



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL DE GESTIÓN  
Y CONTROL INTERNO

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN**

**INFORME DE AUDITORIA**

**Código: PV01-PRO2-F04**

**Versión**



**PROCESO AUDITADO 2018**

Todos los procesos

**OBJETIVO DE LA AUDITORIA:**

El objetivo de la auditoria es la verificación del cumplimiento de la normatividad en la prestación de los servicios en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, con el fin de prever los posibles riesgos que pueden impedir el cumplimiento de los objetivos institucionales, dando las recomendaciones para el mejoramiento de los procesos.

**ALCANCE DE LA AUDITORIA:**

El alcance de la auditoria se realiza a los procesos durante el segundo trimestre de 2018, esta auditoría tendrá en cuenta el cumplimiento de algunas normas como, Leyes 1474 de 2011, 1712 de 2014, Decretos 019 de 2012, y 1604 de 2013, entre otras.

**MUESTRA Y CRITERIOS:**

La muestra tenida en cuenta para este informe es el contemplado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, relacionado con aplicación de las normas en la prestación de servicio, en los criterios definidos por las normas y el documento *"Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"*.



**METODOLOGIA:**

Como metodología para la elaboración de este informe, se tuvo en cuenta el SDQS y la base de datos manejada por atención al ciudadano, sobre los derechos de petición que se reciben en el Instituto Distrital de Protección y Bienestar; la verificación de la página WEB, en lo relacionado con requerimiento de la Ley 1712 de 2014, que fue presentada a la ciudadanía en el mes de julio de 2018.

Verificación del proceso relacionado con la oportunidad en la contestación de quejas y reclamos, liderados por Atención al Ciudadano, y la información presentada en el aplicativo de quejas, sugerencias y reclamos de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, para lo cual se toma una muestra selectiva.

Seguimiento al plan de mejoramiento presentado por el Proceso de Atención al Ciudadano, respecto al informe de la Oficina de Control Interno con corte a 31 de marzo de 2018.

Finalmente se realiza la socialización del informe a los líderes responsables de las respuestas para el conocimiento y observaciones y envío del informe a la Dirección.

|   |  |                |   |
|---|--|----------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>      |                |  |
|   | <b>EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN</b> |                |   |
|   | <b>INFORME DE AUDITORIA</b>              |                |   |
|   | <b>Código: PV01-PRO2-F04</b>             | <b>Versión</b> |   |

### DESARROLLO DE LA AUDITORIA

En desarrollo de la auditoría se revisará el cumplimiento de los establecido por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que señala:

***"Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.***

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

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

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

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

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

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

Por lo anterior, el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal debe atender lo señalado por el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" en el cuarto componente que establece los mecanismos para



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
INSTRUMENTOS DE ANÁLISIS  
Y CONTROL INTERNO

## SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

### EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

#### INFORME DE AUDITORIA

Código: PV01-PRO2-F04

Versión



mejorar la atención al ciudadano que está dirigido a mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, que ha sido caracterizada por el Instituto.

"a. Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano

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

c. Fortalecimiento de los canales de atención"

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

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

• Implementar y optimizar:

- Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.

- Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.

• Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.

• Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.

• Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:

- Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.

- Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.



- Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.

- Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.

- Horarios y puntos de atención.

- Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

• Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores."

|   |  |                |   |
|---|--|----------------|---|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br><small>OFICINA GENERAL DE PROMOCIÓN Y COMUNICACIÓN</small> | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>      |                |  |
|   | <b>EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN</b> |                |   |
|   | <b>INFORME DE AUDITORIA</b>              |                |   |
|   | <b>Código: PV01-PRO2-F04</b>             | <b>Versión</b> |   |

Así mismo es importante, que los servidores públicos del Instituto<sup>1</sup> (Planta y Contratistas) refuercen la cultura de servicio al ciudadano a través de:

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

*• Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano".*

El IDPYBA está implementando capacitación a sus servidores públicos a través de talleres como se muestra en las siguientes piezas publicitarias



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

*"• Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.*

*• Implementar protocolos de atención al ciudadano.*



*• Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.*

*• Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.*

*• Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio."*

Aunado a lo anterior el artículo 78 de la ley 1474 de 2011 señala sobre la

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

|   |  |                |   |
|---|--|----------------|---|
| <br>ALCALDÍA MAYOR<br>DE BOGOTÁ D.C.<br>INSTITUTO GENERAL DE AUDITORÍA<br>Y FISCALÍA LOCAL | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>      |                |  |
|   | <b>EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN</b> |                |   |
|   | <b>INFORME DE AUDITORIA</b>              |                |   |
|   | <b>Código: PV01-PRO2-F04</b>             | <b>Versión</b> |   |

**Democratización de la Administración Pública:**

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

*Entre otras podrán realizar las siguientes acciones:*



- a) Convocar a audiencias públicas;*
- b) Incorporar a sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana;*
- c) Difundir y promover los derechos de los ciudadanos respecto del correcto funcionamiento de la Administración Pública;*
- d) Incentivar la formación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses para representar a los usuarios y ciudadanos;*
- e) Apoyar los mecanismos de control social que se constituyan;*
- f) Aplicar mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa.*

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

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

**"A. DEFINICIONES.**

- Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.*
- Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.*

|   |  |                |   |
|---|--|----------------|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA GENERAL DE GESTIÓN<br/>Y ADMINISTRACIÓN</p> | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>      |                |  |
|   | <b>EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN</b> |                |   |
|   | <b>INFORME DE AUDITORIA</b>              |                |   |
|   | <b>Código: PV01-PRO2-F04</b>             | <b>Versión</b> |   |

- *Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud<sup>19</sup>.*

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

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

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

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

#### **"B. GESTIÓN**

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

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

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

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

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

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

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MUNICIPIO DE BOGOTÁ, DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA

## SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

### EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

#### INFORME DE AUDITORIA

Código: PV01-PRO2-F04

Versión



Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011<sup>21</sup>, los términos para resolver son:

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

El servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente<sup>22</sup>.

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

#### **C. SEGUIMIENTO.** Es necesario:

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

#### **D. CONTROL:**

- i. Oficina de Control Disciplinario interno: Las entidades deben organizar una oficina, que se encargue de adelantar los procesos disciplinarios en contra sus servidores públicos<sup>23</sup>.

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

Respecto a las veedurías ciudadanas el Instituto debe:

- i. Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.*
- ii. Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.*
- iii. Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal."*

Por su parte, de acuerdo con la información suministrada por el proceso de Atención al Ciudadano remitida vía correo electrónico de fecha 25 de julio de 2018, respecto al informe del estado de PQRS por cada uno de los canales de comunicación habilitados para recibir peticiones ciudadanas, en el cual se presenta lo siguiente:

**1. Derechos de Petición recibidos a través de correo electrónico a partir del 31 de mayo de 2018 a la fecha:**

| ÁREA RESPONSABLE                 | PETICIONES RECIBIDAS | PETICIONES RESPONDIDAS | PETICIONES PENDIENTES POR RESPONDER VENCIDAS FUERA DE TÉRMINO |
|----------------------------------|----------------------|------------------------|---|
| COMUNICACIONES                   | 2                    | 2                      | 0   |
| CULTURA CIUDADANA                | 11                   | 8                      | 3   |
| DIRECCIÓN                        | 2                    | 2                      | 0   |
| FAUNA DOMÉSTICA                  | 30                   | 28                     | 1   |
| JURÍDICA                         | 2                    | 2                      | 0   |
| PROTECCIÓN Y ADOPCIÓN            | 88                   | 87                     | 1   |
| REGISTRO Y CONTROL               | 60                   | 60                     | 0   |
| SUBDIRECCIÓN ATENCIÓN A LA FAUNA | 3                    | 2                      | 1   |
| <b>Total general</b>             | <b>198</b>           | <b>191</b>             | <b>6</b>  |

Fuente: Atención al Ciudadano IDPYBA

Desde el 31 de mayo a la fecha se han recibido 198 derechos de petición ciudadanos a través de este medio, de los cuales 6 se encuentran vencidos y fuera de términos de Ley, estos corresponden 3 a la Subdirección de Cultura, 01 de Protección y Adopción, 1 a Fauna Doméstica y 1 a la Subdirección Atención a la Fauna.

NOTA: Es de aclarar que desde el 31 de mayo del año en curso la plataforma del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –Bogotá Te Escucha-, ha presentado inconvenientes para ingresar las peticiones recibidas al sistema.

**2. Derechos de Petición recibidos a través de Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) en el año 2017-2018.**





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
PROCESO GENERAL DE ATENCIÓN  
CIUDADANA

## SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

### EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

#### INFORME DE AUDITORIA

Código: PV01-PRO2-F04

Versión



| Nombre peticionario    | Numero petición | SISTEMA | Dependencia           | Fecha inicio términos | Fecha vencimiento | FECHA VENC |
|------------------------|-----------------|---------|-----------------------|-----------------------|-------------------|------------|
| NATALIA AGUILAR        | 1618152018      | SDQS    | Protección y adopción | 2018-06-28            | 2018-06-28        | 2018-07-19 |
| DANIELA FRANCO JIMENEZ | 1628862018      | SDQS    | Protección y adopción | 2018-06-29            | 2018-06-29        | 2018-07-23 |
| LAURA MENDEZ           | 1650992018      | SDQS    | Fauna Doméstica       | 2018-07-03            | 2018-07-03        | 2018-07-24 |

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones 2017-2018

A la fecha se encuentran 3 derechos de petición vencidos y fuera de términos de Ley.

### 3. Derechos de Petición Canal Presencial

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 16 de julio de 2018 se han recibido 695 derechos de petición radicados de manera presencial, de los cuales se encuentran 4 vencidos y 3 por vencer.



| ÁREA RESPONSABLE                 | NUMERO DE RADICADO | FECHA DE INGRESO | FECHA DE VENCIMIENTO | PETICIONES PENDIENTES POR VENCER |
|----------------------------------|--------------------|------------------|----------------------|----------------------------------|
| FAUNA SILVESTRE                  | 2018ER0001389      | 29/06/2018       | 24/07/2018           | 1                                |
| FAUNA DOMESTICA                  | 2018ER0001391      | 29/06/2018       | 24/07/2018           | 1                                |
| SUBDIRECCION ATENCION A LA FAUNA | 2018ER0001394      | 29/06/2018       | 24/07/2018           | 1                                |
| SUBDIRECCION ATENCION A LA FAUNA | 2018ER0001404      | 29/06/2018       | 24/07/2018           | 1                                |
| SUBDIRECCION ATENCION A LA FAUNA | 2018ER0001415      | 03/07/2018       | 25/07/2018           | 1                                |
| SUBDIRECCION ATENCION A LA FAUNA | 2018ER0001420      | 03/07/2018       | 25/07/2018           | 1                                |
| SUBDIRECCION DE FAUNA            | 2018ER0001425      | 03/07/2018       | 25/07/2018           | 1                                |
| <b>Total general</b>             |                    |                  |                      | <b>7</b>                         |

Fuente: Atención al Ciudadano IDPYBA

### CONCLUSIÓN

1. A la fecha se encuentran 13 peticiones pendientes y fuera de termino de ley.

De acuerdo con la información presentada por el Proceso de Atención al Ciudadano se

|  |  |                |   |
|--|--|----------------|---|
| <br>ALCALDÍA MAYOR<br>DE BOGOTÁ D.C.<br><small>OFICINA GENERAL DE PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN</small> | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>      |                |  |
|  | <b>EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN</b> |                |   |
|  | <b>INFORME DE AUDITORIA</b>              |                |   |
|  | <b>Código: PV01-PRO2-F04</b>             | <b>Versión</b> |   |

recomienda que los procesos misionales tengan un mayor empoderamiento y seguimiento para la oportunidad en las respuestas, así mismo se recomienda capacitación, sin embargo desde Jurídica y Atención al Usuario se han realizado talleres respecto de normatividad para responder Derechos de Petición, las cuales fue programadas y realizadas los días 14 de marzo y 24 de abril de 2018 a las 9:00 a.m. en el auditorio del IDPYBA, de igual manera el 17 de junio de 2018, se presentó el flujograma del procedimiento de Gestión de PQRSD, formatos del procedimiento, generalidades Manual de Atención al Ciudadano y normatividad para dar respuesta a las PQRSD.

Dentro de la normatividad expedida por el IDPYBA están:

1. La Circular 009 del 29 de mayo de 2018, en la cual se dan "Directrices ejercicio Derechos de Petición ante el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA", así mismo se implementan controles para dar respuestas dentro de los términos legales.
2. Manual de Atención al Ciudadano.
3. Procedimiento Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

Se recomienda continuar con la socialización

#### **Requerimiento y cumplimiento normativo por parte del IDPYBA**

**Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.** El plan de anticorrupción y Atención al Ciudadano 2018 se encuentra publicado en la página WEB de la Secretaría Distrital de Ambiente de Bogotá y en la Guía de Trámites, y se realizó el primer seguimiento con corte al mes de abril de 2018.

**Artículo 78 de la Ley 1474 de 2011** - En cumplimiento de este artículo, el IDPYBA realizó la primera rendición de cuentas en el mes de febrero de 2018 y fue presentada en conjunto con el sector Ambiente, que integra las entidades adscritas y descentralizadas del Jardín Botánico, IDIGER, y IDPYBA.

#### **Ley 1712 de 2014**

En cuanto a la Ley 1712 de 2014, el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal presentó su página Web en el mes de julio de 2018, por lo cual se recomienda que todos los procesos publiquen la información y los ítems solicitados por la mencionada ley para dar el cumplimiento a ésta.

Con respecto a los trámites estos deben ser identificados y ser reportados y subidos en el SUI (Sistema de información que se manejan con el Departamento Administrativo de la Función Pública). En lo relacionado con el cobro y costo de copias se recomienda socialización de la resolución.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MUNICIPALIDAD DE BOGOTÁ

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN**

**INFORME DE AUDITORIA**



**Código: PV01-PRO2-F04**

**Versión**



Respecto al seguimiento al plan de mejoramiento presentado con ocasión al informe de PQRS con corte a marzo de 2018, de Control Interno de Gestión, se observa lo siguiente en el cuadro:

| Acción  | Responsable   | Observación   |
|---|---|---|
| Elaborar el Manual de Derechos de Petición del IDPYBA, crear los procedimientos o protocolos.   | Subdirección Corporativa, Jurídica y Atención al Ciudadano<br><br>Circular 009 de 2018 - Directrices ejercicio Derecho de Petición ante el IDPYBA | Se presentó, socializo en la capacitación realizada el 17 de junio de 2018  |
| Involucrar y capacitar a todos los servidores que participan en el proceso de respuestas a Derechos de Petición con el fin de que gestionen la contestación oportuna. | Jurídica  | Se realizaron dos capacitaciones desde el área de jurídica y Atención al Ciudadano sobre derechos de petición en el auditorio del IDPYBA  |
| Establecer un plan de choque, para dar respuesta a los derechos de petición sin respuesta y fuera de término  | Natalia Roncancio   | Se reciben vía email 7 informes de abril y a julio de 2018 por parte de Atención al Ciudadano donde se solicitó por la OCI ampliar el plazo del plan de contingencia pues al 28 de mayo de 2018 se encuentran 25 (0.07 %) sin respuesta fuera de términos de Ley., con corte al 25 de julio de 2018 hay 7 derechos de petición fuera de término. A partir del 20 de abril de 2018 se dio inicio a la radicación de documentos a través del sistema AZDigital. |
| Seguimiento semanal del comportamiento de las respuestas a los derechos de petición   | Natalia Roncancio   |   |

|   |  |                |   |
|---|--|----------------|---|
| <br>ALCALDÍA MAYOR<br>DE BOGOTÁ D.C.<br><small>OFICINA DE CONTROL DE GESTIÓN Y AUDITORÍA</small> | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>      |                |  |
|   | <b>EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN</b> |                |   |
|   | <b>INFORME DE AUDITORIA</b>              |                |   |
|   | <b>Código: PV01-PRO2-F04</b>             | <b>Versión</b> |   |

|   |  |   |
|---|--|---|
| Construcción de matriz de riesgos de PQRS   | Subdirección Corporativa, Jurídica y Atención al Ciudadano | Están en el proceso de identificación, pero no se tiene mapa de riesgos por proceso e institucional   |
| Presentar y publicar la página y subir la documentación solicitada en la Ley 1712 de 2014 | Equipo Directivo   | En el mes de julio se presentó la página web del Instituto, se recomienda publicar la información solicitada por la Ley 1712 de 2014 y normatividad de transparencia de la información. |

Respecto al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, se presenta el siguiente cuadro que muestra el estado de avance de la implementación, teniendo en cuenta que la página Web fue presentada a la Ciudadanía en el mes de julio de 2018.



Se anexa matriz de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.

#### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Por lo descrito en el desarrollo del seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, la Oficina de Control Interno recomienda:

- Continuar con la socialización del Manual de Derechos de Petición del IDPYBA, junto con los procedimientos y protocolos.
- Evaluar el riesgo y establecer los controles que permita la contestación de los



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
INSTITUTO DE SALUD, SEGURIDAD  
Y BIENESTAR ANIMAL

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN**

**INFORME DE AUDITORIA**

**Código: PV01-PRO2-F04**

**Versión**



derechos de petición a los usuarios en el 100% incluyendo las recibidas por correo electrónico, el Sistema de PQR y presenciales, dentro de los términos de ley.



- Continuar con la capacitación a todos los servidores que participan en el proceso de respuestas a Derechos de Petición con el fin de que gestionen la contestación oportuna.
- Verificar los requerimientos de la Ley 1712 de 2014, relacionado con la información que las entidades deben publicar en la página web, en razón a la presentación de la página WEB del IDPYBA.
- Se recomienda establecer un plan de mejoramiento de las acciones a mejorar de este informe, para contestación de derechos de petición.

**AUDITOR**

**CLAUDIA PATRICIA GUERRERO CHAPARRO**

Asesora Control Interno

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA

|  |  |                |   |
|--|--|----------------|---|
| <br>ALCALDÍA MAJOR<br>DE BOGOTÁ D.C.<br>INSTITUTO GENERAL DE PROTECCIÓN<br>Y BIENESTAR ANIMAL | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>      |                |  |
|  | <b>EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN</b> |                |   |
|  | <b>INFORME DE AUDITORIA</b>              |                |   |
|  | <b>Código: PV01-PRO2-F04</b>             | <b>Versión</b> |   |

**INFORME SOBRE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
 SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN Y  
 FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y  
 BIENESTAR ANIMAL A JUNIO DE 2018.**

**INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL  
 IDPYBA**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**JULIO DE 2018**