

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL</small>	PROCESO EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTIÓN		 INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	INFORME AUDITORIA INTERNA		
	Código: PV01-PRO1-F01	Versión 2.0	

Proceso auditado	Todos los procesos
Fecha de realización	Abril de 2021
Auditor	Claudia Patricia Guerrero Chaparro- Blanca Lilia Salcedo Salazar

OBJETIVO DE LA AUDITORIA:
Verificar el cumplimiento de la norma por la cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, dando las recomendaciones para el mejoramiento continuo
ALCANCE DE LA AUDITORIA:
El desarrollo de la auditoria se realizará, a las acciones adelantadas durante el periodo enero –abril de 2021 en cumplimiento del Decreto 371 de 2010, verificando los requerimientos en la Contratación, Atención al Ciudadano, Participación Ciudadana y el Sistema de Control Interno.
MUESTRA Y CRITERIOS:
Se realizará sobre las actuaciones realizadas durante la vigencia 2020 en los cuatro procesos establecidos en el Decreto 371 de 2010. <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Contratación <input type="checkbox"/> Atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos <input type="checkbox"/> Participación ciudadana y control social, y, <input type="checkbox"/> Sistema de Control Interno.
METODOLOGIA:
<p>Como metodología para la elaboración de este informe, se tendrá en cuenta la información publicada en la página web, la información reportada por los procesos del instituto y la información de los procesos de contratación que se registran en el SECOP II.</p> <p>El Decreto 371 de 2010 evalúa cuatro artículos que son de los procesos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Contratación <input type="checkbox"/> Atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos <input type="checkbox"/> Participación ciudadana y control social, y, <input type="checkbox"/> Sistema de Control Interno. <p>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.</p>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

PROCESO EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PRO1-F01

Versión 2.0



INSTITUTO DISTRITAL DE
PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Con el fin de insistir en el fortalecimiento de la transparencia y en la prevención de la corrupción, a través del mejoramiento de los procesos de contratación, los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, los procesos de participación ciudadana y control social, y los sistemas de control interno, para el logro de los fines de la Administración Distrital y el cumplimiento de los compromisos ante la ciudadanía, se han establecido normas y directivas para la aplicación en las entidades del Distrito.

El Decreto 371 de 2010, “*Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital*”, y la Circular Secretaria General 087 de 2015, son normas que las entidades deben tener en cuenta para realizar las acciones tendientes a su aplicación.

El Instituto de Protección y Bienestar Animal ha venido implementando acciones que han permitido el cumplimiento de los procesos que van en mejora continua como se señala a continuación.

En el artículo 2° del Decreto antes citado se señala:

I- PROCESOS DE CONTRATACIÓN

“DE LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN EN EL DISTRITO CAPITAL. *Con el objeto de asegurar que los procesos de contratación de cada entidad se ciñan a los principios constitucionales y legales inherentes a la función administrativa, a los postulados contenidos en el Ideario Ético del Distrito Capital y a los Códigos de “integridad” de cada una de ellas, las entidades distritales deberán garantizar:*

1-La realización de procesos de contratación planeados, documentados y ágiles, que garanticen el cumplimiento de los principios que rigen la contratación estatal, en especial el de publicidad, encaminados al logro de los fines que se buscan con ella y a la implementación en dichos procesos de herramientas que reflejen el compromiso de la Entidad en la lucha contra la corrupción y que permitan la participación ciudadana y el ejercicio del control social.

Los procesos de contratación en el Instituto se realizan teniendo en cuenta la distribución en el presupuesto y se realiza el plan de adquisiciones de acuerdo con las necesidades y los recursos solicitados para los procesos de contratación en cumplimiento de la misionalidad y éste se encuentran en la plataforma del SECOP II.

Además todos los procesos de contratación se registran en el SECOP II, en la medida que se desarrollan. al revisar el SECOP el Instituto registra los procesos como se puede evidenciar a continuación de la muestra seleccionada,



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

PROCESO EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PRO1-F01

Versión 2.0



community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=es-C

Aplicaciones Universidad de los... Tutellus Aprende Salud, Ad... Correo: BLANCA LIL... Outlook - free p

Borrar búsqueda

Pais	Entidad Estatal	Referencia	Descripción	Fase actual
	INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL	PA-003-2021	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS	Presentación de oferta
	INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL	PA-004-2021	Prestación de servicios	Presentación de oferta
	INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL	PA-006-2021	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS	Presentación de oferta
	INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL	PA-005-2021	Prestación de servicios	Presentación de oferta
	INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL	PA-007-2021	Prestación de servicios	Presentación de oferta
	INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL	PA-008-2021	Prestación de servicios	Presentación de oferta
	INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL	SAMC-001-2021 (Manifestación de interés (Menor Cuantía)) (Presentación de oferta)	SEGUROS 2021 (Manifestación de interés (Menor Cuantía)) (Presentación de oferta)	Presentación de oferta
	INSTITUTO DISTRITAL DE	PA-009-2021	Prestación de servicios	Presentación de oferta

Fuente: <https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=es-CO&Page=logIn&Country=CO&SkinName=CCE>

2-La elaboración de análisis detallados de los factores, elementos y componentes que deben tenerse en cuenta para determinar el valor del presupuesto oficial de cada contratación.

La elaboración de análisis de los factores, elementos y componentes que se tienen en cuenta al momento de determinar el valor del presupuesto oficial estimado de cada contratación se realiza registrándose en el plan de adquisiciones y se publicó en el mes de enero de 2021 en el SECOP II, como se muestra a continuación.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

PROCESO EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PRO1-F01

Versión 2.0



INSTITUTO DISTRITAL DE
PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

No existen resultados que cumplan con los criterios de búsqueda especificados

Documentos de ejecución del contrato

Descripción	Nombre del documento
ACTA DE INICIO CTO-003-2021 FREDY ARIZA.pdf	ACTA DE INICIO CTO-003-2021 FREDY ARIZA.pdf
CertificadoTrabajadorARL.pdf	CertificadoTrabajadorARL.pdf
PSMFormato_CRP5000120426.pdf	PSMFormato_CRP5000120426.pdf
PSMFormato_CRP5000155400.pdf	PSMFormato_CRP5000155400.pdf

Modificaciones del Contrato

Modificación del contrato

Referencia de la modificación	Tipo de modificación	Fecha de modificación	Fecha de aprobación
CO1.CTRMOD.5791680	Modificar el contrato	31/03/2021 3:37 PM (UTC -5 horas)	31/03/2021 5:04 PM (UTC -5 horas)

Incumplimientos

Incumplimientos del contrato

Tipo	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento
------	------------------	----------------------

Fuente: Plan anual de adquisiciones SECOP II

<https://community.secop.gov.co/Public/App/AnnualPurchasingPlanManagementPublic/Index?currentLanguage=es-CO&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE>.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL</small>	PROCESO EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTIÓN		 INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	INFORME AUDITORIA INTERNA		
	Código: PV01-PRO1-F01	Versión 2.0	

3-La conformación de equipos con la idoneidad y experiencia para asegurar, en la elaboración de los estudios y documentos previos y todas las demás actividades inherentes a la contratación, la materialización de lo requerido por la entidad en su contratación, asumiendo la responsabilidad de su contenido.

Los estudios previos son elaborados por los responsables de los procesos al igual que de toda la información previa a la contratación. Es revisado por la oficina asesora de Planeación quien autoriza viabilidad y por el proceso de contratación, quien revisa la totalidad de documentación requerida antes de realizar el contrato.

Para el caso de las evaluaciones de las propuestas presentadas se designan los servidores públicos para realizar esta actividad.

4) El desarrollo de una metodología para la elaboración de los estudios y documentos previos, en la que se incluya, según el objeto del contrato y sus obligaciones, todos aquellos aspectos de orden técnico, legal, financiero y práctico que tengan incidencia en la ejecución del mismo, así como la elaboración de una matriz de riesgo que contenga la estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsibles, teniendo en cuenta que éstos son los que razonablemente pueden esperarse que ocurran en condiciones normales.

El Instituto cuenta actualmente con procedimientos de contratación para todas las modalidades de selección, que estipulan la estructuración de todos los aspectos jurídicos, técnicos y financieros que soportan el proceso. Adicional a esto, se estructura la matriz de riesgos. Estos documentos, según los procedimientos establecidos, son sometidos a revisión de la Oficina Asesora de Planeación, el área Financiera y el área Contractual, para posterior aprobación del Ordenador del Gasto y publicación.

Para cada uno de los contratos, el área que manifiesta la necesidad, realiza un estudio detallado de lo que requiere contratar para suplir la necesidad manifiesta, y de esta manera se procede a realizar la estructuración de cada proceso.

 [Abrir en la ap](#)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL</small>	PROCESO GESTIÓN JURÍDICA		 BOGOTÁ <small>INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL</small>
	ESTUDIO PREVIO LICITACIÓN PÚBLICA		
	Código: PA02-PR03-F01	Versión: 2.0	
FECHA	Escribir la fecha día, mes año		
PROYECTO DE INVERSIÓN	DE	Transcribir el número y nombre del proyecto de inversión definido.	
META DEL PROYECTO DE INVERSIÓN	DE	Escribir la meta que la contratación afecta o contribuye	
DEPENDENCIA SOLICITANTE	Escribir el nombre de la dependencia		

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

1.1. Antecedentes y Necesidad

La Constitución Política de Colombia, prevé en el artículo 2 como fines del Estado: "...servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación...", para cumplir con dicho mandato constitucional, la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. promueve que las entidades distritales se fortalezcan en términos de capacidad de gestión, generando respuestas oportunas, eficientes, eficaces y confiables a la comunidad; de modo que se garantice el cumplimiento de la metas establecidas en el Plan de Desarrollo "Bogotá Mejor para Todos", las cuales se materializan a través de proyectos.

Así mismo, la Carta Política establece en el artículo 78 que "...es deber del Estado proteger la



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

PROCESO EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PRO1-F01

Versión 2.0



INSTITUTO DISTRITAL DE
PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

Fuente :Listado maestro de documentos Link
https://idpyba.sharepoint.com/:x:/r/sites/Documentos/_layouts/15/guestaccess.aspx?e=Zh1dnE&CID=3b0e23fc-ac20-9a6c-c394-dd8453e443d5&share=EU91pHb4X8BJ2YgElumO88Bm5HI-jchOkZnQWdjEt6JA

	<p>PROCESO GESTIÓN JURÍDICA</p> <p>ESTUDIOS PREVIOS SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA</p> <p>Código: PA02-PR18-F02 Versión: 1.0</p>	
--	---	--

Fecha	Julio de 2019
Proyecto	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y CULTURA CIUDADANA PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL
Meta	Garantizar la participación de 43.000 personas en estrategias de sensibilización, formación y educación en los ámbitos educativo, recreodeportivo, institucional y comunitario.
Responsable del Proyecto	SUBDIRECCIÓN DE CULTURA CIUDADANA Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

1.1. Antecedentes y Necesidad

5) La definición de obligaciones específicas al control, supervisión y vigilancia a cargo de interventores y/o supervisores de los contratos, el señalamiento de las acciones de seguimiento a su labor, la racionalización en la asignación de interventorías y la verificación de condiciones mínimas de idoneidad de los mismos.

Cada supervisor es asignado dentro de los estudios previos de cada proceso de selección o contrato a suscribir, lo que garantiza que la ejecución esté vigilada por una persona idónea y capacitada. Las obligaciones de cada supervisor son establecidas en el Manual de Supervisión del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, que se encuentran publicados en el listado maestro de documentos y en la página web del Instituto, en el link: <http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/transparencia/contratacion/informaci%C3%B3n-contractual/manual-contratacion-y-supervision>





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

PROCESO EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PRO1-F01

Versión 2.0



INSTITUTO DISTRITAL DE
PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

6-La definición, desde la etapa de planeación, de los procedimientos y las acciones articuladas tendientes a garantizar la colaboración y coordinación armónica y efectiva de las entidades a cuyo cargo, en desarrollo de la ejecución de los contratos, esté el otorgamiento de permisos, licencias y/o autorizaciones, así como intervenciones en los tramos en que se realizarán las obras, con el fin de evitar dilaciones en la ejecución.

En el periodo se encuentra el inicio del desarrollo de la de la Unidad de Cuidado Animal,el cual se recomienda la articulación entre áreas u entidades con el fin de evitar dilaciones en la ejecución de la obra.

La planeación comienza desde la necesidad del proceso de la contratación inclusión del contrato en el plan de adquisiciones previa aprobación de la viabilidad y el desarrollo de las diferentes etapas de la contratación y de acuerdo con las normas legales, manuales y procedimientos en materia de contratación como los siguientes:

TITULO DEL DOCUMENTO

Caracterización Proceso Gestión Jurídica

Manual de contratación

Manual de supervisión e interventoría

Procedimiento liquidación de contratos

Procedimiento tienda virtual acuerdo marco de precios

Procedimiento licitación pública

Estudio previo selección abreviada subasta inversa

Certificado de insuficiencia o inexistencia de personal de planta

Justificación para celebrar contratos con el mismo objeto

Concepto viabilidad Oficina Asesora de Planeación

Estudio previo contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión

Solicitud de certificación de insuficiencia o inexistencia de personal

Autorización de contratos con el mismo objeto

Procedimiento para selección abreviada por subasta inversa

Pliego de Condiciones Selección Abreviada Subasta Inversa

Procedimiento contratación bajo la modalidad de minima cuantia

Estudios previos minima cuantía

Invitación publica proceso minima cuantía

Aceptación de oferta

Lista de chequeo contratación minima cuantia

Estudios previos acuerdo marco de precios

Acta liquidacion de contratos

Constancia de Ejecutoria

Pliegos de condiciones

Estudio previo licitación pública

Lista de chequeo proceso licitación pública

Aviso de convocatoria

Respuestas a observaciones



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

PROCESO EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PRO1-F01

Versión 2.0



INSTITUTO DISTRITAL DE
PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

Audiencia pública

Adenda

Certificación de Contrato

Control de correspondencia Oficina Asesora Jurídica

Paz y Salvo Contratistas

Procedimiento para modalidad de selección abreviada de menor cuantía

Pliegos de condiciones

Estudios Previos Selección Abreviada de menor Cuantía

Lista de chequeo de menor cuantía

Expedición de certificaciones de contrato

Lista de Chequeo Contratación Persona Natural

Certificado de Idoneidad

Acta de Inicio

Lista de Chequeo Contratación Contratos Interadministrativos

Lista de Chequeo Contratación Contratos Arrendamiento

Contratación Directa

Fuente: información tomada del listado maestro de documentos- fecha de actualización 29/3/2021.

7) La retroalimentación permanente hacia los centros de gestión de la entidad, sobre las experiencias exitosas o no en materia de ejecución contractual, y la generación de directrices para la adopción de acciones tendientes a replicar o conjurar su ocurrencia y lograr la efectiva obtención de los bienes y servicios”

El Instituto cuenta con Comités de Contratación y así mismo cada área define con anterioridad sus necesidades con el fin de presentar y solicitar a los diferentes procesos de Contratación según la Misionalidad, en cuanto a servicios, suministro, contratación de personal y cada uno de los factores que impactan el desarrollo del Instituto.

Una vez verificadas la información a través de seguimientos y auditorías realizadas en la vigencia 2020 Control interno pudo evidenciar que:

Los procesos de contratación en el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal se realizan teniendo en cuenta la Ley 80 de 1993 y sus normas reglamentarias y se diligencian en la plataforma del SECOP II, los cuales pueden ser consultados por la comunidad en general y grupos de valor.

Se cuenta con manual de contratación al igual que el manual de supervisión, para la elaboración de los procesos.

Desde el inicio de la vigencia se proyecta el Plan Anual de Adquisiciones y se publica en la página web del Instituto con los seguimientos al mismo, y se suben a la plataforma SECOP, en cumplimiento de la normatividad legal vigente.

Se han realizado y ajustado los estudios previos como mejora continua, con el fin de ser más específicos y claros al momento de la contratación.

El instituto como cultura de autocontrol, en los procesos cuya responsabilidad tiene el monitoreo del plan de adquisiciones se realiza el seguimiento periódico y se efectúan las modificaciones o ajustes y se publica.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

PROCESO EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PRO1-F01

Versión 2.0



Se cuenta con los procedimientos por cada una de las modalidades de contratación y se encuentran en el listado maestro de documentos.

Se viene dando cumplimiento a las circulares externas de Colombia compra eficiente en cuanto a la publicación de los documentos que hacen parte del proceso contractual en el SECOP II.

Se recomienda continuar con la socialización del manual de contratación y supervisión para los funcionarios y personal de apoyo a la supervisión, de tal manera que el proceso de ejecución se realice cumpliendo estas normas internas.

Los supervisores desde el momento en que se les comunica la actividad de supervisión deben realizar el seguimiento de los contratos de acuerdo con lo establecido en el manual de contratación y supervisión.

Se recomienda la publicación de todos los documentos del contrato en el SECOP, como designación de supervisores, designación de evaluadores etc. El artículo 2.2.1.1.1.3.1 del Decreto 1082 de 2015 que ha definido que los Documentos del Proceso son: los estudios y documentos previos; el aviso de convocatoria; los pliegos de condiciones o la invitación; las Adendas; la oferta; el informe de evaluación; el contrato; y cualquier otro documento expedido por la Entidad Estatal durante el Proceso de Contratación. Ahora, cuando se dice que cualquier otro documento expedido por la Entidad Estatal durante el Proceso de Contratación, se hace referencia a todo documento diferente a los mencionados, siempre que sea expedido dentro del Proceso de Contratación. La Ley de Transparencia establece la obligación de publicar todos los contratos que se realicen con cargo a recursos públicos, es así que los sujetos obligados deben publicar la información relativa a la ejecución de sus contratos, obligación que fue desarrollada por el Decreto 1081 de 2015, el cual estableció que para la publicación de la ejecución de los contratos, los sujetos obligados deben publicar las aprobaciones, autorizaciones, requerimientos o informes del supervisor o del interventor que aprueben la ejecución del contrato.

II- PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANO

Por otra parte, el artículo 3 del Decreto 371 de 2010, señala “ **DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL.** Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de estos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:

1-La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.

El Instituto cuenta con un Manual de Atención al Ciudadano (Código: PA01-MN01. V3) en donde se encuentran establecidos diferentes protocolos que permiten dar atención a los ciudadanos de acuerdo con lo establecido en la Ley.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

PROCESO EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PRO1-F01

Versión 2.0



Adicionalmente, este documento se encuentra traducido a Lenguaje Claro, lo cual se logró gracias a la articulación con la Veeduría Distrital, al igual que las plantillas (32) de las respuestas más frecuentes a los derechos de petición por medio de los cuales se solicita atención a la fauna doméstica y silvestre de Bogotá.

Los funcionarios y contratistas que participan en el proceso de gestión de PQRSD tienen conocimiento del Manual de Atención al Ciudadano el cual se ha socializado en diferentes oportunidades, adicionalmente en articulación con la Veeduría Distrital se brindó un taller de Lenguaje Claro que les permitirá afianzar los conocimientos y habilidades para brindar a los ciudadanos una atención con amabilidad dando respuestas de fondo con calidez y oportunidad a los ciudadanos que acuden al Instituto.

Mensualmente se realiza seguimiento al informe de Calidad, Calidez, coherencia y oportunidad enviado por la Secretaría General y se socializa con las diferentes áreas, estableciendo compromisos de mejora continua.

De manera mensual se realizan informes de satisfacción ciudadana, los cuales nos permiten identificar los puntos débiles que se deben fortalecer para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

El Instituto cuenta con la documentación en donde se encuentran establecidos manuales, procedimientos, encuestas como se muestra a continuación, permiten dar atención a los ciudadanos de acuerdo con lo establecido en la ley.

PA01-C	<u>Caracterización Proceso Atención al Ciudadano</u>
PA01-MN01	<u>Manual de Atención al Ciudadano</u>
PA01-PR01	<u>Procedimiento gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD</u>
PA01-PR01-F01	<u>Recepción en PQRSD</u>
PA01-PR01-F02	<u>Registro y control de servicio al ciudadano</u>
PA01-PR01-F04	<u>Notificación por aviso a derechos de petición</u>
PA01-PR01-F05	<u>Control fijación o desfijación de respuestas anónimas</u>
PA01-PR01-F07	<u>Encuesta percepción de la atención al ciudadano</u>
PA01-PR01-F08	<u>Publicación de respuestas a derechos de petición anónimos</u>

Fuente: información tomada del listado maestro de documentos- fecha de actualización 29/3/2021.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

PROCESO EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PRO1-F01

Versión 2.0



The screenshot shows a web browser window with the URL proteccionanimalbogota.gov.co/atencion-ciudadano/contacto. The page features a navigation menu on the left with options like 'Carta de trato Digno', 'Defensor del Ciudadano', and 'Bogotá te escucha'. The main content area has a green banner titled 'CANALES DE ATENCIÓN' with the text '¡Nos renovamos!' and '¡Te escuchamos!'. It lists contact channels: 'Correo institucional: proteccionanimal@animalesbog.gov.co', 'Bogotá Te Escucha -SDQS: bogota.gov.co/sdqs/', 'Teléfonos: 305 398 58 53 - 305 366 8424', and 'Asesorías: Chat Institucional en www.animalesbog.gov.co'. The banner also states 'Horario de atención telefónica: lunes a viernes 8 a.m. – 5 p.m.' and 'Nuestros canales virtuales están disponibles en todo momento'. Social media icons for YouTube, Twitter, Facebook, and Instagram are visible on the right side of the page.

2-El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.

Dentro de la estructura de procesos del Instituto, la de Gestión de PQRSD está bajo la dirección del Subdirector de Gestión Corporativa, quien tiene la calidad de Defensor del Ciudadano, designado mediante Resolución 053 de 2018, el cual contiene las funciones y se encuentra en el link. <http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/search/node/defensor%20del%20ciudadano> . Se recomienda revisar funciones del Defensor del ciudadano del Decreto 847 de 2019, artículo 14 –funciones del defensor de la ciudadanía y ajustar la Resolución 053 de 2018.

El Instituto bajo su procedimiento de Gestión de PQRSD garantiza que toda petición ciudadana este cargada en el Sistema Bogotá Te Escucha. Cuando este presenta fallas son reportadas a la Secretaría General.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

PROCESO EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PRO1-F01

Versión 2.0



3- El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.

Dentro del Procedimiento de Gestión de PQRSD (Código: PA01-PR01. V3), se tiene establecido que, toda petición ciudadana que ingrese al Instituto a través de los canales habilitados para atención al ciudadano deber ser ingresados al Sistema Distrital para el Manejo de Peticiones- Bogotá Te Escucha, actividad que se debe realizar diariamente. Una vez la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá envía reporte mes vencido de las peticiones gestionadas por el Instituto se realiza un informe de gestión de peticiones y se carga en la página Web de la Veeduría Distrital.

De manera mensual se realizan informes de satisfacción ciudadana, los cuales nos permiten identificar los puntos débiles que se deben fortalecer para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

4- El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.

El Procedimiento de Gestión de PQRSD (Código: PA01-PR01. V3), establece algunos mecanismos de acción como son mesas de trabajo con las áreas encargadas de dar respuesta a las solicitudes ciudadanas, por medio de las cuales se establecen planes de mejora internos que permita mejorar la gestión y por tanto la oportunidad de respuesta, estableciendo compromisos a los cuales se les realiza seguimiento periódico, además de realizar capacitaciones a las personas de atención al ciudadano para brindar repuestas oportunas y de fondo a los ciudadanos que acuden al instituto a través de los canales de atención habilitados.

Se cuenta con indicadores de gestión de PQRSD los cuales son reportados de manera mensual, y permiten medir mensualmente la oportunidad en las respuestas y socializarlos a los encargados.

Diariamente se emiten alarmas preventivas a los derechos de petición que se encuentran en trámite con el fin que las dependencias que generan respuestas puedan dar prioridad de acuerdo, no solo a la necesidad de atención si no al cumplimiento en términos de Ley, y mensualmente se emite un informe de seguimiento a las PQRSD el cual se carga en la página Web del Instituto.

El mapa de riesgos de Corrupción de la entidad cuenta con actividades que permiten que, una vez identificados los riesgos por Incumplimiento en el seguimiento a la oportunidad de respuesta de los requerimientos de la ciudadanía y Indebida prestación de los servicios a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano, hacer seguimiento a los mismos y establecer acciones para mejorar.

Todo lo anterior ha dado como resultado que, la entidad a la fecha presente un indicador del 99% de gestión el manejo de peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos a la entidad.

Los informes mensuales de comportamiento de las PQRSD y satisfacción del Ciudadano se muestra en la página web del Instituto



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

PROCESO EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PRO1-F01

Versión 2.0



INSTITUTO DISTRITAL DE
PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

- PQRSD

En la paginan web se encuentra publicado los informes de PQRSD de los meses de enero y febrero de 2021, así:

Enero

Total, mes de enero de 2021: 830

Cerrados: 368

Cerrados fuera de términos de Ley: 8 de las cuales a una corresponde al mes de diciembre de 2020.

Traslados: 56

Ampliaciones: 19

En trámite: 387

Febrero

Total, mes de febrero de 2021: 869

Cerrados: 176

Cerrados fuera de términos de Ley: 15 de las cuales a una corresponde al mes de enero de 2021.

Traslados: 30

Ampliaciones: 56

En trámite: 601

Vencidos: 6

El informe del mes de marzo no se encuentro publicada en la página web, por lo que se tomó la información del seguimiento realizado en el proyecto 7550 meta No 6 que se encuentra en la paina web; en la descripción de avances y logros en el mes de marzo se indicó que *“Durante el mes de marzo, los ciudadanos respondieron 114 encuestas de satisfacción, en donde se evidencia que el 78% de los ciudadanos se encuentran satisfechos y muy satisfechos con el servicio recibido, el porcentaje de insatisfacción es del 15% y corresponde a los ciudadanos que no han recibido respuestas a sus requerimientos, a pesar de esta en términos de Ley, o que no están de acuerdo con las respuestas dadas por el área de Escuadrón Anticrueldad (tiempos de visita), y a ciudadanos que manifiestan su inconformidad con las jornadas de esterilización. El 60 de los ciudadanos que han utilizado los servicios del IDPYBA solo el 60% se encuentra satisfechos. En el mes de marzo se radicaron un total de 974 derechos de petición a través de los canales de atención al ciudadano habilitados, se evidencia un incremento en número de peticiones con respecto a los meses anteriores el cual está dado por que los ciudadanos están realizando sus peticiones a través de el canal telefónico. Se cerraron 100 peticiones fuera de términos y a corte de 31 de marzo había 26 peticiones vencidas sin respuesta, situación que está dada por la terminación de contratos y cambio de Subdirector de Atención a la Fauna, quienes reciben más del 80%de las peticiones.”*

Por lo anterior se recomienda establecer las acciones con el fin de dar contestación al 100% de las peticiones

-Satisfacción al usuario.

En la paginan web se encuentra publicado los informes satisfacción del usuario de los meses de enero y febrero de 2021, así:

El informe de Satisfacción ciudadano en el mes de enero que se encuentra en la página web link. <http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/informes-satisfacci%C3%B3n/informe-satisfacci%C3%B3n-22> concluye:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

PROCESO EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PRO1-F01

Versión 2.0



INSTITUTO DISTRITAL DE
PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

1. El 78% de los ciudadanos están satisfechos y muy satisfechos con los servicios y atención brindada a través de los canales habilitados para atender sus solicitudes y necesidades, por parte del instituto.

2. Para este periodo el 70% de los ciudadanos se comunicaron a través del canal virtual, para solicitar información sobre, jornadas de esterilización, verificar estado de las peticiones y reportar urgencias veterinarias.

3. Así mismo se observó que para este periodo, el ciudadano utilizó la encuesta para dar a consultar estado de sus peticiones, el proceso de esterilización y dar a conocer informalidad con las respuestas dadas y tiempo de gestión.

4. Los ciudadanos muestran su gran interés por el bienestar de los animales más vulnerables, reconociéndolos como seres sintientes que merecen una vida digna y libre de violencia, por lo tanto, utilizan los diferentes canales para interponer solicitudes para la intervención del instituto a través de los diferentes programas.

El informe de Satisfacción del ciudadano en el mes de febrero concluye :

1. El 80% de los ciudadanos dieron a conocer su satisfacción frente con a los servicios y atención brindada a través de los canales habilitados para tal fin, por parte del instituto.

2. Para este periodo el 70% de los ciudadanos se comunicaron a través del canal virtual, para solicitar información sobre, jornadas de esterilización, verificar estado de las peticiones y reportar urgencias veterinarias.

3. Los ciudadanos buscan a través de los diferentes canales de atención ayuda para entregar sus animales de compañía ya que por diferentes situaciones no los pueden tener.

4. Así mismo, los peticionaron utilizaron los diferentes canales para hacer seguimiento a sus requerimientos.

5. Se observó que, para este periodo, el ciudadano utilizó la encuesta para consultar estado de sus peticiones, el proceso de esterilización y dar a conocer informalidad con las respuestas dadas y tiempo de gestión.

6. Los ciudadanos muestran su gran interés por el bienestar de los animales más vulnerables, reconociéndolos como seres sintientes que merecen una vida digna y libre de violencia, por lo tanto, utilizan los diferentes canales para interponer solicitudes para la intervención del instituto a través de los diferentes programas.

5- La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.

El área de atención al ciudadano se encuentra ubicada a la entrada de la sede administrativa del Instituto, en donde se encuentran ubicadas las ventanillas de radicación, una recepción por medio de la cual se identifica la necesidad o condición de la persona para dar atención de acuerdo con los protocolos de atención, en este espacio los ciudadanos cuentan con un espacio cómodo para poder esperar y solucionar su necesidad.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

PROCESO EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PRO1-F01

Versión 2.0



INSTITUTO DISTRITAL DE
PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

El área de atención al ciudadano se encuentra ubicada a la entrada de la sede administrativa del Instituto, Cra. 10 #26-51, Bogotá, Colombia, Torre Sur, Piso 8 Residencias Tequendama., en donde se encuentran ubicados espacio con personal encargado de la atención al ciudadano.

Por la situación de Salud Pública por la pandemia del COVID 19 se tienen otros canales de atención que son publicados en la página web, como se observa a continuación.



6- La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.

El Instituto bajo su procedimiento de Gestión de PQRSD garantiza que toda petición ciudadana este cargada en el Sistema Bogotá Te Escucha. Cuando este presenta fallas son reportadas a la Secretaría General.

7-La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.”

El Subdirector de Gestión Corporativa tiene bajo su cargo el equipo de atención al ciudadano, quien delega a las personas que hacen parte del equipo a participar de las diferentes actividades que son convocadas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría. en la Actualidad nos encontramos participando



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

PROCESO EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PRO1-F01

Versión 2.0



del Nodo Sectorial de Ambiente y los nodos: Intersectorial Articulación PQRS y Ciudadanía e Intersectorial de Comunicaciones y Lenguaje Claro.

Artículo 4°.-DE LOS PROCESOS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL EN EL DISTRITO CAPITAL

Respecto de los procesos de Participación Ciudadana y Control Social el artículo 4 del Decreto 371 de 2010, establece que *“Con miras a garantizar la existencia, promoción y desarrollo de procesos de participación ciudadana, en el marco de la Constitución y la ley, las entidades del Distrito deberán:*

1-Garantizar, facilitar y promover la participación de los ciudadanos y las organizaciones sociales en la gestión administrativa y contractual, para que realicen control social en relación con éstos, en los términos del artículo 66 de la Ley 80 de 1993, o las normas que lo modifiquen.

El Instituto Distrital de Protección y Bienestar animales ha venido implementando estrategias de cultura y participación ciudadana en diferentes ámbitos como Consejos y mesas de Protección y Bienestar Animal en las diferentes localidades distritales; en Consejos Distritales PYBA, Redes de Aliados; Copropiedad y Convivencia , Voluntariado y Consulta Ciudadana para la protección y bienestar animal.

De acuerdo con el seguimiento realizado a marzo de 2021, al proyecto 7560 en la meta 3, el informe a marzo indica que Se han vinculado 307 ciudadanos y ciudadanas en las estrategias de sensibilización y educación en los ámbitos: educativo, recreodeportivo, institucional y comunitario para incrementar la tenencia responsable de animales de compañía no convencionales basada en criterios técnicos, sin fomentar su adquisición:

Del ámbito comunitario se vincularon 307 personas en la implementación de la estrategia de sensibilización y educación, incluido se realizó los siguientes acompañamientos:

- Se realizaron 7 Visitas del programa Huellitas de la calle.
- Se realizó una jornada del programa de Mirar y No tocar es Amar, la cual realizo una pajereada o avistamiento de aves en la Localidad de Mártires
- Se realizaron 3 jornadas de pisa el freno, de las cuales se contaron 421 personas asistentes. Del ámbito institucional se vincularon 94 personas en la implementación de la estrategia de sensibilización y educación, en las Localidades de Bosa, Puente Aranda y Ciudad Bolívar

En la meta No 4 del mismo proyecto a marzo se han vinculado 14 ciudadanos en el programa de Voluntariado Social PYBA, en la Actividad virtual de propuestas plan de trabajo en tiempos de confinamiento por COVID 19, así como, la presentación del Plan de Trabajo 2021. Se encuentra en borrador del proceso de renovación del Concejo Local de La Candelaria, el 27 de febrero del 2021. Se encuentra en firmas de las partes y el listado de asistencia.

En la meta No. 5 del mismo proyecto Se realizaron diecinueve (19) pactos definidos y ejecutados en las instancias y espacios de participación ciudadana.

Realizar ejercicios de participación ciudadana y cultura, se identificarán y trabajarán las zonas con mayor problemática relacionada con tenencia y convivencia con animales, procurando generar estrategias focalizadas para cada territorio, haciendo un acompañamiento y seguimiento, y generando un mapeo por localidad, con las problemáticas y acciones realizadas por el distrito para mitigarlas.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

PROCESO EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PRO1-F01

Versión 2.0



INSTITUTO DISTRITAL DE
PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

En la meta No. 6 del mismo proyecto Se realizaron mesas de trabajo, para articular los acuerdos de voluntades con las siguientes entidades: Ministerio de Ciencias - Minciencias, Universidad del Bosque, la Subsecretaría de bienestar animal de Medellín, Llorente y Llorente, Alcaldía de Tabio de Cundinamarca, IDARTES, Alcaldía de Villavicencio del Meta, Uniagustiniana, deotromodo.com y khiron. Las alianzas con Caja de Vivienda Popular y Fundación Universitaria UNITEC se encuentran para revisión y firma de las partes.

Se prioriza el fortalecimiento institucional desde la articulación interinstitucional e intersectorial con entidades distritales como la Secretaría Distrital de Educación, Secretaría Distrital de Ambiente, la Secretaría Distrital de Gobierno y el Instituto Distrital para la Participación y Acción Comunal, las cuales tienen competencias e intereses en la promoción de la protección y el bienestar animal, con el fin de unificar esfuerzos y compromisos para llegar a un mayor número de ciudadanos y ciudadanas, contribuyendo a la transformación de las prácticas culturales asociadas acciones de maltrato y crueldad ambiental

2-Diseñar e implementar estrategias de información y comunicación que permita a la comunidad usuaria conocer los propósitos y objetivos, sus proyectos y actividades y la forma estos afectan su medio social y cultural de manera que pueda realizar un control efectivo.

El Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal ha venido fortaleciendo los espacios e instancias de participación ciudadana, donde se destacan los Consejos y Mesas Locales PyBA. En estos espacios se diseñan e implantan estrategias para ayudar a los animales en los territorios, fortalecer las capacidades de los y las proteccionistas y se realizan espacios para dar a conocer los objetivos y propósitos del IDPYBA. Estas reuniones y acompañamientos en actividades permiten a la comunidad estar informada y hacer un control social efectivo sobre las acciones en las localidades y territorios.

El Instituto en la página web presenta toda la información presupuestal financiera, seguimiento al Plan Operativo Anual, y la Contratación es publicada en la plataforma del SECOP II, a la cual todo ciudadano puede ingresar y evidenciar la gestión del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal y puede realizar el control.





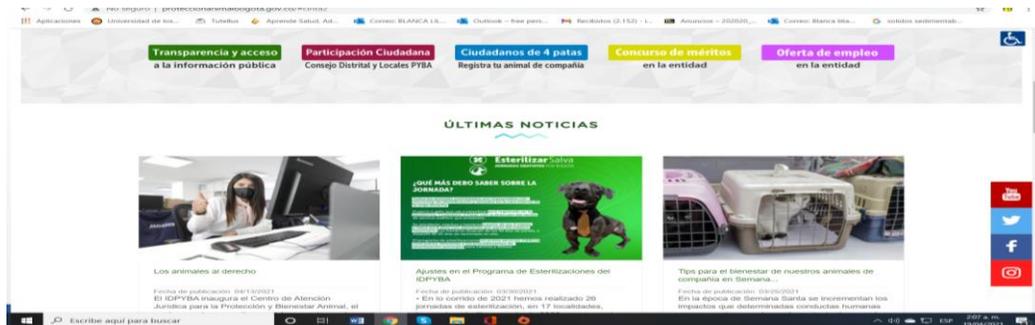
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

PROCESO EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PRO1-F01

Versión 2.0



Fuente: página web.-IDPYBA

3) Sin perjuicio de la rendición de cuentas, realizar audiencias públicas, principalmente en aquellos proyectos que impacten de manera significativa derechos colectivos o cuando un grupo representativo de ciudadanos así lo solicite.

4) Promover, con el apoyo de la Veeduría Distrital, si es del caso, la conformación de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y otras organizaciones, y facilitar el ejercicio del control social en los procesos que desarrolla la entidad.



Fuente pagina web.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

PROCESO EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PRO1-F01

Versión 2.0



INSTITUTO DISTRITAL DE
PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

5) Documentar las intervenciones ciudadanas con el fin de contar con una memoria histórica que permita hacer seguimiento a las mismas con miras a determinar su impacto en el mejoramiento de la gestión.

Se envía material fotográfico con las respectivas descripciones al área de comunicaciones de la entidad con la finalidad que se generen notas en los diferentes canales de información y socialización de la entidad, de tal manera que se convierta en un recuento histórico de las intervenciones comunitarias.

5) Promover en la realización de los ejercicios de rendición de cuentas la entrega de información oportuna, completa, veraz y de fácil entendimiento a la comunidad.”

El Instituto en la página web presenta toda la información de presupuestal financiera, seguimiento al Plan Operativo Anual y la Contratación es publicada en la plataforma del SECOP II, a la cual todo ciudadano puede ingresar y evidenciar la gestión del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal y puede realizar el control.

Se recomienda la programación de la rendición de Cuentas vigencia 2021 teniendo en cuenta el manual de rendición de cuentas Versión II – lineamientos metodológicos -expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, y el cumplimiento del Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano.

Artículo 5°._ DE LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO EN EL DISTRITO CAPITAL.

En el artículo 5 del Decreto 371 de 2010 de los sistemas de Control Interno se señala que “*Como lo establece la ley, los sistemas de control interno deben operar en las entidades distritales, y estar adaptados al Modelo Estándar de Control Interno. En tal sentido las entidades del Distrito Capital deben garantizar:*

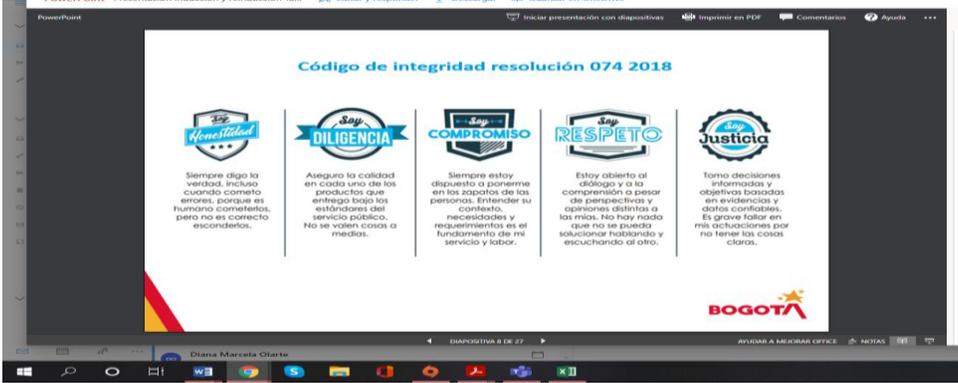
1. La promoción de la transparencia y la prevención de la corrupción entre todos los servidores públicos, en el marco del fortalecimiento de la cultura del control, con la realización de procesos continuos de inducción y reinducción, sensibilización, divulgación normativa, entrenamiento en el puesto de trabajo y despliegue de herramientas e instrumentos para fortalecer el conocimiento de los servidores públicos sobre los principios constitucionales, el código de integridad, sus obligaciones, competencias y posibilidades de mejoramiento, así como fortalecer sus habilidades para desarrollar los actividades de manera eficiente y efectiva.

El Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal adoptó el Código de Integridad por medio de la Resolución 074 de 2018.

Se socializo la reforma de la ley 2080 de 2021 el día 4 de marzo de 2021 correspondiente al código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, en invitación por la oficina jurídica.

Se realizó la inducción a dos funcionarios que ingresaron nuevos a los que se les hizo la presentación en la cual se incluye el código de integridad de la entidad adoptado mediante resolución 074 de 2018, del mismo modo, la directora de la entidad tomó el curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción del DAFP y uno de los gestores de integridad de la entidad que faltaba por tomar el curso denominado Gestores de integridad - líderes de la cultura de la integridad de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá lo tomó

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL	PROCESO EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTIÓN		 INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	INFORME AUDITORIA INTERNA		
	Código: PV01-PRO1-F01	Versión 2.0	



RESPONSABILIDAD DE LOS SERVIDORES Y CONTRATISTAS



```

graph TD
    A[Procurar el cuidado integral de su salud.] --> B[Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.]
    B --> C[Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del SG-SST de la empresa.]
    C --> D[Informar oportunamente acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.]
    D --> E[Participar en las actividades de capacitación SST.]
    E --> F[Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SG-SST]
  
```



Fuente : Tomada de la Presentación Inducción IDPYBA- Talento Humano

2. El fortalecimiento de las estrategias, mecanismos y canales de comunicación e interacción al interior de cada entidad, para que todos los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones públicas conozcan las políticas, planes, programas y proyectos de su organización, se encuentren alineados con su ejecución y obtengan retroalimentación sobre los resultados de la gestión institucional.

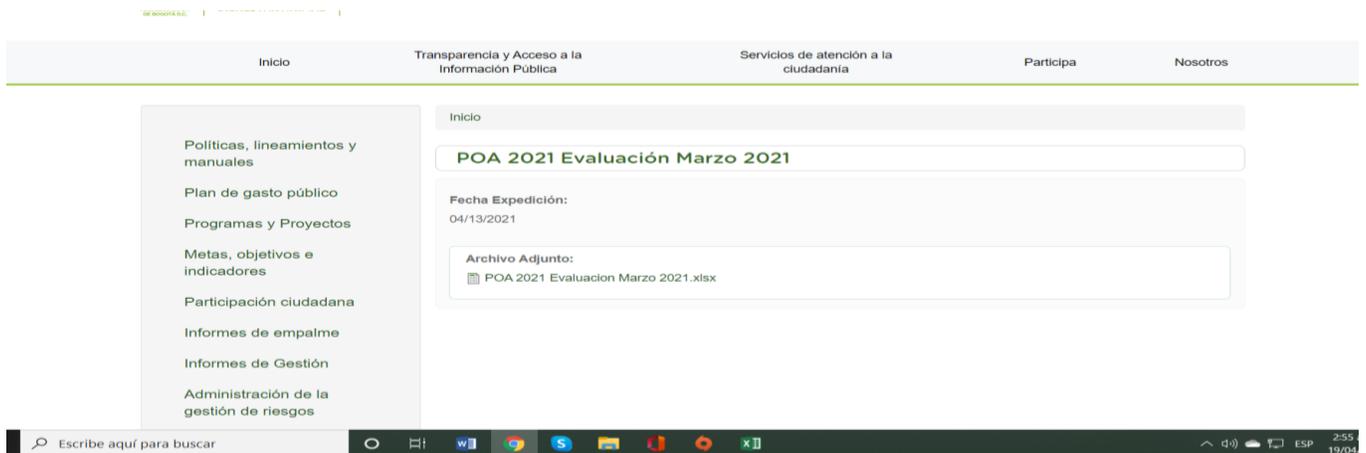
El Instituto utiliza los canales virtuales como Instagram, Twitter, Facebook, etc., además de la página web en donde se encuentra toda la información de la gestión realizada durante el primer trimestre tanto misional como financiera para conocimiento de los grupos de valor, los servidores públicos y el control social, en el link de transparencia.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL	PROCESO EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTIÓN		 INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	INFORME AUDITORIA INTERNA		
	Código: PV01-PRO1-F01	Versión 2.0	

3-La operación efectiva de los diferentes niveles de responsabilidad y autoridad en materia de Control Interno - comité institucional de control interno, calidad, representante de la dirección, equipos operativos y equipo evaluador, que garantice el seguimiento de la gestión, la autoevaluación y la evaluación independiente, así como la generación y ejecución de los planes de mejoramiento, como impulsores del mejoramiento continuo y del cumplimiento de los objetivos de cada institución, bajo los parámetros de calidad, eficiencia y eficacia.

Con respecto a este punto el Instituto tiene establecidos los comités directivos, comité institucional de control interno, comité de sostenibilidad contable, entre otros, con los que se reúnen periódicamente a evaluar la gestión.

Se cuenta con herramientas como el plan de acción, y se realizan los seguimientos a la gestión y a los proyectos aplicando los indicadores establecidos en el plan de acción y en la ficha del indicador de cada proyecto. Se encuentra en el link <http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/transparencia/planeacion/programas-proyectos> y <http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/transparencia/planeacion/metas-e-indicadores/poa-2021-evaluaci%C3%B3n-marzo-2021>



Control Interno de Gestión realiza y ejecuta el Plan anual de auditorías presentando las recomendaciones necesarias para el mejoramiento continuo. Los informes de Control Interno y el Plan de auditorías se encuentran en publicados en la página web en el link <http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/transparencia/control/reportes-control-interno/plan-anual-auditorias-2021>.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

PROCESO EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PRO1-F01

Versión 2.0



A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
FORMATO PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIA -PAA- Y SEGUIMIENTO													
Nombre de la Entidad	INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL										Vigencia	01/01/2021 a 31/12/2021	
Nombre del Asesor de Control Interno	Claudia Patricia Guerrero Chaparro										Cargo	Asesor	
Objetivo del PAA:	Programar para la vigencia 2021 la ejecución de los 5 Roles establecidos por la normatividad vigente para Control Interno de Gestión en desarrollo de las funciones establecidas por la Ley 87 de 1993, Decreto 648 de 2017, Decreto 1499 de 2017 y demás normatividad reglamentaria.												
Alcance del PAA:	El establecido para cada caso en la normatividad vigente de acuerdo con el recurso humano dispuesto y la disponibilidad de información de los procesos a auditar												
Criterios:	Requisitos y / o lineamientos establecidos por el Instituto en los procedimientos o normas aplicables según corresponda.												
CURSOS: - Humanos: Asesora Control Interno - Financieros: Se proyectó la contratación de contador público por 12 meses, médico veterinario por 6 meses y un ingeniero de sistemas por 2 meses. - Tecnológicos: Equipos de Computo e impresora													
Talento Humano	Cantidad personas que conforman la entidad	Total de personas que conforman el equipo de	Nº Auxiliar(es)	Nº de Técnico(s)	Nº Profesional	Nº Profesional(es)	Nº Asesor(es)						
Hoja1													

4. La aplicación de herramientas e instrumentos técnicos que permitan la identificación y valoración permanente de los riesgos de la institución, así como de los controles y acciones para prevenirlos o mitigar su impacto, incluyendo de manera especial los relacionados con los procesos y sistemas mencionados en los artículos segundo a cuarto del presente decreto.

En el Instituto Distrital de Protección Animal, todos los 14 procesos han identificado los riesgos de gestión, así como los controles y las acciones tendientes a mitigarlos. Igualmente se hace seguimiento cada cuatro meses por parte de los responsables de los procesos; el monitoreo a cargo de la oficina de Planeación y la evaluación independiente a cargo de Control Interno, evaluación que se realiza cada 4 meses de acuerdo con lo consagrado con el manual. Esta información se encuentra en la página web del Instituto en cumplimiento de la Ley de Transparencia Link : <http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/transparencia/control/reportes-control-interno>

5. El mejoramiento, desarrollo y actualización de los sistemas de información y control, de manera que la información operativa, administrativa y financiera que genere y reporte la entidad sea oportuna, consistente y veraz, para la toma de decisiones en los niveles institucional, sectorial y distrital.

La información financiera y administrativa se encuentra en línea y con mantenimiento de los sistemas de información con el Contrato con la ETB. Se presenta de forma mensual como las ejecuciones presupuestales, estados contables, movimientos de activos y nómina.

La información se sube a la página web del Instituto para conocimiento de los usuarios y demás partes interesadas en forma oportuna y que en la fecha del informe se encuentra en el link <http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/transparencia/presupuesto/ejecucion-presupuestal> y <http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/transparencia/presupuesto/estados-financieros>.

6. La evaluación de la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos y sistemas mencionados en los artículos segundo a cuarto del presente decreto y la rendición de los informes sobre el resultado de las evaluaciones de dichos procesos y sistemas al Comité de Control Interno de cada entidad y a la Veeduría Distrital, cuando ésta los solicite.

El Instituto cuenta con una herramienta de evaluación de la gestión que son los indicadores que miden el comportamiento mensual de las metas de cada proyecto y de las metas establecidas en cada uno de los



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

PROCESO EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PRO1-F01

Versión 2.0



procesos en desarrollo del plan de acción. La información presentada a la fecha del informe es la evaluación a marzo de 2021 como se muestra en el plan operativo tomada de la página web del Instituto.

Universidad de los... Tutellus Aprende Salud, Ad... Correo: BLANCA LIL... Outlook – free pers... Recibidos (2.152) - i... Anuncios – 202020... Correo: Blanca lilia... solidos sedimentab...

Home » Transparencia » Planeación » Metas objetivos e indicadores

Metas objetivos e Indicadores

Resultado de Indicadores

- 2021
- 2020
- 2019
- 2018

Seguimiento a Planes

- 2019

7. El mejoramiento de los procesos de entrega y recibo de cargos, ante posibles cambios de sus directivos y servidores públicos en general, con el propósito de mantener la continuidad en la gestión institucional y conservar la memoria documental de cada entidad.

Adicional a los informes de entrega de cargo que ya se vienen trabajando y que son parte de la entrega para firma de paz y salvo, se empezó a manejar la prueba piloto en el área corporativa de la entrega bajo un acta, en la cual se busca garantizar que las personas tengan una entrega más completa de los compromisos que tenía bajo su responsabilidad, del mismo modo, se entregó al subdirector de gestión corporativa un documento para ser compartido en comité directivo con la estrategia para implementar la transferencia de conocimiento en el Instituto

8. La inclusión de auditorías sobre los procesos y sistemas mencionados en el artículo segundo a cuarto del presente decreto y de temáticas específicas solicitadas por la Veeduría Distrital, en los planes y programas de auditoría de la entidad, así como su efectiva realización.

Control Interno realiza desde el inicio de cada vigencia el Plan anual de Auditoria y programa las auditorias e informes que deben realizar y presentar a entidades, entes de Control y a la Dirección del Instituto. Se realizarán de acuerdo con las fechas establecidas en el plan.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

PROCESO EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PRO1-F01

Versión 2.0



INSTITUTO DISTRITAL DE
PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

9. La existencia y desarrollo de planes de mejoramiento institucional que integren las acciones de mejoramiento, producto de las evaluaciones internas, de las auditorías y evaluaciones externas, de los controles de advertencia y solicitudes de los entes de control, así como de la escucha permanente de las inquietudes y necesidades de la comunidad usuaria y la ciudadanía en general.

Para la vigencia 2021 la oficina de Control interno ha realizado el seguimiento a planes de mejoramiento de la Contraloría y se reportó en la cuenta anual a la Contraloría de Bogotá y se revisó el de la Veeduría del Decreto 371 de 2010.

Fuente: <http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/transparencia/control/planes-mejoramiento>

10. La inclusión en los planes, programas, proyectos e informes de gestión y resultados de las temáticas relativas al fortalecimiento de la transparencia, la prevención de la corrupción y el mejoramiento continuo de los procesos y sistemas mencionados.

En cumplimiento con los lineamientos establecidos en el Decreto 612 de 2018 con relación al fortalecimiento de la gestión institucional a través de la elaboración de planes y programas, se incluyen en la Planeación Estratégica del Talento Humano, actividades y capacitaciones que aborden temáticas de transparencia, prevención de la corrupción y todas aquellas requeridas por cada proceso de la entidad y que adicionalmente se alineen con los objetivos estratégicos de esta con el fin de responder a las necesidades que se identifiquen en la realización de un diagnóstico adelantado por Talento Humano.

11-La participación de los líderes de los procesos y sistemas mencionados en los artículos segundo a cuarto del presente decreto, en las reuniones, eventos y comités liderados por la Veeduría Distrital, tendientes al mejoramiento de dichos procesos y sistemas, a la articulación de acciones interinstitucionales, al fortalecimiento de la transparencia y a la prevención de la corrupción en el Distrito Capital.

La líder de proceso de participación comunitaria del Instituto ha participado en reuniones con la Veeduría Distrital donde se han tratado temas de participación comunitaria, PQRS, política de participación comunitaria entre otros temas, en el año 2021 se recibió informe del Decreto 371 de 2010 de la vigencia 2020 realizado por la Veeduría Distrital.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL	PROCESO EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTIÓN		 INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	INFORME AUDITORIA INTERNA		
	Código: PV01-PRO1-F01	Versión 2.0	

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Una vez realizada la verificación de la información encontrada en la página web que soporta el cumplimiento de los artículos del Decreto 371 de 2010, durante el periodo enero –abril de 2021, se evidencia que el Instituto viene realizando acciones para su cumplimiento, para el mejoramiento se presentan las siguientes recomendaciones:

En lo relacionado con la contratación se evidenció que se encuentra publicando en la plataforma del SECOP II, se cuenta el manual de contratación y supervisión y los procedimientos por modalidad de contratación. Se recomienda la publicación de los comités de evaluación y escogidos con perfiles y experiencia para el proceso de contratación que se delega; que firmen las evaluaciones encomendadas para subirlas a la plataforma SECOP II. Igualmente se publique la delegación del supervisor de los contratos

En el proceso de Atención Ciudadano se evidenció que en el seguimiento realizado en el proyecto 7550 meta No 6 en la descripción de avances y logros en el mes de marzo se indicó que “Durante el mes de marzo, lo ciudadanos respondieron 114 encuestas de satisfacción, en donde se evidencia que el 78% de los ciudadanos se encuentran satisfechos y muy satisfechos con el servicio recibido, el porcentaje de insatisfacción es del 15% y corresponde a los ciudadanos que no han recibido respuestas a sus requerimientos, a pesar de esta en términos de Ley, o que no están de acuerdo con las respuestas dadas por el área de Escuadrón Anticrueldad (tiempos de visita), y a ciudadanos que manifiestan su inconformidad con las jornadas de esterilización. El 60 de los ciudadanos que han utilizado los servicios del IDPYBA solo el 60% se encuentra satisfechos.

En el mes de marzo se radicaron un total de 974 derechos de petición a través de los canales de atención al ciudadano habilitados, se evidencia un incremento en número de peticiones con respecto a los meses anteriores el cual está dado por que los ciudadanos están realizando sus peticiones a través de el canal telefónico. Se cerraron 100 peticiones fuera de términos y a corte de 31 de marzo había 26 peticiones vencidas sin respuesta, situación que está dada por la terminación de contratos y cambio de Subdirector de Atención a la Fauna, quienes reciben más del 80% de las peticiones.”

Por lo anterior se recomienda:

-Establecer acciones de control con el fin de dar contestación al 100% de las peticiones y para mejorar la satisfacción del ciudadano.

-Continuar capacitando a todos los servidores que participan en el proceso de respuestas a Derechos de Petición con el fin de que gestionen la contestación oportuna.

-Continuar capacitando a los servidores en la atención al ciudadano con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.

-Hacer seguimiento permanente a los riesgos identificados, con el fin de evitar aumento en la inoportunidad en la contestación de las PQRSD a la Ciudadanía

-Hacer seguimiento a las acciones del plan de mejoramiento resultado de la visita la Veeduría Distrital en el Decreto 371 de 2010.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

PROCESO EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PRO1-F01

Versión 2.0



-En los procesos de la participación ciudadana y control social, se recomienda:

-Continuar con el seguimiento periódico al plan de acción de anticorrupción y Atención al Ciudadano que fue publicado en la página WEB

-Con respecto a los trámites, del SUIT, continuar con el proceso con el Departamento Administrativo de la Función Pública.

-El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Programa de Gobierno Digital y el Archivo General de la Nación han señalado respecto a las veedurías ciudadanas que se 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.”

-Sobre la programación de la rendición de cuentas de la Ciudadanía par realizar en la vigencia 2021, teniendo en cuenta la Directiva 005 de 2020 y se recomienda la actualización del manual de rendición de cuentas Versión II – y demás lineamientos metodológicos expedidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Promover la participación de los ciudadanos y las organizaciones sociales en la Gestión Administrativo y Contractual para que realicen control social.

4- En el sistema de control interno el Instituto ha ido fortaleciendo el Sistema de Control Interno, con la elaboración del planeación estratégica, seguimiento a la planeación en cuanto a los proyectos y metas establecidas a través de indicadores, elaboración y ajuste de procedimientos, manuales, guías o protocolos para la ejecución de actividades, seguimiento al plan de adquisiciones, seguimiento a los riesgos del proceso, elaboración de planes de mejoramiento, elaboración de procedimientos, entre otros controles que permiten la implementación del sistema de Control Interno.

Con el fin de continuar en la mejora continua se recomienda:

Continuar socializando el Código de Integridad a los servidores del Instituto, teniendo en cuenta los principios, valores objetivos institucionales, lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia, prevención de actos de corrupción y prevención de conductas irregulares relacionadas con el incumplimiento de manuales de funciones, procedimientos y pérdida de elementos y documentación pública en normas. (Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá).

Continuar generando cultura de autocontrol en la evaluación del plan de acción, planes operativos a través de los indicadores, a los riesgos del proceso, planes de mejoramiento para que los resultados se tengan oportunamente para la toma de decisiones.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

PROCESO EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PRO1-F01

Versión 2.0



INSTITUTO DISTRITAL DE
PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

AUDITORES

CLAUDIA PATRICIA GUERRERO CHAPARRO
Asesor de Control Interno

BLANCA LILIA SALCEDO SALAZAR
Contratista-Control Interno



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

PROCESO EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PRO1-F01

Versión 2.0



INSTITUTO DISTRITAL DE
PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

PROCESO EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PRO1-F01

Versión 2.0



INSTITUTO DISTRITAL DE
PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

AUDITORES

CLAUDIA PATRICIA GUERRERO CHAPARRO
Asesor de Control Interno

BLANCA LILIA SALCEDO SALAZAR
Contratista-Control Interno