Proceso auditado	Procesos del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal
Fecha de realización	Diciembre de 2025
Auditor	Claudia Patricia Guerrero Chaparro – Sergio Geovanny Tocancipa Ariza

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 diciembre 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 del periodo de enero a noviembre de 2025.

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 *"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".*
- Decreto 2641 de 2012 "*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".*
- 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".*
- Ley 1755 de 2015 *"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".*
- Ley estatutaria 1757 de 2015 *"Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática".*
- Decreto 103 de 2015 *"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones",* Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015.
- Ley 2052 de 2020 Congreso de la República de Colombia.
- Ley 2195 de 2022 *"Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones".*
- 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".*

- 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.
- Decreto 1166 de 2016
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1755 de 2015

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- del periodo de enero a noviembre de 2025 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: https://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co:446/

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Las funciones relacionadas con la recepción, trámite y gestión de las quejas, sugerencias y reclamos presentados ante el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal —en adelante IDPYBA— fueron asignadas a la Subdirección de Gestión Corporativa mediante el Acuerdo 003 del 11 de julio de 2017, en observancia de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. En virtud de esta asignación, dicha Subdirección es responsable de la administración del aplicativo de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD-F), así como del control de los términos legales conforme a la Ley 1755 de 2015 y del cumplimiento de los procedimientos internos definidos por la entidad.

Con base en lo anterior y atendiendo los lineamientos contenidos en los procedimientos, manuales y protocolos de atención al ciudadano, el proceso de atención de las PQRSD-F se inicia con la presentación de la solicitud por parte del ciudadano a través de los canales habilitados por el Instituto, continúa con su gestión, seguimiento y control de la respuesta, y culmina con la evaluación de la percepción ciudadana frente al servicio recibido. Este proceso se estructura en tres etapas fundamentales, conforme a lo establecido en el Manual de Atención al Ciudadano, a saber:

- Actividades previas a la prestación del servicio.
- Prestación del servicio.
- Actividades posteriores a la prestación del servicio.

En este contexto, el Manual mencionado establece los derechos y deberes tanto de la ciudadanía como de las autoridades, con el propósito de garantizar una atención oportuna, eficaz, eficiente, digna y cordial.

Adicionalmente, para la prestación del servicio de atención al ciudadano, el IDPYBA define los canales de atención como los medios que permiten un contacto directo y personalizado entre la entidad y los usuarios, facilitando la radicación de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias. Dichos canales corresponden a:

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

La atención presencial se rige por los lineamientos establecidos en el Manual de Atención al Ciudadano del IDPYBA, en el cual se define el protocolo aplicable a este canal, incluyendo aspectos relacionados con las condiciones mínimas para la prestación del servicio, tales como el puesto de trabajo, el lenguaje utilizado, la asignación de turnos, los tiempos de alimentación y los guiones de atención. Asimismo, se contemplan orientaciones específicas para la atención de personas en situación de vulnerabilidad o con discapacidad.

Dentro de la cobertura del servicio, se establece la obligación de disponer en cada punto de atención presencial del IDPYBA de un espacio visible en el que se informe sobre los horarios de atención, las líneas telefónicas habilitadas y el correo electrónico para la recepción de peticiones.

Por su parte, el canal de atención telefónica permite a la ciudadanía acceder al servicio de manera no presencial y en tiempo real, a través de las redes de telefonía fija o móvil dispuestas por el Instituto.

La atención virtual comprende diversas herramientas de interacción entre el ciudadano y la entidad, entre las cuales se encuentran:

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

Al respecto, el Proceso de Atención al Ciudadano informó que en el mes de octubre de 2025 se implementa el Chat y el Chat Bot.

Finalmente, el canal de atención escrito corresponde al buzón de sugerencias, cuyo propósito es recopilar sugerencias, quejas, felicitaciones, denuncias y reclamos presentados por la ciudadanía. Para su operación se utiliza el formato PA01-PR01-F01.

En desarrollo de lo expuesto y en cumplimiento de lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno presenta los resultados del seguimiento efectuado a las actividades desarrolladas por la Subdirección de Gestión Corporativa del IDPYBA en relación con la gestión del proceso de atención al ciudadano. En concordancia con lo anterior, y con el objetivo de verificar el cumplimiento de la normatividad legal vigente definida como criterio del presente informe, se procederá a la revisión de 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. Corroboración del cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
3. Revisión de la información cargada en herramientas Distritales - (Tablero de control).
4. Análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano.
5. Verificación del cumplimiento de los compromisos adquiridos a través de la herramienta distrital Colibrí.

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 2015[1] 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 Gestión[2] 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 responsabilidades[3].

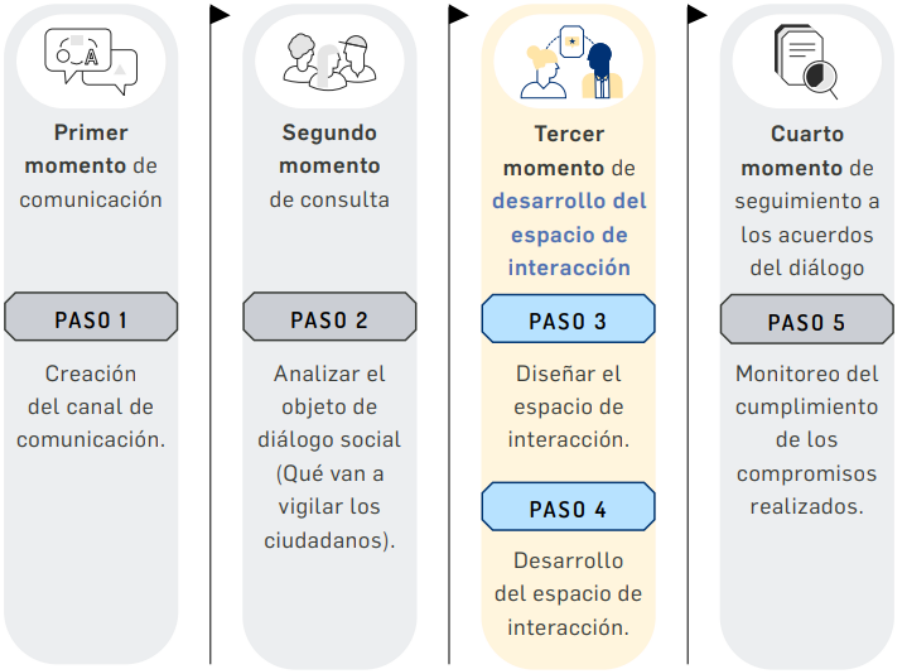
Imagen 1. Elaboración propia, información tomada de la Guia de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional páginas 49, 50, 51

[1] Ley 1757 de 2015 *"Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática".*
[2] Decreto 1083 de 2015 "*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública".*
[3]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

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 Guia 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 Guia 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	
Describa por qué se encuentra ubicado en este nivel	Describa por qué se encuentra ubicado en este nivel	Describa por qué se encuentra ubicado en este nivel	
Acciones a realizar:			

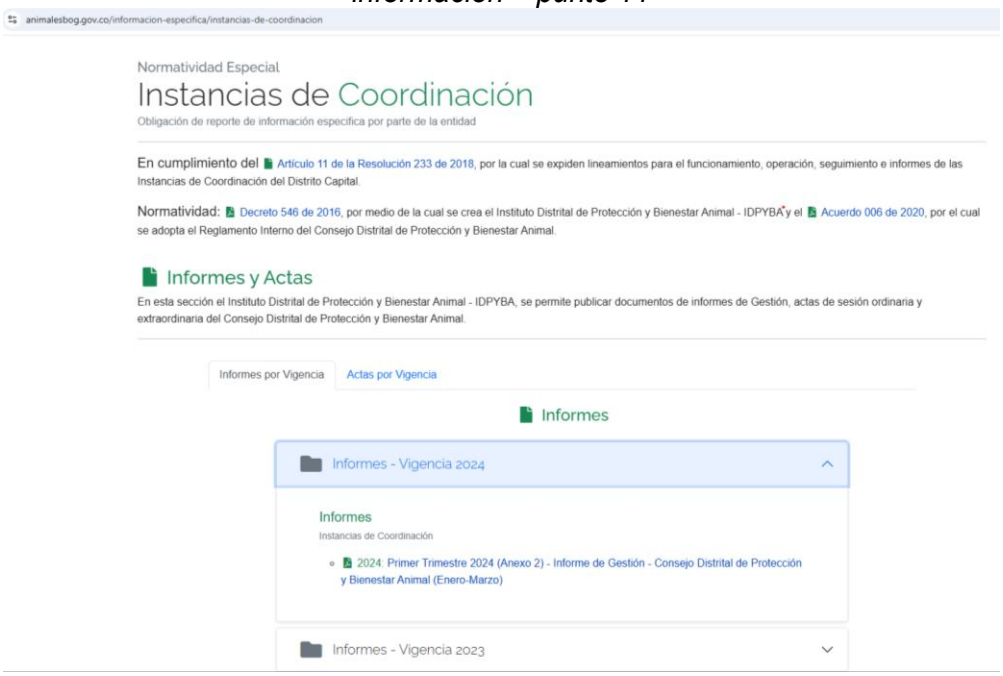
Adicionalmente, se recomienda utilizar la herramienta de seguimiento tipo semáforo para el monitoreo del avance de cada una de las etapas; esta matriz cumple con el objetivo informar tanto a la ciudadanía como a Control Interno sobre la adecuada ejecución de las actividades:

Imagen 4. Elaboración propia, información tomada de la Guia 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 2025, 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



- **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 2020[4], 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 2022[5] 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 gobiernoabiertobogota.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."*

[4] *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*
[5]*https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/documentos_mipg/2022-08/lineamiento_apertura_de_agendas.pdf*

Este espacio debe contar con una descripción que oriente al usuario sobre le 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/sdqs/

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.

2. 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 2015[6], 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

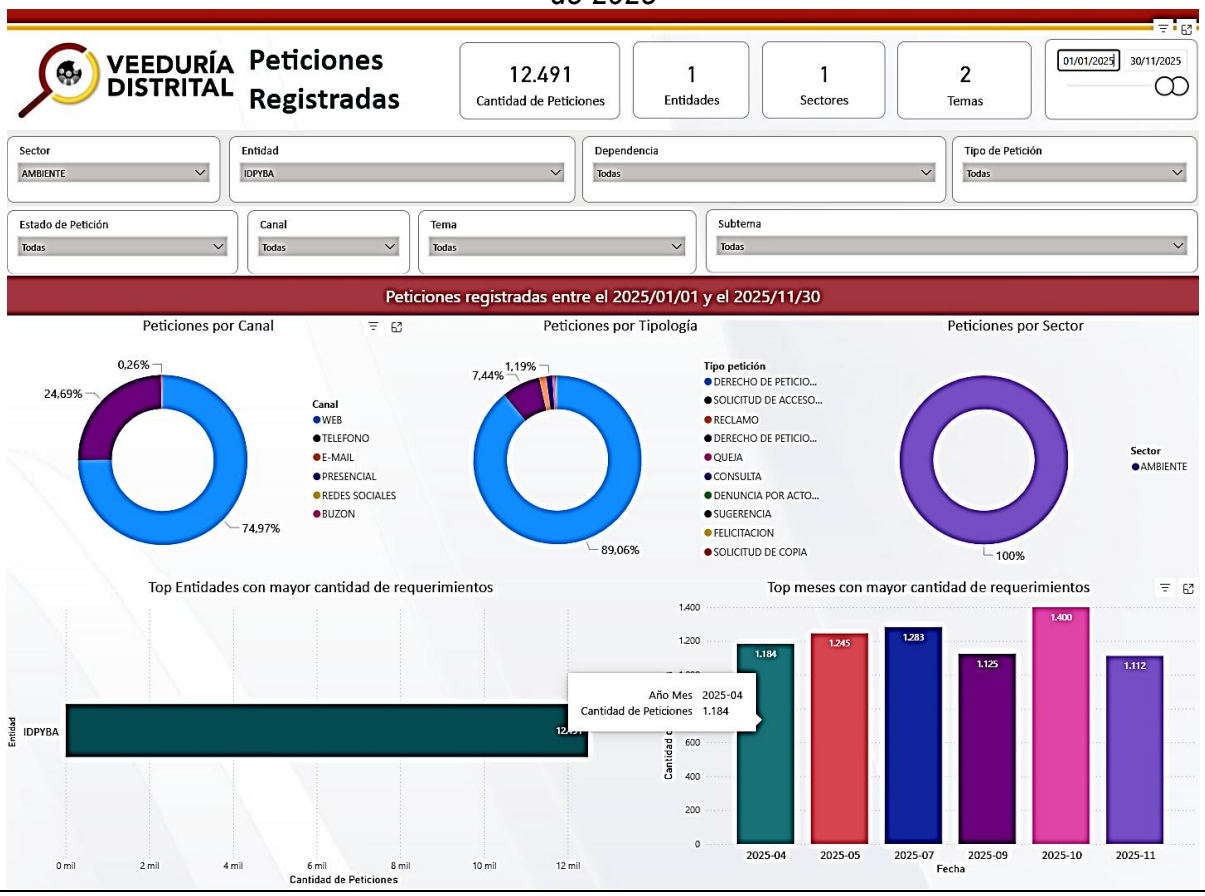
[6] ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes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

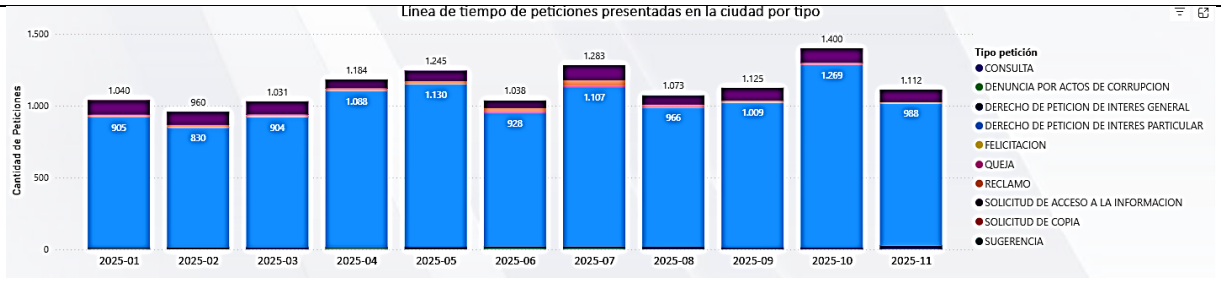
Con base a lo mencionado, y teniendo en cuenta el efectivo control que se tiene al realizar la actividad semanalmente, se recomienda continuar con dicha acción, esto con el objeto de mantener control sobre los tiempos de vencimiento de las peticiones allegadas y lograr mitigar el riesgo presente frente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

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: enero a noviembre de 2025





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 periodo de enero a noviembre de 2025, teniendo en cuenta su tipología:

- **enero a noviembre 2025:**

Tipo de requerimiento	Meses										
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Consulta	4	0	3	4	0	3	3	0	0	4	3
Denuncia por actos de corrupción	2	2	1	4	1	5	4	2	1	0	1
Derecho de petición de interés general	8	14	12	7	17	14	15	17	11	10	24
Derecho de petición de interés particular	905	830	904	1088	1130	928	1107	966	1009	1269	988
Felicitación	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1
Queja	6	4	6	2	1	11	10	9	2	5	2
Reclamo	12	16	11	15	21	22	36	12	10	9	5
Solicitud de acceso a la información	102	92	93	63	74	53	107	63	91	103	88
Solicitud de copia	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Sugerencia	0	2	0	1	1	1	0	3	0	0	0
Total:	**1040**	**961**	**1030**	**1184**	**1245**	**1038**	**1283**	**1072**	**1125**	**1400**	**1112**

Elaboración propia

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

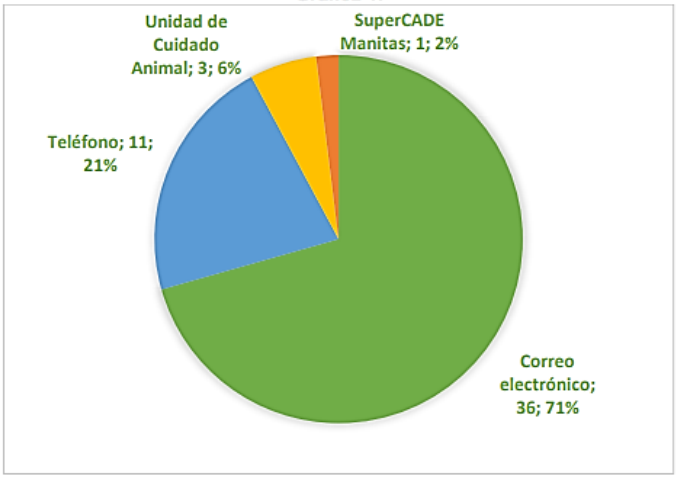
Control Interno verificó el cargue de los informes de los meses del del periodo de enero a noviembre de 2025 en la sede electrónica del Instituto, como se ilustra en la siguiente imagen:

Imagen 18. Imagen tomada de la sede electrónica del IDPYBA

Conforme con lo encontrado en la sede electrónica, se evidencia que solo se cargaron los informes de satisfacción hasta el mes de abril, de tal manera que se recuerda el deber de cargar los mencionados informes mes a mes, ahora bien dentro de lo cargado se analizaron los datos suministrados en el informe de satisfacción del mes de abril de 2025, en el que se encuestó el servicio prestado a 51 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 71% de satisfacción:

Imagen 19. Imagen tomada del informe de satisfacción ciudadana – abril 2025

Grafica 1.



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

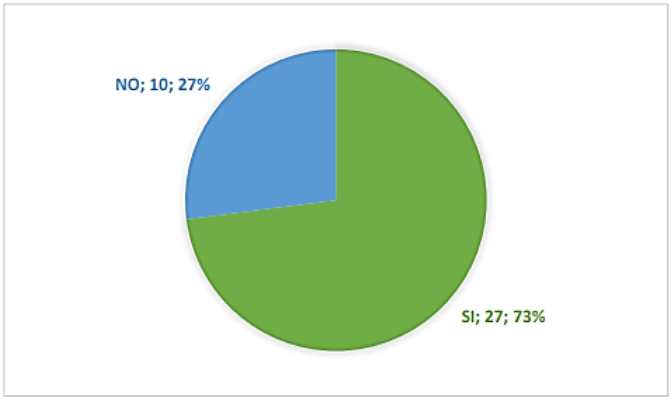
Dentro del amplio margen de factores evaluados para calificar la satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados por parte del Instituto, es pertinente hacer referencia a los resultados

obtenidos respecto de la suficiencia de la información suministrada. Frente a esta pregunta, según el 100 % de ciudadanos que diligenciaron la encuesta, indicaron la frecuencia con la cual han utilizado alguno de los canales que el instituto tiene para el acceso a los diferentes servicios que se prestan, como resultado el 51% (26) indicaron la opción única vez, 19% (10) de manera Frecuente, 12% (6) Repetitiva, un 2% (1) Permanente y 16% (8) Nunca.

Imagen 20. Imagen tomada del informe de satisfacción ciudadana – abril 2025

4.3.2.2 ¿Le parece confiable la información suministrada?

Grafica 12



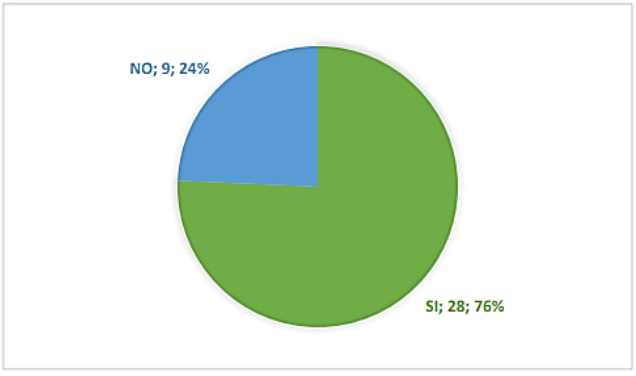
Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

Respecto de la fiabilidad de la información suministrada, Del 100 % (51) de los ciudadanos, solo 37 dieron su opinión dando como resultado que el 73% (27) indicaron que SI le es confiable la información recibida en y el 27% (10) indicaron que NO.

Imagen 21. Imagen tomada del informe de satisfacción ciudadana – abril 2025

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

Grafica 13



Fuente: Resultados encuesta de percepción de la satisfacción ciudadana

El tiempo de espera se analiza teniendo en cuenta el canal utilizado para dar respuesta, por tanto de los 51 ciudadanos que diligenciaron la encuesta, solo 37 dieron su opinion dando como resultado que el 76%(28) indicaron que SI es razonable el tiempo para dar respuesta y el 24% (9) indicaron que NO.

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 abril de 2025:

- *¿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 1437 de 2011, modificada por 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 51 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 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.

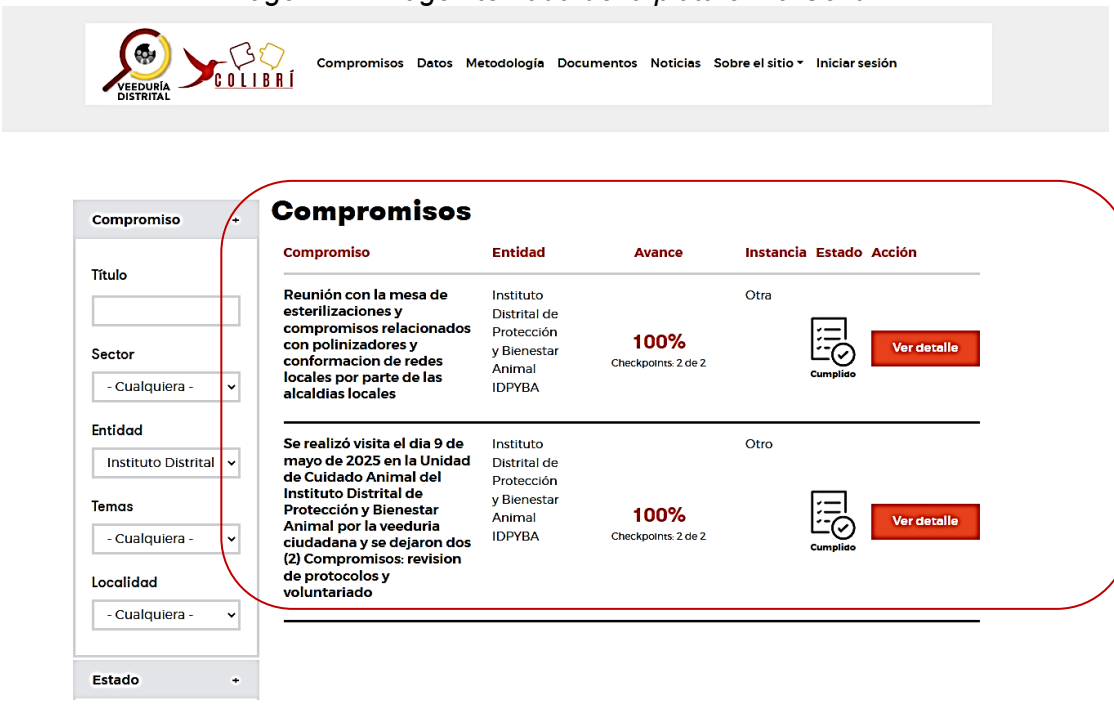
Por su parte, se recomienda analizar las causas por las cuales algunos de los ciudadanos encuestados manifestaron inconformidad con los servicios prestados, con esto ejecutar las acciones que permitan el mejoramiento de dichos aspectos y así lograr aumentar el porcentaje de satisfacción ciudadana frente a los servicios prestados.

5. 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,

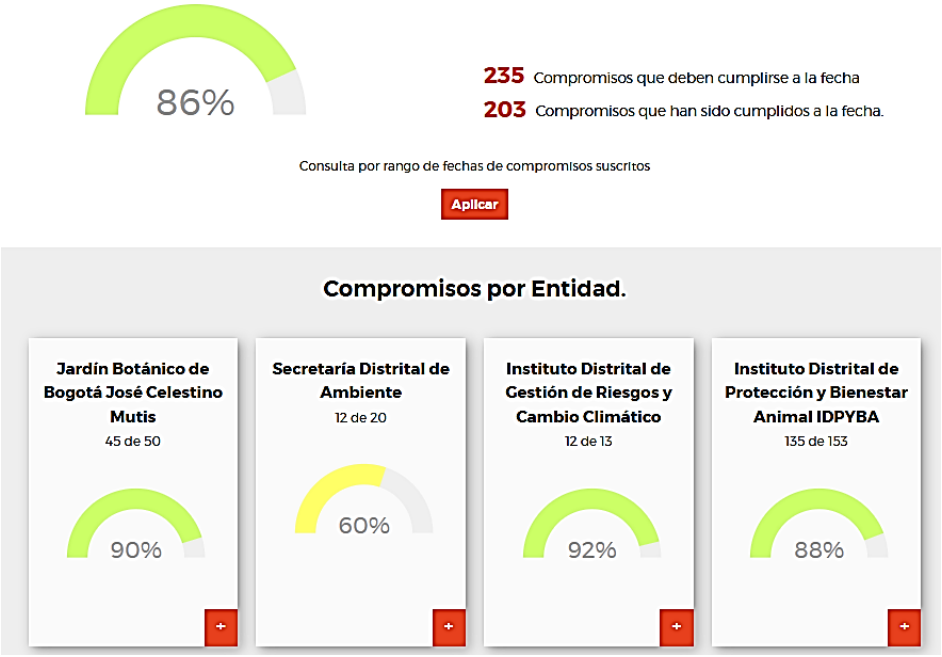
adquirió el Instituto en la vigencia estudiada y que se encuentran condensados en la herramienta distrital *"Colibrí"*.

Imagen 22. Imagen tomada de la plataforma Colibrí



Como se soporta mediante la imagen anterior, en el periodo de enero a noviembre de 2025, se adquirieron dos compromisos los cuales se cumplieron dentro del periodo pactado.

Imagen 23. Imagen tomada de la plataforma Colibrí



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 construidos 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.
- 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.

En consideración a lo expuesto, y teniendo en cuenta que durante el periodo comprendido entre enero y noviembre de 2025 se registraron dos compromisos suscritos 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.

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.

  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 2020[7] y el lineamiento de apertura de agendas de la Alcaldía Mayor de Bogotá 2022[8].

- Con base en el estudio realizado de las PQRSD-F allegadas en el segundo semestre de la vigencia enero a noviembre de 2025 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".*

- 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.

[7] https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=95985&dt=S
[8] *https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/documentos_mipg/2022-08/lineamiento_apertura_de_agendas.pdf*

- Se recomienda cargar en la sede electrónica de la entidad los Informes de Satisfacción y Caracterización Ciudadana de los meses mayo a diciembre del año 2025.

- 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 Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones"*, se recomienda 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 seguir revisando 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

SERGIO GEOVANNY TOCANCIPA ARIZA
Abogado contratista de Control Interno