

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal</small>	PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN INFORME AUDITORIA INTERNA Código: PV01-PR01-F01 Versión: 3.0		
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-------------------------------------------------------------------------------------

Proceso auditado	Subdirección de Gestión Corporativa
Fecha de realización	Diciembre de 2025
Auditor	Claudia Patricia Guerrero Chaparro – Sergio Geovanny Tocancipá Ariza

OBJETIVO DE LA AUDITORIA:

Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales que preceptúan los lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las entidades públicas, dando las recomendaciones para el mejoramiento continuo.

ALCANCE DE LA AUDITORIA:

El informe se realiza durante diciembre de 2025 y se enfoca en la verificación del cumplimiento de la normativa legal vigente relacionada con las acciones adelantadas durante la vigencia 2025 en el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, frente a los siguientes temas:

1. El proceso de contratación.
2. El proceso de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos.
3. El proceso de la participación ciudadana y el control social.
4. El sistema de Control Interno.

Lo anterior, bajo lo dispuesto en el Decreto 371 de 2010¹ “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”.

MUESTRA Y CRITERIOS:

Para el desarrollo del informe, se tomará como muestra lo contemplado en el Decreto 371 de 2010, el cual dispone las acciones que deben emprender las entidades públicas respecto a la contratación de bienes y servicios, la atención al ciudadano, los sistemas de información, la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, la participación ciudadana, el control social y el sistema de control interno.

METODOLOGIA:

La metodología para la elaboración del informe se basa en la revisión de los datos disponibles en la sede electrónica del Instituto y en los resultados obtenidos de las auditorías realizadas por Control Interno, las cuales se sustentaron en la información proporcionada por los procesos de atención al ciudadano, participación ciudadana y gestión jurídica-contratual. Lo anterior, bajo la utilización de diferentes herramientas y sistemas de información como: Colibrí, Tablero de Control, SECOP II, Modelo de Abastecimiento, Contratación a la Vista del Distrito de Bogotá, entre otros.

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Con el propósito de contribuir con el fortalecimiento de la transparencia y la prevención de la corrupción mediante el mejoramiento de los procesos de contratación, los sistemas de información,

¹ <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?dt=S&i=40685>



la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, los procesos de participación ciudadana, el control social y los sistemas de Control Interno, se revisó por Control Interno lo dispuesto en el Decreto 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”*. Conforme a esto y con el fin de corroborar las acciones efectuadas, el presente informe se divide en los siguientes puntos:

- Proceso de contratación.
- Proceso de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos.
- Proceso de la participación ciudadana y el control social en el Distrito Capital.
- Sistema de Control Interno en el Distrito Capital.

Proceso de contratación:

Con sustento en el rol de enfoque hacia la prevención, durante la anualidad, se presentaron por Control Interno a los procesos alertas contractuales elegidas del Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP II, con el propósito de que se identificaran los aspectos por mejorar y de esta forma fortalecer la cultura del autocontrol.

Adicionalmente, de acuerdo con lo programado en el Plan Anual de Auditorías 2025, se desarrolló el informe de auditoría interna del proceso de gestión jurídica - contractual, en el que se tomaron distintos procesos contractuales correspondientes a la vigencia 2025 del Sistema Electrónico de Contratación Pública - SECOP II a través del muestreo aleatorio simple. Aunado a lo descrito, con el fin de soportar la búsqueda de contratos, se tuvo en cuenta el Modelo de Abastecimiento que es una herramienta brindada por Colombia Compra Eficiente; que permite, a través del análisis de datos de compra pública identificar los aspectos más relevantes respecto la demanda y oferta de las Entidades, de igual forma se realizaron búsquedas mediante la herramienta Contratación a la Vista del Distrito de Bogotá.

Es preciso señalar que, la información extraída a través del modelo de abastecimiento organiza los contratos que dentro de la anualidad estudiada representan mayor inversión para la entidad, siendo este uno de los criterios de elección para la muestra. Por otro lado, se tuvo en cuenta la modalidad de selección; a saber: licitación pública, contratación directa, mínima cuantía, y adquisiciones realizadas a través del acuerdo marco de precios.

A partir del análisis desarrollado, se formularon las siguientes conclusiones y sugerencias:

Como resultado de la revisión efectuada por Control Interno al proceso de Gestión Jurídica-Contractual del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, se evidencia que la entidad adelanta sus actuaciones en concordancia con los lineamientos establecidos en la Ley 80 de 1993, la Ley 87 de 1993, la Ley 1150 de 2007, la Ley 1474 de 2011, el Decreto 1082 de 2015 y la normativa institucional aplicable. La información verificada en SECOP II y en las herramientas dispuestas por



Colombia Compra Eficiente refleja, en términos generales, el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con las etapas precontractual, contractual y poscontractual, así como la observancia de los requisitos esenciales de publicidad, trazabilidad y disponibilidad presupuestal.

No obstante, durante el desarrollo de la auditoría se identificaron oportunidades de mejora en aspectos asociados al cargue oportuno y completo de documentos precontractuales y contractuales, la actualización de información en SECOP II —especialmente facturas e informes de supervisión—, y la ausencia de algunos certificados de disponibilidad presupuestal (CDP) en varios de los procesos revisados. Asimismo, se evidenciaron incumplimientos en el plazo mínimo de convocatoria del Comité de Contratación, conforme a la Resolución 208-2025, lo cual podría afectar la adecuada planeación, participación y validez de las decisiones adoptadas en dicho espacio.

En conclusión, si bien los procesos contractuales presentan un cumplimiento mayoritario de los requisitos legales y procedimentales, persisten debilidades que requieren acciones correctivas y preventivas para fortalecer la gestión contractual, garantizar la integridad de la información publicada y asegurar la transparencia, eficiencia y eficacia en el uso de los recursos públicos.

Recomendaciones

1. Sobre el cargue oportuno y calidad de la información en SECOP II

Reiterar a los supervisores la obligación de verificar y asegurar el cargue oportuno de facturas, informes de supervisión y demás soportes contractuales, a fin de garantizar la trazabilidad y permitir el seguimiento desde la vista pública.

Establecer un mecanismo de control interno periódico, que permita validar la completitud de los documentos precontractuales y contractuales publicados en la plataforma.

Socializar con los proveedores la importancia del cargue oportuno de información, procurando que este se realice dentro de los plazos previstos contractualmente.

2. Sobre los Certificados de Disponibilidad Presupuestal (CDP)

Adoptar un procedimiento que asegure que todos los CDP asociados a los contratos sean cargados en SECOP II, evitando inconsistencias entre la información presupuestal registrada y los documentos publicados.

Implementar revisiones cruzadas entre el área financiera y los supervisores para validar que los CDP y CRP coincidan con los valores autorizados y reportados.

3. Sobre la supervisión contractual

Fortalecer el seguimiento a los supervisores para asegurar que:

Los informes de actividades estén debidamente firmados antes de ser cargados.

Las modificaciones contractuales y demás actos administrativos se carguen de forma inmediata y completa.



Considerar la implementación de capacitaciones específicas en supervisión contractual, orientadas a homogeneizar criterios y procedimientos.

4. Sobre el Comité de Contratación

Garantizar el cumplimiento estricto de los plazos de citación establecidos en la Resolución 208-2025, asegurando que todas las convocatorias se remitan con mínimo dos (2) días de anticipación.

Crear o actualizar un checklist de funcionamiento del Comité, que incluya: convocatoria, asistencia, anexos, soportes técnicos y decisiones adoptadas.

Continuar con el adecuado archivo y custodia de actas y anexos, manteniendo la trazabilidad documental ya identificada como fortaleza.

5. Sobre el Plan Anual de Adquisiciones (PAA)

Mantener la práctica de actualizar el PAA conforme a las variaciones en cronogramas, valores, modalidades o necesidades identificadas, asegurando su publicación en SECOP II y en la sede electrónica.

Estandarizar un calendario interno de revisión del PAA, de manera que su actualización se realice de forma anticipada y no solo reactiva.

6. Sobre la gestión documental en general

Reforzar la política interna de transparencia y publicidad documental, asegurando que todos los documentos no sujetos a reserva sean accesibles desde la vista pública de SECOP II.

Implementar alertas automáticas o recordatorios internos relacionados con vencimientos, cargues documentales y obligaciones contractuales recurrentes.

Se precisa que el informe de la referencia se puede encontrar completo en la sede electrónica del Instituto, en el Menú de Transparencia y acceso a la información pública, punto 4.8.2 Otros informes y/o consultas a bases de datos o sistemas de información – vigencia 2025

<https://www.animalesbog.gov.co/images/documentos/informes/auditorias/20251128-idpyba-inf-ai-contratacion-v2.pdf>

Es preciso señalar que se realizaron los seguimientos cuatrimestrales a los riesgos de gestión planteados evidenciando que, en los períodos no existió materialización de los riesgos formulados. Los seguimientos se encuentran publicados en el Sede Electrónica del Instituto:

<https://www.animalesbog.gov.co:8443/transparencia/control/reportes-control-interno>

Por su parte, se identificó en el Informe de Auditoría Interna de 2025 que persisten algunos puntos de mejora encontrados en las vigencias anteriores; en específico lo relacionado con:



- El reporte de información en el Sistema de Información de Contratación Pública SECOP II, respecto de cada una de las etapas contractuales y el registro de las modificaciones en los casos en los que haya lugar.
- El cargue de las facturas que soportan los pagos que se realizan por parte del Instituto y que permiten identificar el cumplimiento de las actividades temporales o transitorias asignadas y reportadas en el Formato Único de Pago.
- El cargue de los documentos que no contienen información confidencial, de manera que estos puedan ser accesibles desde cualquier perfil de la plataforma.
- La conformación y revisión de los expedientes físicos de los procesos contractuales del Instituto de acuerdo con las TRD vigentes.

Como puntos adicionales de mejora encontrados en el informe efectuado en noviembre y diciembre de 2024 respecto de la gestión jurídico - contractual, se presentan los siguientes:

- Revisión exhaustiva de los procedimientos y formatos asociados a cada modalidad de selección, de acuerdo con lo dispuesto en el listado maestro de documentos, dada la identificación de errores en la utilización de los formatos.
- En la revisión realizada por Control Interno se incluyó la verificación de lo expuesto en los pliegos de condiciones, estudios previos, y minuta contractual respecto de la constitución de las garantías; en este sentido, se recomienda a los supervisores de los contratos tener en cuenta la fecha en la que inician los contratos y si es necesario, solicitar ampliaciones de las pólizas expedidas.
- Revisar la redacción de las actas de inicio en los casos en que el contratista es una persona jurídica y verificar el diligenciamiento completo de las mismas.

Es pertinente mencionar que se comunicó por parte de los apoyos y responsables del proceso, la actualización y modificación del Plan de mejoramiento del proceso de gestión jurídica – contractual, conforme con los resultados obtenidos del seguimiento realizado por Control Interno en el Informe de Auditoría Interna sobre la gestión contractual del Instituto 2024.

- **Proceso de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos.**

Frente al proceso de atención al ciudadano, los sistemas de información y la resolución de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se allegan a la entidad, Control Interno semestralmente ha realizado seguimientos sobre la gestión institucional con fundamento en lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; en específico, para la anualidad se revisó la vigencia 2025.

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 2017, 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 Ciudadano 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.

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://guiatramitesyservicios.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 la comunicación preliminar del informe de ley del artículo 76 de la Ley 1474 del primer semestre de 2025 que, no se cuenta con el chat institucional y que se están realizando las actividades relacionadas con la actualización del Manual; no obstante, en el Manual publicado y dispuesto en el Listado Maestro de Documentos se referencia este canal de atención; en este sentido, se recomienda realizar las acciones necesarias para la actualización del Manual indicando los canales dispuestos.

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

En consideración de lo descrito, se desarrollaron los siguientes puntos en los informes señalados:

- 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 2020² y el lineamiento de apertura de agendas de la Alcaldía Mayor de Bogotá 2022³.
- Con base en el estudio realizado de las PQRSD 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 propendan 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.

² <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=95985&dt=S>

³ 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 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.

Los informes mencionados con precedencia se encuentran publicados en la sede electrónica del Instituto. Se puede acceder a los mismos a través del Menú de Transparencia y acceso a la información pública, punto 4.8.2 Otros informes y/o consultas a bases de datos o sistemas de información – vigencia 2025 o mediante los siguientes enlaces:

<https://www.animalesbog.gov.co:8443/transparencia/control/reportes-control-interno/informe-auditoria-interna-arti%CC%81culo-76-la-ley-1474>

<https://www.animalesbog.gov.co:8443/transparencia/control/reportes-control-interno/anexo-1-matriz-%C3%ADndice-transparencia-y-acceso-la>

<https://www.animalesbog.gov.co:8443/transparencia/control/reportes-control-interno/anexo-2-plan-mejoramiento-pqrsd-informe-art%C3%ADculo-76>

<https://www.animalesbog.gov.co:8443/transparencia/control/reportes-control-interno/anexo-3-ntc-6047-2013-informe-art%C3%ADculo-76-la-ley-1474>

Es preciso señalar que, a la fecha de comunicación del presente informe, no se ha publicado en la sede electrónica del Instituto el informe final del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 elaborado por Control Interno respecto de las actividades realizadas en el primer semestre de 2024; cuya solicitud de publicación se realizó en diciembre de 2025.



Cabe resaltar que, durante las vigencias estudiadas, se realizaron los seguimientos cuatrimestrales a los riesgos de gestión planteados evidenciando que, existió materialización del riesgo referente a la: *"Posibilidad de afectación reputacional y sanciones disciplinarias debido al incumplimiento en tiempo de respuesta definidas normativamente asociada a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, debido a la no efectividad de la gestión y seguimiento de los mismos"* dados los vencimientos de términos ocurridos. Los seguimientos se encuentran publicados en el Sede Electrónica del Instituto:

<https://www.animalesbog.gov.co:8443/transparencia/control/reportes-control-interno/anexo-3-ntc-6047-2013-informe-art%C3%ADculo-76-la-ley-1474>

En relación con las actividades formuladas en el plan de mejoramiento del proceso de atención al ciudadano, se han efectuado diferentes seguimientos por parte de Control Interno; conforme a esto, se destaca lo siguiente:

El último seguimiento ejecutado por Control Interno fue en el primer semestre de la anualidad 2025, en el cual se recomendó continuar las actividades relacionadas con el seguimiento a las PQRSD y las que propenden por mejorar la satisfacción ciudadana.

Por su parte, en el informe de ley del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 desarrollado por Control Interno en diciembre de 2025, se recomienda efectuar la revisión del plan de mejoramiento con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación, con el propósito de identificar las acciones que propenden por el cumplimiento del 100% de los tiempos estipulados en la norma, de forma que no se materialice el riesgo de gestión relacionado con la posibilidad de afectación reputacional por insatisfacción de los grupos de valor y sanciones disciplinarias debido al incumplimiento de términos de ley asociados a los derechos de petición por inefectividad de la gestión y seguimiento.

El acceso a la matriz se puede efectuar mediante el siguiente enlace:

<https://www.animalesbog.gov.co:8443/transparencia/control/planes-mejoramiento>

- **El proceso de la participación ciudadana y el control social en el Distrito Capital.**

En cuanto al proceso de participación ciudadana y el control social, en el informe del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se realizaron las siguientes precisiones:

Es pertinente mencionar que el artículo 111 de la Ley 1757 de 2015⁴ define el dialogo 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.

⁴ Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”



Aunado a lo descrito, es relevante mencionar que la articulación del dialogo social con el sistema de control interno sienta sus bases en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión⁵ y estructura los roles y responsabilidades en materia del control de la gestión en los momentos del dialogo social de las entidades públicas.

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

En primer lugar, la **comunicación** permite establecer canales de diálogo entre el sistema de control interno y el control social para recibir información; el segundo momento es el ejercicio de **consulta**, a través del cual, se propone el diseño de instrumentos que contengan preguntas orientadoras con el propósito de conocer los temas de interés de la ciudadanía; en tercer lugar, el **desarrollo de la 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 responsabilidades⁶.

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). Designar representantes para la comunicación. Concretar las reglas de comunicación.	Primera línea de defensa
Consulta	2. Analizar el objeto de diálogo social	Crear preguntas orientadoras para definir el objeto de vigilancia. Diseñar y difundir el (los) instrumento(s) para la consulta. Analizar las respuestas ciudadanas.	Primera línea de defensa
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. Preparar el espacio de diálogo. Convocar a los participantes. Recordar la fecha en la que se desarrollará el espacio de diálogo.	Primera línea de defensa
	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.	Primera línea de defensa
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

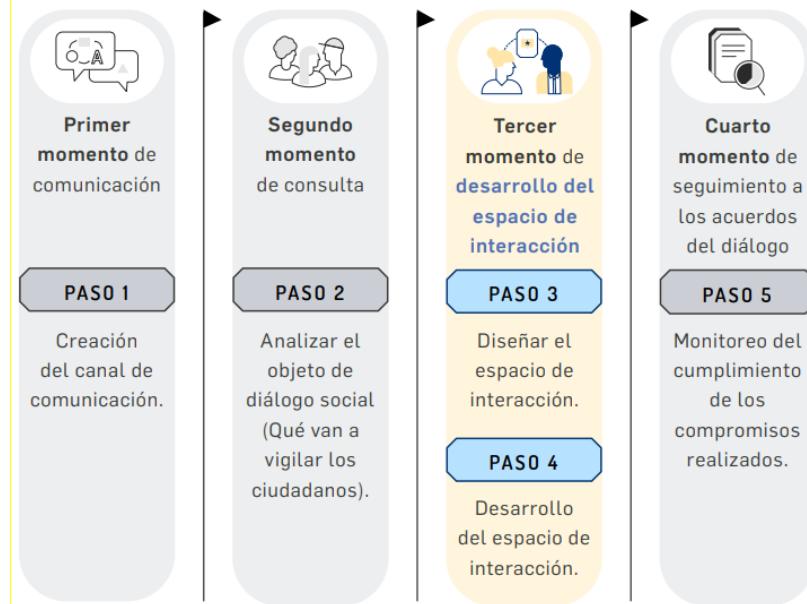
Es preciso señalar que, dentro de la etapa de seguimiento, con el propósito de mejorar el aseguramiento en la gestión del riesgo en las entidades, se encuentra la ejecución de las auditorías dentro del marco de la tercera línea de defensa, conforme a la cual se efectúa el presente informe.

⁵ Decreto 1083 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”

⁶ 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-controlinterno-y-social.pdf/143353c3-66f7-0617-3834-0f542cdb3c29?version=1.0&t=1627394442135>



Imagen 2. Tomada de la Guia de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional páginas



Con base en lo anterior, es relevante 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 páginas

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.

A su vez, bajo la dinamización del dialogo entre la entidad y los ciudadanos, se verificó en el informe del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 el cumplimiento de los compromisos que, en ejercicio de la participación ciudadana, adquirió el Instituto y que se encontraban condensados en la herramienta distrital “Colibrí”, evidenciando que, en el año 2025, se adquirieron dos compromisos los cuales se cumplieron dentro del periodo pactado.

Imagen 6. Tomada de la herramienta Distrital Colibrí

Compromiso	Entidad	Avance	Instancia	Estado	Acción
Reunión con la mesa de esterilizaciones y compromisos relacionados con polinizadores y conformación de redes locales por parte de las alcaldías locales	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA	100% Checkpoints: 2 de 2	Otra	Completo	Ver detalle
Se realizó visita el dia 9 de mayo de 2025 en la Unidad de Cuidado Animal del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal por la veeduría ciudadana y se dejaron dos (2) Compromisos: revisión de protocolos y voluntariado	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA	100% Checkpoints: 2 de 2	Otro	Completo	Ver detalle

- **El sistema de Control Interno en el Distrito Capital.**

Se verificó la implementación de los mecanismos, estrategias y/o controles efectuados frente a las actividades dispuestas en el artículo 5 del Decreto 371 de 2010⁷, en materia del sistema de Control Interno:

1. En primer lugar, bajo el desarrollo de la actividad encaminada a la promoción de la transparencia y la prevención de la corrupción mediante la realización de procesos de inducción y reinducción, sensibilización, divulgación normativa, entrenamiento en el puesto de trabajo y despliegue de herramientas e instrumentos para fortalecer el conocimiento de los servidores públicos sobre los principios constitucionales, el Ideario Ético del Distrito Capital, los Códigos de Ética y Buen Gobierno de cada entidad, sus obligaciones, competencias y posibilidades de mejoramiento, el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal adoptó el Código de Integridad por medio de la Resolución 074 del 26 de julio de 2018.

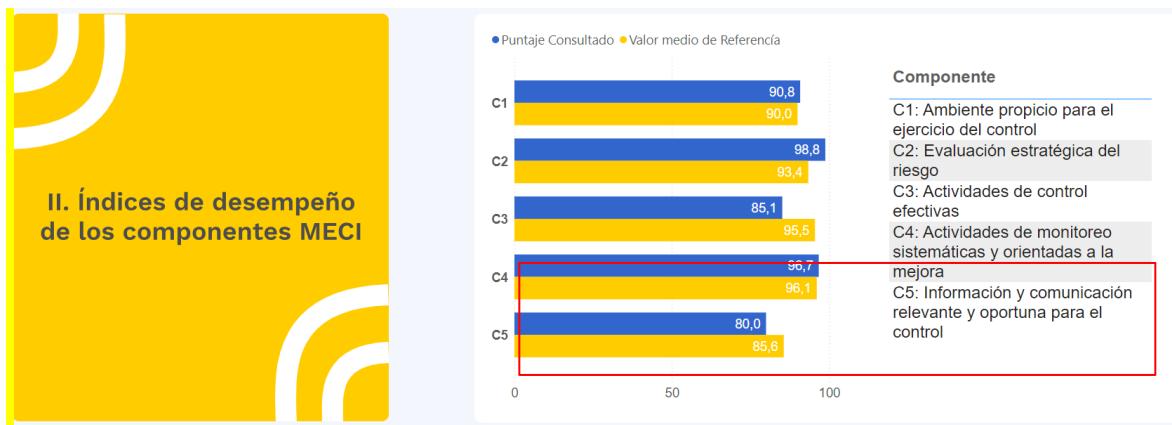
Posteriormente, a través de la Resolución 162 de 2021, se adicionaron dos valores nuevos y se derogó la Resolución 074 del 26 de julio de 2018. Los valores adicionados mediante la Resolución 162 de 2021 fueron: empatía y solidaridad. Finalmente, en el 2023, mediante la Resolución 255 de

⁷ Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital



2023 artículo 3, se incorporaron al Código de Integridad los valores de: respeto Inter especie y atención y bienestar y protección animal y se derogo la Resolución 162 de 2021.

2. Por su parte, frente al fortalecimiento de las estrategias, mecanismos y canales de comunicación e interacción al interior de cada entidad, para que todos los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones públicas conozcan las políticas, planes, programas y proyectos de su organización, se encuentren alineados con su ejecución y obtengan retroalimentación sobre los resultados de la gestión institucional, en la evaluación del quinto componente del MECI, se obtuvo el siguiente resultado:



Adicionalmente, la entidad cuenta con los siguientes documentos relacionados con la gestión de comunicaciones:

- Plan Estratégico de comunicaciones – código: PE03-PN01.
- Procedimiento de gestión y trámite de comunicaciones oficiales – código: PA03-PR10.
- Caracterización Proceso Gestión de Comunicaciones – código: PE03-C
- Solicitud de producto o servicio a comunicaciones – código: PE03-PR01-F01
- Manual de comunicaciones – código: PE03-MN01

3. En cuanto a la operación efectiva de los diferentes niveles de responsabilidad y autoridad en materia de Control Interno - comité institucional de control interno, calidad, representante de la dirección, equipos operativos y equipo evaluador, que garantice el seguimiento de la gestión, la autoevaluación y la evaluación independiente, así como la generación y ejecución de los planes de mejoramiento, como impulsores del mejoramiento continuo y del cumplimiento de los objetivos de cada institución, bajo los parámetros de calidad, eficiencia y eficacia, en los Comités Institucionales de Coordinación de Control Interno, se presenta un informe de gestión que contiene las recomendaciones presentadas en los informes efectuados en el período y un avance del cumplimiento de los planes de mejoramiento, asimismo dicha información se publica en la sede electrónica del Instituto para conocimiento general. Adicionalmente, frente a la vigencia 2025, por parte de control interno se presentó el informe de los seguimientos realizados a los planes de mejoramiento, los cuales fueron comunicados a los responsables del proceso y publicados en la sede electrónica del Instituto.



4. Con relación a la aplicación de herramientas e instrumentos técnicos que permitan la identificación y valoración permanente de los riesgos de la institución, así como de los controles y acciones para prevenirlos o mitigar su impacto, incluyendo de manera especial los relacionados con los procesos y sistemas mencionados en los artículos segundo a cuarto del Decreto 371 de 2010, el Instituto Distrital de Protección Animal cuenta con catorce (14) procesos los cuales han identificado los riesgos de gestión, así como los controles y las acciones tendientes a mitigarlos conforme a lo dispuesto en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas – versión 6. Sobre esto, la Oficina Asesora de Planeación y Control Interno han efectuado los seguimientos cuatrimestrales con el propósito de conocer la probabilidad de materialización los riesgos planteados y de brindar las recomendaciones necesarias frente al cumplimiento de lo dispuesto en las matrices.

Los informes y matrices antes señalados se encuentran publicados en la sede electrónica del Instituto, en el Menú de Transparencia y acceso a la información pública, punto 4.8.2 Otros Informes y/o consultas a bases de datos o sistemas de información – vigencia 2025:

<https://www.animalesbog.gov.co:8443/transparencia/control/reportes-control-interno>

5. Frente al mejoramiento, desarrollo y actualización de los sistemas de información y control, para que la información operativa, administrativa y financiera que genere y reporte la entidad sea oportuna, consistente y veraz, Control Interno en el informe del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 ha realizado diferentes monitoreos a la información cargada en la sede electrónica del instituto conforme a los lineamientos dispuestos en la Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional Versión 1 de mayo de 2022 – Ley Estatutaria 1757 de 2015 *“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”*. Adicionalmente, se han realizado seguimientos en utilización de la Matriz de índice de Transparencia y Acceso a la Información, cuyos resultados han sido comunicados a los procesos.

Dichos seguimientos se encuentran en el desarrollo del informe del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 publicado en la sede electrónica y en sus anexos.

<https://www.animalesbog.gov.co:8443/transparencia/control/reportes-control-interno/informe-auditoria-interna-arti%CC%81culo-76-la-ley-1474>

<https://www.animalesbog.gov.co:8443/transparencia/control/reportes-control-interno/anexo-1-matriz-%C3%ADndice-transparencia-y-acceso-la>

6. En cuanto a la evaluación de la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos y sistemas mencionados en los artículos segundo a cuarto del Decreto 371 de 2010 y la rendición de los informes sobre el resultado de las evaluaciones de dichos procesos, en los Comités Institucionales de Coordinación de Control Interno se expuso el resultado de las revisión, seguimiento y evaluación efectuadas en la anualidad 2025, de acuerdo con el Plan Anual de Auditorías:



- Informe de auditoría interna al Proceso de Gestión Tecnológica.
- Informe de la Auditoría Interna Coyuntural al proceso de Esterilización.
- Informe Directiva 008 de 2021.
- Informe del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, vigencia 2025.
- Informe de Auditoría Interna de Gestión Documental.
- Auditoría interna: Proceso de Gestión Jurídica – Contractual.
- Informe de ley del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 – primer semestre del 2024.
- Informe de Metas Plan de Desarrollo 2020-2024.
- Informe de Auditoría Interna Proceso de Gestión Financiera.

Cada uno de los informes antes relacionados se encuentran publicados en la sede electrónica de la entidad y se puede acceder a los mismos siguiendo en enlace que se cita a continuación:

<https://www.animalesbog.gov.co:8443/transparencia/control/reportes-control-interno>

7. Con relación a la inclusión de auditorías sobre los procesos y sistemas mencionados en los artículos segundo al cuarto del Decreto 371 de 2010 y de temáticas específicas solicitadas por la Veeduría Distrital, en los planes y programas de auditoría de la entidad, así como su efectiva realización, Control Interno realiza desde el inicio de cada vigencia el Plan Anual de Auditorias, en el cual se programan las auditorias e informes a realizar y presentar a entidades, entes de Control y a la Dirección del Instituto. Adicionalmente se efectúan seguimientos al Plan Anual de Auditorias de forma trimestral, los cuales se publican en la sede electrónica de la entidad en el Menú de Transparencia y acceso a la información pública punto 4.8.3 *Plan Anual de Auditoría-seguimiento*, este incluye la auditoría interna sobre la gestión contractual de la entidad y el informe de Ley 1474 de 2011 dos veces en la vigencia. Adicionalmente, de manera aleatoria se realizar revisiones de la información cargada en el Sistema Electrónico de Contratación Pública SECOP II de diferentes procesos contractuales y los resultados se comunican a grupo contractual y a los supervisores de los contratos.

8. Frente a la existencia y desarrollo de planes de mejoramiento institucional que integren las acciones de mejoramiento, producto de las evaluaciones internas, de las auditorías y evaluaciones externas, de los controles de advertencia y solicitudes de los entes de control, así como de la escucha permanente de las inquietudes y necesidades de la comunidad usuaria y la ciudadanía en general, en la presente vigencia por parte de Control Interno se unificaron los planes de mejoramiento formulados por los diferentes procesos bajo los resultados de las auditorías realizadas. Aunado a esto, se remitió el informe de planes de mejoramiento. Lo anterior, como cumplimiento del rol de evaluación y seguimiento y de las funciones y competencias establecidas en la Ley 87 de 1993, artículo 12, literal h); el Decreto 648 de 2017, artículo 2.2.21.4.9, el Decreto 371 de 2010, artículo 5, numerales 3 y 5.

Por su parte, los informes de auditoría interna han sido comunicados a la Oficina Asesora de Planeación, para que se reformulen y construyan los planes de mejoramiento teniendo en cuenta las ultimas recomendaciones realizadas sobre la gestión de los procesos.



La información antes relacionada se encuentra publicada en la sede del Instituto y se puede acceder a la misma a través de los siguientes enlaces:

Matrices de planes de mejoramiento:

<https://www.animalesbog.gov.co:8443/transparencia/control/planes-mejoramiento>

9. Respecto a la inclusión en los planes, programas, proyectos e informes de gestión y resultados de las temáticas relativas al fortalecimiento de la transparencia, la prevención de la corrupción y el mejoramiento continuo de los procesos y sistemas mencionados, en el mes de enero de 2024 se publicó la versión inicial del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -PAAC-. Sobre este plan, se realizó el respectivo seguimiento cuatrimestral, el cual se encuentra publicado en la sede electrónica del Instituto:

<https://www.animalesbog.gov.co:8443/transparencia/control/reportes-control-interno/informe-pormenorizado>

Igualmente, se realizó el seguimiento a los riesgos de gestión por proceso y al mapa de riesgos de corrupción, siguiendo las directrices de la actualización de la Guía para la administración del riesgo, y el diseño de controles en entidades públicas, versión seis (6), definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

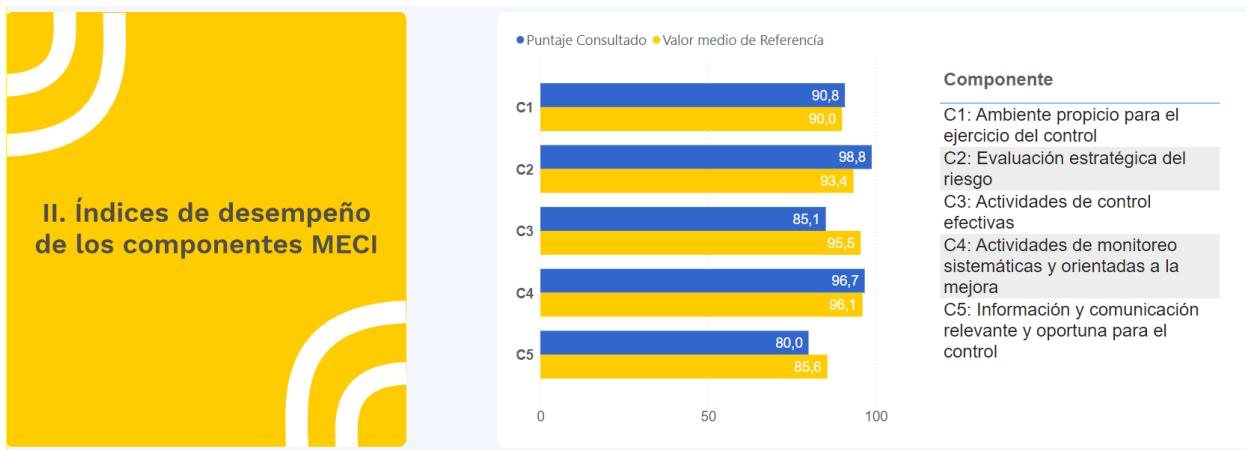
Por su parte, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Decreto 612 de 2018 y bajo el fortalecimiento de la gestión institucional a través de la elaboración de planes y programas, se incluyó en el Plan Estratégico del Talento Humano, actividades y capacitaciones que abordaban las temáticas de transparencia, prevención de la corrupción y todas aquellas requeridas por cada proceso de la entidad. Lo anterior, tomando como base el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-, el cual comprende al talento humano como el activo más importante de las entidades y permite de manera sencilla la gestión y el logro de los objetivos institucionales.

10. Acerca de la participación de los líderes de los procesos y sistemas mencionados en los artículos segundo al cuarto del Decreto 371 de 2010, en las reuniones, eventos y comités liderados por la Veeduría Distrital, tendientes al mejoramiento de dichos procesos y sistemas, a la articulación de acciones interinstitucionales, al fortalecimiento de la transparencia y a la prevención de la corrupción en el Distrito Capital, el proceso de Atención al Ciudadano ha participado en capacitaciones lideradas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital, referentes a la cualificación de servicio al ciudadano, introducción a lo público, introducción al servicio a la ciudadanía, innovación, seminario de lenguaje claro, sensibilización en protocolos de atención y procedimiento de gestión de PQRSD. Adicionalmente, se rinde informe a la Veeduría Distrital conforme a lo establecido en el artículo 3º del Decreto Distrital No. 371 de 2010⁸, para su seguimiento.

⁸ Decreto Distrital No. 371 de 2010 - artículo 3º 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

Igualmente, Atención al Ciudadano ha participado en capacitaciones dirigidas a los contratistas y servidores del Instituto respecto a inducción y reincidencia de programas misionales del IDPYBA, sensibilización estrategia de servicio, capacitación manejo de sistemas de información para gestionar PQRSD, normatividad para gestión de PQRSD, entre otras.

Para finalizar se relacionan los resultados obtenidos frente a las pautas o directrices brindadas en el Modelo Estándar de Control Interno MECI



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Una vez realizado el seguimiento a las actividades efectuadas por los procesos relacionados en las directrices del Decreto 371 de 2010, Control Interno enfatiza sobre los siguientes puntos:

- Se recomienda la revisión de las observaciones realizadas por Control Interno en el informe de auditoría Interna de la vigencia 2025 sobre la gestión jurídico - contractual del Instituto publicado en la sede electrónica del Instituto:
<https://www.animalesbog.gov.co:8443/transparencia/control/reportes-control-interno/informe-auditor%C3%ADa-interna-proceso-gesti%C3%B3n-jur%C3%ADdica>
- Para el mejoramiento del proceso y avance en las actividades de fortalecimiento relacionadas con la atención al ciudadano, se recomienda la revisión de las observaciones realizadas por Control Interno en los informes de ley del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 cargados en la sede electrónica del Instituto.

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 DISTITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

- Se recomienda a los responsables y apoyos de los procesos del Instituto realizar el seguimiento permanente de las acciones propuestas en los Planes de Mejoramientos tanto internos como externos, tomando en cuenta que como primera línea de defensa son responsables de la implementación de las acciones correctivas para hacer frente a las deficiencias y el control de los riesgos.
- Se recomienda continuar con las actividades descritas en el Plan Estratégico de Talento Humano que propende por el afianzamiento de la Gestión de Talento Humano del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal de acuerdo con los lineamientos del Modelo Integrado de Gestión y Planeación.
- Se recomienda considerar lo dispuesto en la Guía de Desvinculación Asistida y Retiro Laboral Para Funcionariado – Código: PE02-G02 y realizar las modificaciones o actualizaciones que sean necesarias, puesto que en el punto cuatro se establece la actividad encaminada a desarrollar la presentación de contenidos de la gestión laboral y transferencia de conocimiento, realizando la grabación de la presentación con la entrevista.
- Se recomienda hacer seguimiento a las actividades formuladas para el segundo semestre de 2025 frente al Plan Institucional de Participación Ciudadana y remitir las evidencias de su ejecución a Control Interno para su verificación.

AUDITORES

Claudia Patricia Guerrero Chaparro
Asesora de Control Interno

Sergio Geovanny Tocancipá Ariza
Contratista de Control Interno