

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

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

INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

OFICINA DE CONTROL INTERNO

MARZO DE 2019



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

PROCESO AUDITADO 2018
Todos los procesos
OBJETIVO DE LA AUDITORIA:
El objetivo de la auditoria es la verificación del cumplimiento de la normatividad en la prestación de los servicios en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, con el fin de prever los posibles riesgos que pueden impedir el cumplimiento de los objetivos institucionales, dando las recomendaciones para el mejoramiento de los procesos.
ALCANCE DE LA AUDITORIA:
El alcance de la auditoria se realiza a los procesos durante el segundo semestre de 2018, esta auditoría tendrá en cuenta el cumplimiento de algunas normas como, leyes 1474 de 2011, 1712 de 2014, Decretos 019 de 2012, y 1604 de 2013, entre otras.
MUESTRA Y CRITERIOS:
La muestra tenida en cuenta para este informe es el contemplado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, relacionado con aplicación de las normas en la prestación de servicio 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 presentados como resultado de las respuestas del SDQS, y la base de datos manejada por atención al ciudadano sobre los derechos de petición que se reciben en el Instituto Distrital de Protección y Bienestar animal; la verificación de la página WEB, en lo relacionado con requerimiento de la Ley 1712 de 2014 y su Decreto reglamentario (Decreto 103 de 2015).
DESARROLLO DE LA AUDITORIA
En desarrollo de la auditoría se revisará el cumplimiento de los establecido por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que señala: <i>“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</i>

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

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

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

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

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

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

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

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

Por lo anterior, el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal debe atender lo señalado por el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” en el cuarto componente que establece los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano que está dirigido a mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, que ha sido caracterizada por el Instituto.

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

“a. Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano

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

c. Fortalecimiento de los canales de atención”

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

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

• Implementar y optimizar:

- Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.*
- Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.*
- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.*
- identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.*
- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:*
 - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.*
 - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.*
 - Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.*
 - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.*
 - Horarios y puntos de atención.*
 - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.*
- Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.”*

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

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

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

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

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

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

- Implementar protocolos de atención al ciudadano.*
- Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.*
- Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.*
- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.”*

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

“Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

Entre otras podrán realizar las siguientes acciones:

- a) Convocar a audiencias públicas;*
- b) Incorporar a sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana;*

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

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

c) *Difundir y promover los derechos de los ciudadanos respecto del correcto funcionamiento de la Administración Pública;*

d) *Incentivar la formación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses para representar a los usuarios y ciudadanos;*

e) *Apoyar los mecanismos de control social que se constituyan;*

f) *Aplicar mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa.*

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

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

“A. DEFINICIONES.

- *Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.*

- *Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.*

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

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

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

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

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

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

“B. GESTIÓN

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

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

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

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

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

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

• Consideraciones Generales: Las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos deberán cumplir con los términos legales. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

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

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

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

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

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

C. SEGUIMIENTO. Es necesario:

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

D. CONTROL:

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

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

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

Respecto a las veedurías ciudadanas el Instituto debe:

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

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

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

Una vez realizada la verificación en el Instituto del cumplimiento de los requerimientos de la normatividad, establecidos a través de la información reportada en la lista de chequeo, realizado para los proceso de atención ciudadana y participación social, informes de gestión y de gerencia, información publicada en la página web, entre otros, se puede evidenciar lo siguiente:

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

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

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

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

Durante el periodo que ocupa este informe se realizaron las siguientes reuniones:

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

17/07/2018. Reunión de socialización del procedimiento gestión de PQRSD y Manual de Atención al Ciudadano.

21/08/2018. Se realiza reunión con los diferentes enlaces de cada Subdirección, con el fin de retroalimentar el manejo de peticiones a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

27/09/2018. Seguimiento a los derechos de petición con los enlaces asignados por las dependencias.

16/10/2018. Manejo del canal Virtual. Se imparten directrices para el manejo del canal virtual, cómo se debe radicar y se asignan responsables para cada uno de los medios.

1/11/2018. Articulación SAF y Atención al Ciudadano. Se realiza reunión con el objetivo de socializar los cambios en la Subdirección con respecto a los programas misionales. Se socializa informe de seguimiento a PQRSD con el fin de tomar decisiones al interior de la Subdirección.

2/11/2018: Socialización informe de Claridad, Calidez, Oportunidad y Coherencia. Se reúnen los enlaces de cada Dependencia con el fin de socializar el informe enviado por Alcaldía Mayor. Se explica cómo cual es el manejo correcto de los actos de Corrupción y las Quejas que se interponen ante el Instituto.

03/12/2018. Se coordina reunión con los enlaces de la Subdirección de Atención a la Fauna para revisar los casos del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que solicitan ampliación de Información y se cierran por desistimiento. Se realiza capacitación nuevamente para el manejo de la plataforma para evitar el cierre innecesario.

Igualmente, desde el proceso de Atención al Ciudadano se presentan mensualmente los informes de la contestación de derechos de petición, quejas, reclamos, y se encuentran en la página web del Instituto en el link de transparencia. <http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>

Control interno recomendó a la oficina de atención al ciudadano que se manejen los indicadores de atención al ciudadano y satisfacción del ciudadano, al igual que se le asesoró en la construcción de los indicadores con la información que se tenía en los informes, con el siguiente resultado durante el periodo julio-Diciembre de 2018.

INDICADORES

- Oportunidad en contestación quejas y reclamos.

Cuadro No. 1

MES	PQRSD RECIBIDAS	RESPONDIDAS	SIN RESPUESTA A EN TERMINOS DE LEY	%
JULIO	1125	1120	5	96%
AGOSTO	679	661	18	97%
SEPTIEMBRE	984	957	27	97%

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

OCTUBRE	732	704	28	96%
NOVIEMBRE	636	622	14	98%
DICIEMBRE	523	508	15	97%

Fuente: Información del proceso de atención al Usuario.

De lo anterior se muestra que la oportunidad en la contestación a los derechos de petición se mantuvo sobre los 96% durante el segundo semestre, como se observa en los porcentajes del cuadro anterior.

Con respecto a la contestación inoportuna, el Instituto realizó plan de mejoramiento interno, se identificaron los riesgos construyendo el mapa de riesgos del proceso de Atención a la Ciudadanía.

2. Satisfacción del Ciudadano.

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

Cuadro No. 2

MES	PREGUNTAS 5,2 Y 5,3	SI	NIVEL TOTAL DE SATISFACCIÓN
JULIO	¿Recibió un trato amable de la persona que lo atendió?	92%	87%
	¿El servicio prestado en el instituto resolvió sus dudas, inquietudes o necesidades?	82%	
AGOSTO	¿Recibió un trato amable de la persona que lo atendió?	100%	98%
	¿El servicio prestado en el instituto resolvió sus dudas, inquietudes o necesidades?	96%	
SEPTIEMBRE	¿Recibió un trato amable de la persona que lo atendió?	100%	100%
	¿El servicio prestado en el instituto resolvió sus dudas, inquietudes o necesidades?	100%	
OCTUBRE	¿Recibió un trato amable de la persona que lo atendió?	99,90 %	99,9%

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

	<i>¿El servicio prestado en el instituto resolvió sus dudas, inquietudes o necesidades?</i>	100%	
NOVIEMBRE	<i>¿Recibió un trato amable de la persona que lo atendió?</i>	99%	99%
	<i>¿El servicio prestado en el instituto resolvió sus dudas, inquietudes o necesidades?</i>	99%	
DICIEMBRE	<i>¿Recibió un trato amable de la persona que lo atendió?</i>	98%	97%
	<i>¿El servicio prestado en el instituto resolvió sus dudas, inquietudes o necesidades?</i>	96%	

Fuente: Información del proceso de atención al Usuario

Los indicadores anteriores muestran que la satisfacción del ciudadano durante los seis meses julio-diciembre de 2018 fue del 96,8%.

Se recomienda que en los informes realizados se muestre la información a través de indicadores como se realizó con este informe y se publiquen en la página web.

RIESGOS IDENTIFICADOS EN EL PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO.

En el segundo semestre de 2018 se identificaron los riesgos del proceso estableciendo los controles que eviten la materialización de este, y se realizó el primer seguimiento con corte diciembre de 2018 por parte del líder de proceso y el seguimiento por Control Interno, dando las recomendaciones al respecto

Cuadro No. 3

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

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		VALORACIÓN DEL RIESGO	POR PARTE DEL RESPONS.	
CAUSAS	RIESGO	SIS Y EVALUACIÓN DE LOS CO		SEGU OFIC CONTROL (DICI
		CONTROL IDENTIFICADO	SEGUIMIENTO A CONTROLES EXISTENTES	
Debido a ...	Puede ocurrir ...	Describa cuál es el control identificado por el proceso para contrarrestar la(s) causa(s)		
Falta de capacitación del personal que hace presencia en los diferentes puntos de contacto	Indebida prestación de los servicios a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano	Coordinar capacitaciones permanentes con el Grupo de Atención al Ciudadano y las Dependencias que permitan estar actualizados en los servicios y despejar inquietudes frecuentes de la ciudadanía.		Permanenemente se realizan reuniones con las áreas misionales del Instituto a fin de afianzar el conocimiento de las personas del Grupo de Atención al Ciudadano a tiempo de actualizar los cambios realizados en las áreas.
No aplicación de los puntos de control del procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, solicitudes y Denuncias		Socializar el Manual de atención al ciudadano y los procedimientos en donde se realicen las responsabilidades y actividades tanto del personal que ejecuta como los procesos que remiten información		Se realizó socialización del procedimiento Gestión de PQRSD y Manual de Atención al Ciudadano, a todos los funcionarios del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal.
Personal insuficiente para la prestación del servicio		Aplicación, análisis y socialización de los resultados de las encuestas de percepción de satisfacción al ciudadano.		Se aplican encuestas de manera presencial a las personas que asisten a solicitar asesorías o realizar radicación en el Instituto y la Unidad de Cuidado Animal, y en las Ferias o eventos en los cuales participa el Grupo de Atención al Ciudadano. Mensualmente se realiza la tabulación de los resultados.
Falta de conocimiento y aplicabilidad del				

Fuente: Matriz de riesgos del Instituto



**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN
INFORME DE AUDITORIA**



Código: PV01-PRO2-F04

Versión

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		VALORACIÓN DEL RIESGO ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS CONTROLES	POR PARTE DEL RESPONSABLE	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERIOR (DICIEMBRE)
CAUSAS	RIESGO	CONTROL IDENTIFICADO	SEGUIMIENTO A CONTROLES EXISTENTES	
Debido a ...	Puede ocurrir ...	Describe cuál es el control identificado por el proceso para contrarrestar la(s) causa(s)		
Falta de capacitación del personal que hace presencia en los diferentes puntos de contacto	Indebida prestación de los servicios a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano	Coordinar capacitaciones permanentes con el Grupo de Atención al Ciudadano y las Dependencias que permitan estar actualizados en los servicios y despejar inquietudes frecuentes de la ciudadanía.	Permanentemente se realizan reuniones con las áreas misionales del Instituto a fin de afianzar el conocimiento de la personas del Grupo de Atención al Ciudadano a tiempo de actualizar los cambios realizados en las áreas.	
No aplicación de los puntos de control del procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, solicitudes		Socializar el Manual de atención al ciudadano y los procedimientos en donde se realice las responsabilidades y actividades tanto del personal que ejecuta como los procesos que remiten información	Se realizó socialización del procedimiento Gestión de PQRSD y Manual de Atención al Ciudadano, a todos los funcionarios del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal.	
Personal insuficiente para la prestación del servicio		Aplicación, análisis y socialización de los resultados de las encuestas de percepción de satisfacción al ciudadano.	Se aplican encuestas de manera presencial a las personas que asisten a solicitar asesorías o realizar radicación en el Instituto y la Unidad de Cuidado Animal, y en las Ferias o eventos en los cuales participa el Grupo de Atención al Ciudadano. Mensualmente se realiza la tabulación de los resultados.	
Falta de conocimiento y				
Falta de conocimiento y mecanismos de comunicación externos que no son administrados por el Instituto	Desactualización de la información sobre los servicios que presta el Instituto en los diferentes canales de comunicación (Telefónicos, virtuales y presenciales)	Realizar comunicado a la Secretaría General sobre las falencias que presenta el sistema y la información que se requiere actualizar	No se hizo necesario enviar ningún comunicado dado que no se presentaron falencias en el Sistema.	El riesgo se mantuvo controlado se recomienda continuar con el manual de atención al ciudadano y los procedimientos donde se realice la socialización de la responsabilidad y actividades tanto personal que ejecuta como los procesos que remiten información
Desconocimiento de los lineamientos establecidos en el Manual de Atención al ciudadano y el procedimiento de Gestión de PQRS por		Socializar el Manual de atención al ciudadano y los procedimientos en donde se realice las responsabilidades y actividades tanto del personal que ejecuta como los procesos que remiten información	Se realizó socialización del procedimiento Gestión de PQRSD y Manual de Atención al Ciudadano, a todos los funcionarios del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal.	
Falta de idoneidad por parte del personal encargado de las actividades		Realizar mesas de trabajo con el personal encargado de ejecutar las actividades, con el fin de actualizar posibles cambios	Se realizan mesas de trabajo permanentes con las personas designadas para el manejo de peticiones de cada área, con el fin de actualizar información sobre el manejo de las peticiones y temas relacionados.	
No actualizar los manuales y procedimientos que tengan relación con las actividades				
Desconocimiento de la normatividad que regula el Derecho Fundamental de Petición por parte de los servidores de la entidad.	Incumplimiento en el seguimiento a la oportunidad de respuesta de los requerimientos de la ciudadanía.	Realizar el debido reparto de las Peticiones, Quejas, Reclamos, solicitudes y Denuncias interpuestas por la ciudadanía, a las Dependencias.	Se realiza seguimiento al adecuado reparto de las peticiones que ingresan al Instituto.	A pesar de las acciones implementadas por la contestación oportuna de los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, en los informes presentados mensualmente por la oficina de atención al ciudadano se evidencia que se continúan la contestación fuera de los términos. Por lo tanto se recomienda implementar acciones correctivas para minimizar el riesgo materializado. Logro alcanzado en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015.
Incumplimiento del procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos		Realizar seguimiento permanente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, solicitudes y Denuncias, que permitan cumplir los tiempos de respuestas de acuerdo a la Ley.	Semanalmente se envía informe de seguimiento a las PQRSD, y en ocasiones alarmas para mejorar tiempos de respuesta.	
Ausencia o debilidad de los controles de seguimiento		Establecer mesas de trabajo con los coordinadores y jefes de área que permita socializar falencias y establecer planes de mejoramiento.	Se realizan reuniones con la Subdirecciones y coordinadores de área para revisar tiempos de respuesta, manejo de los sistemas de PQRSD y tipos de respuesta.	
Personal no calificado para el desempeño de las funciones		Socializar el Manual de atención al ciudadano y los procedimientos en donde se realice las responsabilidades y actividades tanto del personal que ejecuta como los procesos que remiten información	Se realizó socialización del procedimiento Gestión de PQRSD y Manual de Atención al Ciudadano, a todos los funcionarios del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal.	
Desconocimiento de la normatividad vigente para resolver los requerimientos de la ciudadanía.	No resolver de fondo y oportunamente las PQRS efectuadas por los ciudadanos.	Revisar la coherencia de las respuestas y en caso que no se cumpla regresarlas a la Dependencia para la respectiva corrección.	Permanentemente se revisan las respuestas antes de ser radicadas para confirmar la coherencia de las mismas.	Se han realizado actividades propuestas. A pesar de lo anterior, la inoportunidad en la contestación de las solicitudes, incumplimiento de la ley 1755 de 2015, lo anterior a pesar de las acciones implementadas, el riesgo se presentó materializado, por lo tanto se recomienda análisis de la causalidad estableciendo acciones correctivas para disminuir la materialización del riesgo. Revisar el procedimiento de
Incumplimiento de los requisitos de entrega de insumos de otras dependencias para respuesta		Socializar el informe de seguimiento a la Claridad, Coherencia, Calidez y Oportunidad enviada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Se realiza socialización del Informe de Claridad, Calidez, Oportunidad y Coherencia con las Subdirecciones, con el fin de establecer acciones de mejoramiento.	

Fuente: Seguimiento a la Matriz de riesgos con corte diciembre de 2018

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

PUBLICACION DE LA INFORMACION EN LA PAGINA WEB,

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

En la entrada principal del Link de transparencia se tiene el link de “Contáctenos “ lleva al usuario a conocer la dirección de la sede administrativa, horario, teléfono, código postal y el correo que lo lleva al sistema de la Alcaldía para poner o conocer el estado de las peticiones. <http://www.bogota.gov.co/sdq>

La publicación de servicios y sedes y horarios se encuentran en link <http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/> y <http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/transparencia/tramites-servicios/programas-esterilizaci%C3%B3n>

Cuando se ingresa al link de “nuestros servicios” para ver las fechas y direcciones, no es visible para los ciudadanos las direcciones por el color y el tipo de letra pequeña, por lo que se recomienda el mejoramiento de la presentación de esta página. Ver <http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/transparencia/tramites-servicios/programas-esterilizaci%C3%B3n>

En el link de “servicio al ciudadano” cuando se ingresa se despliegan: información adicional, calendario de actividades y se encuentra vacío sin información. <http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/calendario-eventos>

En el link de “contáctatemos” al dar clic en el correo electrónicos institucional lleva al usuario a página no encontrada.

De manera mensual se publican informes de seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos <http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitud>. Este informe resumen los derechos de petición quejas y reclamos, pero no se tiene los indicadores de oportunidad, por lo que se recomienda tener en cuenta en el informe que se publica.

Igualmente se realizan encuestas para conocer la satisfacción al usuario pero no se esta publicando el informe ni los indicadores resultado de la contestación de la encuesta por la comunidad.

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

Se recomienda la publicación de la información relacionada con la satisfacción de los usuarios y los indicadores, como mínimo de los que se comienzan a construir con la información que maneja el proceso y se encuentra en este informe.

Finalmente se evidenció que en el informe de gestión no se reportó lo relacionado con atención al Ciudadano, satisfacción al usuario y oportunidad de contestación a través de los indicadores.

PARTICIPACION CIUDADANA

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

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

Meta 5- Diseñar e implementar un sistema de información que de alcance a las necesidades del instituto Distrital de Bienestar Animal.

El Instituto desarrollo el portal corporativo, el sistema de información misional, el Sistema de Identificación y Registro "Ciudadano de Cuatro Patas" y el aplicativo móvil "Appnimal"; para que la comunidad pueda acceder de manera inmediata en caso de recibir información, registrarse como dueño o prestador de servicio para y con los animales, realizar denuncias, quejas y reclamos, o inscribirse a algún evento o capacitación, etc.

Cuadro No. 4

Código Segplan	Descripción de la meta	Programación 2018	Ejecución 2018	% de cumplimiento
5	Diseñar e implementar un sistema de información que de alcance a las necesidades del IDPYBA	0,3%	0,3%	100%
8	Garantizar la participación de 30.000 personas en estrategias de sensibilización, formación y educación en los ámbitos educativo, recreodeportivo, institucional y comunitario.	14.800	22.510	152%
9	Vincular 8.250 personas a los procesos de	3.500	2.802	80%

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

	participación ciudadana de protección y bienestar animal			
--	--	--	--	--

Fuente : Informe de gestión del Instituto.

Meta 8: Garantizar la participación de 30.000 personas en estrategias de sensibilización, formación y educación en los ámbitos educativo, recreodeportivo, institucional y comunitario.

Se realizaron actividades en los siguientes ámbitos:

a. **Ámbito Educativo**

En el ámbito educativo, la estrategia enfocada en sensibilizar y educar a través de ejercicios lúdicos y cognoscitivos involucrando a estudiantes y profesores, se implementó en 51 sedes educativas, dentro de las cuales encontramos 49 colegios de básica primaria y secundaria y dos sedes del SENA, ubicados en 15 localidades de la ciudad.

b. **Ámbito Institucional**

En este ámbito se implementó la estrategia de educación, sensibilización y formación en estaciones de policía de 12 localidades, en dos entidades del distrito: el IDR y Supercade de Suba y dos entidades privadas: Fundación Cuenca Verde y Empresa 472, logrando vincular a 1493 personas a los procesos de sensibilización.

c. **Ámbito Recreodeportivo**

En el ámbito recreo deportivo, se implementó la estrategia en parques priorizados en conjunto con el IDR y zonas recreativas identificadas por el Instituto, llegando en total a 62 parques.

d. **Ámbito Comunitario**

En este ámbito se implementó la estrategia de educación, sensibilización y formación en zonas comunales, conjuntos residenciales y lugares donde fue solicitada intervención, así como en aquellos identificados por el equipo de cultura ciudadana. Se llegó a las 20 localidades de la ciudad.

Igualmente se realizaron campañas de sensibilización como:

a. **Mirar y no tocar es amar:** Con la campaña “Mirar y No Tocar Es Amar” sensibilizamos a la ciudadanía sobre la importancia de respetar la fauna silvestre de nuestra ciudad,

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

reconociendo el papel fundamental que tiene en el ecosistema y a su vez generando espacios de sensibilización para que las personas no trafiquen la fauna silvestre.

b. Ciclovía Zoolidaria

c. Pisa El Freno: A través de la difusión de la campaña “Pisa El Freno” se sensibilizó a los conductores para proteger la vida de los animales que transitan por las vías de la ciudad.

d. : Adoptar te cambia la vida, Esterilizando Ando entre otras.

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

Con esta meta se busca vincular personas a los procesos de participación ciudadana de protección y bienestar animal en diferentes escenarios o áreas: Instancias de participación ciudadana (Consejos), Red de aliados en protección y bienestar animal, voluntariado social en protección y bienestar animal, copropiedades, escenarios de diálogos colectivos y de consulta ciudadana así:

- Instancias de Participación Ciudadana:

El área de instancias de participación ciudadana se ha enfocado principalmente en dar cumplimiento al Acuerdo 524 de 2013, donde se establece la creación de los consejos locales de protección y bienestar animal en Bogotá. En estos espacios se están organizando actividades y estrategias de atención a animales en cada localidad, y es desde allí dónde se vienen generando las acciones en territorio con articulación con la comunidad.

- Red de Aliados de Protección y Bienestar Animal:

La red de aliados está compuesta por actores que vienen trabajando en materia de protección y bienestar animal en Bogotá, principalmente: organizaciones sin ánimo de Lucro, Colectivos, Empresa privada y personas que trabajan en pro de los animales. Desde la Subdirección de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento, se han diseñado estrategias y acciones orientadas a fortalecer las organizaciones y demás actores mencionados, a través de procesos que permita su fortalecimiento.

- Programa distrital de Voluntariado Social Protección y Bienestar Animal:

Durante la vigencia 2018, se logró formar a 664 personas en el programa de voluntariado, 339 personas fueron formadas en el primer trimestre del año. Adicionalmente, se formaron 72 nuevos voluntarios entre los meses de abril a septiembre de 2018, quienes se han unido a los eventos que se vienen realizando por parte del Instituto. Finalmente

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

se realizó un tercer proceso de formación en el mes de diciembre donde se integraron 253 personas más.

- Programa de Copropiedad y Convivencia:

El Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal direccionó acciones con los responsables de animales de compañía de la propiedad horizontal, ya que muchos de los residentes de los conjuntos residenciales desconocen la normatividad de protección y bienestar animal y la tenencia de animales en espacio público, lo que en muchas ocasiones genera conflicto entre vecinos.

- Consulta de opiniones:

El Instituto de Protección y bienestar animal ha acompañado a las Alcaldías Locales en la conformación de los consejos locales de protección y bienestar animal contando al cierre de la vigencia con 12 Consejos locales conformados y en funcionamiento. (Tunjuelito, candelaria, Usme, Suba, Barrios Unidos , Bosa , Puente Aranda, Engativá, Kennedy, Puente Aranda, Rafael Uribe Uribe, Sumapaz, San Cristóbal.)

Con información oportuna y precisa se logra un mayor acercamiento a la comunidad sobre los programas, eventos y actividades que adelanta el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, impactando a la ciudadanía desde la comunicación pública a través de material físico o virtual, Redes sociales, y medios de comunicación, alcanzando una ciudad más educada frente al respeto y cuidado de los animales.

Se cuenta con la aplicación gratuita "Distrito Appnimal", donde los ciudadanos reciben información sobre adopciones, normatividad, misionalidad de la entidad, reporte de animales perdidos o encontrados, entre otras funciones.

El Instituto participó por segunda vez consecutiva en la VI versión de EXPOPET.

Se realizó el cubrimiento de 23 eventos dirigidos a la ciudadanía, entre los que se destacan: Lanzamiento Semana Distrital, Lanzamiento Distrito Appnimal, Lanzamiento Centro de Fauna Silvestre, Lanzamiento Héroes al Rescate, cubrimientos de jornadas de adopción, Cada adopción es un gol, Animal Day, Mirar y no tocar es amar, Adoptatón, Expopet, Cubrimiento de los eventos y actividades de la campaña Bogotá Zoolidaria, entre otros.

TRAMITES Y SERVICIOS

En cuanto a los tramites y servicios se recomienda realizar la labor de identificar los tramites y servicios que maneja el Instituto e inscribirlos en el SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública en cumplimiento del Decreto 19 de 2012.

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

RENDICION DE CUENTAS A LA COMUNIDAD

Para la vigencia 2018, el Instituto realizó el plan anticorrupción atención al ciudadano en el cual programó la actividad para el mes de diciembre de 2018, sin embargo, para el ítem de rendición de cuentas, en el resultado de seguimiento, se recomendó realizar la rendición de cuentas, teniendo en cuenta el Manual Único de Rendición de Cuentas de la Función Pública.

La directora del Instituto realizó la rendición de cuentas a la comunidad el día 20 de febrero de 2019, en la biblioteca Virgilio Barco, con una amplia invitación a la comunidad por los diferentes medios.

El acta de reunión se encuentra publicada, en http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/sites/default/files/planeacion/ACTA_RENDICION_DE_CUENTAS_2018.pdf

Se recomienda realizar el informe del resultado de la rendición de cuentas de acuerdo con la guía de rendición de cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública, el cual se encuentra en el siguiente LINK http://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2ljUBdeu/view_file/35295770.

Según lo expresado, el manual de rendición de cuentas establece que *“La entidad debe contar con un documento que sintetice de manera concreta los resultados de los procesos de rendición de cuentas. Para su elaboración se recomienda tener en cuenta: que el documento debe ser corto, relacionar únicamente la información estratégica, resaltar los aspectos positivos de los procesos de rendición de cuentas y los compromisos establecidos por cada uno de los espacios. Las entidades podrían hacerse las siguientes preguntas para elaborar el documento:*

- *Que fue lo más resaltado por la ciudadanía: positivo.*
- *Que fue lo más debatido o controvertido por la ciudadanía*
- *Que fue lo más sugerido por la ciudadanía*
- *Qué compromisos se establecieron*
- *Se cuenta con avance de cumplimiento de compromisos a la fecha”*

De acuerdo con los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, las entidades públicas deben, una vez realizado el ejercicio de rendición de cuentas:

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

“Establezca procedimientos y responsables para atender las inquietudes formuladas en los procesos de diálogo de los ejercicios presenciales, y que no puedan ser atendidas durante el desarrollo del mismo.

Publique en el sitio web de la entidad, las respuestas de todos los ejercicios de diálogo.

Lleve un control de los acuerdos o compromisos asumidos con los grupos de valor en el proceso de rendición de cuentas, identificando las áreas, responsables y tiempos.

Informe a los grupos de valor los avances en el cumplimiento de los compromisos. En caso de inviabilidad en su aplicación, explique y justifique la situación.

Publique en el sitio web las acciones que llevó a cabo la entidad, con base en el diálogo desarrollado en cada uno de los ejercicios de rendición de cuentas presencial y virtual.

Haga seguimiento al cumplimiento de los compromisos asumidos

Identifique la existencia de mecanismos de corrección de las acciones

Analice los resultados de la rendición de cuentas, incluyendo como mínimo: grupos de valor asistentes, acciones que efectuó la entidad como resultado del diálogo y retroalimentación, temas de mayor interés de los ciudadanos, entre otras”.

Así mismo es importante señalar que la Estructura de un Informe de Rendición de Cuentas, lo contempla el manual en el siguiente LINK http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/35024608/17_Elaboracion_del_informe.pdf/ae176f93-5bac-66fa-15f8-0e62cec22b3f?t=1545064091278.

Para próximas rendiciones de cuentas, se recomienda tener en cuenta la caja de herramientas que se encuentra en la página de Función Pública, en todas las etapas donde están los procedimientos, formatos, entre otros <http://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/herramientas>

Se recomienda que en cumplimiento del artículo 56 de la Ley 1757 de 2015, todas las preguntas realizadas por la ciudadanía en la rendición de cuentas deben ser atendidas dentro de los 15 días posteriores a su formulación en el marco del proceso de rendición de cuentas. De igual forma, esas respuestas deben ser publicadas en la página web o en los medios de difusión oficiales del Instituto.

PLAN DE MEJORAMIENTO

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

El proceso de Atención a la Ciudadanía tiene un plan de mejoramiento interno, el cual control interno realizó el seguimiento al mismo con corte diciembre de 2018.

Acción	Responsable	Observación marzo de 2018	Seguimiento Control Interno a diciembre de 2018
Elaborar el Manual de Derechos de Petición del IDPYBA, crear los procedimientos o protocolos.	Subdirección Corporativa, Jurídica y Atención al Ciudadano Circular 009 de 2018 - Directrices ejercicio Derecho de Petición ante el IDPYBA	Se presentó, socializo en la capacitación realizada el 17 de junio de 2018	El plan de mejoramiento no tiene seguimiento por parte del proceso de atención al ciudadano, para conocer los ajustes en el segundo semestre de 2018
Involucrar y capacitar a todos los servidores que participan en el proceso de respuestas a Derechos de Petición con el fin de que gestionen la contestación oportuna.	Jurídica	Se realizaron dos capacitaciones desde el área de jurídica y Atención al Ciudadano sobre derechos de petición en el auditorio del IDPYBA	Se realizaron las capacitaciones enunciadas en la parte inicial del informe de acuerdo
Establecer un plan de choque, para dar respuesta a los derechos de petición sin respuesta y fuera de término	Natalia Roncancio	Se reciben vía email 7 informes de abril y a julio de 2018 por parte de Atención al Ciudadano donde se solicitó por la OCI ampliar el plazo del plan de contingencia pues al 28 de mayo de 2018 se encuentran 25 (0.07 %) sin respuesta fuera de términos de	Se recomienda realizar esta acción con el fin de dar contestación al 100% de los derechos de petición quejas, reclamos y solicitudes en cumplimiento de la ley 1755 de 2015.

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

Seguimiento semanal del comportamiento de las respuestas a los derechos de petición	Natalia Roncancio	Ley., con corte al 25 de julio de 2018 hay 7 derechos de petición fuera de término. A partir del 20 de abril de 2018 se dio inicio a la radicación de documentos a través del sistema AZ Digital.	Se realizan seguimientos periódicos
Construcción de matriz de riesgos de PQRS	Subdirección Corporativa, Jurídica y Atención al Ciudadano	Están en el proceso de identificación, pero no se tiene mapa de riesgos por proceso e institucional	Se cuenta con la matriz de riesgo en donde se identificó el riesgo. Se recomienda hacer seguimiento permanente ya que se encuentra materializado
Presentar y publicar la página y subir la documentación solicitada en la Ley 1712 de 2014	Equipo Directivo	En el mes de julio se presentó la página web del Instituto, se recomienda publicar la información solicitada por la Ley 1712 de 2014 y normatividad de transparencia de la información.	Se recomienda continuar publicando la información e incluir los indicadores que se construyeron y que se encuentran en este informe.

Fuente: Matriz Plan de Mejoramiento del Proceso de Atención al Ciudadano

Se recomienda realizar el seguimiento de forma permanente por el responsable del proceso con el fin verificar el avance de las acciones que se establecieron en éste.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez culminado el seguimiento al cumplimiento de las normas sobre derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias; Prestación de servicios; Participación Ciudadana, en el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, la Oficina de Control Interno recomienda:

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

- Continuar con la socialización del Manual de Derechos de Petición del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, deberes y derechos, junto con los procedimientos y protocolos.
- Evaluar los riesgos identificados estableciendo acciones correctivas con acciones de control que permita la contestación de los derechos de petición a los usuarios en el 100% incluyendo las recibidas por correo electrónico, el Sistema de PQR y presenciales, dando cumplimiento a la Ley 1755 de 2015.
- Se recomienda que en los informes realizados muestre la gestión a través indicadores como se realizó en este informe, mostrando la oportunidad de los derechos de petición, quejas, reclamos y solicitudes y el indicador de satisfacción en la prestación del servicio, y se publiquen en la página web. Información que no se observó en el informe de gestión ni en los indicadores de la cuenta anual.
- Continuar con la capacitación a todos los servidores que participan en el proceso de respuestas a derechos de petición y de atención a la comunidad, con el fin de continuar mejorando.
- Verificar los requerimientos de la Ley 1712 de 2014, relacionado con la información que las entidades deben publicar en la página web, en razón a la presentación de la información que se requiere en la página web, comentada en el cuerpo del informe.
- Se recomienda hacer seguimiento permanente al plan de mejoramiento de las acciones a mejorar de este informe, para contestación de derechos de petición. Igualmente levantar acción correctiva al riesgo identificado para la contestación oportuna de los derechos de petición.
- Mantener la información periódica publicada para el conocimiento de la ciudadanía con los indicadores con la líder del proceso y que se encuentran en este informe, teniendo en cuenta los formatos del Sistema de Calidad implementado por el Instituto.
- Realizar la identificación de los tramites y servicios que maneja el Instituto e inscribirlos en el SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública en cumplimiento del Decreto 19 de 2012.
- Revisar el Manual de Rendición de Cuentas, implementando sus lineamientos en todas las etapas, como las señaladas en este informe.
- Se recomienda publicar los informes del resultado de las encuestas de satisfacción al usuario periódicamente.

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

- Se recomienda realizar seguimiento permanente al componente de rendición de cuentas y prestación de servicios establecidos en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, con el fin de cumplir con las acciones establecidas en éste.

AUDITOR



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



BLANCA LILIA SALCEDO SALAZAR
auditor- Contratista-