



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 auditado | Procesos del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal |
| Fecha de realización | Mayo de 2025 |
| Auditor | Claudia Patricia Guerrero Chaparro – María Fernanda Morales Rodríguez |
| OBJETIVO DE LA AUDITORIA: | |
| <p>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.</p> | |
| ALCANCE DE LA AUDITORIA: | |
| <p>El informe se realizará durante abril y mayo de 2025 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 segundo semestre de 2024.</p> | |
| MUESTRA Y CRITERIOS: | |
| <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

- 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 julio a diciembre de 2024 se remitieron 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 de vigencias anteriores; 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.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=72956>

² <https://www.animalesbog.gov.co/manuales/manual-de-atencion-al-ciudadano?highlight=WyJtYW51YWwiLCJkZSIsmF0ZW5jaVx1MDBmM24iLCJhbCIsImNpdWRhZGFubyJd>



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 en el informe inmediatamente anterior 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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
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

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 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.
2. 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.
3. Corroboración del cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
4. Revisión de la información cargada en herramientas Distritales - (Tablero de control).
5. Análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano.
6. Verificación del cumplimiento de los compromisos adquiridos a través de la herramienta distrital Colibrí.
7. 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:

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 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.

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”*.

⁵ Consultar 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>

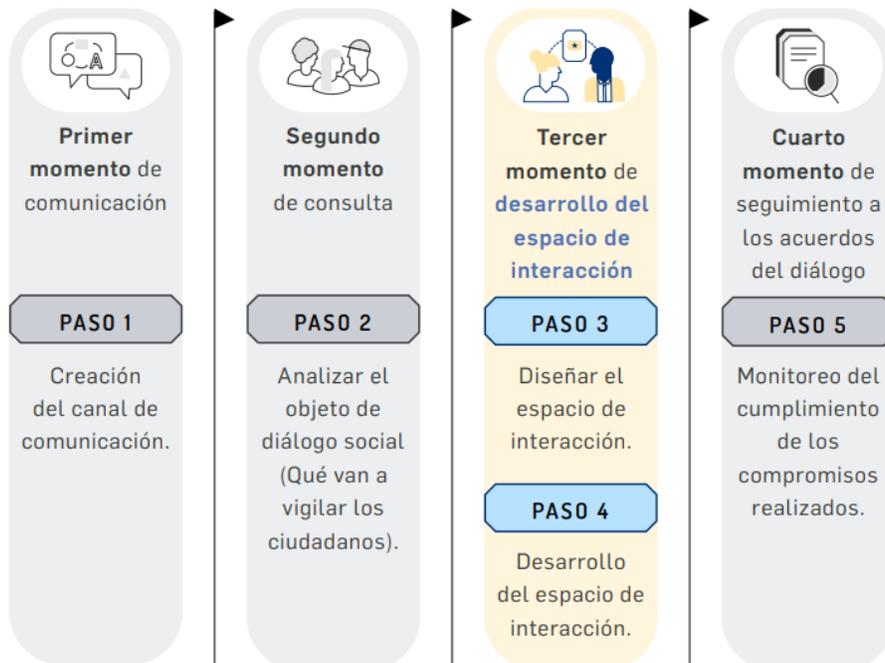


Imagen 1. Elaboración propia, información tomada de la Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional páginas 49, 50, 51

| 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. | |
| | Delimitar el propósito del espacio de interacción. | | |
| Seguimiento | 5. Monitoreo del cumplimiento de los compromisos realizados | Hacer seguimiento al cumplimiento de las acciones de la primera línea de defensa establecidas en el cronograma. | Segunda línea de defensa |

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.

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



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

| Momento del proceso de diálogo 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

animalesbog.gov.co/informacion-especifica/instancias-de-coordinacion

Normatividad Especial

Instancias de Coordinación

Obligación de reporte de información específica por parte de la entidad

En cumplimiento del [Artículo 11 de la Resolución 233 de 2018](#), por la cual se expiden lineamientos para el funcionamiento, operación, seguimiento e informes de las Instancias de Coordinación del Distrito Capital.

Normatividad: [Decreto 546 de 2016](#), por medio de la cual se crea el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA y el [Acuerdo 006 de 2020](#), por el cual se adopta el Reglamento Interno del Consejo Distrital de Protección y Bienestar Animal.

Informes y Actas

En esta sección el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA, se permite publicar documentos de informes de Gestión, actas de sesión ordinaria y extraordinaria del Consejo Distrital de Protección y Bienestar Animal.

Informes por Vigencia Actas por Vigencia

Informes

- Informes - Vigencia 2024
 - Informes
 - Instancias de Coordinación
 - 2024. Primer Trimestre 2024 (Anexo 2) - Informe de Gestión - Consejo Distrital de Protección y Bienestar Animal (Enero-Marzo)
- Informes - Vigencia 2023



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

• Apertura de agendas:

Conforme con la normativa y lineamientos que se exponen a continuación, se identificó que en la sede electrónica del Instituto no se tiene publicado el acceso para conocer las Agendas de los Directivos. Esto toma principal importancia considerando lo siguiente:

El Decreto 189 de 2020⁶, artículo 15, dispone: “*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*”.

Aunado a lo descrito, el lineamiento de apertura de agendas de la Alcaldía Mayor de Bogotá 2022⁷ establece que el principal objetivo de esta actividad es dar a conocer la información de las reuniones externas con grupos de interés que tengan los directivos de las entidades distritales y define cuatro (4) pasos, sobre los cuales se resalta lo siguiente:

Frente al paso 1 es pertinente mencionar dos conceptos clave; en primer lugar, el lineamiento dispone que se entiende como reunión externa los encuentros que se efectúan con grupos de interesados externos a la institucionalidad distrital; es decir, las reuniones que se llevan a cabo con la academia, gremios, empresas, partidos políticos, organizaciones sociales, organizaciones no gubernamentales, organismos multilaterales, entidades del orden nacional y entidades de control. En segundo lugar, precisa que las agendas públicas deben contar con la información que se señala a continuación:

- a. Datos de identificación institucional, corresponden a los datos del Sector de la Entidad, Dependencia, Cargo y Nombre del Directivo que realiza la apertura de la agenda.
- b. Tema de la reunión, se describe de manera general la temática que convocó la reunión.
- c. Persona (s) externa(s) con quien(es) se reúne, relaciona los nombres y organizaciones que representan las personas con quienes se adelantó el espacio de la reunión.
- d. Fecha, describe el día, mes y año en el que se adelantó la reunión.
- e. Hora, indica el momento del día en que se adelantó la reunión (Inicio/Finalización)
- f. Modalidad, precisa si la reunión se adelantó de manera virtual o presencial.
- g. Descripción, presenta un máximo de 150 caracteres los temas tratados en la reunión. Esta descripción responde al “*para qué se generó el espacio*”.

El paso 2 establece que la información relativa a las agendas de los directivos estará disponible en el portal institucional gobiernoabierto bogota.gov.co y deberá ser vinculada a través del botón de Transparencia y Acceso a la información Pública de las sedes electrónicas de las entidades distritales, en la sección: “*Información de la entidad – 1.5 Directorio de Servidores Públicos – Apertura de Agenda de Directivos.*”

⁶ 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

⁷ https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/documentos_mipg/2022-08/lineamiento_apertura_de_agendas.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

Este espacio debe contar con una descripción que oriente al usuario sobre la información que se encuentra en el enlace de agendas abiertas, el texto sugerido es el siguiente:

Imagen 6. Tomada del lineamiento de apertura de agenda

Apertura de Agendas:

La apertura de agendas es una práctica de transparencia e integridad. Buscamos que, con el contenido publicado, la ciudadanía y a quien interese, puedan conocer el relacionamiento de los Directivos Distritales con los grupos de interés externos a nuestra entidad o a la administración.

En esta sección tendrás acceso al desarrollo de las agendas de nuestros directivos, que estarán disponibles como un recurso que facilita el control social.

Si tienes observaciones sobre la información de las agendas de los directivos, envíanos tus comentarios a través de Bogotá Te Escucha.
<https://bogota.gov.co/sdqsl/>

En consideración de lo anterior, se recomienda identificar mensualmente los cambios generados en los niveles directivos para actualizar la información de quienes publican sus agendas, estos datos deben ser remitidos a la Alta Consejería Distrital de TIC.

Respecto de lo preceptuado en el paso 3, se recomienda identificar qué proceso del Instituto cuenta con el permiso de entrada a la plataforma de Gobierno Abierto de Bogotá, esto con el propósito de efectuar las actualizaciones y modificaciones pertinentes, siguiendo los pasos establecidos en las páginas 8, 9 y 10 del lineamiento.

2. 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 diciembre 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 diciembre de 2024, abarcando un total de 33 respuestas revisadas.



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

Imagen 7. Tomada del informe de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá – diciembre 2024

| ENTIDAD | CALIDAD DE LAS RESPUESTAS | | | | | | | | | | | | |
|---|---------------------------|---------|------------|---|----------|-----------------------------------|---------|----------|-------------|--|------------|----------|-------------------------------------|
| | ENTIDAD | MUESTRA | COHERENCIA | | CLARIDAD | | CALIDEZ | | OPORTUNIDAD | | MANEJO DEL | | Total Peticiones con Incumplimiento |
| | | | Cumple | Incumple | Cumple | Incumple | Cumple | Incumple | Cumple | Incumple | Cumple | Incumple | |
| IDPYBA | 33 | 29 | 4 | 29 | 4 | 29 | 4 | 28 | 5 | 28 | 5 | 5 | |
| | | 88% | 12% | 88% | 12% | 88% | 12% | 85% | 15% | 85% | 15% | | |
| INDICE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD: | | 85% | | Malo | | INDICE INCUMPLIMIENTO DE CALIDAD: | | 15% | | OBSERVACIONES | | | |
| | | | | | | | | | | CLICK AQUÍ PARA REVISAR EL DETALLE DE LAS OBSERVACIONES DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS | | | |
| META POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA | | | | | | | | | | | 86% | | |
| PETICIONES VENCIDAS | | | | | | | | | | | | | |
| ENTIDAD | | No. | | REPORTE VENCIDAS | | | | | | | | | |
| IDPYBA | | 6 | | CLICK AQUÍ PARA REVISAR EL DETALLE DE LAS PETICIONES VENCIDAS | | | | | | | | | |

Las observaciones efectuadas respecto de la calidad de las respuestas fueron las siguientes:

Imagen 8. Tomada del informe de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá – diciembre 2024

| OBSERVACIONES CALIDAD DE LAS RESPUESTAS | | | | | | | | |
|---|---|------------|-----------|-----------|---|---|---------------|--|
| NO. PETICIÓN | TIPOLOGÍA DE LA PETICIÓN | COHERENCIA | CLARIDAD | CALIDEZ | OPORTUNIDAD | MANEJO SISTEMA | OBSERVACIONES | DEPENDENCIA O AREA QUE EMITIO LA RESPUESTA |
| 5355262024 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | SI | SI | SI | Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales | No se realiza el traslado a través del sistema a la entidad competente | | Subdirección de Atención a la Fauna |
| 5179412024 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | No cumple | No cumple | No cumple | No cumple | Petición anónima o sin información de contacto que no se publica en cartelera | | Subdirección de Atención a la Fauna |
| 5147512024 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | No cumple | No cumple | No cumple | No cumple | Petición anónima o sin información de contacto que no se publica en cartelera | | Subdirección de Atención a la Fauna |
| 5246082024 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | No cumple | No cumple | No cumple | No cumple | Petición anónima o sin información de contacto que no se publica en cartelera | | Subdirección de Atención a la Fauna |
| 5196372024 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | No cumple | No cumple | No cumple | No cumple | Petición anónima o sin información de contacto que no se publica en cartelera | | Subdirección de Atención a la Fauna |

Adicionalmente, el informe precisa las peticiones vencidas en diciembre de 2024:

Imagen 9. Tomada del informe de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá – diciembre 2024

| Entidad | | | |
|------------------------------------|---|---------------------------|------------------------|
| ACIUEDUCTO - EMB-ESP | ATENEA | CAPITAL SALUD EPS | COOENSA |
| CONCEJO DE BOGOTÁ | CIP - CUA DE LA VIVIENDA POPULAR | FONCEP | IDIGER |
| IDPAC | IDPYBA | IDRO | IDU |
| IPES | JBB - JARDIN BOTANICO | LA TERMINAL DE TRANSPORTE | SECRETARIA DE AMBIENTE |
| SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO | SECRETARIA DE EDUCACION | SECRETARIA DE GOBIERNO | SECRETARIA DE HACIENDA |
| SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL | SECRETARIA DE SALUD | SECRETARIA DE SEGURIDAD | SECRETARIA DEL HABITAT |
| SECRETARIA MOVILIDAD | SUBRED CENTRO ORIENTE | SUBRED SUR OCCIDENTE | TRANSMILENIO |
| UNESP | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ | UNIVERSIDAD DISTRITAL | |

1. SELECCIONE LA ENTIDAD A CONSULTAR PARA ACTUALIZAR OS DATOS

| Número petición | Dependencia | Tipo de pendiente | PETICIONES VENCIDAS | REGRESAR |
|-----------------|-------------------------------------|----------------------|---------------------|------------------------------------|
| 5090362024 | Subdirección de Atención a la Fauna | Gestión extemporánea | 6 IDPYBA | CLICK AQUÍ PARA REGRESAR AL ÍNDICE |
| 5250432024 | Subdirección de Atención a la Fauna | Gestión extemporánea | | |
| 5252562024 | Subdirección de Atención a la Fauna | Gestión extemporánea | | |
| 5302032024 | Subdirección de Atención a la Fauna | Gestión extemporánea | | |
| 5324272024 | Subdirección de Atención a la Fauna | Gestión extemporánea | | |
| 5500902024 | Subdirección de Atención a la Fauna | Pendiente vencidos | | |



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
ASISTENTE
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

En relación con las peticiones con desistimiento tácito y el cargue del acto administrativo motivado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, 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 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 texto⁸

⁸ <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=125442>



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

Lo anterior, con el propósito 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.

Aunado a lo descrito, se revisó el cumplimiento de lo estipulado en el artículo 3° del Decreto Distrital No. 371 de 2010⁹ 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 10. Tomada de la sede electronica del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal

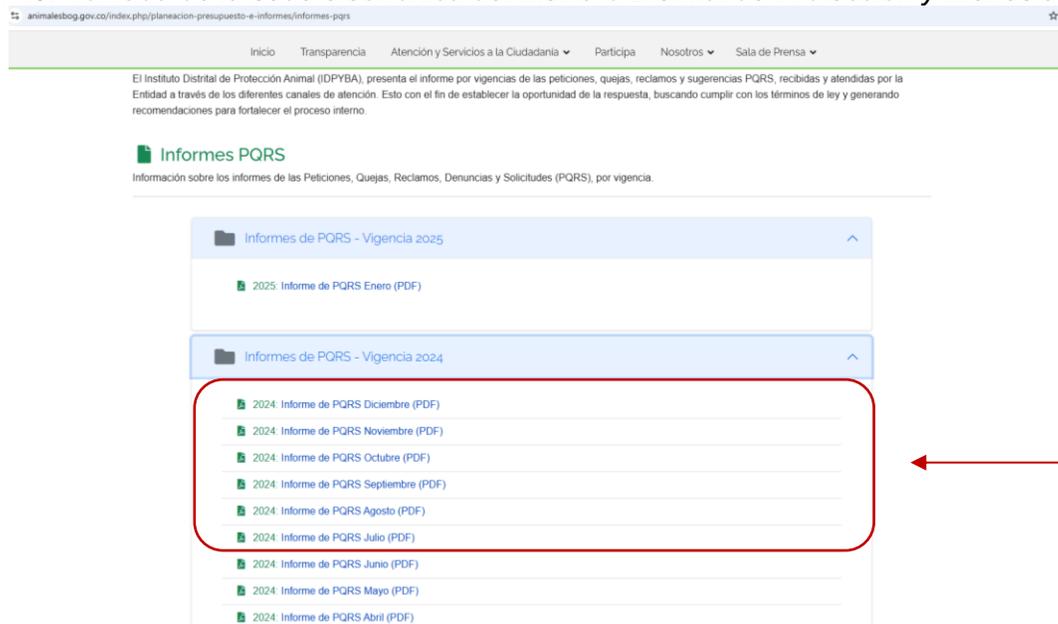


Imagen 11, 12, 13, 14, 15 y 16. Tomadas del reporte efectuado sobre el cargue de los informes mensuales de las PQRSD en la web de la Veeduría Distrital

Julio

Agosto

⁹ 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”.



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

| Informe | Usuario | Entidad | Sector | Fecha | Estado | Obs | Análisis | Propios |
|--------------------------------|-----------------------------|--|----------|-------------|----------|-----|----------|---------|
| INFORME POR INFORME JULIO 2024 | GINETTE CARABASCAL GUERRERO | INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL - EPYVA | AMBIENTE | Ag 15, 2024 | APROBADO | | Abse | 0 |

| Informe | Usuario | Entidad | Sector | Fecha | Estado | Obs | Análisis | Propios |
|-------------------------------|-----------------------------|--|----------|-------------|----------|-----|----------|---------|
| INFORME POR EPYVA AGOSTO 2024 | GINETTE CARABASCAL GUERRERO | INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL - EPYVA | AMBIENTE | Sep 6, 2024 | APROBADO | | Abse | 0 |

Septiembre

Octubre

| Informe | Usuario | Entidad | Sector | Fecha | Estado | Obs | Análisis | Propios |
|-----------------------------------|-----------------------------|--|----------|--------------|----------|-----|----------|---------|
| INFORME POR EPYVA SEPTIEMBRE 2024 | GINETTE CARABASCAL GUERRERO | INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL - EPYVA | AMBIENTE | Oct 22, 2024 | APROBADO | | Abse | 0 |

| Informe | Usuario | Entidad | Sector | Fecha | Estado | Obs | Análisis | Propios |
|--------------------------------|-----------------------------|--|----------|--------------|----------|-----|----------|---------|
| INFORME POR EPYVA OCTUBRE 2024 | GINETTE CARABASCAL GUERRERO | INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL - EPYVA | AMBIENTE | Nov 25, 2024 | APROBADO | | Abse | 0 |

Noviembre

Diciembre

| Informe | Usuario | Entidad | Sector | Fecha | Estado | Obs | Análisis | Propios |
|----------------------------------|-----------------------------|--|----------|--------------|----------|-----|----------|---------|
| INFORME POR EPYVA NOVIEMBRE 2024 | GINETTE CARABASCAL GUERRERO | INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL - EPYVA | AMBIENTE | Dic 30, 2024 | APROBADO | | Abse | 0 |

| Informe | Usuario | Entidad | Sector | Fecha | Estado | Obs | Análisis | Propios |
|----------------------------------|-----------------------------|--|----------|--------------|----------|-------------|----------|---------|
| INFORME POR EPYVA DICIEMBRE 2024 | GINETTE CARABASCAL GUERRERO | INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL - EPYVA | AMBIENTE | Ene 20, 2025 | APROBADO | ESTADÍSTICO | Abse | 0 |
| INFORME POR EPYVA DICIEMBRE 2024 | GINETTE CARABASCAL GUERRERO | INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL - EPYVA | AMBIENTE | Ene 21, 2025 | APROBADO | | Abse | 0 |

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 segundo semestre de 2024:

| | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|-------------------------------------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|
| Vencidos o con gestión extemporánea | 18 | 15 | 7 | 8 | 12 | 26 |

Elaboración propia



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

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 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.

En relación con lo descrito, 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.

3. 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 2015¹⁰, 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:

| | |
|---|---|
|  | 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.

¹⁰ 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

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

Dentro de las herramientas brindadas por el Distrito para la administración de las PQRSD, 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 17. Tomadas del Tablero de control de la Veeduría Distrital. Periodo: julio a diciembre de 2024





Con base en la información tomada de la herramienta distrital ilustrada, se procedió por parte de Control Interno a realizar la siguiente tabla con el número de peticiones radicadas en el segundo semestre de 2024, teniendo en cuenta su tipología:

• Segundo semestre 2024:

| Tipo de requerimiento | Meses | | | | | |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
| Consulta | 0 | 2 | 0 | 10 | 0 | 0 |
| Denuncia por actos de corrupción | 16 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Derecho de petición de interés general | 23 | 7 | 15 | 10 | 16 | 22 |
| Derecho de petición de interés particular | 745 | 634 | 700 | 845 | 809 | 636 |
| Felicitación | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Queja | 11 | 4 | 15 | 18 | 4 | 5 |
| Reclamo | 16 | 18 | 9 | 17 | 17 | 8 |
| Solicitud de acceso a la información | 59 | 71 | 50 | 69 | 64 | 86 |
| Solicitud de copia | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Sugerencia | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Total: | 873 | 737 | 791 | 971 | 912 | 757 |

Elaboración propia

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

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

Imagen 18. Imagen tomada de la sede electrónica del IDPYBA

Inicio Transparencia Atención y Servicios a la Ciudadanía Participa Nosotros Sala de Prensa

Informes de Satisfacción y Caracterización Ciudadana

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA

El Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal da a conocer los informes de Satisfacción y Caracterización Ciudadana que reflejan el desempeño de nuestros servicios y proporcionan una visión clara sobre cómo los ciudadanos perciben nuestra labor en términos de calidad, transparencia y eficiencia.

- 2024 Informe de Satisfacción y Caracterización Ciudadana - Vigencia 2024
- 2024 Informe de Satisfacción - Diciembre 2024 (PDF)
Fecha de publicación: enero de 2025
- 2024 Informe de Satisfacción - Noviembre 2024 (PDF)
Fecha de publicación: diciembre de 2024
- 2024 Informe de Satisfacción - Octubre 2024 (PDF)
Fecha de publicación: noviembre de 2024
- 2024 Informe de Satisfacción - Septiembre 2024 (PDF)
Fecha de publicación: octubre de 2024
- 2024 Informe de Satisfacción - Agosto 2024 (PDF)
Fecha de publicación: septiembre de 2024
- 2024 Informe de Satisfacción - Julio 2024 (PDF)
Fecha de publicación: agosto de 2024

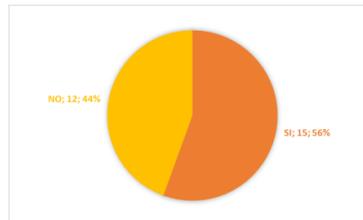


Conforme con lo encontrado en la sede electrónica, se analizaron los datos suministrados en el informe de satisfacción del mes de diciembre de 2024, en el que se encuestó el servicio prestado a 41 ciudadanos que recibieron atención a través de los diferentes medios de interacción con los que cuenta en Instituto; de lo anterior, se obtuvo un porcentaje equivalente al 65% de satisfacción:

Imagen 19. Imagen tomada del informe de satisfacción ciudadana – diciembre 2024

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

Grafica 11



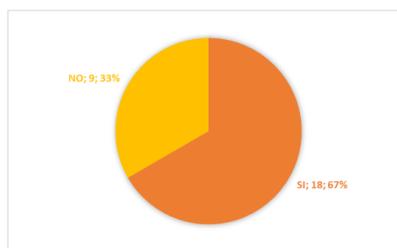
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

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. Frente a esta pregunta, según lo reportado en el informe, solo 27 personas de las encuestadas se pronunciaron: el 56% (15 personas) manifestaron encontrarse conformes; mientras que, el 44% (12 personas) expresaron inconformidad.

Imagen 20. Imagen tomada del informe de satisfacción ciudadana – diciembre 2024

5.2.6 ¿Le parece confiable la información suministrada?

Grafica 12



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Respecto de la fiabilidad de la información suministrada, del 100% de los ciudadanos encuestados, solo 27 personas dieron su opinión dando como resultado que el 67% (18 personas) indicaron que SI le es confiable la información recibida y el 33% (9 personas) indicaron que no.

Imagen 21. Imagen tomada del informe de satisfacción ciudadana – diciembre 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

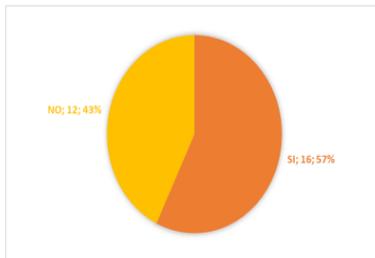
Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

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

Grafica 13



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

De acuerdo con lo reportado en el informe de satisfacción ciudadana de diciembre de 2024 el anterior resultado se obtuvo de la respuesta de 28 de las 41 personas encuestadas.

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 57% (16 personas) manifestaron conformidad; mientras que, el 43% (12 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 diciembre de 2024:

- ¿Le resultó fácil entender el contenido de la información suministrada?
- ¿Considera que es fácil acceder a la información que requiere de la entidad?
- ¿El lenguaje fue fácil de comprender?
- ¿La información fue clara?
- ¿Respondía su necesidad de fondo?
- ¿La petición se resolvió en los términos de la Ley 1755 de 2015 (15, 10 o 30 días hábiles)?
- ¿Cómo calificaría la atención prestada por el funcionario que le brindó la información?

Del total de 41 encuestados, se identificó que en cada pregunta del informe de satisfacción el número de respuestas fue menor, lo que evidencia una participación incompleta por parte de algunos participantes.

Frente a la ausencia de respuestas, se solicitó información al apoyo del proceso de Atención al Ciudadano, quien explicó que las encuestas se envían por correo electrónico en tres momentos



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

distintos: primero, cuando se notifica al ciudadano que su petición ha sido radicada; segundo, durante las asesorías virtuales, escenario en el cual se envía la encuesta al terminar la asistencia; y finalmente, cuando se remite la respuesta a la petición del ciudadano.

Respecto de la ausencia de respuesta observada, se recomienda revisar la oportunidad y viabilidad con la que se presenta la encuesta a los ciudadanos. Lo anterior, con el propósito de obtener un panorama completo de la percepción ciudadana.

Por su parte, 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.

6. 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".

Imagen 22. Imagen tomada de la plataforma Colibrí

VEEDURÍA DISTRITAL COLIBRÍ

Compromisos Datos Metodología Documentos Noticias Sobre el sitio ▾ Iniciar sesión

Compromiso +

Título

Sector

Entidad

Temas

Compromisos

| Compromiso | Entidad | Avance | Instancia | Estado | Acción |
|--|---|-----------------------------|---------------------------------------|----------|-------------|
| 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. | Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA | 100% Checkpoints: 1 de 1 | Mesa de Protección y Bienestar Animal | Cumplido | Ver detalle |

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

Imagen 23. Imagen tomada de la plataforma Colibrí



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



216 Compromisos que deben cumplirse a la fecha
184 Compromisos que han sido cumplidos a la fecha.

Consulta por rango de fechas de compromisos suscritos

Aplicar



Sobre lo anterior, desde Control Interno se recomienda seguir la metodología definida por la Veeduría Distrital para el seguimiento a los compromisos adquiridos entre la ciudadanía y las entidades públicas en espacios de participación. Esta metodología constituye el marco de actuación para la utilización de la herramienta Colibrí y contempla cinco pasos esenciales, los cuales se pueden aplicar dependiendo de la naturaleza de la problemática y del momento en que se inicie el proceso de seguimiento:

Paso 1: Caracterización de la problemática

Tiene como propósito identificar y describir de forma precisa la problemática abordada en el espacio de participación. Para ello se recomienda:

- Determinar el origen de la solicitud (comunidad o entidad pública).
- Identificar el tema, actores involucrados y ubicación de la problemática.
- Establecer la temporalidad del caso y su contexto territorial.

Paso 2: Conformación de mesas de trabajo

Consiste en instalar una mesa con participación de representantes comunitarios y de entidades públicas, para exponer las problemáticas y revisar acciones institucionales previas. Se sugiere:

- Definir los actores clave y sus roles, según el análisis del Paso 1.
- Establecer reglas de funcionamiento para la mesa.
- Preparar y compartir información relevante que permita un diálogo informado.

Paso 3: Definición de compromisos

Busca establecer de manera consensuada los compromisos entre las partes. Estos deben:

- Ser claros y acordes con el alcance institucional de cada entidad.
- Tener responsables asignados y fechas estimadas de cumplimiento.
- Incluir criterios claros para evidenciar su cumplimiento.
- Ser contruidos de forma conjunta entre la comunidad y las entidades.

Paso 4: Selección y aplicación del instrumento de seguimiento

Este paso tiene como finalidad acordar y aplicar el mecanismo con el cual se hará seguimiento a los compromisos pactados. Las opciones incluyen:

- Colibrí: Plataforma web de seguimiento en tiempo real diseñada por 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

- Matriz en Excel: Estructurada en cinco secciones clave para seguimiento técnico.
- Actas y documentos físicos: Registro formal de compromisos, responsables y fechas.

Paso 5: Balance del cumplimiento de compromisos

Permite evaluar el cumplimiento de lo pactado, mediante:

- Listado de compromisos cumplidos e incumplidos.
- Generación de alertas ante riesgos de incumplimiento y definición de acciones (como nuevas mesas de trabajo o comunicación a órganos de control).
- Actualización de plazos cuando sea necesario, previa concertación con la ciudadanía.

El seguimiento a esta metodología contribuye al fortalecimiento de la transparencia, trazabilidad y eficacia en la gestión pública, y garantiza que la herramienta Colibrí cumpla con su propósito de facilitar un control social efectivo sobre los compromisos asumidos por las entidades públicas.

Aunado a lo descrito por parte de la Subdirección de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento, en seguimientos anteriores se efectuaron las siguientes precisiones:

- Se informó que, después de un estudio que se realizó en mayo de 2022, se identificó que, en comparación con otras entidades del sector ambiente, el Instituto contaba con mayor cantidad de compromisos adquiridos; conforme a esto, se procedió a verificar la metodología establecida por la Veeduría y de acuerdo con esta, se registran los compromisos pactados por la Entidad y la ciudadanía en el marco de la audiencia de rendición de cuentas y en la estrategia diálogos -zoolidarios-.
- Aunado a lo descrito, se comunicó a Control Interno que, los soportes del cumplimiento de los compromisos diferentes a los adquiridos en el ejercicio de rendición de cuentas y en los diálogos -zoolidarios-, se documentan en los seguimientos que se realizan al Plan Operativo Anual; además, la información referente a las Instancias de Coordinación en cumplimiento del artículo 11 de la Resolución 233 de 2018, se encuentra en el Menú de Transparencia y Acceso a la Información – ítem 11.

En consideración a lo expuesto, y teniendo en cuenta que durante el segundo semestre de 2024 se registró un solo compromiso suscrito entre la entidad y las comunidades en la herramienta distrital Colibrí, se recomienda documentar adecuadamente y generar trazabilidad sobre las mesas de trabajo en las que se defina qué compromisos serán cargados en dicha plataforma. Esto permitirá fortalecer el seguimiento, la transparencia y la rendición de cuentas en los espacios de participación ciudadana.

7. 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”.

Teniendo en cuenta que, mediante el Decreto 542 de 2023 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se adoptó el Modelo Distrital de Relacionamento con la ciudadanía y que en sus considerandos se menciona la Ley 2052 de 2020 - artículo 17, la 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.



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 conformidad con lo expuesto, por parte del apoyo de atención al ciudadano, se allegó el borrador de la Estrategia de Relacionamiento 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 24. 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 consideración de la recomendación efectuada por Control Interno en el informe inmediatamente anterior, referente a la creación de las mesas técnicas de trabajo que permitieran articular los diferentes procesos del Instituto para mejorar el relacionamiento entidad – ciudadano, se remitió por el apoyo de Atención al Ciudadano, el acta de reunión y listado de asistencia del Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 04 de 2024, en el que se aprobó la estructuración de la Mesa Técnica de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía conformada por los equipos de trabajo de Servicio al Ciudadano, Oficina Asesora de Planeación y Participación Ciudadana.

Conforme a lo descrito, 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.



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

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

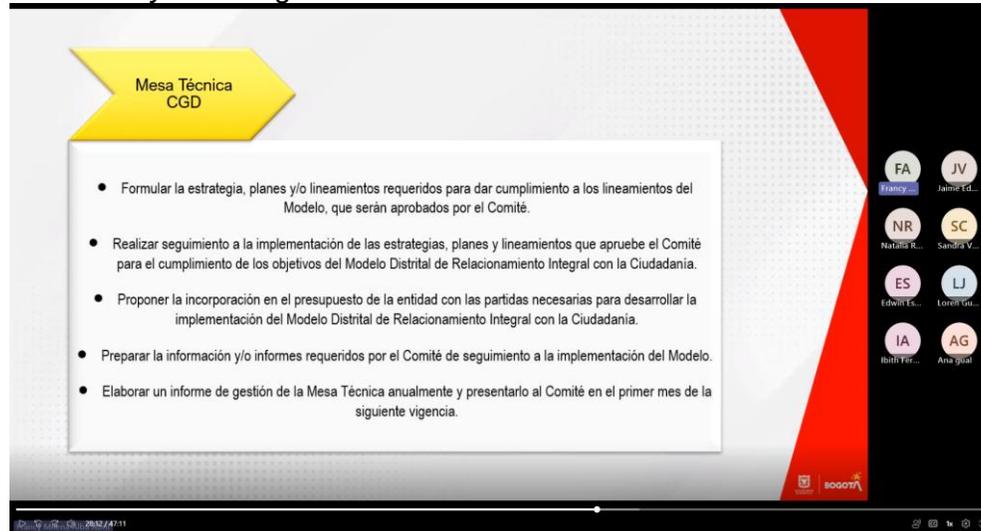
Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

Imagen 25. 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



Respecto del Plan de Mejoramiento del Proceso de Atención al Ciudadano, es preciso señalar que, por parte de Control Interno, no se efectuó seguimiento en esta revisión, considerando que actualmente, el Instituto se encuentra en un plan de contingencia, mediante el cual se pretende acoplar las acciones de mejora que se tienen formuladas por los procesos y definir sobre cuáles se va a trabajar en esta vigencia. Esto, en atención al Procedimiento de Gestión de la Mejora Institucional, socializado el 19 de mayo de 2025, cuyo objetivo es "establecer las actividades para identificar, monitorear y realizar seguimiento a las acciones de mejora y correctivas en todos los procesos del IDPYBA a nivel estratégico, misional, de apoyo y de evaluación". En este sentido, se tiene previsto realizar el seguimiento correspondiente una vez se consoliden y definan las acciones específicas del proceso de atención al ciudadano.

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 funcionan 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

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

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.

- Considerando que al revisar la sede electrónica del Instituto se identificó que no se tiene publicado el acceso para conocer las Agendas de los Directivos, se recomienda revisar el artículo 15 del Decreto 189 de 2020¹¹ y el lineamiento de apertura de agendas de la Alcaldía Mayor de Bogotá 2022¹². *Pág 8-9 del presente informe.*
- Con base en el estudio realizado de las PQRSD allegadas en el segundo 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 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.

- 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”*.

¹¹ <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=95985&dt=S>

¹² https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/documentos_mipg/2022-08/lineamiento_apertura_de_agendas.pdf



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMRS-123
Instituto 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

- 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.
- 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.
- 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 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.
- 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.

AUDITORES

CLAUDIA PATRICIA GUERRERO CHAPARRO
Asesora de Control Interno

MARÍA FERNANDA MORALES RODRÍGUEZ
Abogada contratista de Control Interno