



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

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

Proceso auditado	Subdirección de Gestión Corporativa
Fecha de realización	Mayo de 2021
Auditor	Claudia Patricia Guerrero Chaparro -Nataly María Ángel Martínez
OBJETIVO DE LA AUDITORIA:	
<p>Verificar el cumplimiento de la normatividad en la prestación de los servicios conforme al 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 continuo.</p>	
ALCANCE DE LA AUDITORIA:	
<p>El alcance está dado por la verificación a las exigencias expresadas en la normatividad legal vigente en lo relacionado a la prestación de servicios contemplada en la Ley 1474 de 2011 “<i>Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública</i>”, Ley 1712 de 2014 “<i>por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones</i>”, y la Ley 1755 de 2015 “<i>Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición</i>”; y los Decretos: 371 de 2010, 019 de 2012, 2641 de 2012, 103 de 2015 y 491 de 2020 entre otros, para la vigencia 2020.</p>	
MUESTRA Y CRITERIOS:	
<p>La muestra tenida en cuenta para este informe es la contemplada en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, relacionada con la aplicación de las normas en la prestación de servicios por parte de funcionarios y contratistas del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, y demás legislación vigente anteriormente citada. Se consideran los criterios definidos en dichas normas y en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” del Departamento Administrativo de la Función Pública.</p>	
METODOLOGIA:	
<p>La metodología para la emisión del informe será la revisión de la información que se encuentra en la página web como resultado de las respuestas a las PQRSD, medición de satisfacción del usuario, Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano y demás información requerida por la Ley 1712 de 2014, y Decreto Reglamentario 103 de 2015. Se solicitará al líder del proceso la información que se requiera y/o explicaciones pertinentes que no se encuentren en la página web del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal.</p>	
DESARROLLO DE LA AUDITORIA	
<p>Control Interno realiza el presente informe atendiendo a lo dispuesto en el artículo 76 del Decreto 1474 de 2011:</p> <p>“ARTÍCULO 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. <i>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.</i></p>	



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

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

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. 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.”

La Subdirección de Gestión Corporativa del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal es la encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen no cuenta con oficina constituida de **Atención al Ciudadano**, sin embargo, existe un grupo de contratistas cuyas actividades se dirigen a la prestación de servicios al ciudadano y son supervisados y liderados por el Subdirector Corporativo.

Este grupo de contratistas se encarga de administrar el aplicativo de las sugerencias, quejas, solicitudes y reclamos; de llevar el control de los términos de acuerdo con lo consagrado por la Ley 1755 de 2015 y de los procedimientos internos. Su objetivo general es brindar la atención oportuna a las partes interesadas del Instituto, mediante la implementación de lineamientos para la atención y servicio de cara al ciudadano, el trámite de PQRSD y las actividades requeridas para la divulgación de la información pública relacionada con la misionalidad del Instituto.

El proceso de atención al ciudadano inicia con la solicitud de orientación y/o la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, efectuada por las partes interesadas 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.

Los canales habilitados por el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal para la atención al ciudadano son:

- ✓ Canal de atención presencial
- ✓ Canal de atención telefónico
- ✓ Canal de atención escrito
- ✓ Canal de atención Virtual: Correo electrónico, página Web y Bogotá Te Escucha- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)

Para la atención presencial a los ciudadanos, el Instituto cuenta con un espacio de espera y unos módulos para la atención de los mismos que son cómodos y adecuados para tal fin.

Respecto a los canales virtuales, adicionalmente al correo electrónico el Instituto ofrece en su página web oficial un link de vínculos de interés denominado Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), (<https://bogota.gov.co/sdqs/crear-peticion>), el cual permite el acceso a un formulario donde el usuario puede ingresar o consultar su PQRSD.



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

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

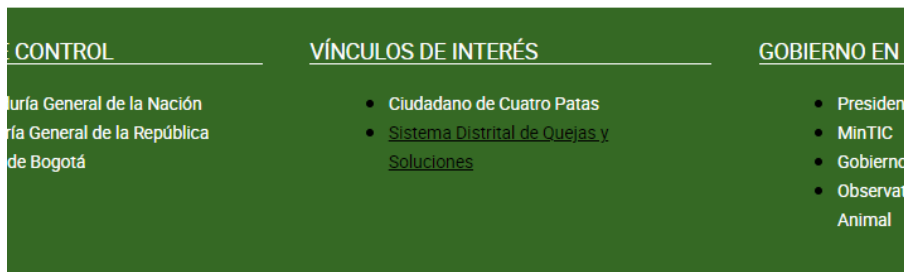
INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

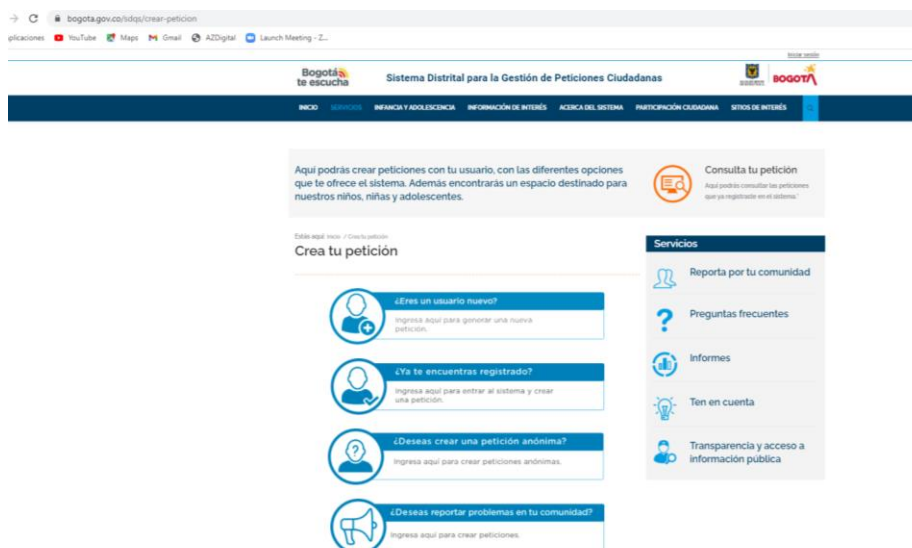


ama

sbog.gov.co
cia sanitaria)



Página web IDPYBA



Formulario del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

Por otra parte, Atención al Ciudadano realiza el seguimiento y control permanente de las PQRSD asignadas a los líderes de los procesos a través del aplicativo AZ Digital, verificando el cumplimiento de los tiempos de respuesta y realizando las alertas de aquellas que se encuentran por vencer, hasta proceder con el cierre de las mismas.

Es importante destacar que en el marco de los hechos que dieron lugar a la Emergencia Económica, Social y Ecológica, esto es, la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social con vigencia hasta el 31 mayo de 2021, se expide el Decreto 491 de 2020 de fecha 28 de marzo de 2020, el cual tiene por objeto que las autoridades cumplan con la finalidad de proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas.

A través del citado decreto se amplió el término para atender las peticiones de la siguiente manera:



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

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

“Artículo 5: Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- (ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción. 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 el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.”

Conforme a esto último, el grupo de Atención al Ciudadano diariamente envía un reporte o seguimiento en formato Excel a los líderes de áreas con la base de datos de los derechos de petición allegados al Instituto clasificados por colores según el término de vencimiento para la respuesta:

Igualmente, realiza informes mensuales que son enviados a los responsables de procesos y publicados en la página web conforme al Decreto Distrital 371 de 2010 y la Circular Conjunta No. 006 de 2017 de la Veeduría Distrital y la Secretaría General. Por medio de dicha normatividad se establecen para las entidades distritales la presentación mensual de un informe que incluya la relación y gestión de las PQRS de cada período.

En el seguimiento realizado por Control Interno se evidenciaron los informes de enero a diciembre de 2020 en el siguiente link:



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

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

<http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>

La Veeduría Distrital en su Informe Análisis de los Requerimientos Ciudadanos en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”, vigencia 2020 de fecha 11 de mayo de 2021 realizó un análisis en el que se evidencia la oportunidad y calidad de los informes de PQRS publicados en la página de la Red Distrital de Quejas y Reclamos por cada una de las entidades. En el mismo manifiesta que el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal publicó los 12 informes con la oportunidad requerida y acorde a los tiempos establecidos en la normatividad vigente.

En cuanto a la calidad de los informes, dicho ente de control observó que de los 12 informes presentados en la vigencia 2020, 9 cumplen con los estándares de calidad requeridos, y en 3 de ellos se cumple, pero con observaciones. Situación que debe ser revisado por el proceso.

Ahora bien, los artículos 73 de la Ley 1474 de 2011, 52 de la Ley 1757 de 2015 (Rendición de Cuentas) y la Ley de Transparencia y del Derecho al Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014), establecen normas y estrategias orientadas a prevenir la corrupción, dichas estrategias contemplarán, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal anualmente realiza el Plan Anticorrupción y Atención al Usuario, el cual es publicado antes del 31 de enero de cada año. Se ha dado cumplimiento al autocontrol por parte del proceso líder; el monitoreo permanente por parte de Planeación, y al seguimiento cuatrimestral de la vigencia de 2020 realizado por Control Interno. La evaluación se encuentra publicada en la página web en el siguiente link:

<http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/transparencia/planeacion/planes/seguimiento-plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-i>

De otra parte, teniendo en cuenta lo anterior y para mejorar la calidad de los servicios a la comunidad, el Instituto publica el portafolio de servicios el cual se encuentran en el link: <http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/#cinta2>



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

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

NUESTROS SERVICIOS



Servicios prestados por el IDPYBA

Con el fin de mejorar la prestación de estos servicios en el marco de la misionalidad del Instituto, se capacita a los servidores y se realizan reuniones periódicas con el fin de mejorar en la contestación de los derechos de petición, quejas y reclamos.

Atención prestada a la ciudadanía

Actualmente se cuenta con el Manual de Atención al Ciudadano en el Instituto, con el Código: **PA01-MN01**, actualizado mediante acta No 080 del día 02 de julio de 2019, en el que se estipulan los derechos y deberes del ciudadano, el cual se encuentra publicado en la página web del Instituto en el enlace: <http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/transparencia/planeacion/planes/manual-atencion-la-ciudadania>

Las metas correspondientes al proceso de Atención al Ciudadano establecidas en el POA de la entidad y su porcentaje de ejecución para la vigencia 2020 se detalla en la siguiente tabla:

No.	Meta Detallada	% Ejecución anual
6.1	Responder y dar trámite en los términos de ley al 100% de requerimientos relacionados con trámites de PQRSD radicados en el Instituto	99,93
6.2	Lograr un 100% de satisfacción de los usuarios frente al trato amable recibido	79,17

Fuente de información: POA 2020 evaluación diciembre 2020 publicado en el link:

<http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/transparencia/planeacion/metas-e-indicadores/poa-2020-evaluaci%C3%B3n-diciembre-2020>

Según lo expuesto en el Informe de Gestión IDPYBA 2020, la Subdirección de Gestión Corporativa durante la vigencia 2020, fortaleció los canales de atención al ciudadano, dando prioridad al canal virtual, teniendo en cuenta la Emergencia Sanitaria, esto con el fin de facilitar la interacción de la ciudadanía con el Instituto. En el mes de junio se habilitó un chat Institucional, a través del cual se recibe un promedio de 14 peticiones diarias, y se orienta al ciudadano de tal manera que pueda solucionar su situación con respecto a bienestar animal.

Adicionalmente, se reestructuró la encuesta de satisfacción con el fin de iniciar el ejercicio de caracterización con datos más precisos de los usuarios que utilizan los servicios del Instituto, en



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

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

donde se miden aspectos como: resolución de inquietudes, suficiencia y calidad de la información recibida, claridad de la información recibida, conocimiento de los asesores, tiempo, presentación personal, amabilidad y buena actitud de servicio, ambiente del lugar de espera, entre otros. Se definió una estrategia de servicio para que internamente se pueda comenzar a trabajar de forma alineada, en busca de mejorar la satisfacción de los usuarios, y se inició su desarrollo a través de una campaña de comunicación basándonos en la filosofía de servicio de “hacer las cosas bien desde un principio” que significa, “hacer lo que es, cuando es y con la calidad prometida a nuestros usuarios”. Por lo anterior, a través del boletín interno y de piezas de comunicación se han generado varias piezas que permitan transmitir el mensaje deseado.

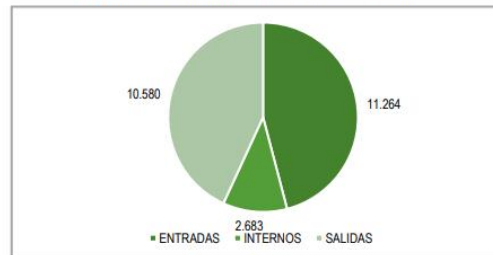
Para conocer la satisfacción de los usuarios el Instituto analiza la respuesta de las encuestas que realizan, consolidando en el indicador de satisfacción del usuario que para la vigencia 2020 fue de 79,17% según lo reportado en el POA.

Gestión de las PQRSD presentadas en el IDPYBA

En el informe de Gestión del Instituto 2020, disponible en la página web del mismo, se presentan los datos de la gestión referente a PQRSD.

Según el mencionado reporte durante la vigencia 2020 se radicaron un total de 24.527 documentos, de los cuales 9.543 corresponden a derechos de petición que fueron allegados en un 99% a través del canal se virtual (a partir del 18 de marzo se declara Emergencia Sanitaria y el canal presencial se deshabilitó); además se realizaron 27.405 asesorías por los diferentes canales de la Entidad.

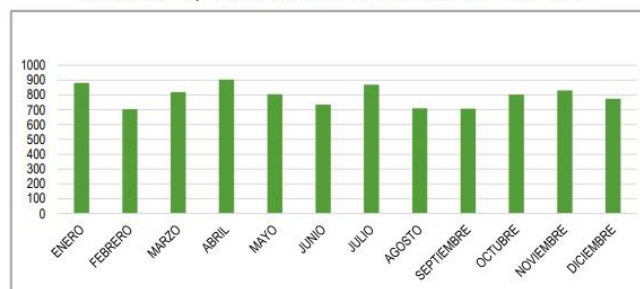
Gráfico 14. Consolidado de radicados de 2020



Fuente: Subdirección de Gestión Corporativa - IDPYBA

Lo anterior, tuvo el siguiente comportamiento durante la vigencia 2020:

Gráfico 15. Comportamiento de la atención al ciudadano durante 2020



Fuente: Base de datos Atención al Ciudadano



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

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

Fuente: Informe de Gestión IDPYBA 2020 disponible en:

<http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/sites/default/files/planeacion/Informe%20Gestio%CC%81n%20IDPYBA%202020.pdf>

Por su parte, según el Informe de seguimiento mensual de derechos de petición del Instituto al cierre de 2020, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 el área de atención al ciudadano recibió un total de 9.511 derechos de petición, de los cuales a dicha fecha se encontraban cerrados 7.970, se trasladaron 759 peticiones a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se realizaron un total de 323 ampliaciones, y se encontraban en trámite 459 PQRSD.

En la siguiente tabla se relacionan los derechos de petición recibidos desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2020, a través de los diferentes canales:

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Total	881	704	808	902	804	743	869	710	708	777	830	775
Cerrados fuera de términos de Ley	227	401	59	11	2	0	2	5	4	18	18	15
Vencidos sin respuesta	14	47	2	3	0	0	0	1	1	0	1	0

Fuente: Información tomada de los informes de PQRSD –página web:

<http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes?page=1>

De lo anterior, se evidencia mejoramiento en el segundo semestre de 2020 respecto a las PQRSD cerradas fuera de los términos de Ley y vencidas, dadas las estrategias de control y seguimiento que se realizaron, sin embargo, es importante que se continúe con el control en la oportunidad, como quiera que el derecho de petición es un derecho fundamental que el Instituto tiene la obligación de controlar y cumplir.

En general, se observa que de los 9.511 derechos de petición radicados durante la vigencia 2020, un total de 762 que representa el 8,01% fueron cerrados por fuera de los términos legales, mientras que 69 (0,73%) se reportaron vencidos sin respuesta. Con lo cual, se recomienda implementar las acciones o seguimiento necesario para el mejoramiento continuo de estos índices.

Participación ciudadana

Desde el desarrollo de las diferentes metas propuestas por el Instituto, se realizaron durante la vigencia 2020, actividades con la participación de la comunidad en donde se desarrollaron estrategias para garantizar la participación de los grupos en la sensibilización, formación y educación en los ámbitos educativo, recreo deportivo, institucional y comunitario como se muestra a continuación.

En desarrollo del proyecto 7519 “Gestión del conocimiento y Cultura Ciudadana para la Proyección y el Bienestar Animal”, se han realizado actividades con la participación de la ciudadanía así:



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

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

Meta 8- Garantizar la participación de 48.500 personas en estrategias de sensibilización, sensibilización, formación y educación en los ámbitos educativo, recreo deportivo, institucional y comunitario.

Meta 9- Vincular 8250 personas a los procesos de participación ciudadana de protección y bienestar animal.

En cuanto al cumplimiento de las metas 8 y 9, se evidencia que ambas se encontraron bajas de ejecución para la vigencia 2020, esto es 55,32% y 21,47% respectivamente según la siguiente tabla reportada en el Informe de Gestión del Instituto:

Tabla 10. Ejecución proyecto 7519 durante la vigencia 2020

CÓDIGO SEGPLAN	DESCRIPCIÓN DE LA META	PROGRAMACIÓN 2020	EJECUCIÓN 2020	% DE CUMPLIMIENTO
5	Diseñar e implementar un sistema de información que de alcance a las necesidades del IDPYBA	1%	0.88%	88,00%
8	Garantizar la participación de 48.500 personas en estrategias de sensibilización, formación y educación en los ámbitos educativo, recreo deportivo, institucional y comunitario.	3.901	2.158	55,32%
9	Vincular 8.250 personas a los procesos de participación ciudadana de protección y bienestar animal	1.239	266	21,47%
10	Desarrollar 50 documentos de investigación y estrategias de difusión de información definidas en el programa de investigación del IDPYBA, promoviendo la participación de 700 personas en semilleros, redes y eventos académicos.	20	9	90,00%

Fuente: Subdirección de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento IDPYBA

Fuente: Informe de Gestión IDPYBA 2020

Publicación de la información en la página web

El artículo 9 de la Ley 1712 de 2014, establece que las entidades deben publicar en la página principal de su sitio web oficial, en una sección particular identificada con el nombre de "Transparencia y acceso a información pública" lo siguiente:



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

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

“a) La descripción de su estructura orgánica, funciones y deberes, la ubicación de sus sedes y áreas, divisiones o departamentos, y sus horas de atención al público;

b) Su presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público para cada año fiscal, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011;

c) Un directorio que incluya el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios y las escalas salariales correspondientes a las categorías de todos los servidores que trabajan en el sujeto obligado, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas.

d) Todas las normas generales y reglamentarias, políticas, lineamientos o manuales, las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos y los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal e indicadores de desempeño;

e) Su respectivo plan de compras anual, así como las contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia en lo relacionado con funcionamiento e inversión, las obras públicas, los bienes adquiridos, arrendados y en caso de los servicios de estudios o investigaciones deberá señalarse el tema específico, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011. En el caso de las personas naturales con contratos de prestación de servicios, deberá publicarse el objeto del contrato, monto de los honorarios y direcciones de correo electrónico, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas;

f) Los plazos de cumplimiento de los contratos;

g) Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.”

El Instituto en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, tiene establecido un espacio para diligenciar cada uno de los informes requeridos y se encuentra en el link: <http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica>

En dicho botón de **Transparencia y Acceso a la Información Pública**, se relacionan y despliegan al dar clic la información requerida en la mencionada ley:

1. Mecanismos de contacto con el sujeto obligado
2. Información de Interés
3. Estructura orgánica y talento humano
4. Normatividad
5. Presupuesto
6. Planeación
7. Control
8. Contratación
9. Trámites y Servicios
10. Instrumentos de gestión de información pública

En cada uno de los 10 numerales está contenida la información que requiere la norma para que la comunidad en general y partes interesadas pueden ingresar a conocer la gestión del Instituto.



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

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

Transparencia y Acceso a la Información Pública

1. Mecanismos de contacto con el sujeto obligado
2. Información de Interés
3. Estructura orgánica y talento humano
4. Normatividad
5. Presupuesto
6. Planeación
7. Control
8. Contratación
9. Trámites y Servicios
10. Instrumentos de gestión de información pública

Fuente: Página web del IDPYBA

De acuerdo con lo reportado en el último Seguimiento al PAAC 2020 por la Oficina de Planeación, la Página web del Instituto se encuentra actualizada con un porcentaje de avance de 94% por el resultado del reporte ITA en el mes de octubre de 2020, esto teniendo en cuenta la información obligatoria, información mínima de procedimientos servicios y funcionamiento, datos abiertos, contratación pública, en atención a la Ley de Transparencia 1712 de 2014 /Decreto 103 de 2015 y Decreto 1081 de 2015/ Decreto 2573 de 2014 y Ley 1150 de 2007 y el artículo 2.2.1.1.1.7.1 del Decreto 1082 de 2015.

Control Interno en el ejercicio del rol de Enfoque hacia la Prevención presentó a la alta dirección mediante correo del 2 de marzo de 2021, y socialización el mismo día de los 4 anexos de la Resolución N°001519 de 24 de agosto de 2020 "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos", en dicha resolución se contemplan los plazos para la implementación de los requisitos exigidos para la organización de la página web de las entidades públicas, así mismo establecen los fines de cumplir con los estándares AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web de forma oportuna de acuerdo con lo establecido en dicha normatividad.

Seguimiento al Plan de Anticorrupción y Atención al Usuario

El Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del IDPYBA aplica para todos los funcionarios y contratistas que realizan actividades dentro de los procesos del Instituto, al igual que a sus partes interesadas, y cuenta con los siguientes componentes:

- 1- Gestión del riesgo de corrupción
- 2- Matriz de riesgos de corrupción
- 3- Racionalización de trámites
- 4- Rendición de cuentas
- 5- Atención al ciudadano
- 6- Transparencia y acceso a la información
- 7- Iniciativas adicionales



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

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

En articulación con la Oficina Asesora de Planeación Control Interno realizó el correspondiente seguimiento al Plan Anticorrupción para los tres cuatrimestres de la vigencia 2020, dicho seguimiento se encuentra publicado en el link:

<http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/transparencia/control/reportes-control-interno>.

En el mismo se evidencia que para la **GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN** se ha venido haciendo autoevaluación, monitoreo y seguimiento a los riesgos de corrupción y de gestión y se cumple con la totalidad de las acciones propuestas de acuerdo con las normas legales vigentes.

Para el **MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN** en el 2020 se cumple con las acciones y controles tendientes a mitigar dichos riesgos, exceptuando la capacitación a los funcionarios del Instituto en el uso y manejo de la plataforma SECOP II, a lo que se recomendó la realización de la misma, y a la actualización de la resolución del comité de contratación para que en sus funciones se incluya la revisión y aprobación de adendas en los procesos contractuales, a lo cual se recomienda la reprogramación oportuna de esta acción.

Es importante señalar, que como quiera que el plan anticorrupción y atención al ciudadano es una herramienta que nos permite controlar riesgos y el cumplimiento de actividades establecidas en los objetivos estratégicos, en las metas y proyectos, basados en un cronograma de cumplimiento establecido por los procesos, siendo esto dinámico no estático, el líder del proceso puede, en su autocontrol permanente, establecer, por los elementos externos o internos, modificación de las acciones o de los plazos señalados, antes de la fecha prevista para finalizar la acción, las cuales deben ser objeto de aprobación por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

En cuanto a la **RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES** en 2020 se da cumplimiento a las actividades programadas a excepción del seguimiento frente a los resultados de la racionalización de trámites y la realización de un documento con la evaluación de las OPAs del Instituto para la toma de decisiones, ante lo cual se recomienda la reprogramación oportuna de estas acciones.

Por su parte, se recomienda que este componente del plan sea alimentado en la plataforma del SUIT, con el fin de poder realizar el seguimiento por parte de Control Interno en la misma, para el cumplimiento de la política de racionalización de trámites.

Respecto a la **RENDICIÓN DE CUENTAS** se expide el Informe de Rendición de Cuentas 2020 en el mes enero de 2021, a la fecha se cumplió el 100% este componente dando cumplimiento al manual.

Se recomienda actualización del manual de rendición de cuentas conforme al Manual Único de Rendición de Cuentas con enfoque basado en Derechos Humanos emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, Decreto 230 de 2021, las disposiciones expedidas por la Alcaldía Mayor de Bogotá como la Directiva 05 de 2020; Circular 104 de 2020 Protocolo para la Rendición de Cuentas permanente e integral en las entidades del Distrito Capital, Circular 003 de 2021 Veeduría Distrital Orientaciones técnicas y metodológicas del proceso de rendición de cuentas de la Administración Distrital vigencia 2020, entre otras.

En cuanto a los componentes de **ATENCIÓN AL CIUDADANO** se cumplió al 100% con las actividades programadas.



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

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

Por su parte, para el subcomponente referido a la elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información en **TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN** se observa el cumplimiento de las actividades programas exceptuando las siguientes que no fueron ejecutadas, con lo cual se recomienda su reprogramación:

- Actualizar el procedimiento de administración y actualización de la página para que permita fortalecer los responsables y tiempos de publicación y de actualización en la página web.
- Socializar el procedimiento de administración y actualización de la página a todos los servidores y contratistas.
- Actualizar el índice de Información clasificada y reservada, el esquema de publicación y el registro de activos de información.
- Consultar con la ciudadanía el Esquema de Publicación de Información.

Por último, para las **INICIATIVAS ADICIONALES**, en 2020 se logró cumplir con el 100% de actividades, excepto:

- Presentar los resultados de análisis con el resultado de las evaluaciones de la sensibilización para toma de decisiones en el Comité de Gestión y Desempeño.
- Continuar con el trámite del registro único para elementos de publicidad exterior visual en el Distrito Capital – RUEPEV, para el aviso del edificio administrativo.
- Adecuaciones del ciclo parqueadero de la Unidad de Cuidado Animal.

Para las cuales Control Interno recomendó su reprogramación oportuna.

Seguimiento al Plan de Mejoramiento 2020 al proceso de Atención al Ciudadano

A continuación, se presenta el seguimiento al Plan de Mejoramiento realizado por Control Interno para la vigencia 2020, en el cual se señala que se ha mejorado por las acciones y los controles establecidos para la mitigación de los riesgos, con lo cual se recomienda continuar realizando las actividades establecidas en el mencionado Plan.

Oportunidad de Mejora /hallazgo	Riesgo Identificado	Acción a implementar	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Seguimiento Control Interno - Diciembre
Plan de contingencia para responder los vencidos		Responder en plazo de 3 días máximo los derechos de petición que se encuentran vencidos.	13-mar	17-mar	Líderes de procesos	De acuerdo con los informes publicados en la página web por el Proceso de Atención al Ciudadano se evidencia que los controles han sido efectivos al mejorar la oportunidad de respuesta. Se recomienda continuar aplicando los controles.



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

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

Manejo de la plataforma AZ Digital	Demora	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 a través del Sistema. Revisar la capacidad de mejorar la plataforma con ETB. Revisar con la Secretaría de Ambiente la implementación de forest.	Marzo	abril	Tecnología Cristian Ángulo	Continuar con las capacitaciones en el manejo del aplicativo, en las guías y procedimientos, en servicio al ciudadano, y la calidad en la contestación de las PQRSD.
Alta cantidad de PQRSD recibidas en la Entidad	Incumplimiento	Mejorar la calidad y oportunidad de las respuestas para evitar reclamos ciudadanos	Permanente		Líderes de procesos	Continuar mejorando la calidad y oportunidad en las respuestas de las PQRSD recibidas, dado que el índice de satisfacción del usuario se encuentra baja.
Realizar traslados en tiempos de Ley	Incumplimiento	Realiza traslados en máximo 5 día hábiles	Permanente		Responsable de traslados en la Subdirección de Atención a la Fauna	Continuar capacitando a los responsables de las contestaciones en los procedimientos haciendo énfasis en los tiempos de respuestas dependiendo de la clase de PQRSD y entidad que lo solicita
Capacitación en los temas de los programas misionales.	Mala asignación de las PQRSD	Capacitación Subdirección de Atención a la Fauna Subdirección de Gestión del Conocimiento y Cultura Ciudadana	Marzo 19 de 2020	SAF	SAF y Atención al Ciudadano	Se recomienda continuar las capacitaciones periódicas a todos los procesos
Desconocimiento y falta de implementación del procedimiento de PQRSD	Incumplimiento	Revisión del Procedimiento. Capacitación del procedimiento	Marzo	Marzo	Responsable Atención al Ciudadano	Se recomienda continuar las capacitaciones periódicas, en el procedimiento y Manual de Atención al Ciudadano



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

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

Desconocimiento y falta de implementación del Manual de Atención al Ciudadano	Incumplimiento	Capacitación del Manual de Atención al Ciudadano	Marzo	Marzo	Responsable Atención al Ciudadano	Se recomienda continuar las capacitaciones periódicas, en el procedimiento y manual de Atención al Ciudadano
Seguimiento a las PQRSD	Incumplimiento	Se entregan seguimientos diarios a las áreas, con el fin de alertar de manera preventiva a las áreas y dar respuestas oportunas en términos de Ley.	Permanente		Responsable Atención al Ciudadano	Se ha mejorado por las acciones y los controles establecidos, se recomienda continuar realizando las actividades propuestas
Dar respuesta de fondo a los derechos de petición competencia de Escuadrón Anticrueldad	Incremento de reclamos e insatisfacción ciudadana	Digitalizar los resultados de las visitas en tiempo real y dar respuesta de fondo a las peticiones ciudadanas en términos de Ley		20-mar	Comité Directivo.	Realizar seguimiento a las contestaciones con el fin de verificar si se está contestando de fondo con la calidad y dentro de los términos normativos y hacer seguimiento a estos requisitos.
Capacitación en normatividad para responder derechos de petición	Incremento de reclamos e insatisfacción ciudadana	Mejorar la oportunidad en las respuestas a los derechos de petición.	abril		Oficina Asesora Jurídica	Continuar con las capacitaciones periódicas y realizar seguimiento a las contestaciones con el fin de verificar si se está contestando de fondo, con la calidad y dentro de los términos normativos

Fuente: Seguimiento Plan de Mejoramiento PQRSD 2020. Disponible en:

<http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/transparencia/control/planes-mejoramiento/seguiamiento-plan-mejoramiento-pqrs-2020-0>

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- Con base al Informe de la Veeduría Distrital Análisis de los Requerimientos Ciudadanos en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha” por medio del cual se evaluaron los informes de PQRS presentados durante la vigencia 2020 y en el que se señaló que de los 12 informes oportunamente cargados en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, 9 de ellos cumplen con la totalidad de los estándares de calidad y 3 cumplen pero con observaciones, se recomienda solicitar dichas salvedades e implementar las acciones necesarias para la mejora continua de dichos reportes.



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

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

- El Informe de Gestión IDPYBA presenta que se allegaron al Instituto 9.543 derechos de petición durante la vigencia 2020, mientras que en el Informe de Seguimiento mensual de derechos de petición del Instituto a diciembre de 2020 se reportaron 9.511, por lo que se recomienda la revisión de dichas cifras.
- Con respecto al indicador de satisfacción al usuario se recomienda, analizar la causa de insatisfacción y generar estrategias en el Plan de Mejoramiento orientadas a mejorar la ejecución de la meta establecida en el Plan Operativo Anual. Así mismo, se recomienda continuar mejorando la calidad y oportunidad en las respuestas de las PQRSD recibidas a los fines de elevar el índice de satisfacción del usuario que reciben atención por parte de los funcionarios o contratistas del IDPYBA.
- Se recomienda continuar con el seguimiento permanente del aplicativo AZ Digital, la identificación y seguimiento de los riesgos, y la aplicación del procedimiento para la contestación de PQRSD. Lo anterior, a los fines de mejorar en el cumplimiento de la meta de responder y dar trámite en los términos de ley al 100% de las PQRSD y disminuir el porcentaje de derechos de petición vencidos y sin respuesta o cerrados fuera de los términos legales, los cuales representaron el 0,73% y 8,01% respectivamente en la vigencia 2020.
- Continuar con el control de los derechos de petición en la oportunidad, como quiera que el derecho de petición es un derecho fundamental, por ello el Instituto tiene la obligación de controlar y cumplir con los términos establecidos en la normatividad.
- Se evidencia que las metas 8 y 9 enmarcadas en el proyecto 7519 “Gestión del conocimiento y Cultura Ciudadana para la Proyección y el Bienestar Animal” al cierre de 2020 reportaron una baja ejecución, por lo que se recomienda que en la siguiente vigencia se revisen permanente dichas metas con el fin de ajustar y cumplir con lo programado.
- Se recomienda realizar el seguimiento periódico a cada uno de los ítems requeridos en la Ley y en la Guía para el Cumplimiento de Transparencia Activa de la Ley 1712 de 2014, de la Procuraduría con el fin de evidenciar el cumplimiento de los ítems y actualizar de forma permanente la información. Así mismo, se recomienda la revisión y aplicación de la Resolución N°001519 de 24 de agosto de 2020 en los tiempos previstos por dicha legislación.
- Se recomienda que, como quiera que el plan anticorrupción y atención al ciudadano es una herramienta que nos permite controlar riesgos y el cumplimiento de actividades establecidas en los objetivos estratégicos, en las metas y proyectos, basados en un cronograma de cumplimiento establecido por los procesos, siendo esto dinámico no estático, el líder del proceso puede, en su autocontrol permanente, establecer, por los elementos externos o internos, modificación de las acciones o de los plazos señalados, antes de la fecha prevista para finalizar la acción, las cuales deben ser objeto de aprobación por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Se recomienda realizar el monitoreo periódico al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, con el fin de realizar las acciones programas en las fechas establecidas, así mismo reprogramar oportunamente las que se encuentran con baja ejecución.



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

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

- Control Interno en el Seguimiento al Plan de Mejoramiento verificó los informes e indicadores de PQRSD, observando que ha mejorado dado los controles y seguimientos realizados en el proceso, por lo que se recomienda continuar los seguimientos permanentes a los riesgos y acciones establecidas en el plan de mejoramiento. Igualmente, se recomienda continuar con las capacitaciones en el manejo del aplicativo, en las guías y procedimientos, en servicio al ciudadano, y la calidad en la contestación de las PQRSD.
- se recomienda que la racionalización de trámites componente del plan anticorrupción y atención al ciudadano sea alimentado en la plataforma del SUIT, con el fin de poder realizar el seguimiento por parte de Control Interno en la misma, para el cumplimiento de la política de racionalización de trámites.
- Se recomienda actualización del manual de rendición de cuentas conforme al Manual Único de Rendición de Cuentas con enfoque basado en Derechos Humanos emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, Decreto 230 de 2021, las disposiciones expedidas por la Alcaldía Mayor de Bogotá como la Directiva 05 de 2020; Circular 104 de 2020 Protocolo para la Rendición de Cuentas permanente e integral en las entidades del Distrito Capital, Circular 003 de 2021 Veeduría Distrital Orientaciones técnicas y metodológicas del proceso de rendición de cuentas de la Administración Distrital vigencia 2020, entre otras.

AUDITORES

CLAUDIA PATRICIA GUERRERO CHAPARRO
Asesor de Control Interno

NATALY MARÍA ANGEL MARTÍNEZ
Contratista-Control Interno