

 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	Julio de 2020
Auditor	Claudia Patricia Guerrero Carretero- Blanca Lilia Salcedo Salazar

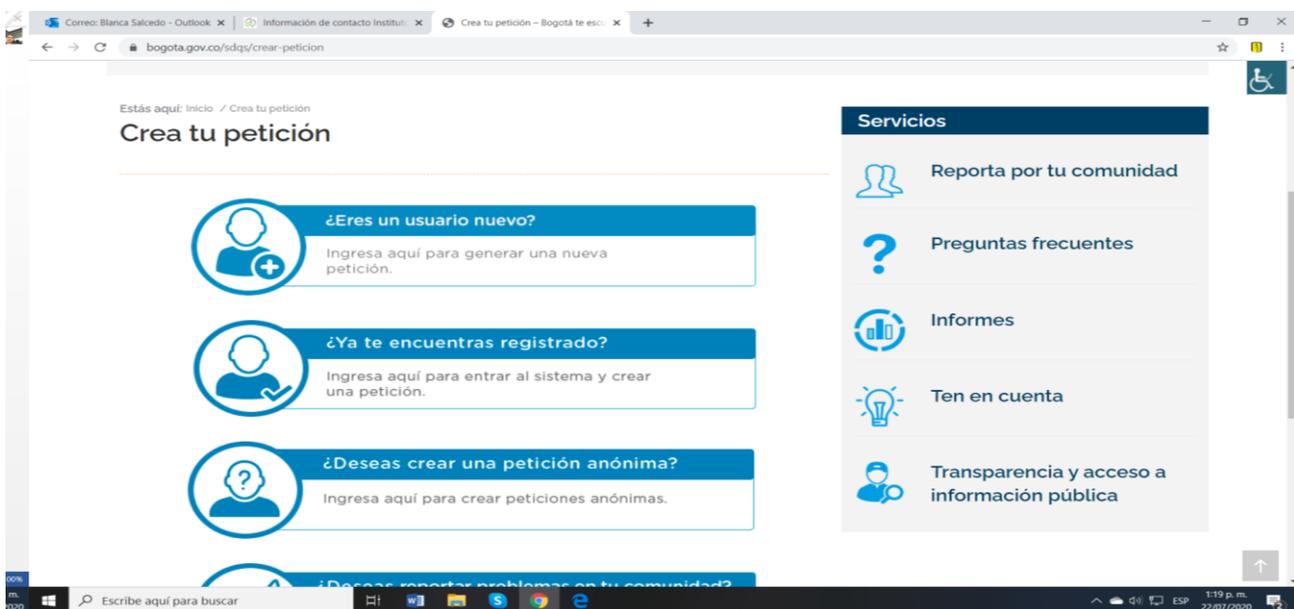
OBJETIVO DE LA AUDITORIA:
El objetivo de la auditoria es la verificación del cumplimiento de la normatividad en la prestación de los servicios en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, con el fin de prever los posibles riesgos que pueden impedir el cumplimiento de los objetivos institucionales, 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 2020, esta auditoría tendrá en cuenta el cumplimiento de algunas normas como, leyes 1474 de 2011, 1712 de 2014, 1755 de 2015; 1604 de 2013, entre otras.
MUESTRA Y CRITERIOS:
La muestra tenida en cuenta para este informe es el contemplado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, relacionado con aplicación de las normas en la prestación de servicio y demás normas antes mencionadas, en los criterios definidos por las normas y el documento <i>“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.”</i>
METODOLOGIA:
Como metodología para la elaboración de este informe, se revisaron los informes que se encuentran en la página web como resultado de las respuestas del SDQS, satisfacción al usuario, Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano y demás información requerida por la Ley 1712 de 2014, y Decreto reglamentario Decreto 103 de 2015, se solicita al líder del proceso la información que se requiera y que no se encuentre en la pagina web.
DESARROLLO DE LA AUDITORIA

 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	

Control Interno realiza el siguiente informe para dar cumplimiento a la exigencia dada por Decreto 1474 de 2011, **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.

El Instituto de Protección y Bienestar Animal tiene el link de contáctenos- formularios de PQRSD <https://bogota.gov.co/sdq/crear-peticion>, desde aquí el usuario puede ingresar al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas y crear la petición o consultar la petición.



Se cuenta con oficina de Atención al Ciudadano En la antigua sede contaba con los espacios y señalización para la Atención al Ciudadano, la oficina de Atención al Ciudadano de la nueva sede, se encuentra ubicada de manera estratégica para que los ciudadanos tengan un espacio de espera y se encuentran unos módulos para la atención de los mismos, se está adelantando la señalización. El espacio adecuado es cómodo para la atención de los ciudadanos. La estructura funcional de esta oficina depende de la Subdirección Corporativa.

Este proceso se encarga de administrar el aplicativo de las sugerencias, quejas, solicitudes y reclamos y de llevar el control de los términos de acuerdo con lo consagrado por la Ley 1755 de 2015 y de los procedimientos internos que ha implementado el Instituto.

 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	

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

Realiza seguimiento permanente en el aplicativo verificando el cumplimiento de los tiempos de respuesta y realizando las solicitudes a los procesos 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. En el seguimiento realizado se evidenciaron los informes de enero a mayo de 2020 en el link: <http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>

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

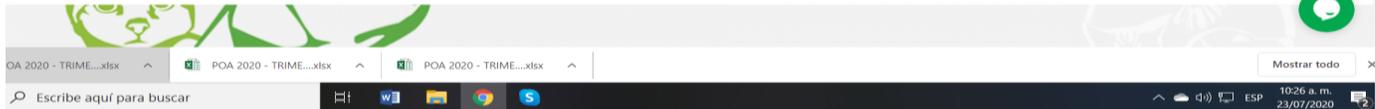
El Instituto de Protección y Bienestar Animal anualmente realiza el Plan Anticorrupción y Atención al Usuario, el cual es publicado antes del 31 de enero de cada año y se ha dado cumplimiento al primer seguimiento cuatrimestral de 2020 realizado por el Instituto y el seguimiento de Control Interno en la evaluación y se encuentra publicado en la página web en el siguiente link [.http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/transparencia/planeacion/planes/seguimiento-plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-i](http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/transparencia/planeacion/planes/seguimiento-plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-i)

Teniendo en cuenta lo anterior y para mejorar la calidad de los servicios a la comunidad el Instituto publica el portafolio de los servicios el cual se encuentran en el link <http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/#cinta2>

 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	

Ver todas las noticias

NUESTROS SERVICIOS



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

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.

POA- PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020

En el POA del Instituto se encuentran dos metas correspondientes al proceso de Atención a la Ciudadano con seguimiento en el primer trimestre con el siguiente porcentaje de ejecución.

No.	Meta Detallada	% Ejecución I T	% Ejecución IIT
1	Responder y dar trámite en los términos de ley al 100% de requerimientos relacionados con trámites de PQRSD radicados en el Instituto	65	99
2	Lograr un 100% de satisfacción de los usuarios frente al trato amable recibid	95	72

 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	

Fuente de información: <http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/transparencia/planeacion/metas-e-indicadores/poa-2020-evaluaci%C3%B3n-primer-trimestre-0>

Para conocer la satisfacción de los usuarios el Instituto analiza la respuesta de las encuestas que realizan, consolidando en el indicador de satisfacción del usuario que para el 1 trimestre fue del 95% y para el segundo Trimestre fue de 72%

Con respecto al indicador de Satisfacción al Usuario se recomienda, analizar la causa de insatisfacción del Usuario y generar acciones en el plan de mejoramiento orientadas a mejorar el estándar establecido en el Plan Operativo.

En la segunda meta la cual es responder y dar trámite en los términos de ley al 100% de los requerimientos de PQRSD radicados en el Instituto, se evidencia el indicador del primer trimestre en 65% y en el segundo trimestre muestra una ejecución del 99%. Se evidenció mejoramiento dadas las estrategias y control y seguimiento que se ha venido realizando, como seguimientos permanentes del sistema PQRSD, identificación y seguimiento de los riesgos y plan de mejoramiento y aplicación del procedimiento para la contestación de PQRSD.

DERECHOS DE PETICIÓN ENERO-ABRIL 2020

	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Total	881	704	808	902
Cerrada fuera de términos	227	401	59	11
Vencida	14	47	2	3

Fuente: Información tomada de los informes de PQRSD –página web.

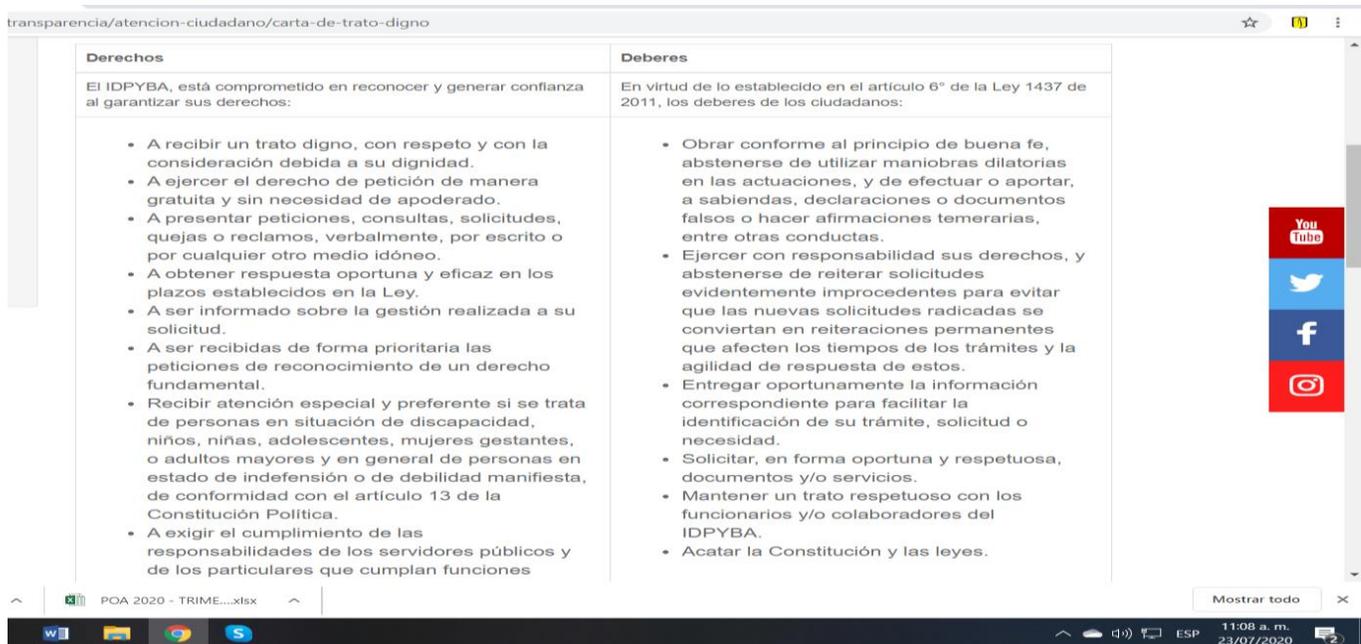
RIESGOS DEL PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

No	RIESGOS IDENTIFICADOS POR EL PROCESO-VIGENCIA - 2020
1	Indebida prestación de los servicios a cargo de la oficina de atención al Ciudadano.
2	Desactualización de la información sobre servicios que presta el Instituto en los diferentes canales de comunicación (telefónicos, virtuales y presenciales)
3	Incumplimiento en el seguimiento a la oportunidad de respuesta de los requerimientos de la ciudadanía.

Fuente: Información tomada de la Matriz de riesgos del proceso Atención al Ciudadano.

 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	

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



Derechos	Deberes
<p>El IDPYBA, está comprometido en reconocer y generar confianza al garantizar sus derechos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad. • A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado. • A presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo. • A obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la Ley. • A ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud. • A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental. • Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política. • A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones 	<p>En virtud de lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, los deberes de los ciudadanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas. • Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de estos. • Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad. • Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios. • Mantener un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores del IDPYBA. • Acatar la Constitución y las leyes.

PARTICIPACION CIUDADANA.

Desde el desarrollo de las diferentes metas propuestas por el Instituto, se realizaron durante la vigencia 2020, actividades con la participación de la comunidad en donde se desarrollaron estrategias garantizando la participación de la comunidad en la sensibilización, formación y educación en los ámbitos educativo, recreo deportivo, institucional y comunitario como se muestra a continuación.

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

En desarrollo del proyecto 7519, se han realizado actividades con la participación de la ciudadanía así:

 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	

Meta 8- Garantizar la participación de 48.500 en estrategia de sensibilización, formación y educación en los ámbitos educativos, recreodeportivos , Institucional y Comunitario.

En cuanto al avance de la meta, con corte a 31 de marzo se logró integrar a estrategias de sensibilización a 612 personas, distribuidos en la siguiente manera:

- **AMBITO RECREODEPORTIVO**

En este ámbito se implementó la estrategia de sensibilización, educación y formación con 320 personas, en seis (6) localidades: 8 en Chapinero, 34 en Fontibón, 13 en Kennedy, 204 en Teusaquillo, 57 en Tunjuelito y 4 en Usaquén; los cuales se realizaron en cuatro (4) parques de las localidades: Parque Los Ángeles, Parque Gustavo Uribe, Parque Para Perros Tunal y Parque Para Perros Simón Bolívar.

- **AMBITO COMUNITARIO**

En este ámbito se ha implementado la estrategia de sensibilización 226 personas en 6 localidades de la ciudad, que corresponden a lugares donde fue solicitada nuestra intervención o en zonas 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, ciclovia solidaria.

- **AMBITO EDUCATIVO**

En el ámbito educativo se han impactado 66 personas en 7 localidades de la ciudad, se han realizado en Dos (2) Instituciones nuevas en Primera intervención: colegio CEDID Ciudad Bolívar y COLEGIO SAN BARTOLME ANTONIO NARIÑO; Veintitres (23) Estudiantes de secundarias se formaron en el servicios social IDPYBA: 6-Colegio Liceo Femenino Mercedes Nariño, 1-Colegio Nuestra Señora De La Presentación-Centro, 3-Colegio Clemencia Holguín De Urdaneta, 5-Colegio Fernando Soto Aparicio Ied, 2-Gimnasio Moderno Castilla, 1-Colegio Luis Ángel Arango Ied, 1-Colegio Parroquial San Andrés Apostol, 1-Colegio Divino Salvador, 1-Colegio Sagrado Corazón De Jesus Bethlemitas Chapinero, 1-Gimnasio Militar Fuerza Aérea, 1-Colegio Cafam Bosque Popular.

A 31 de mayo Hasta la fecha del 31 de Mayo del 2020, se han logrado impactar a 2158 personas y quienes se les han aplicado la estrategia de sensibilización, capacitación y educación distribuidos de la siguiente manera:

*89 personas en el ámbito educativo.

*14 personas en el ámbito institucional.

*320 personas en el ámbitos recreodeportivo.

*1735 personas en el ámbito comunitario.

 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	

- Diseñar e implementar una campaña pedagógica que aborde el tema de Violencia simbólica. Se desarrolló un informe técnico de investigación de soporte para la construcción de la campaña que mitigue los alcances de la animalización como acción cultural que ha naturalizado las violencias que afectan a los animales a través del lenguaje y la comunicación.

- Revisar, ajustar e implementar la campaña del Manual de Convivencia Animal de forma transversal en cada uno de los ámbitos. Se desarrolló el documento Animales de Bogotá: Historias de mentiras conocidas y verdades por conocer. Una guía para la convivencia con los animales de nuestra ciudad que se consolida como material pedagógico a implementar en todas las acciones de apropiación de la cultura ciudadana.

- Continuar el proceso de formación a través de las aulas virtuales. Se diseñó e implementó un Aula Virtual llamada Covid 19 y animales de compañía: Mitos y Verdades en el cual finalizaron a satisfacción.

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

Las acciones desarrolladas durante el primer trimestre de la vigencia 2020, ha permitido vincular a 241 personas a procesos de participación ciudadana en protección y bienestar animal tales como copropiedades y consejos locales, distribuidos en la siguiente manera:

Programa de Copropiedad y Convivencia:

Se ha realizado en el primer trimestre del año 2020 un total de 7 intervenciones en Copropiedades del Distrito Capital, llegando a 221 personas en 6 localidades, 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.

10 personas - Kennedy-C.R. Santa Rita De Alsacia, 103 personas - Teusaquillo-Expohorizontal, 17 personas - Barrios Unidos-C.R. Camino Del Viento 1, 16 personas - Suba-C.R. Jardines De Inés, 59 personas - Antonio Nariño-C.R Campiña Del Restrepo, 5 personas - Engativá-C.R Cataluña y 11 personas - Engativá-C.R Pinar De Los Álamos.

Instancias de Participación Ciudadana:

Hasta la fecha, se vincularon 20 personas en los concejos locales y cuenta con 10 consejos activos y en funcionamiento (Sumapaz, Teusaquillo, Rafael Uribe Uribe, Suba, Usaquén, Engativa, Barrios Unidos, Candelaria, Kennedy y Tunjuelito), 3 consejos se encuentran en mesa de trabajo y están a la espera del decreto o acuerdo por parte del alcalde local para retomar compromisos (Puente Aranda, Los Mártires y Bosa), 6 consejos se encuentran en Mesa de trabajo, Sin Referente Local y pendiente de iniciar Etapa De Elecciones (Chapinero, Antonio Nariño, Fontibón, Usme, Ciudad Bolivar, San Cristobal); finalmente falta 1 consejo local para conformarse (Santa FE)

 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	

Hasta la fecha ya se encuentran conformado 19 consejos locales sobre protección y bienestar animal aunque solo se encuentran activos y en funcionamiento 11 de ellos, ya que los consejos conformados estan en mesa de trabajo para actualización de compromisos y proxicamente a realizar elecciones abriendo la posibilidad a nuevas viculaciones y alianzas con el Instituto y en el transcurso del semestre se conformaron 3 nuevos consejos y se vincularon 20 personas en los procesos de participación.

De las charlas impartidas en Copropiedad y Convivencia se llevan 246 personas participantes hasta la fecha.

Del Programa de red de aliados se logró establecer un muestreo de la situación actual de estos animales, así como generar la geolocalización de ayudas de 365 proteccionistas, hogares de paso, refugios, fundaciones, colectivos y demás organizaciones potenciales para la vinculación del programa.

Meta 10 : Desarrollar 50 documentos de investigación y estrategias de difusión de información definidas en el programa de investigación del IDPYBA, promoviendo la participación de 700 personas en semilleros, redes y eventos académicos

Los semilleros de investigación no tienen ninguna sesión programada ya que los estudiantes, docentes y otros miembros participantes de los semilleros de investigación no han inicio el periodo académico y se declara emergencia sanitaria por el Covid-19, por lo que se suspenden todas las sesiones, hasta que las entidades educativas organicen sus procesos de educación en casa y vía virtual.

La anterior información es tomada de la evaluación II trimestre del programas y proyectos 7519-2020 de la pagina web del Instituto Distrital de protección animal.
<http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/transparencia/planeacion/programas-proyectos>

PUBLICACION DE LA INFORMACION EN LA PAGINA WEB

 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	



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

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

 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	

En cada uno de los 11 numerales está contenida la información que requiere la norma para que la comunidad en general y partes interesadas pueden ingresar a conocer la gestión del Instituto.

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

SEGUIMIENTO AL PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL USUARIO.

Cuenta con cuatro componentes así:

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

Se realizó el seguimiento al primer cuatrimestre en los términos establecidos por la norma y la evaluación realizada por Control Interno el cual se encuentra en el siguiente Link.
<http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/transparencia/planeacion/planes/seguimiento-plan-anticorruption-y-atencion-al-ciudadano-i>

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

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

Se ha venido haciendo autoevaluación, monitoreo y seguimiento a los riesgos de corrupción y de gestión y se cumple de acuerdo con las normas legales vigentes.

2-RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El Instituto ya identificó los procedimientos, se asistió a la capacitación con el Departamento Administrativo de la Función Pública, con los responsables de diligenciar el aplicativo SUIT, con el responsable del monitoreo y el responsable de seguimiento. Se realizó algunas actividades en la vigencia 2019. Se recomienda para la vigencia 2020 continuar realizando las actividades pendientes para dar cumplimiento a las normas legales vigentes de racionalización de trámites.

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

3- RENDICION DE CUENTAS

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

 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	

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

Se recomienda la programación de la rendición de cuentas teniendo en cuenta la Guía de Rendición de Cuentas emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública.



SEGUIMIENTO AL LAN DE MEJORAMIENTO 2020.

Oportunidad de Mejora /hallazgo	Riesgo Identificado	Acción a implementar	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	SEGUIMIETO
Plan de contingencia para responder los vencidos		Responder en plazo de 3 días máximo los derechos de petición que se encuentran vencidos.	13-mar	17-mar	Lideres de procesos	22 de julio se encuentran todos los derechos de petición respondidos. Ultimo trimestre indicador de gestión corresponde al 99%.
Manejo de la plataforma Az Digital	Demora	Capacitar a todos los servidores que participan en el proceso de respuestas a Derechos de Petición con el fin de que gestionen la contestación oportuna a través del Sistema. Revisar la capacidad de mejorar la plataforma con ETB. Revisar con la Secretaría de Ambiente	Marzo	abril	Tecnología Cristian Ángulo	Abril: se realiza capacitación a los usuarios del Sistema Az Digital para gestión de PQRSD. Se realiza reunión con la empresa FOREST para conocer el sistema de gestión documental.



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

		la implementación de forest.				
Alta cantidad de PQRS recibidas en la Entidad	Incumplimiento	Mejorar la calidad y oportunidad de las respuestas para evitar reclamos ciudadanos	Permanente		Lideres de procesos	En el segundo trimestre del año la oportunidad de respuesta mejoró notablemente, lo que dio como resultado la mejora en la satisfacción de los ciudadanos.
Realizar traslados en tiempos de Ley	Incumplimiento	Realiza traslados en máximo 5 día hábiles	Permanente		Responsable de traslados en la Subdirección de Atención a la Fauna	Actualmente se realizan los traslado en 3 día hábiles promedio.
Capacitación en los temas de los programas misionales.	Mala asignación de las PQRS	Capacitación Subdirección de Atención a la Fauna Subdirección de Gestión del Conocimiento y Cultura Ciudadana	Marzo 19 de 2020 SAF		SAF y Atención al Ciudadano	Marzo y abril se realiza capacitación en los temas misionales del Instituto. SAF y SGCCC Julio se realiza capacitación en normatividad de protección animal
Desconocimiento y falta de implementación del procedimiento de PQRS	Incumplimiento	Revisión del Procedimiento. Capacitación del procedimiento	Marzo	Marzo	Responsable Atención al Ciudadano	Se realiza actualización del procedimiento y se socializa a los responsables de su implementación.
Desconocimiento y falta de implementación del Manual de Atención al Ciudadano	Incumplimiento	Capacitación del Manual de Atención al Ciudadano	Marzo	Marzo	Responsable Atención al Ciudadano	Se realiza traducción a lenguaje claro del Manual de Atención al Ciudadano y se socializa a los responsables de gestionar las PQRS.
Seguimiento a las PQRS	Incumplimiento	Se entregan seguimientos diarios a las áreas, con el fin de alertar de manera preventiva a las áreas y dar respuestas	Permanente		Responsable Atención al Ciudadano	Diariamente se envía alarmas preventivas de los derechos de petición que se encuentran en trámite.

 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	

		oportunas en términos de Ley.				
Dar respuesta de fondo a los derechos de petición competencia de Escuadrón Anticrueldad	Incremento de reclamos e insatisfacción ciudadana	Digitalizar los resultados de las visitas en tiempo real y dar respuesta de fondo a las peticiones ciudadanas en términos de Ley		20-mar	Comité Directivo.	
Capacitación en normatividad para responder derechos de petición	Incremento de reclamos e insatisfacción ciudadana	Mejorar la oportunidad en las respuestas a los derechos de petición.	abril		Oficina Asesora Jurídica	En el mes de abril se realizó capacitación en normatividad a funcionarios y contratistas del instituto.
<p>Fuente : Información presentada por el líder del proceso</p> <p>En seguimiento al Plan de mejoramiento control interno verifico los informes e indicador de PQRSD, observando que ha mejorado dado los controles y seguimientos realizados por el proceso, por lo que se recomienda continuar los seguimientos permanentes a los riesgos y acciones establecidas en el plan de mejoramiento.</p>						

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:
<p>Una vez realizado el seguimiento a lo requerido por las leyes 1474 de 2011, 1712 de 2014, 1755 de 2015; decretos 019 de 2012, y 1604 de 2013, entre otras, se evidenció que se ha venido prestando los servicios a la comunidad de acuerdo con la misión del Instituto, para el mejoramiento continuo se recomienda:</p> <p>* Hacer seguimiento periódico al Plan de Anticorrupción y Atención al Usuario para dar cumplimiento a cada uno de los componentes establecidos por el Instituto.</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

- *Continua realizando seguimiento permanente a los riesgos de gestión identificados por el proceso de Atención al Ciudadano
- *Con respecto al indicador de Satisfacción al Usuario se recomienda, analizar la causa de insatisfacción del Usuario y generar acciones en el plan de mejoramiento orientadas a mejorar el estándar establecido en el Plan Operativo.
- *Realizar socializar e implementar la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
- *Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- *Continuar el proceso de inscripción de los procedimientos identificados en el SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública en cumplimiento del Decreto 19 de 2012.
- *En la rendición de cuentas se recomienda fortalecer la evaluación de la rendición de cuentas por parte de los asistentes a la misma y ejecutar los compromisos adquiridos con la comunidad.
- * En la rendición de cuentas se recomienda tener en cuenta la metodología para éste tema, establecido en la la guía de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública.

AUDITORES

CLAUDIA PATRICIA GUERRERO CHAPARRO

Asesor de Control Interno

BLANCA LILIA SALCEDOSALAZAR

Contratista Control Interno