

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN		 BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	INFORME AUDITORIA INTERNA		
	Código: PV01-PR01-F01	Versión: 3.0	

Proceso auditado	Atención al ciudadano
Fecha de realización	Noviembre – diciembre de 2024
Auditor	Claudia Patricia Guerrero Chaparro – María Fernanda Morales Rodríguez
OBJETIVO DE LA AUDITORIA:	
Evaluar el Sistema de Control Interno y el cumplimiento de las disposiciones legales instauradas para la prestación de servicios relativos a la respuesta, gestión y manejo de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias allegadas al Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal. Lo anterior, se desarrollará con el objeto de prever los posibles riesgos y mitigar las actuaciones que pueden impedir el cumplimiento de los fines institucionales respecto de la prestación de servicio de atención a la ciudadanía.	
ALCANCE DE LA AUDITORIA:	
El informe se realizará durante octubre y diciembre de 2024 y se focalizará en el estudio y verificación del cumplimiento de la normativa legal vigente dispuesta para la prestación de servicios por parte de las entidades públicas respecto de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias realizadas por la ciudadanía en ejercicio de sus derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política de 1991, durante el primer semestre de 2024.	
MUESTRA Y CRITERIOS:	
Para el desarrollo del informe, se tomará como muestra lo contemplado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual dispone las acciones que deben emprender las entidades públicas respecto de la recepción, manejo y respuesta de las peticiones. Además, se tendrá en cuenta la siguiente normativa: - Decreto 019 de 2012 <i>“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”</i>. - Decreto 2641 de 2012 <i>“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011” – Derogado parcialmente por el Decreto 1081 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”</i>. - Ley 1712 de 2014 <i>“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”</i>. - Ley 1755 de 2015 <i>“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”</i>. - Ley estatutaria 1757 de 2015 <i>“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”</i>. - Decreto 103 de 2015 <i>“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”</i>, Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015. - Ley 2052 de 2020 Congreso de la República de Colombia. - Ley 2195 de 2022 <i>“Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”</i>. - Decreto 542 de 2023 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. <i>“Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones”</i>.	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN		 BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	INFORME AUDITORIA INTERNA		
	Código: PV01-PR01-F01	Versión: 3.0	

- Decreto 1122 de 2024 *“Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública”*
- Guía de dialogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional.

METODOLOGIA:

La metodología utilizada para la emisión del informe se fundamentará en la revisión de la información presentada por el proceso de atención al ciudadano; además, se tendrán en cuenta los datos e informes presentes en la sede electrónica del Instituto, los cuales contienen el manejo, resultado y gestión de las -PQRSD- que de enero a junio de 2024 se allegaron al Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal.

Asimismo, a través del análisis de los datos contenidos en las fuentes de información descritas, se revisará el volumen de derechos de petición que se reciben en el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal y se hará el respectivo cotejo de la información con los datos reportados para la vigencia 2023; lo descrito con anterioridad, se efectuará con apoyo de la herramienta “*Tablero de Control*” de la Veeduría Distrital.

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Las funciones de recibo, trámite y gestión de las quejas, sugerencias y reclamos allegados al Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – en adelante IDPYBA - fueron atribuidas a la Subdirección de Gestión Corporativa mediante el Acuerdo 003 del 11 de julio de 2017¹, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. En este sentido, la Subdirección mencionada se encarga de administrar el aplicativo de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias; de llevar el control de los términos de acuerdo con lo consagrado por la Ley 1755 de 2015 y del cumplimiento de los procedimientos internos.

Considerando lo descrito y con fundamento en los postulados establecidos en los procedimientos, manuales y protocolos de atención al ciudadano, el proceso de atención de las PQRSD inicia con la emisión de las mismas, efectuada por la parte interesada a través de los canales de atención habilitados por el Instituto, continua con su trámite, seguimiento y control a la respuesta y va hasta la evaluación de la percepción ciudadana frente al servicio, lo anterior se resume en tres etapas base definidas en el Manual de Atención al Ciudadano² de la siguiente manera:

1. Las actividades previas a la prestación del servicio.
2. La prestación del servicio.
3. Las actividades posteriores a la prestación del servicio.

Sobre lo anterior, dentro del Manual en mención, en pro de la garantía del buen servicio hacia los ciudadanos, se implantan los derechos y deberes de la ciudadanía y las autoridades, los cuales llevan intrínseco el compromiso de acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido en la prestación del servicio.

¹ <https://www.animalesbog.gov.co/transparencia/marco-legal/lineamientos/acuerdo-003-2017>

² https://www.animalesbog.gov.co/sites/default/files/instrumentos_gestion_informacion/PAO1-MN01-manual-de-servicio-al-ciudadano-v6.0.pdf



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE
Instituto Distrital de Protección y
Bienestar Animal

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

Aunado a lo descrito, para la prestación del servicio de atención al ciudadano los canales habilitados por el IDPYBA se definen como los medios por los cuales se fija un contacto directo y personalizado entre la entidad y las personas interesadas, facilitando la presentación de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias. La interacción descrita se materializa a través de los siguientes canales:

- Canal de atención presencial.
- Canal de atención telefónico.
- Canal de atención virtual.
- Canal de atención escrito.

La atención presencial se encuentra reglada por los postulados presentes en el Manual de Atención al Ciudadano del IDPYBA, en el que se instaura el protocolo para el canal citado, el cual incluye aspectos referentes a las condiciones mínimas que deben existir durante la prestación del servicio en cuanto a: puesto de trabajo, lenguaje a utilizar, turnos de servicio, toma de alimentos y libretos de diálogo; además, realiza una ilustración respecto a la atención que se debe brindar a las personas que de acuerdo con condiciones especiales se encuentran en situaciones de vulnerabilidad o discapacidad.

Dentro de la cobertura de servicios a prestar, se indica que debe existir en cada punto de atención presencial del IDPYBA, un lugar visible con la información referente a los horarios de atención presencial, las líneas de atención telefónica y el correo de recepción de peticiones.

Por otro lado, gracias al canal de atención telefónica la ciudadanía tiene acceso a la prestación del servicio no presencial a tiempo real con la ayuda de las redes de telefonía fija o móvil habilitadas por el Instituto.

Por su parte, la atención virtual incluye diversas vías de interacción ciudadano – entidad, las cuales son:

- Correo electrónico: proteccionanimal@animalesbog.gov.co.
- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones: <http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/login>.
- Guía de Trámites y Servicios: <http://quiatramitesyservicios.bogota.gov.co>.
- Sede electrónica, chat institucional: www.proteccionanimalbogota.gov.co.
- Redes sociales: Instagram: @animalesbog Facebook: Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal Twitter: @AnimalesBOG.

Frente a lo anterior, el apoyo del proceso de atención al ciudadano indicó que, no se cuenta con el chat institucional y que se están realizando las actividades relacionadas con la actualización del Manual; no obstante, en el Manual publicado y dispuesto en el Listado Maestro de Documentos se referencia este canal de atención; en este sentido, se recomienda realizar las acciones necesarias para la actualización del Manual indicando los canales dispuestos.

Por último, el canal de atención escrito implica la utilización del buzón de sugerencias, cuyo objetivo es la recolección de sugerencias, quejas, felicitaciones, denuncias y reclamaciones de los ciudadanos. Para la implementación de dicho canal se utiliza el formato PA01-PR01-F01.

En desarrollo de lo descrito y en consideración de lo preceptuado en el inciso segundo del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Control Interno presenta los resultados obtenidos del seguimiento



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE
Instituto Distrital de Protección y
Bienestar Animal

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

realizado a las labores ejecutadas por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa del IDPYBA con relación a la gestión del proceso de atención al ciudadano. Acorde a lo expresado, y con el fin de corroborar el cumplimiento de la normativa legal vigente dispuesta como criterio del presente informe, se revisarán los siguientes ítems:

1. Recomendaciones sobre los lineamientos dispuestos en la Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional Versión 1 de mayo de 2022 – Ley Estatutaria 1757 de 2015 “*Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática*”.
2. Revisión del reporte de información en el aplicativo ITA de la Procuraduría General de la Nación, allegado por la Oficina Asesora de Planeación.
3. Verificación del trámite realizado frente a las -PQRSD- presentadas en los distintos canales de atención establecidos, conforme con lo reportado en los informes de gestión.
4. Corroboración del cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
5. Revisión de la información cargada en herramientas Distritales - (Tablero de control).
6. Verificación del cumplimiento de lo establecido en el Plan Operativo Anual – POA, respecto de los indicadores relacionados con el proceso de Atención al Ciudadano.
7. Seguimiento a los riesgos de gestión del segundo cuatrimestre de 2024.
8. Análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano.
9. Verificación del cumplimiento de los compromisos adquiridos a través de la herramienta distrital Colibrí.
10. Revisión de los avances de las actividades relacionadas con el Decreto 542 de 2023 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. “Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones”.

1. Recomendaciones sobre los lineamientos dispuestos en la Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional:

Es pertinente mencionar que el artículo 111 de la Ley 1757 de 2015³ define el diálogo social como un mecanismo democrático para la participación ciudadana y el fortalecimiento de las organizaciones de la sociedad civil, cuyo principal propósito es promover la interacción, comunicación, consulta y seguimiento de políticas públicas a nivel nacional y territorial.

Aunado a lo descrito, es relevante mencionar que la articulación del diálogo social con el sistema de control interno sienta sus bases en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión⁴ y estructura los roles y responsabilidades en materia del control de la gestión en los momentos del diálogo social de las entidades públicas.

Considerando lo anterior, se describen los momentos del proceso de diálogo social entre el control social ciudadano y las entidades:

En primer lugar, la **comunicación** permite establecer canales de diálogo entre el sistema de control interno y el control social para recibir información; el segundo momento es el ejercicio de **consulta**, a través del cual, se propone el diseño de instrumentos que contengan preguntas orientadoras con el propósito de conocer los temas de interés de la ciudadanía; en tercer lugar, el **desarrollo de la**

³ Ley 1757 de 2015 “*Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática*”.

⁴ Decreto 1083 de 2015 “*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública*”.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN		 BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	INFORME AUDITORIA INTERNA		
	Código: PV01-PR01-F01	Versión: 3.0	

interacción es el avance de los espacios de encuentro; y por último, se requiere hacer **seguimiento** a los acuerdos pactados con el fin de garantizar el control del cumplimiento de responsabilidades⁵.

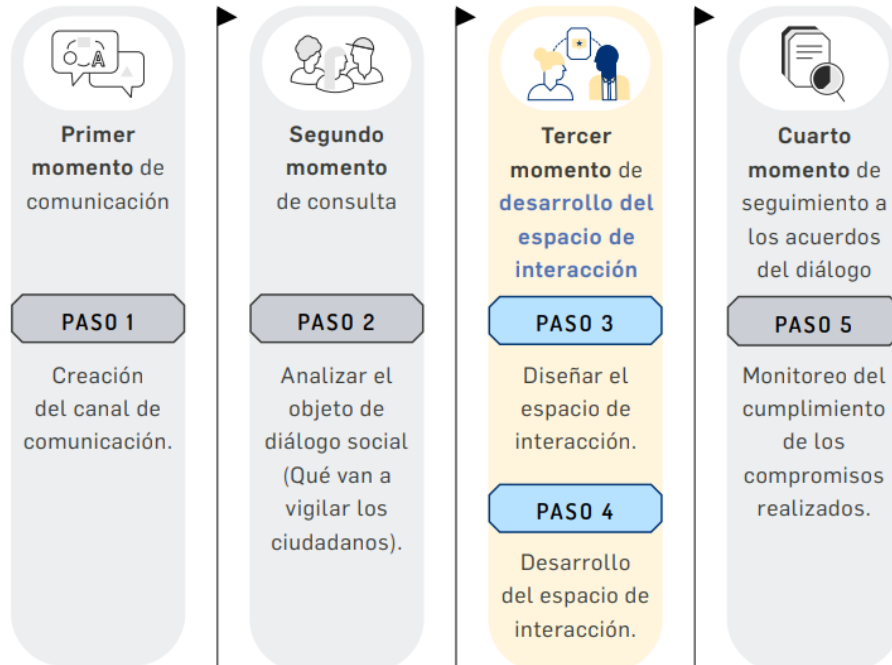
Imagen 1. Elaboración propia, información tomada de la Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional páginas 49, 50, 51

Momento del proceso de diálogo social	Pasos para el diálogo social	Actividades	Interacción de las líneas de defensa
Comunicación	1. Creación del canal de comunicación	Elegir el medio de comunicación más adecuado según las características de la población (página web, redes sociales, cartelera informativa, buzón de sugerencias, correo electrónico, entre otros).	Primera línea de defensa
		Designar representantes para la comunicación	
		Concretar las reglas de comunicación.	
Consulta	2. Analizar el objeto de diálogo social	Crear preguntas orientadoras para definir el objeto de vigilancia.	Primera línea de defensa
		Diseñar y difundir el (los) instrumento(s) para la consulta.	
		Analizar las respuestas ciudadanas.	
Desarrollo del espacio de interacción	3. Diseñar el espacio de interacción	Elaborar el cronograma de actividades y responsabilidades y hacerle seguimiento al cumplimiento de estas.	Primera línea de defensa
		Preparar el espacio de diálogo.	
		Convocar a los participantes.	
		Recordar la fecha en la que se desarrollará el espacio de diálogo.	
	4. Desarrollo del espacio de interacción	Identificar los recursos requeridos para realizar el espacio de interacción	
		Precisar el producto que se espera obtener del espacio de interacción, entre otros: acordar el tema objeto de vigilancia; determinar las problemáticas o hallazgos principales frente al objeto de vigilancia identificados por la ciudadanía; presentar informes que respalden evidencias sobre los hallazgos; identificar alternativas de solución frente a las problemáticas o hallazgos y acordar compromisos de mejora institucionales frente al mismo.	
		Definir el proceso que se llevará a cabo en el espacio de interacción.	
Seguimiento	5. Monitoreo del cumplimiento de los compromisos realizados	Delimitar el propósito del espacio de interacción.	Segunda línea de defensa
		Hacer seguimiento al cumplimiento de las acciones de la primera línea de defensa establecidas en el cronograma.	

Es preciso señalar que, dentro de la etapa de seguimiento, con el propósito de mejorar el aseguramiento en la gestión del riesgo en las entidades, se encuentra la ejecución de las auditorías dentro del marco de la tercera línea de defensa, conforme a la cual se efectúa el presente informe.

⁵Consultar la Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/36216034/consulta-documento-guia-para-dialogo-social-control-interno-y-social.pdf/143353c3-66f7-0617-3834-0f542cdb3c29?version=1.0&t=1627394442135>

Imagen 2. Tomada de la Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional página 61



Con base en lo anterior, es pertinente mencionar que dentro del momento tres (3), todos los espacios de diálogo que se desarrollen deben ser evaluados por medio del cuestionario de satisfacción que se relaciona a continuación, el cual debe ser diligenciado por los participantes, tanto de la ciudadanía como de la entidad:

Imagen 3. Tomada de la Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional página 67

FECHA		
OBJETO DE DIÁLOGO SOCIAL		
COMPROMISO		
RESPONSABLES		
NIVEL DE AVANCE		
BAJO	MEDIO	ALTO
Describe por qué se encuentra ubicado en este nivel	Describe por qué se encuentra ubicado en este nivel	Describe por qué se encuentra ubicado en este nivel
Acciones a realizar:		

Adicionalmente, se recomienda utilizar la herramienta de seguimiento tipo semáforo para el monitoreo del avance de cada una de las etapas; esta matriz cumple con el objetivo informar tanto a la ciudadanía como a Control Interno sobre la adecuada ejecución de las actividades:

Imagen 4. Elaboración propia, información tomada de la Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional páginas 70 y 71

Momento del proceso de dialogo social	Rojo cambia	Amarillo mejora	Verde avanza
Comunicación	No existe un reconocimiento por parte de los actores, por lo tanto, no existe un canal de comunicación establecido entre la entidad y el ejercicio de control social.	Existe un canal intermitente y con fallas en la comunicación, la respuesta no es oportuna ni clara por parte de las dos partes. No existen representantes de las partes.	El canal existe es claro, confiable y eficiente, la comunicación es fluida y se tienen representantes comprometidos con el diálogo.
Consulta	La entidad no conoce los intereses de vigilancia del ejercicio de control social. Por su parte, control social, no tiene claros las funciones de la entidad, ni su relevancia con respecto al objeto de vigilancia.	Se conoce con pocos detalles el objeto de vigilancia de la ciudadanía, no se tienen claros los intereses del ejercicio de control social para llevar a cabo el diálogo, por lo tanto, es necesario diligenciar el formulario de consulta y analizar sus respuestas.	Ya se diligenció el formulario y se analizaron las respuestas, por lo tanto, ya se tiene claro el objeto de vigilancia y los intereses para llevar a cabo el diálogo social entre la entidad y control social.
Desarrollo del espacio de interacción	No se ha planeado un espacio de diálogo, no se tienen claros los pasos a seguir para ejecutarlo, no existe una fecha tentativa del espacio ni el objetivo de este.	Se ha diseñado el espacio de diálogo, pero no se ha ejecutado, por lo que no se conoce con certeza si esta planeación es correcta y funciona, o no.	Ya se llevó a cabo el espacio de diálogo, la planeación fue la adecuada y no se tuvo mayor contratiempo en su ejecución. El espacio de diálogo fue provechoso y se cumplió con todos los pasos requeridos.
Seguimiento a los acuerdos del diálogo	No se aclaran las responsabilidades ni se diseñó un calendario para la entrega de compromisos.	Se tienen una lista de tareas clara, pero no se realizó la asignación de responsables ni se establecieron fechas para su entrega.	Se tiene claridad en las tareas, se sabe quiénes son los responsables y los tiempos de entrega de los compromisos adquiridos.

Por su parte, se verificó la información publicada en el punto 11 del Menú de Transparencia y Acceso a la Información, evidenciando que no se encontraba cargado el Plan de Acción del Consejo Distrital de Protección y Bienestar Animal - CDPYBA; conforme a esto, el proceso indicó que para la anualidad 2024, no se había formulado el mismo.

Imagen 5. Tomada de la Sede Electronica del Instituto. Ruta: Menú de Transparencia y acceso a la información – punto 11



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE
Instituto Distrital de Protección y
Bienestar Animal

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

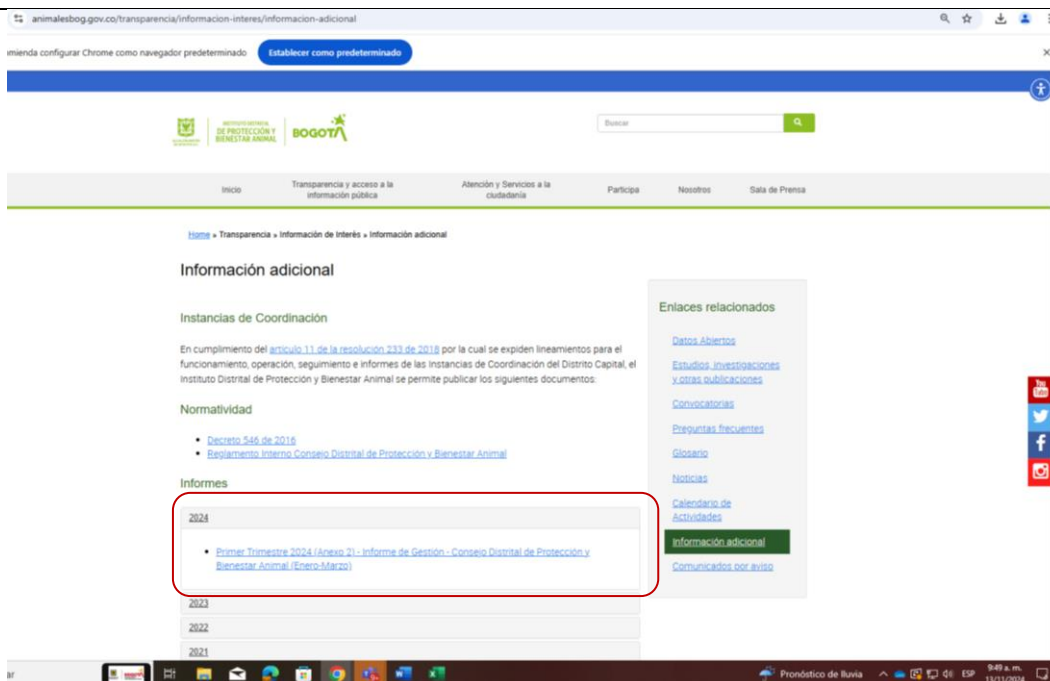
INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL



2. Revisión del reporte de información en el aplicativo ITA de la Procuraduría General de la Nación, allegado por la Oficina Asesora de Planeación:

Con fundamento en la Ley 1712 de 2014⁶ y bajo lo preceptuado en la Resolución 1519 de 2020⁷, se realizó seguimiento a la Matriz de Índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA en el informe del artículo 76 de la Ley 1474 del cierre de la vigencia 2023, efectuado en el primer semestre de 2024. Los resultados y las recomendaciones del estudio se encuentran publicadas en la sede electrónica de la Instituto bajo el título: "Anexo 1. Matriz de Índice de Transparencia y Acceso a la Información ITA - Informe artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, vigencia 2023". El acceso al mismo puede realizar a través del siguiente enlace:

<https://www.analesbog.gov.co/transparencia/control/reportes-control-interno/anexo-1-matriz-%C3%ADndice-transparencia-y-acceso-la>

Por su parte, se recomienda tener en cuenta que la Procuraduría General de la Nación, entre sus lineamientos dispone lo siguiente: "A diferencia del aplicativo ITA –del cual se genera una calificación sobre el grado de cumplimiento normativo por parte de los sujetos obligados de la Ley de Transparencia-, la matriz de cumplimiento normativo de la Ley 1712 de 2014, es una herramienta en formato Excel que, a manera de lista de chequeo, sintetiza todos los ítems/preguntas que los sujetos deben examinar o tener en cuenta para efectivamente cumplir con la norma. Así mismo, dicha herramienta auxiliar es el insumo con el que se da estructura al formulario de preguntas del aplicativo ITA"; en este sentido, además de los seguimientos que se deben realizar con apoyo de la matriz de cumplimiento, se sugiere acatar las directivas expedidas por dicho órgano en utilización del aplicativo ITA, de acuerdo con la realidad de la información publicada en la sede electrónica.

⁶ Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

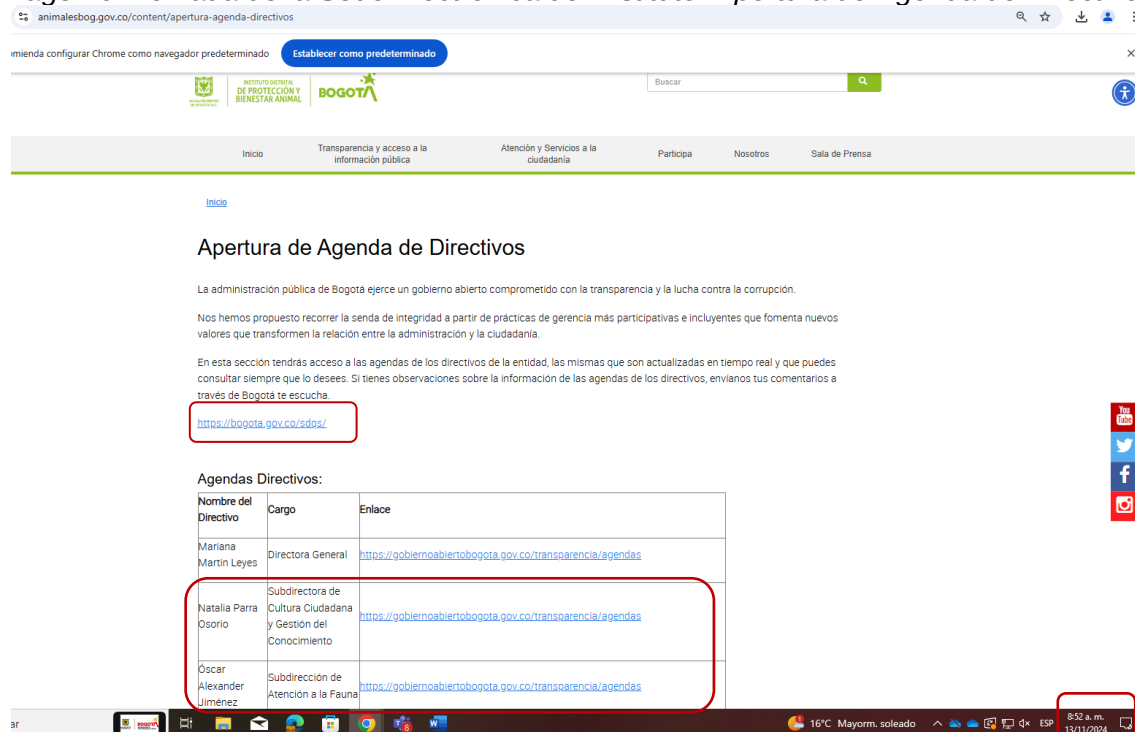
⁷ https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-178658_Estandares_informacion.pdf

La anterior recomendación se realiza teniendo en cuenta que, los resultados proporcionados por la Oficina Asesora de Planeación del 31 de julio de la anualidad indican un cumplimiento del 100% en el reporte de cumplimiento ITA para el periodo 2024; no obstante, en la revisión efectuada en abril de 2024 por parte de Control Interno se identificaron deficiencias en los estándares de publicación. Conforme a esto en noviembre de 2024, se llevó a cabo una revisión aleatoria de los puntos en los que se habían detectado incumplimientos, evidenciando persistencia en las observaciones.

Por su parte, se recomienda atender lo dispuesto en el Decreto 189 de 2020⁸, artículo 15: “Apertura de agendas. Las entidades Distritales incluyendo las del sector descentralizado funcionalmente o por servicios, deberán contar con un Sistema Uniforme de Registro de Citas en el botón de transparencia de sus páginas web con las agendas de Secretarios, Subsecretarios, Directores y Subdirectores, de acuerdo con los lineamientos que establezca la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., para tal fin”.

Esto teniendo en cuenta que, en la revisión realizada en noviembre de 2024, se identificó que la información de la sede electrónica en cuanto a la apertura de agendas de los subdirectores de Atención a la Fauna, y de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento, se encuentra desactualizada como se ilustra en la siguiente imagen:

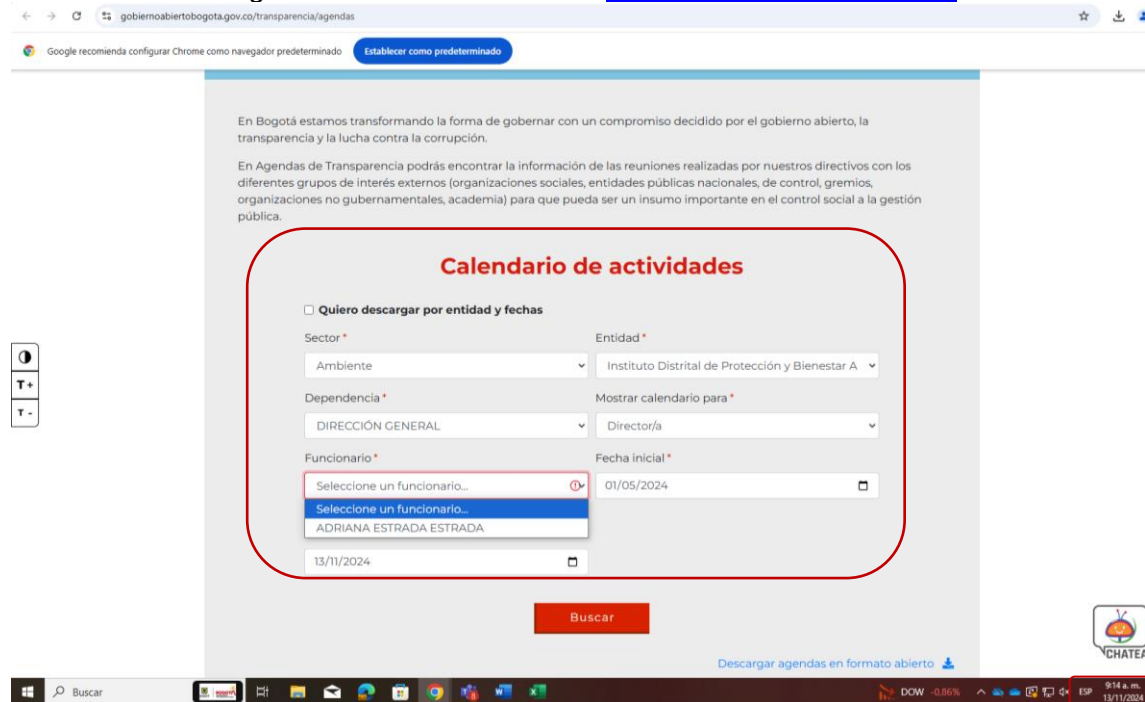
Imagen 6. Tomada de la Sede Electronica del Instituto. Apertura de Agenda de Directivos



Adicionalmente, al ingresar al enlace: <https://bogota.gov.co/sdqs/> señalado en la imagen precedente, aparece la siguiente información:

⁸ Por el cual se expiden lineamientos generales sobre transparencia, integridad y medidas anticorrupción en las entidades y organismos del orden distrital y se dictan otras disposiciones

Imagen 7. Tomada del enlace: <https://bogota.gov.co/sdqs/>



3. Verificación del trámite realizado frente a las -PQRSD- presentadas en los distintos canales de atención establecidos, conforme con lo reportado en los informes de gestión.

Con arreglo a la información suministrada por parte del proceso de atención al ciudadano respecto de las PQRSD recibidas a través de los diferentes canales habilitados, y conforme con lo reportado en el informe de gestión remitido por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá de junio de 2024, se enfatizan los siguientes puntos:

En primer lugar, es importante destacar los resultados del seguimiento realizado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio respecto a la calidad de las respuestas y la gestión del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha. Este seguimiento se llevó a cabo mediante un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por el IDPYBA durante el mes de junio de 2024, abarcando un total de 33 respuestas revisadas.

Imagen 8. Tomada del informe consolidado de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá - junio 2024

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% índice de cumplimiento acumulado 2024
33	0(0%)	100%	96%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Imagen 9. Tomada del informe consolidado de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá - junio 2024



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE
Instituto Distrital de Protección y
Bienestar Animal

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

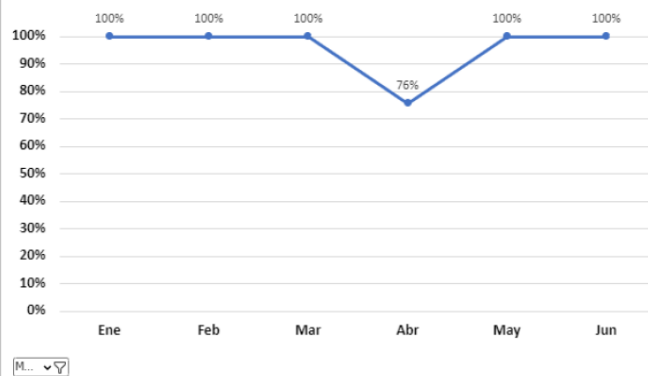
Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS Y MANEJO DEL SISTEMA



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Es importante señalar que, del muestreo aleatorio realizado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, no se identificaron observaciones relacionadas con la calidad de las respuestas, alcanzando así un cumplimiento del 100% respecto a este criterio.

El informe también incluyó la verificación de las peticiones vencidas en junio de 2024, que fueron 6 en total, como se ilustra a través de las siguientes imágenes:

Imagen 10. Tomada del informe consolidado de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá - junio 2024

No Peticiones Vencidas	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
6	2024	1 a 30

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, para el periodo objeto de análisis, la entidad presentó 6 peticiones vencidas.

Imagen 11. Tomada del informe consolidado de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá - junio 2024



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE
Instituto Distrital de Protección y
Bienestar Animal

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

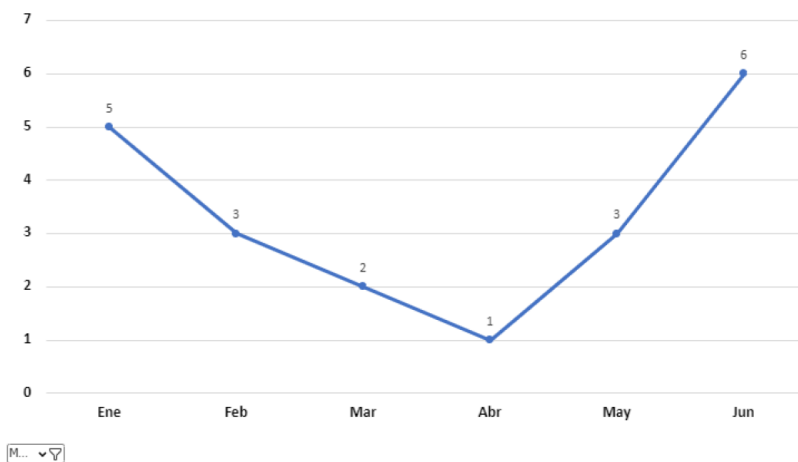
Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE
PETICIONES CIUDADANAS- BOGOTÁ TE ESCUCHA



Por su parte, bajo lo informado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para el mes de junio de 2024, se contaba con quince (15) peticiones pendientes por cargue del acto administrativo motivado; en este caso se recomienda acoger lo dispuesto en las dos normas que se citan a continuación:

“(...) Ley 1437 de 2011 ARTÍCULO 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. (...)” Subrayado fuera del texto

“(...) Circular 001 de 2022 de la Subsecretaría de servicio a la Ciudadanía

En todos los eventos en los cuales, frente a una petición incompleta, la entidad haya solicitado ampliación de la información al peticionario (a) y no se haya recibido respuesta dentro del término legal del mes siguiente a la solicitud de ampliación, debe emitirse el correspondiente acto administrativo debidamente motivado, el cual deberá ser notificado



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE
Instituto Distrital de Protección y
Bienestar Animal

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

personalmente al peticionario, para que éste, si así lo desea, haga uso del recurso de reposición que consagra la ley.

Conforme con lo anterior, a partir de la fecha, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te escucha, contará con un nuevo evento denominado "Cierre por Desistimiento Tácito". Con este evento, quedará pendiente la actividad en las bandejas de entrada del sistema, para que se cargue el acto administrativo junto con la constancia de notificación personal realizada al peticionario (a). Una vez cargados los documentos antes enunciados, el sistema de manera automática habilitará el evento "Recurso de Reposición" que le da la posibilidad al peticionario(a) de interponer el escrito correspondiente, si así lo desea, a través del sistema y a partir de ahí continuar con la respectiva actuación administrativa. (...)" Subrayado fuera del texto⁹

Considerando lo expuesto, se recomienda realizar el cargue de los actos administrativos motivados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha de las peticiones 2117182024, 2138242024, 2155252024, 2166382024, 2199682024, 2206342024, 2235372024, 2235932024, 2303492024, 2319772024, 2319822024, 2411292024, 2485572024, 2599252024 y 2738692024¹⁰, con el fin de lograr un cierre adecuado de aquellos casos en los que se presenta desistimiento tácito por parte del peticionario y de habilitar la posibilidad para el ciudadano de interponer recurso de reposición contra el acto administrativo mediante el cual se decreta el desistimiento.

Respecto a lo anterior, se informó por parte de la Subdirección encargada del proceso de atención al ciudadano lo siguiente:

"De las peticiones que se presentan en este informe ya se encuentra cerradas la mayoría, únicamente hacen falta 2235932024 y 2599252024 que corresponden a SCGC. Es importante mencionar que este cierre lo debe realizar cada una de las dependencias y que quincenalmente se envían en los seguimientos allegados por la Secretaría General"

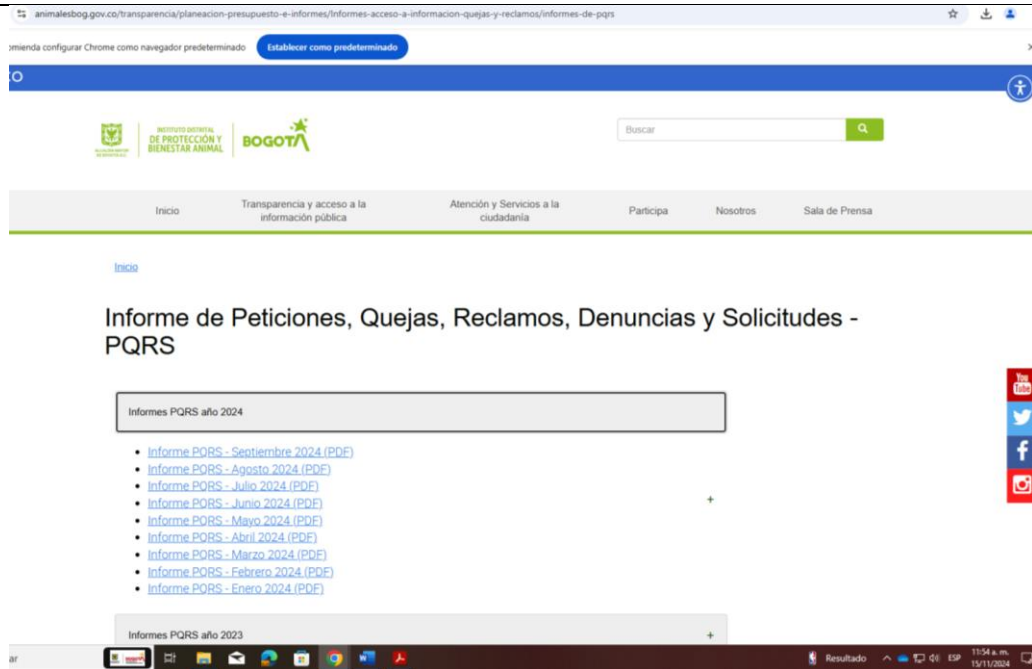
Aunado a lo descrito, se revisó el cumplimiento de lo estipulado en el artículo 3° del Decreto Distrital No. 371 de 2010¹¹ a través de la verificación del cargue de los informes tanto en la sede electrónica del Instituto (*Menú transparencia y acceso a la información pública*) como en la web de la veeduría:

Imagen 12. Tomada de la sede electronica del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal

⁹ <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=125442>

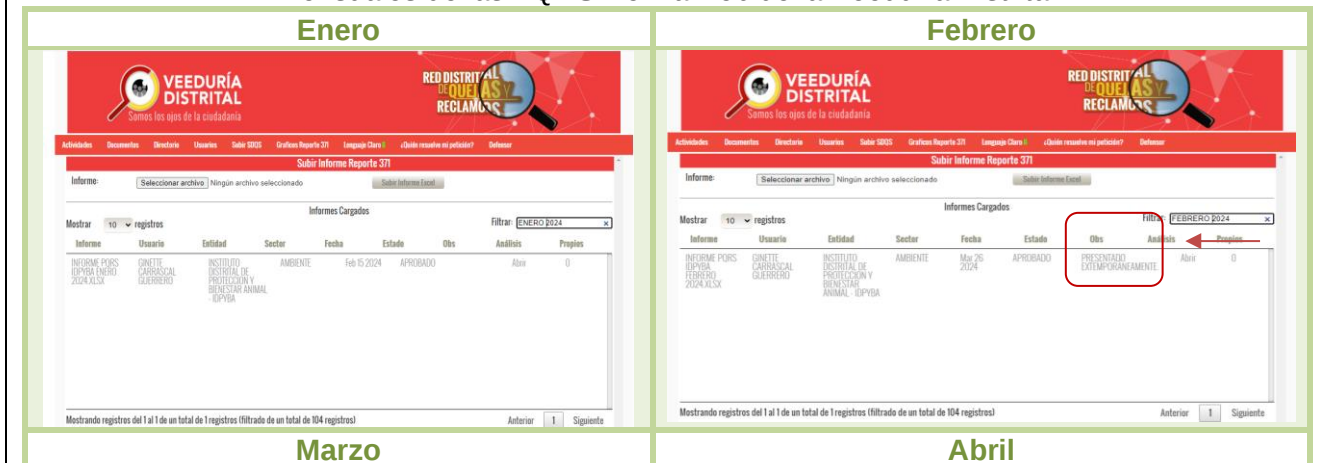
¹⁰ Informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, correspondiente al mes de junio de 2024.

¹¹ Decreto Distrital No. 371 de 2010 - artículo 3° inciso tercero: "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 los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar - 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".



En cuanto a la publicación en la sede electrónica de los informes, se recomienda generar un enlace en el punto 7.1.2. Índice de información clasificada y reservada “*informes de PQRS y denuncias*” que direcciona al punto 4.10.1. Informe en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos, para que exista un solo reporte de la información.

Imagen 13, 14, 15, 16, 17 y 18. Tomadas del reporte efectuado sobre el cargue de los informes mensuales de las PQRS en la web de la Veeduría Distrital





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE
Instituto Distrital de Protección y
Bienestar Animal

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros (filtrado de un total de 104 registros)

Mayo

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros (filtrado de un total de 104 registros)

Junio

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros (filtrado de un total de 104 registros)

Elaboración propia

De la información suministrada en los informes publicados en la sede electrónica, se recopilieron los siguientes datos respecto de los casos cerrados fuera de términos de ley y las peticiones vencidas sin respuesta en relación con cada uno de los meses del primer semestre de 2024:

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Vencidos o con gestión extemporánea	11	9	4	9	17	7

Elaboración propia

Por lo anterior, se recomienda cumplir con los términos establecidos para resolución de las distintas modalidades de peticiones que se alleguen al Instituto por parte de la ciudadanía; igualmente, en caso de no poder cumplir con dichos términos, se recomienda acatar lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece en su parágrafo único que: *“cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”*.

En consideración de lo descrito, se evidenció discrepancia entre los datos reportados en los Informes mensuales de PQRSD publicados en la sede electrónica del Instituto y la información presentada en



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE
Instituto Distrital de Protección y
Bienestar Animal

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

el Informe de la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General en cuanto a las peticiones vencidas o con respuesta extemporánea; en este sentido, se solicitó información al apoyo del proceso, el cual indicó que, existe diferencia en los datos dispuestos en los informes mencionados dados los días que toma la radicación de las peticiones en el sistema de Bogotá Te Escucha y teniendo en cuenta que se recibieron peticiones entre entidades.

Por su parte, dentro de la información que se brinda en los Informes de Gestión de PQRS, se recomienda aclarar la diferencia que existe en la discriminación de los siguientes términos: cerrados fuera de términos de ley, gestión extemporánea y vencidos.

Para finalizar, los datos reportados en el informe consolidado de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, permiten constatar que el mes con mayor cantidad de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el primer semestre de 2024 fue junio.

Como punto adicional, se recomienda continuar con las actividades que propenden por la interoperabilidad del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones: Bogotá Te Escucha y AZDigital, con el fin de contar con un único reporte y evitar diferencias en los datos reportados.

De lo anterior, se realizaron las siguientes precisiones por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa:

“En relación a que esto mejoraría la eficiencia en la radicación de la petición que ingresan por Bogotá Te Escucha – BTE, puesto que las peticiones que ingresan por este canal se deben ingresar de manera manual el Az Digital.

Las diferencias radican en la gestión de las peticiones que ingresan por correo electrónico, actualmente la radicación puede durar un día hábil en radicarse en BTE después del registro en el correo por parte del peticionario, lo que hace que los tiempos se muevan un día en BTE.”

4. Corroboración del cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Con el objeto de cumplir los términos dispuestos en la Ley 1755 de 2015¹², el grupo de Atención al Ciudadano semanalmente envía un reporte en formato Excel a los apoyos de área con el seguimiento de los derechos de petición allegados al Instituto, clasificados por colores según el término de vencimiento para la respuesta:

¹² ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE
Instituto Distrital de Protección y
Bienestar Animal

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

	Pestaña peticiones vencidas/hoy
	Peticiones que están por vencer (1 y 2 días de vencimiento)
	Peticiones que están por vencer (3, 4 y 5 días)
	Peticiones que están por vencer después del día 10

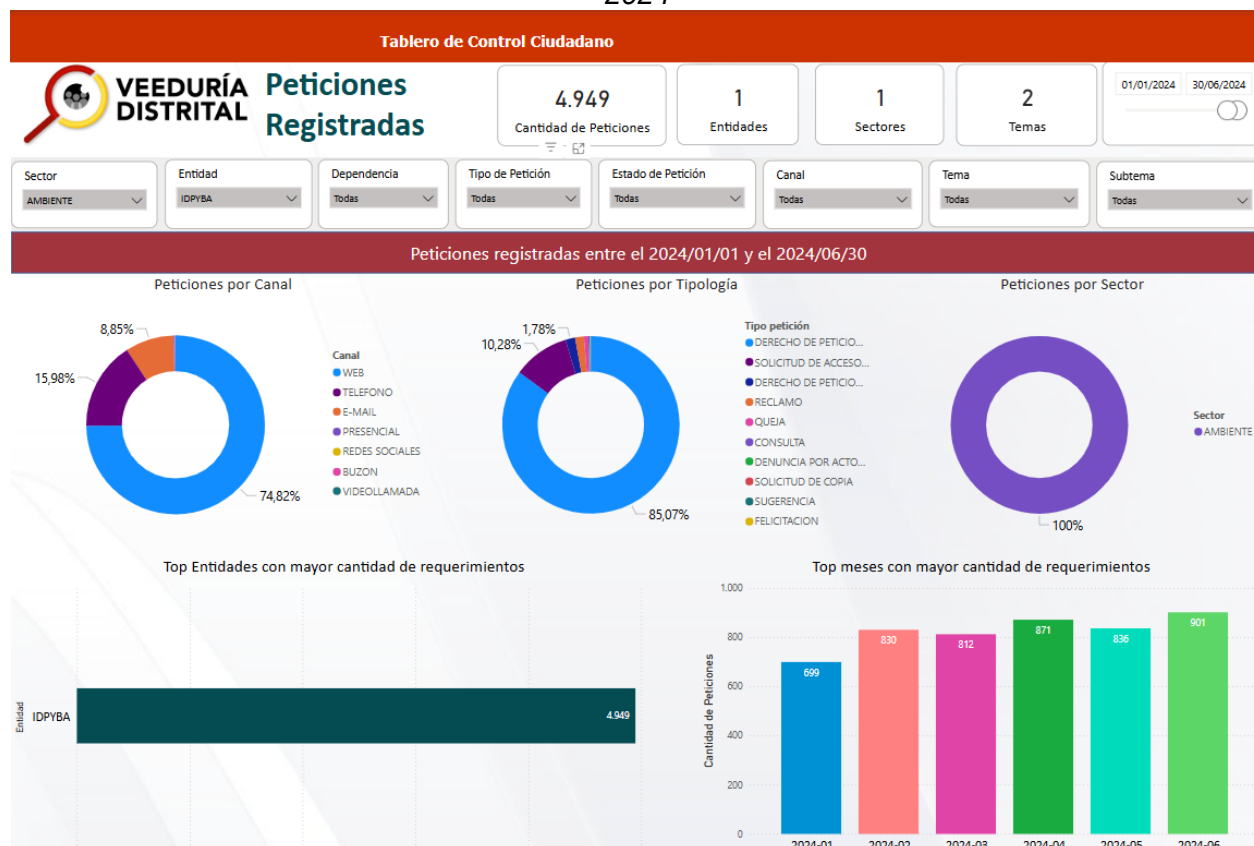
Con base a lo mencionado, y teniendo en cuenta el efectivo control que se tiene al realizar la actividad semanalmente, se recomienda continuar con dicha acción, esto con el objeto de mantener control sobre los tiempos de vencimiento de las peticiones allegadas y lograr mitigar el riesgo presente frente al vencimiento o expiración de los términos determinados por ley.

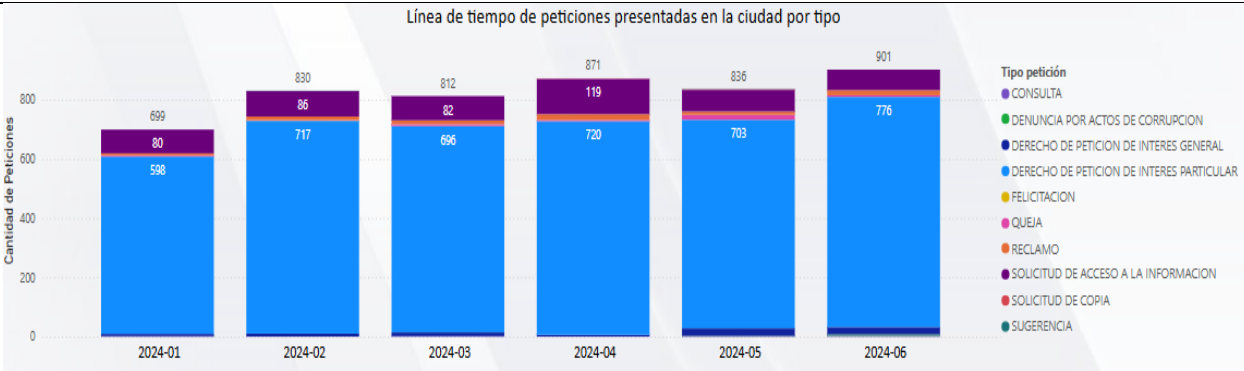
5. Revisión de la información cargada en herramientas Distritales - (Tablero de control).

Dentro de las herramientas brindadas por el Distrito para la administración de las PQRS, se encuentra el Tablero de Control Ciudadano, el cual permite analizar los datos de las peticiones ciudadanas, con el objeto de abordar los principales problemas, resolver las peticiones y mejorar la prestación de los trámites y servicios de las entidades. El acceso a la herramienta de la referencia se puede realizar a través del siguiente enlace:

<https://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co:445/>

Imagen 19 y 20. Tomadas del Tablero de control de la Veeduría Distrital. Periodo: enero a junio de 2024





Con base en la información tomada de la herramienta distrital ilustrada, se procedió por parte de Control Interno a realizar las siguientes tablas comparativas con el número de peticiones radicadas en el primer semestre de 2023 y 2024 respectivamente, teniendo en cuenta su tipología:

• Primer semestre 2023:

Tipo requerimiento de	Meses					
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Consulta	2	0	1	1	1	20
Denuncia por actos de corrupción	0	1	1	0	1	3
Derecho de petición de interés general	8	9	5	10	12	7
Derecho de petición de interés particular	729	608	840	763	828	696
Queja	1	6	3	2	3	6
Reclamo	14	8	20	15	12	12
Solicitud de acceso a la información	113	73	91	69	101	91
Solicitud de copia	0	0	0	1	0	0
Total:	867	705	961	861	958	835

Elaboración propia

• Primer semestre 2024:

Tipo requerimiento de	Meses					
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Consulta	2	1	2	1	2	4
Denuncia por actos de corrupción	0	0	0	0	1	4



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE
Instituto Distrital de Protección y
Bienestar Animal

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0

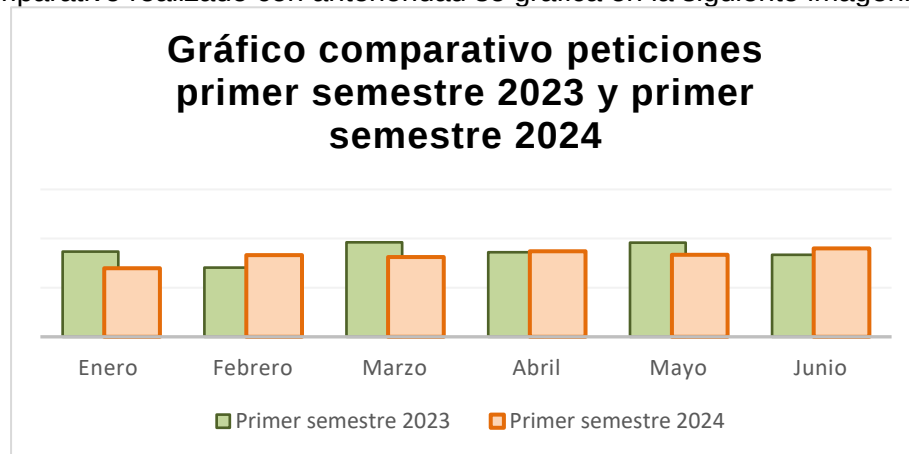


INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

Derecho de petición de interés general	8	10	13	6	26	25
Derecho de petición de interés particular	598	717	696	720	703	776
Queja	4	2	6	4	17	6
Reclamo	7	12	13	20	11	17
Solicitud de acceso a la información	80	86	82	119	73	69
Solicitud de copia	0	0	0	1	2	0
Sugerencia	0	1	0	0	1	0
Felicitación	0	1	0	0	0	0
Total:	699	830	812	871	836	901

Elaboración propia

El análisis comparativo realizado con anterioridad se grafica en la siguiente imagen:



Elaboración propia

6. Verificación del cumplimiento de lo establecido en el Plan Operativo Anual – POA, respecto de los indicadores relacionados con el proceso de Atención al Ciudadano.

De acuerdo con la información encontrada en la sede electrónica de la entidad, se evidenció que el reporte del seguimiento al Plan Operativo Anual se publicó hasta mayo de 2024; en este sentido, se recomienda realizar los seguimientos y publicarlos en la sede electrónica en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” y la Resolución 1519 del 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - anexo 2.

Imagen 21. Tomada del seguimiento al POA – 2024 con corte mayo de 2024



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE
Instituto Distrital de Protección y
Bienestar Animal

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

PROCESO	Nombre del Indicador	COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR															TOTAL VIGENCIA		
		ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL			MAYO					
		Prog	Ejec.	% Eje	Prog	Ejec.	% Eje	Prog	Ejec.	% Eje	Prog	Ejec.	% Eje	Prog	Ejec.	% Eje	Prog	Ejec.	% Eje
Atención al ciudadano	PQRSD resueltos en términos	100%	98%	98,00%	100%	98%	98,00%	100%	98%	98,00%	100%	98%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		Durante el mes de enero el porcentaje de cumplimiento en oportunidad de las respuestas fue del 98%. De las 104 peticiones que tenían fecha de cierre entre el 1 y el 31 del mes de enero, se gestionaron 11 peticiones fuera de término. 3 corresponden a la Subdirección de Gestión del Conocimiento y Cultura Ciudadana; 1 a la Subdirección General y 7 a la Subdirección de Atención a la Fauna			Durante el mes de febrero el porcentaje de cumplimiento en oportunidad de las respuestas fue del 98%. De las 100 peticiones que tenían fecha de cierre entre el 1 y el 29 del mes de febrero, se gestionaron 9 peticiones fuera de término. 5 corresponden a la Subdirección de Gestión del Conocimiento y Cultura Ciudadana; 1 a la Subdirección de Atención a la Fauna y 3 a la Subdirección de Gestión corporativa			Durante el mes de marzo el porcentaje de cumplimiento en oportunidad de las respuestas fue del 98%. De las 99 peticiones que tenían fecha de cierre entre el 1 y el 31 del mes de marzo, se gestionaron 7 peticiones fuera de término, las cuales corresponden: 1 Subdirección de Atención a la Fauna; 1 Subdirección de Gestión del Conocimiento y Cultura Ciudadana. Durante marzo se radicaron 100 peticiones, así: canal virtual 88; canal presencial 123 y 39 canal telefónico.			Durante el mes de abril el porcentaje de cumplimiento en oportunidad de las respuestas fue del 98%. De las 127 peticiones que tenían fecha de cierre entre el 1 y el 30 del mes de abril, se gestionaron 9 peticiones fuera de término, las cuales corresponden: 4 Subdirección de Atención a la Fauna; 2 Subdirección de Gestión del Conocimiento y Cultura Ciudadana; 1 Oficina Asesor de Planeación; 1 Subdirección de Gestión Corporativa; 1 Oficina de Control Interno Disciplinario. Durante marzo se radicaron 150 peticiones, así: canal virtual 94; canal presencial			Durante el mes de mayo el porcentaje de cumplimiento en oportunidad de las respuestas fue del 98%. De las 135 peticiones que tenían fecha de cierre entre el 1 y el 31 del mes de mayo, se gestionaron 17 peticiones fuera de término, las cuales corresponden: 11 Subdirección de Atención a la Fauna; 6 Subdirección de Gestión del Conocimiento y Cultura Ciudadana. Se radicaron 117 peticiones, así: canal virtual 91; canal presencial 179 y 25 canal telefónico.					
Atención al ciudadano	Calidad del servicio	95%	95%	100,00%	95%	95%	100,00%	95%	95%	100,00%	95%	95%	100%	95%	95%	100%	95%	95,00%	100%
		A nivel general se debe mejorar la respuesta a los ciudadanos a través de los canales de atención, para lo cual se debe fortalecer el equipo de servicio al ciudadanos con un mayor numero de personas contratadas para atender los canales de atención.			Durante el mes de febrero se recibió visita por parte de la Dirección Central de Servicio al Ciudadano, arrojando los siguientes resultados: Porcentaje de Cumplimiento del Servicio prestado en el canal Presencial sede principal: 67%; canal virtual: 88% y canal telefónico 25%.			Se realiza seguimiento a la implementación de los protocolos de atención en todos los canales. Los colaboradores conocen los protocolos y los implementan. Adicionalmente se inició el proceso de cualificación con la Secretaría General para fortalecer los conocimientos en la Política de Servicio al Ciudadano.			Se realiza seguimiento a la implementación de los protocolos de atención en todos los canales. Los colaboradores conocen los protocolos y los implementan.			Durante mayo se realizó el proceso de contratación de los colaboradores que hará parte del equipo.					
Atención al ciudadano	Percepción de la satisfacción ciudadana	85%	84%	75,29%	85%	82%	72,94%	85%	70%	82,35%	85%	74%	87,06%	85%	85%	85,00%	85%	85,00%	100%
		Durante el mes de enero se recibieron 55 respuestas de la encuesta de satisfacción, el porcentaje de satisfacción fue del 64%. Los ciudadanos que manifiestan insatisfacción mencionan la dificultad para acceder a línea de maltrato animal, la falta de respuesta a los casos de maltrato puesto que continúan evidenciando la situación.			Durante el mes de febrero se recibieron 77 respuestas de la encuesta de satisfacción, el porcentaje de satisfacción fue del 62%. Los ciudadanos que manifiestan insatisfacción mencionan la dificultad para acceder al PEBI y a la línea de maltrato animal, la falta de respuesta a los casos de maltrato puesto que continúan evidenciando la situación.			Durante el mes de marzo se recibieron 67 respuestas de la encuesta de satisfacción, el porcentaje de satisfacción fue del 70%. Los ciudadanos que manifiestan insatisfacción mencionan la dificultad para acceder al canal telefónico, la falta de respuesta a los casos de maltrato puesto que continúan evidenciando la situación y las respuestas son inoponuntis frente a la necesidad de urgencia que manifiestan los ciudadanos. Adicionalmente mencionan que las Urgencias no han sido atendidas a pesar de:			Durante el mes de marzo se recibieron 68 respuestas de la encuesta de satisfacción, el porcentaje de satisfacción fue del 74%. Los ciudadanos que manifiestan insatisfacción mencionan la dificultad para acceder al canal telefónico, la falta de respuesta oportuna a los casos de maltrato, en caso de tener respuesta de visita mencionan que estas no fueron realizadas. Durante el mes de abril se evidenció molestia ciudadana por la dificultad para acceder a los			Durante el mes de mayo se recibieron 47 respuestas de la encuesta de satisfacción, el porcentaje de satisfacción fue del 75%. Los ciudadanos que manifiestan insatisfacción mencionan la dificultad para acceder a los canales de atención (línea 123 y PEBI), la falta de respuesta oportuna a los casos de maltrato.					

Por su parte, se recomienda revisar los porcentajes señalados en el **“total de la vigencia”**, considerando que en algunos indicadores no se alcanzó la ejecución planificada, lo que impide el cumplimiento del 100% reportado en el acumulado.

Para finalizar, se recomienda considerar el porcentaje de cumplimiento programado respecto del indicador: **“PQRSD resueltos en término”**, teniendo en cuenta que el mismo debe responder a la obligación de atender la totalidad de las PQRSD que se allegan a la entidad en los términos establecidos en la norma.

7. Seguimiento a los riesgos de gestión del segundo cuatrimestre de 2024:

Con sustento en los seguimientos efectuados por Control Interno al Mapa de Riesgos de Atención al Ciudadano de la vigencia 2024, se considera relevante enfatizar lo siguiente:

Respecto del riesgo enfocado en la posibilidad de afectación reputacional por insatisfacción de los grupos de valor, y sanciones disciplinarias debido al incumplimiento de términos de ley asociados a los derechos de petición por ineffectividad de la gestión y seguimiento, se identificó por Control Interno en el seguimiento del primer y segundo cuatrimestre de 2024, el cargue de los Informes de Seguimiento Mensual de Derechos de Petición en la sede electrónica; sin embargo, dentro de los mismos, se reportó el número de peticiones vencidas y con gestión extemporánea; por lo tanto, se consideró materializado el riesgo. Conforme a esto, desde Control Interno se recomendó estudiar la viabilidad y efectividad del plan acción dispuesto.

Asimismo, frente al riesgo descrito y la publicación de los informes, se recomendó generar un enlace en el punto 7.1.2. Índice de información clasificada y reservada **“informes de PQRSD y denuncias”** que direcciona al **punto 4.10.1. Informe en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos**, para que exista un solo reporte de la información

8. Análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano:

Control Interno verificó el cargue de los informes de los meses del primer semestre de 2024 en la sede electrónica del Instituto, como se ilustra en la siguiente imagen:

Imagen 22. Imagen tomada de la sede electrónica del IDPYBA Informes de Satisfacción y Caracterización Ciudadana

- [Informe Satisfacción Septiembre 2024](#)
- [Informe Satisfacción Agosto 2024](#)
- [Informe Satisfacción Julio 2024](#)
- [Informe Satisfacción Junio 2024](#)
- [Informe Satisfacción Mayo 2024](#)
- [Informe Satisfacción Abril 2024](#)
- [Informe Satisfacción Febrero 2024](#)
- [Informe Satisfacción Marzo 2024](#)
- [Informe Satisfacción Enero 2024](#)



Enlaces relacionados

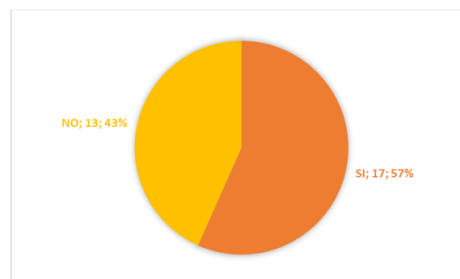
- [Relacionados con la información](#)
- [Gestión documental](#)
- [Informe de PQRS y denuncias](#)
- [Informes de satisfacción](#)
- [Manual de atención al ciudadano](#)
- [Mecanismos de Solicitud de PQRS](#)

Conforme a lo encontrado en la sede, se analizaron los datos suministrados en el informe de satisfacción del mes de junio de 2024:

De acuerdo con lo reportado, durante el mes de junio de 2024, se encuestó el servicio prestado a 44 ciudadanos que recibieron atención a través de los diferentes medios de interacción con los que cuenta en Instituto; de lo anterior, se obtuvo un porcentaje equivalente al 62% de satisfacción, bajo los resultados que se ilustran a continuación:

Imagen 23. Imagen tomada del informe de satisfacción ciudadana – junio 2024

5.2.5 ¿Cree que la información suministrada responde a sus necesidades?



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Dentro del amplio margen de factores evaluados para calificar la satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados por parte del Instituto, es pertinente hacer referencia a los resultados obtenidos respecto de la suficiencia de la información suministrada; en este sentido, los ciudadanos se manifestaron de la siguiente manera: el 57% (17 personas) indicaron encontrarse conformes; mientras que, el 43% (13 persona) expresaron inconformidad. De lo anterior, se argumenta en el informe que, el porcentaje de personas inconformes surge del tiempo de gestión y respuesta de las peticiones allegadas.

Imagen 24. Imagen tomada del informe de satisfacción ciudadana – junio 2024



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE
Instituto Distrital de Protección y
Bienestar Animal

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

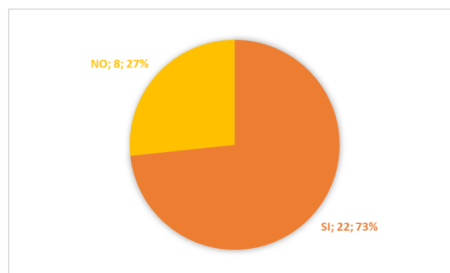
Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

5.2.6 ¿Le parece confiable la información suministrada?

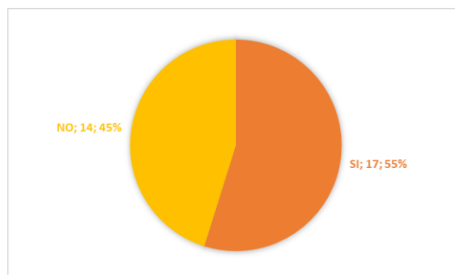


Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Respecto de la fiabilidad de la información suministrada, del 100% de los ciudadanos encuestados, el 73% (22) consideraron confiable la información; mientras que, el 27% (8) señalaron que no. En el informe se señaló que los resultados de insatisfacción se relacionaban con el tiempo de gestión de las solicitudes y la dificultad para comunicarse con el Instituto a través de canal telefónico.

Imagen 25. Imagen tomada del informe de satisfacción ciudadana – junio 2024

5.2.7. ¿Considera que la información suministrada ha sido proporcionada en un tiempo razonable?



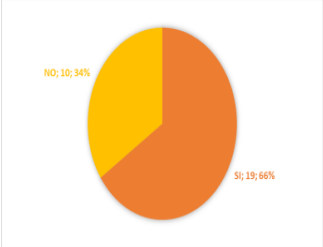
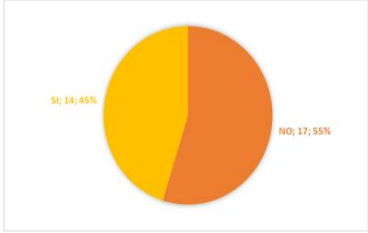
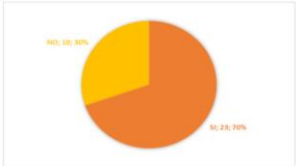
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El análisis realizado por los apoyos del proceso de atención al ciudadano en cuanto al tiempo de espera para la atención de las solicitudes, se efectuó en función al canal de interacción utilizado; en este sentido, los resultados fueron: el 55% (17 personas) manifestaron conformidad; mientras que, el 45% (14 personas) indicaron estar inconformes.

En este orden de ideas, los colaboradores informaron que dichos resultados se deben a los siguientes factores:

- Las respuestas no son inmediatas cuando la solicitud presentada por la parte interesada se realiza a través del canal de atención virtual.
- Cuando se radican solicitudes relacionadas con presuntos casos de maltrato animal o urgencias veterinarias, se remite al ciudadano a las líneas telefónicas habilitadas (Línea 123 y 018000115161).
- El horario de atención virtual es de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, conforme con esto, las peticiones que ingresan a la entidad posterior al horario en mención se entienden entregadas a primera hora del día siguiente hábil.

Además, con el objeto de conocer la claridad con la que se ofrece la información y el acceso a la misma, se revisaron las siguientes preguntas expuestas en el informe de junio de 2024:

<i>Imagen 26. Imagen tomada del informe de satisfacción ciudadana – junio 2024</i> 5.2.8. ¿Le resultó fácil entender el contenido de la información suministrada?  Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana De los 44 ciudadanos encuestados, solo 29 dieron su opinión, indicando con un 66 % (19) que SI fue suministrada la información en un lenguaje claro y un 34% (10) indicaron NO. Los ciudadanos que indicaron que no les fue fácil entender la información suministrada, expresan inconformidad frente al tiempo de gestión de las solicitudes de las diferentes PQRS y el protocolo de atención telefónico y virtual frente a diferentes denuncias.	<i>Imagen 27. Imagen tomada del informe de satisfacción ciudadana – junio 2024</i> 5.2.9. ¿Considera que es fácil acceder a la información que requiere de la entidad?  Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana El 100 % de los ciudadanos, solo 31 ciudadanos dieron su opinión frente a la pregunta formulada y se obtuvo que un 55% (17) indicaron que NO es fácil acceder a la información y un 45% (14) indicaron SI. Los ciudadanos que indicaron inconformidad con el tiempo de gestión y respuesta frente a sus denuncias. Así mismo, es de aclarar que las peticiones recibidas a través de correo electrónico se radican a las diferentes áreas de acuerdo con las situaciones expuestas por el peticionario para su trámite y gestión dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015. El horario de atención a través del canal virtual es de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m a 5:00p.m. por lo anterior las peticiones que ingresan a partir de las 5:00 p.m, se entenderán entregados a la primera hora del día hábil siguiente.
<i>Imagen 28. Imagen tomada del informe de satisfacción ciudadana – junio 2024</i> 5.3.1 El lenguaje fue fácil de comprender  Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana De los 44 ciudadanos que diligenciaron la encuesta solo 33 de ellos indicaron que el lenguaje utilizado SI fue fácil de comprender un 70% (23) y un 30% (10) indicaron que NO. Los ciudadanos que indicaron estar insatisfechos resaltaron falta de celeridad frente a las diferentes denuncias (maltrato, abandono, urgencias y atención medico veterinaria) mecanismos de respuesta más ágiles y seguimiento a las solicitudes.	<i>Imagen 29. Imagen tomada del informe de satisfacción ciudadana – junio 2024</i> 5.3.4 La petición se resolvió en los términos de la Ley 1755 de 2015 (15, 10 ó 30 días hábiles)  Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana Los ciudadanos dieron a conocer su opinión frente a la pregunta formulada y de los 44 ciudadanos solo 34 indicaron con un 50% (17) SI se resolvió su petición en los términos de Ley y un 50% (17) indicaron NO. Los ciudadanos que indicaron estar insatisfechos indicaron demora en las respuesta y gestión frente a los diferentes casos denunciados como maltrato y frente a la respuesta que se programa visita y no se realizan.
<i>Elaboración propia</i> En función de los resultados, se recomienda analizar las causas por las cuales algunos de los ciudadanos encuestados manifestaron inconformidad con los servicios prestados, con esto ejecutar las acciones que permitan el mejoramiento de dichos aspectos y así lograr aumentar el porcentaje de satisfacción ciudadana frente a los servicios prestados. 9. Verificación del cumplimiento de los compromisos adquiridos a través de la herramienta distrital Colibrí. Con fundamento en la búsqueda de la dinamización del diálogo entre la entidad y los ciudadanos, se verificó el cumplimiento de los compromisos que, en ejercicio de la participación ciudadana, adquirió el Instituto en la vigencia estudiada y que se encuentran condensados en la herramienta distrital “Colibrí”. <i>Imagen 30. Imagen tomada de la plataforma Colibrí – de enero a junio de 2024</i>	



The screenshot shows the 'Compromisos' (Commitments) section of the Colibrí platform. On the left is a sidebar with filters for 'Título', 'Sector' (set to 'Sector Ambiente'), 'Entidad' (set to 'Instituto Distrital'), and 'Temas' (set to '- Cualquiera -'). The main area displays a commitment card for 'Realizar 4 mesas de trabajo con animalistas, proteccionistas y rescatistas para promover la participación en la formulación del Plan Distrital de Desarrollo a través de la herramienta chatico.' The card shows it is 100% complete, with 1 checkpoint out of 1. The entity is 'Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA' and the instance is 'Mesa de Protección y Bienestar Animal'. A 'Ver detalle' button is present.

Como se soporta mediante la imagen anterior, en el primer semestre de 2024, se adquirió un compromiso el cual se cumplió dentro del periodo pactado.

Imagen 31. Imagen tomada de la plataforma Colibrí – de enero a junio de 2024



10. Decreto 542 de 2023 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. “Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones”.

Teniendo en cuenta que, mediante el Decreto 542 de 2023 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se adoptó el Modelo Distrital de Relacionamiento con la ciudadanía y que en sus considerandos se menciona la Ley 2052 de 2020 - artículo 17, el cual dispone la obligación de crear una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano cuyo fin principal es liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado – ciudadano, Control Interno revisó los avances en la implementación del Modelo al interior del Instituto.

De conformidad con lo expuesto, por parte del apoyo de atención al ciudadano y de la Oficina Asesora de Planeación, se allegó el borrador de la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía. Adicionalmente, en la revisión efectuada en abril de 2024, se remitió la capacitación previamente solicitada por el Instituto a la Secretaria General, en la cual, se explicó el objeto del Modelo; la articulación de las cuatro políticas de gestión y desempeño: servicio al ciudadano, racionalización de trámites, participación ciudadana, y transparencia y acceso público; y la transversalidad de estas en la gestión de la entidad de acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Adicionalmente, se precisaron las etapas de seguimiento y evaluación con el propósito de diagnosticar el estado de la entidad de cara al ciudadano.

De acuerdo con lo mencionado en la capacitación relacionada con precedencia, se recomendó revisar el Manual Operativo expedido por la Secretaria General – Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía, el cual implanta los responsables, los canales, los espacios, la normatividad y las etapas de la implementación del Modelo. Asimismo, se sugiere revisar la caracterización del proceso de relacionamiento con la ciudadanía, teniendo en cuenta todos los escenarios, con el propósito de identificar las necesidades de los grupos de valor a través de los siguientes pasos:

Imagen 32. Tomada de la grabación de la mesa de trabajo con la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá - Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía



En este caso, se recomienda atender lo preceptuado en el artículo 11 del Decreto 542 de 2023, con el propósito de crear las mesas técnicas de trabajo que permitan articular los diferentes procesos del Instituto para mejorar el relacionamiento entidad - ciudadano:

“(…) Artículo 11°. - Responsable de coordinar la implementación al interior de las entidades. El Comité Institucional de Gestión y Desempeño es el responsable de coordinar la implementación del Modelo al interior de cada entidad distrital obligada. Para ello el Comité deberá crear una Mesa Técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía, como un espacio de articulación con las áreas involucradas en las políticas de relación Estado - Ciudadanía, cuya función principal será definir las acciones de implementación del Modelo que deberán ser incluidas en el Programa de Transparencia y Ética Pública o el que haga sus veces.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE
Instituto Distrital de Protección y
Bienestar Animal

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0

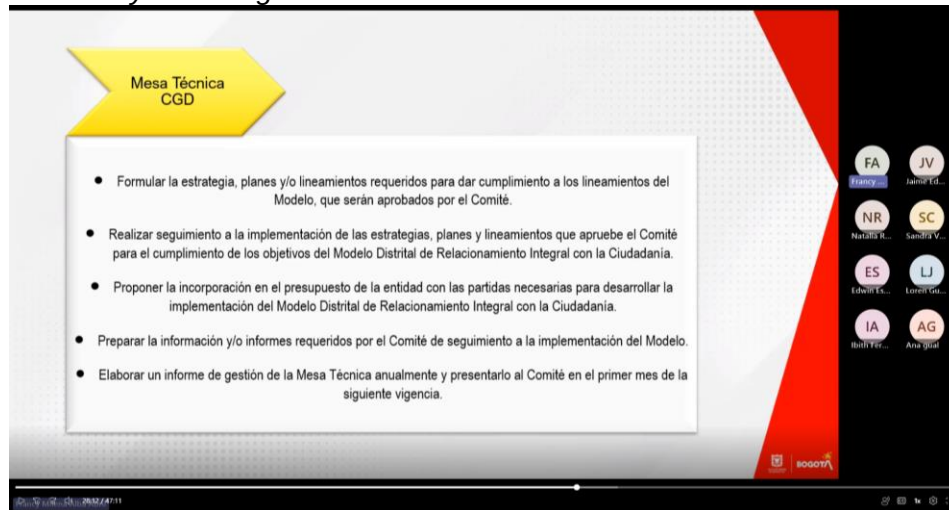


INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

Parágrafo. La Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamento con la Ciudadanía, deberá estar conformada por la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, la Oficina Asesora de Planeación o quien haga sus veces, las áreas involucradas en la implementación de las políticas de relación Estado - Ciudadanía, y el o la Defensor(a) de la Ciudadanía. La Mesa debe crear su propio reglamento para definir su funcionamiento. (...)

Para finalizar, se sugiere acoger la recomendación realizada en la capacitación, a través de la creación de un mecanismo de seguimiento (*trimestral*) que permita monitorear el plan de trabajo de la mesa técnica, con el propósito de identificar al final de la anualidad los avances y formulaciones realizadas.

Imagen 33. Tomada de la grabación de la mesa de trabajo con la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá - Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Una vez realizado el seguimiento a las actividades efectuadas por los apoyos del proceso de atención al ciudadano, Control Interno enfatiza sobre los siguientes puntos:

- Se recomienda tener en cuenta los lineamientos dispuestos en la *Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional*, dado que a través de esta se estructuran los roles y responsabilidades en materia del control de la gestión en los momentos del diálogo social de las entidades públicas.
- Bajo el entendido que las sedes electrónicas de las entidades públicas fungen como medio óptimo de acceso a la información, se recomienda revisar todos los estándares exigidos por los anexos de la Resolución 1519 de 2020 a través de la matriz de Índice de Transparencia Activa – ITA, como sistema de información tipo formulario que permite medir el nivel de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, así como tener en cuenta los apoyos adicionales sobre la información que debe contener la sede electrónica en los diferentes menús que la conforman.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN		 BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	INFORME AUDITORIA INTERNA		
	Código: PV01-PR01-F01	Versión: 3.0	

Por su parte se recomienda, tener en cuenta que la Procuraduría General de la Nación, entre sus lineamientos dispone lo siguiente: *“A diferencia del aplicativo ITA –del cual se genera una calificación sobre el grado de cumplimiento normativo por parte de los sujetos obligados de la Ley de Transparencia-, la matriz de cumplimiento normativo de la Ley 1712 de 2014, es una herramienta en formato Excel que, a manera de lista de chequeo, sintetiza todos los ítems/preguntas que los sujetos deben examinar o tener en cuenta para efectivamente cumplir con la norma. Así mismo, dicha herramienta auxiliar es el insumo con el que se da estructura al formulario de preguntas del aplicativo ITA”*; en este sentido, además de los seguimientos que se deben realizar con apoyo de la matriz de cumplimiento, se sugiere acatar las directivas expedidas por dicho órgano en utilización del aplicativo ITA, de acuerdo con la realidad de la información publicada en la sede electrónica.

La anterior recomendación se realiza teniendo en cuenta que, los resultados proporcionados por la Oficina Asesora de Planeación del 31 de julio de la anualidad indican un cumplimiento del 100% en el reporte de cumplimiento ITA para el periodo 2024; no obstante, en la revisión efectuada en abril de 2024 por parte de Control Interno se identificaron deficiencias en los estándares de publicación. Conforme a esto en noviembre de 2024, se llevó a cabo una revisión aleatoria de los puntos en los que se habían detectado incumplimientos, evidenciando persistencia en las observaciones.

A su vez, se sugiere atender lo dispuesto en el Decreto 189 de 2020¹³, artículo 15: *“Apertura de agendas. Las entidades Distritales incluyendo las del sector descentralizado funcionalmente o por servicios, deberán contar con un Sistema Uniforme de Registro de Citas en el botón de transparencia de sus páginas web con las agendas de Secretarios, Subsecretarios, Directores y Subdirectores, de acuerdo con los lineamientos que establezca la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., para tal fin”*.

Esto teniendo en cuenta que, en la revisión realizada en noviembre de 2024, se identificó que la información de la sede electrónica en cuanto a la apertura de agendas de los subdirectores de Atención a la Fauna, y de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento, se encuentra desactualizada.

- Con base en el estudio realizado de las PQRSD allegadas en el primer semestre de la vigencia – 2024 y con arreglo de lo reportado en el informe de gestión de la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General, se recomienda implementar los controles necesarios para dar trámite y cerrar de manera oportuna las peticiones ciudadanas radicadas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.
- Se sugiere acoger la recomendación realizada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio referente a la gestión que se requiere cuando, dentro del trámite de la petición, se solicita por parte de la entidad la ampliación de la queja; en este caso, debe ceñirse a lo preceptuado por el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011.

Además, de acuerdo con lo establecido en la Circular 001 de 2021 de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, se recomienda realizar el cargue del acto administrativo motivado al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, con el fin

¹³ Por el cual se expiden lineamientos generales sobre transparencia, integridad y medidas anticorrupción en las entidades y organismos del orden distrital y se dictan otras disposiciones



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE
Instituto Distrital de Protección y
Bienestar Animal

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

de lograr un cierre adecuado de aquellos casos en los que se presenta desistimiento tácito por parte del peticionario y de habilitar la posibilidad para el ciudadano de interponer recurso de reposición contra el acto administrativo mediante el cual se decreta el desistimiento.

Lo descrito con precedencia se fundamenta en que, de acuerdo con la información brindada, en el mes de junio de 2024 se contaba con 15 peticiones pendientes por cargue del acto administrativo motivado.

- Vista la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, se recomienda cumplir con los términos establecidos para resolución de las distintas modalidades de peticiones que se alleguen al Instituto por parte de la ciudadanía; igualmente, en caso de no poder cumplir con dichos términos, se recomienda acatar lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece en su parágrafo único que: *“cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”*.
- Se recomienda continuar con las actividades que propenden por la interoperabilidad del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones: Bogotá Te Escucha y AzDigital, con el fin de contar con un único reporte y evitar diferencias en los datos reportados.
- Se recomienda incluir en los documentos del proceso la diferencia que existe en la discriminación de los siguientes términos: cerrados fuera de términos de ley, gestión extemporánea y vencidos, dentro de la información que se brinda en los Informes de Gestión de PQRS.
- Considerando el efectivo control que se obtiene gracias al reporte semanal que realiza el grupo de Atención al Ciudadano a los apoyos de área, con el seguimiento de los derechos de petición allegados al Instituto clasificados por colores según el término de vencimiento, se recomienda continuar con dicha acción, con el fin de lograr mitigar el riesgo presente frente al vencimiento o expiración de los términos de respuesta exigidos por ley.
- De acuerdo con la información encontrada en la sede electrónica de la entidad, se evidenció que el reporte del seguimiento al Plan Operativo Anual se publicó hasta mayo de 2024 fecha en la que estuvo en vigencia los proyectos de inversión 2020-2024; en este sentido, se recomienda realizar la publicación y seguimientos de los nuevos proyectos de inversión 2024-2028 y publicarlos en la sede electrónica en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”* y la Resolución 1519 del 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - anexo 2. Por su parte, frente a este reporte se recomienda revisar los porcentajes señalados en el *“total de la vigencia”*, considerando que en algunos indicadores no se alcanzó la ejecución planificada, lo que impide el cumplimiento del 100% reportado en el acumulado.
- Si bien se evidenció que el nivel de satisfacción de los ciudadanos en los diferentes aspectos evaluados es superior al grado de insatisfacción y desacuerdo, se recomienda analizar las causas de insatisfacción de los beneficiarios de los servicios, con el fin de generar estrategias en el Plan de Mejoramiento, orientadas al enriquecimiento de la ejecución de la meta

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN		 BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	INFORME AUDITORIA INTERNA		
	Código: PV01-PR01-F01	Versión: 3.0	

establecida en el Plan Operativo Anual. Del mismo modo, se sugiere continuar con el aumento en la calidad y oportunidad en las respuestas de las PQRSD elevadas al Instituto por parte de los ciudadanos.

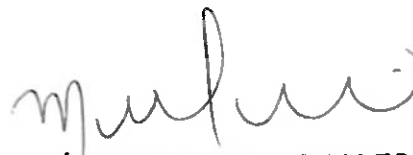
- Dada la importancia que reviste el cumplimiento de la Norma Técnica 6047 de 2013, respecto de los estándares de accesibilidad de los espacios físicos en los cuales se brinda atención a los ciudadanos, se recomienda hacer seguimiento a los mismos y procurar por el cumplimiento enmarcado en las condiciones contractuales que se tiene en el contrato de arrendamiento de la sede actual del instituto. Adicionalmente, se sugiere tener en cuenta los resultados obtenidos en la evaluación realizada en abril de 2024, en el marco del informe correspondiente al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, para el segundo semestre de 2023: <https://www.animalesbog.gov.co/transparencia/control/reportes-control-interno/anexo-3-ntc-6047-2013-informe-art%C3%ADculo-76-la-ley-1474>
<https://www.animalesbog.gov.co/transparencia/control/reportes-control-interno/informe-auditoria-interna-arti%CC%81culo-76-la-ley-1474>
- De acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 542 de 2023 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. "*Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones*", se recomienda revisar el Manual Operativo expedido por la Secretaría General – Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, el cual implanta los responsables, los canales, los espacios, la normatividad y las etapas de la implementación del Modelo. Asimismo, se sugiere revisar la caracterización del proceso de relacionamiento con la ciudadanía, teniendo en cuenta todos los escenarios, con el propósito de identificar las necesidades de los grupos de valor.

Aunado a lo descrito, se recomienda atender lo preceptuado en el artículo 11 del Decreto 542 de 2023, con el propósito de crear las mesas técnicas de trabajo que permitan articular los diferentes procesos del Instituto para mejorar el relacionamiento entidad – ciudadano y acoger la recomendación realizada en la capacitación referenciada en el desarrollo del informe, a través de la creación de un mecanismo de seguimiento (*trimestral*) que permita monitorear el plan de trabajo de la mesa técnica, con el propósito de identificar al final de la anualidad los avances y formulaciones realizadas.

AUDITORES



CLAUDIA PATRICIA GUERRERO CHAPARRO
Asesora de Control Interno



MARÍA FERNANDA MORALES RODRÍGUEZ
Abogada contratista de Control Interno