13 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 y Pisa el Freno, integrando a 8996 personas.

- AMBITO EDUCATIVO

A las intervenciones realizadas, la estrategia se implementó en 8 sedes educativas, dentro de las cuales encontramos 5 colegios, 2 universidades y 1 sede del SENA, ubicada en la localidad de Fontibón, con la participación de 517 personas. 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 han integrado 100 personas. Para

la puesta en funcionamiento inicial del aula virtual se elaboró la matriz de estructura de 4 módulos: Conociendo el Instituto de Protección y Bienestar animal, el ABC de la protección y bienestar animal, Distrito Alas y servicio al ciudadano.

- AMBITO INSTITUCIONAL

En cuanto a las intervenciones, se han realizado dos en el ámbito institucional, impactando a 171 personas; una de ellas se trabajó con docentes de diferentes colegios con el fin de abordar el tema de la problemática de palomas y de esta manera, encontrar pares que apoyen en su comprensión desde ámbitos diferentes y se pueda aportar en el cambio de percepción y prácticas frente a las palomas. La otra se llevó a cabo con personal de la Empresa de Renovación Urbana

INDICADORES

1. Satisfacción al Usuario

INDICADOR DE SATIFACCION						
		NUMERO DE CIUDADANOS			PORCENTAJE	
MES	PREGUNTAS 5,2 Y 5,3	SI	NO	NS/NR	SI	NIVEL TOTAL DE SATISFACIÓN
ENERO	¿Recibió un trato amable de la persona que lo atendió?	22	0			100%
	¿El servicio prestado en el instituto resolvió sus dudas, inquietudes o necesidades?	22	0			
FEBRERO	¿Recibió un trato amable de la persona que lo atendió?	42	0			100%
	¿El servicio prestado en el instituto resolvió sus dudas,	42	0			

	inquietudes o necesidades?					
MARZO	¿Recibió un trato amable de la persona que lo atendió?	50	0	1		98,0%
	¿El servicio prestado en el instituto resolvió sus dudas, inquietudes o necesidades?	50	0	1		
MARZO	¿Recibió un trato amable de la persona que lo atendió?	50	0	1		98,0%
	¿El servicio prestado en el instituto resolvió sus dudas, inquietudes o necesidades?	50	0	1		
ABRIL	¿Recibió un trato amable de la persona que lo atendió?	34	0	0		100,0%
	¿El servicio prestado en el instituto resolvió sus dudas, inquietudes o necesidades?	34	0	0		
MAYO	¿Recibió un trato amable de la persona que lo atendió?	39	1	0		88,0%
	¿El servicio prestado en el instituto resolvió sus dudas,	31	9	0		

	inquietudes o necesidades?					
JUNIO	¿Recibió un trato amable de la persona que lo atendió?	75	4	0		86,0%
	¿El servicio prestado en el instituto resolvió sus dudas, inquietudes o necesidades?	61	17	1		

Fuente: Encuestas de satisfacción correspondientes de abril - junio de 2019

Para conocer la satisfacción de la comunidad se realizan encuestas; con la información presentada por el proceso, se construyeron los indicadores teniendo en cuenta las encuestas encaminadas a conocer la satisfacción con el siguiente resultado:

Los indicadores anteriores muestran que la satisfacción del ciudadano durante los seis meses enero- junio de 2019 fue del 97%.

1. Oportunidad en contestación quejas y reclamos.

MES/CANAL	PQRSD Recibidas	RESPONDIDAS	PORCENTAJE INDICADOR DE GESTION
ENERO	845	395	98%
FEBRERO	639	196	95%
MARZO	659	176	99%
ABRIL	843	432	98%
MAYO	970	486	100%
JUNIO	839	291	99%

Fuente: Atención al Ciudadano

De lo anterior se muestra que la oportunidad en la contestación a los derechos de petición fue de 98 % durante el primer semestre de 2019 semestre, como se observa en los porcentajes del cuadro anterior.

De acuerdo con la información entregada por Atención al Ciudadano y con la clasificación de los derechos de petición durante el semestre se presentaron dos como posibles

hechos de corrupción los cuales fueron tramitados y respondidos, se recomienda que todos los PQR que tengan información respecto a posibles actos de corrupción sean trasladados a Control Interno Disciplinario para su trámite, en cumplimiento de la norma.

RIESGOS IDENTIFICADOS EN EL PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO.

El proceso de Atención a la Ciudadanía tiene identificado los riesgos del proceso desde el segundo semestre de 2018 y se realizó seguimiento en el mes de diciembre de 2018, se encuentran en la página Web, y la recomendación es el seguimiento permanente de los mismos con el fin de controlarlos.

PLAN DE MEJORAMIENTO

Al plan de mejoramiento realizado por el proceso de Atención al Ciudadano se le realiza el seguimiento para el mejoramiento continuo en la prestación de servicios.

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 él link:http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informaci%C3%B3n-p%C3%BAblica

Transparencia y Acceso a la Información Pública

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
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 teniendo en cuenta la Guía para el Cumplimiento de Transparencia Activa de la Ley 1712 de 2014, de la PGN con el fin de evidenciar el cumplimiento de los ítems, y realizar seguimiento y monitoreo al resultado del Índice de Transparencia ITA el cual fue presentado en el aplicativo de la Procuraduría General de la Nación el 31 de agosto de 2019, con un porcentaje de cumplimiento del 90%.

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

De acuerdo con el seguimiento realizado en el mes de abril, se evidenció algunas acciones con baja ejecución por lo que se recomiendo la realización de lo programado dentro de los términos establecidos en el mismo. En el seguimiento con corte a agosto de 2019 se observó el cumplimiento de la mayoría de las acciones, se recomienda la rendición de cuentas y continuar capacitando en el código de integridad, contratación, y supervisión. El seguimiento se encuentra en el siguiente link : http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/transparencia/control/reportes-control-interno

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.

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El Instituto ya identificó los procedimientos y tramites y servicios, 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 como el seguimiento de los tiempos y movimientos para conocer el tiempo que lleva procedimiento identificado y se subió información al aplicativo, y se encuentra en proceso de verificación por el Departamento Administrativo de la Función Pública-

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

RENDICION DE CUENTAS

Es uno de los componentes del Plan de Anticorrupción establecido por el Instituto.

El Instituto Distrital 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. Dentro del desarrollo de las actividades en la participación con la comunidad también informa de la gestión.

Por otra parte, existe una guía Manual único de rendición de cuentas - MURC- versión 2 de fecha febrero de 2019 del Departamento administrativo de la Función Pública en la que contempla las actividades que las entidades deben cumplir para la rendición de cuentas a la ciudadanía, por lo que se recomienda tenerla en cuenta en el proceso de rendición de cuentas, y se encuentra en el siguiente link file:///C:/Users/blanca.salcedo/Downloads/Manual%20%C3%9Anico%20de%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas%20-%20Versi%C3%B3n%202.%20Introducci%C3%B3n%20-%20Febrero%20de%202019.pdf

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez culminado el seguimiento se evidencia, que como resultado de la identificación de los riesgos del proceso de participación Ciudadana, en el segundo semestre de 2018, así como identificación de los indicadores, seguimiento en el año 2019, elaboración del plan de mejoramiento, revisión y ajuste a los procedimientos, mesas de trabajo con los responsables de procesos y el seguimiento de los mismos por parte de los procesos se ha ido mejorando la oportunidad en la contestación de las PQRSD.

Para el mejoramiento continuo se recomienda:

- Continuar con la socialización del Manual de Derechos de Petición del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, deberes y derechos, publicarlos en lugar visible a la comunidad.
- Continuar con la capacitación a todos los servidores que participan en el proceso de respuestas a derechos de petición y de atención a la comunidad, con el fin de continuar mejorando.
- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- Realizar el registro sistemático de las observaciones realizadas por las veedurías.
- 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.

Revisar el Manual de Rendición de Cuentas, implementando sus lineamientos en todas las etapas, como las señaladas en este informe con el fin de ser aplicado en el proceso de rendición de cuentas, manual que se encuentra en el siguiente link file:///C:/Users/blanca.salcedo/Downloads/Manual%20%C3%9Anico%20de%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas%20-

%20Versi%C3%B3n%202.%20Introducci%C3%B3n%20-%20Febrero%20de%202019.pdf

Se recomienda realizar seguimiento permanente al Plan de Anticorrupción y Atención al Usuario – de los cuatro componentes con el fin de cumplir con las acciones establecidas en éste. Lo anterior en razón a que, en el seguimiento del mes de abril de 2019, se evidenciaron actividades con baja ejecución.

Se recomienda realizar el seguimiento teniendo en cuenta la Guía para el Cumplimiento de Transparencia Activa de la Ley 1712 de 2014, de la PGN con el fin de evidenciar el cumplimiento de los ítems, y realizar seguimiento y monitoreo al resultado del Índice de Transparencia ITA el cual fue presentado en el aplicativo de la Procuraduría General de la Nación el 31 de agosto de 2019, con un porcentaje de cumplimiento del 90%.

Se recomienda la aplicación del **Artículo 2.1.1.6.2. *Informes de solicitudes de acceso a información.*** Del Decreto 1081 de 2015, que señala: De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:

(1) El número de solicitudes recibidas.

(2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.

(3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.

(4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

AUDITOR

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

BLANCA LILIASALCEDOSALAZAR
Profesional - Contratista-C I.