



| | | |
|---|---|--|
|  | CONTROL INTERNO | Versión: 1 |
| | INFORME DE PQRSD 1er SEMESTRE 2021 | Fecha de Aprobación: 2 de junio de 2021 |

INFORME SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE NORMAS DE PRESENTACIÓN ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011

INSTITUTO DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL DE CUNDINAMARCA - IPYBAC

CONTROL INTERNO

JULIO 2021

| | | |
|---|---|--|
|  | CONTROL INTERNO | Versión: 1 |
| | INFORME DE PQRSD 1er SEMESTRE 2021 | Fecha de Aprobación: 2 de junio de 2021 |

Objetivo del Informe:

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.

Alcance del Informe:

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 “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”, y la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición”; y los Decretos: 371 de 2010, 019 de 2012, 2641 de 2012, 103 de 2015 y 491 de 2020 entre otros, para la vigencia 2021.

Muestra y criterios:

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 DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL DE CUNDINAMARCA - IPYBAC, 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.


Metodología:

La metodología para la emisión del informe será la revisión de la información que se encuentra en la matriz desarrollada para la documentación de las solicitudes de la entidad que se dan 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 DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL DE CUNDINAMARCA - IPYBAC.

Desarrollo:

Control Interno realiza el presente informe atendiendo a lo dispuesto en el artículo 76 del Decreto 1474 de 2011:

“ARTÍCULO 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas,

| | | |
|--|---|--|
|  IPYBAC <small>INSTITUTO DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL DE CUNDINAMARCA</small> | CONTROL INTERNO | Versión: 1 |
| | INFORME DE PQRSD 1er SEMESTRE 2021 | Fecha de Aprobación: 2 de junio de 2021 |

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. 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 Subgerencia de Bienestar Animal del INSTITUTO DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL DE CUNDINAMARCA – IPYBAC, es la encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, se evidencia que en el momento de la ejecución del informe la entidad apenas tiene constituida la planta de personal esto debido al poco tiempo de creación de la misma, en ese orden de ideas, se encuentra en etapa de planeación para la construcción del proceso de atención al ciudadano, por lo tanto, la subgerente se encarga de administrar las sugerencias, quejas, solicitudes y reclamos; así como de llevar el control de los términos de acuerdo con lo consagrado por la Ley 1755 de 2015 y de los procedimientos internos.

De acuerdo a la información suministrada en la Subgerencia de Bienestar Animal se ha buscado responder todos los requerimientos de sus grupos de valor, toda vez que es esta quien tiene el control del correo electrónico, debido a la característica de las solicitudes quejas y reclamos recibidas hasta el momento, estas son dirigidas básicamente al área técnica y de atención medico veterinaria así como el apoyo económico para disponer de diferentes infraestructuras, jornadas de estilización y demás.

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 DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL DE CUNDINAMARCA – IPYBAC, para la atención al ciudadano son:

✓ **Canal de atención Virtual: Correo electrónico,**

| | | |
|--|---|--|
|  IPYBAC <small>INSTITUTO DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL DE CUNDINAMARCA</small> | CONTROL INTERNO | Versión: 1 |
| | INFORME DE PQRSD 1er SEMESTRE 2021 | Fecha de Aprobación: 2 de junio de 2021 |

Para la atención presencial a los ciudadanos, el Instituto no cuenta con un espacio de espera ni módulos para la atención. Respecto a los canales virtuales, se cuenta con el correo electrónico y adicionalmente se cuenta con un espacio oficial en la página web de la gobernación, se recomienda ir generando averiguaciones para la construcción de la página web oficial con MinTic sin ningún costo, se recomienda activar lo más pronto posible más canales de comunicación para mejorar la relación estado ciudadano en la medida que la capacidad de la entidad lo permita.

Gestión de las PQRSD presentadas en el IPYBAC (CORTE FEB 2021 – JUN 2021)

Por otra parte, Atención al Ciudadano realiza el seguimiento y control permanente de las PQRSD asignadas a los líderes de los procesos a través de la plataforma Excel por medio de un desarrollo de Control interno que busca mitigar el riesgo en la respuesta oportuna a estas solicitudes.


Esta matriz de manera automática está 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 estas.

| INSTITUTO DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL DE CUNDINAMARCA – IPYBAC | | | | | | | | | | | | |
|---|-------------------|-------------------|----------------------------|---|-------|--------------------------------|--------------------------------|-------------------|---------------------|--------------------|-----------------|-------|
| ÁREA FUNCIONAL | | | | | | | | | | | | |
| MATRIZ DE CONTROL DE PQRSD | | | | | | | | | | | | |
| TIPO DE SOLICITUD | TIPO DE RESPUESTA | REGIÓN | DEFINICIÓN | OBJETIVO | PLAZA | ÁREA RESPONSABLE | RESPONSABLE | FECHA VENCIMIENTO | ESTADO DE RESPUESTA | FECHA DE RESPUESTA | FECHA DE CIERRE | VALOR |
| PQRSD | SI | AMBA BUENOS AIRES | QUEJAS POR MAL TRATAMIENTO | INICIATIVAS PARA EL BIENESTAR DE LOS ANIMALES | 1 | CONTROL INTERNO | ESTRATON | 11 Jun 21 | Alerta | 11 Jun 21 | 11 Jun 21 | 0 |
| PQRSD | SI | IPYBAC | QUEJAS POR MAL TRATAMIENTO | INICIATIVAS PARA EL BIENESTAR DE LOS ANIMALES | 2 | DEFENSIÓN DE DERECHOS ANIMALES | DEFENSIÓN DE DERECHOS ANIMALES | 13 Jun 21 | Atendido | 13 Jun 21 | 13 Jun 21 | 0 |
| PQRSD | SI | IPYBAC | QUEJAS POR MAL TRATAMIENTO | INICIATIVAS PARA EL BIENESTAR DE LOS ANIMALES | 3 | DEFENSIÓN DE DERECHOS ANIMALES | DEFENSIÓN DE DERECHOS ANIMALES | 22 Jun 21 | Atendido | 22 Jun 21 | 18 Oct 21 | 0 |
| PQRSD | SI | IPYBAC | QUEJAS POR MAL TRATAMIENTO | INICIATIVAS PARA EL BIENESTAR DE LOS ANIMALES | 4 | DEFENSIÓN DE DERECHOS ANIMALES | DEFENSIÓN DE DERECHOS ANIMALES | 22 Jun 21 | Atendido | 22 Jun 21 | 18 Oct 21 | 0 |
| PQRSD | SI | IPYBAC | QUEJAS POR MAL TRATAMIENTO | INICIATIVAS PARA EL BIENESTAR DE LOS ANIMALES | 5 | DEFENSIÓN DE DERECHOS ANIMALES | DEFENSIÓN DE DERECHOS ANIMALES | 22 Jun 21 | Atendido | 22 Jun 21 | 18 Oct 21 | 0 |
| PQRSD | SI | IPYBAC | QUEJAS POR MAL TRATAMIENTO | INICIATIVAS PARA EL BIENESTAR DE LOS ANIMALES | 6 | DEFENSIÓN DE DERECHOS ANIMALES | DEFENSIÓN DE DERECHOS ANIMALES | 22 Jun 21 | Atendido | 22 Jun 21 | 18 Oct 21 | 0 |
| PQRSD | SI | IPYBAC | QUEJAS POR MAL TRATAMIENTO | INICIATIVAS PARA EL BIENESTAR DE LOS ANIMALES | 7 | DEFENSIÓN DE DERECHOS ANIMALES | DEFENSIÓN DE DERECHOS ANIMALES | 22 Jun 21 | Atendido | 22 Jun 21 | 18 Oct 21 | 0 |
| PQRSD | SI | IPYBAC | QUEJAS POR MAL TRATAMIENTO | INICIATIVAS PARA EL BIENESTAR DE LOS ANIMALES | 8 | DEFENSIÓN DE DERECHOS ANIMALES | DEFENSIÓN DE DERECHOS ANIMALES | 22 Jun 21 | Atendido | 22 Jun 21 | 18 Oct 21 | 0 |

Fuente: Matriz de PQRSD IPYBAC

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:

“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

| | | |
|--|---|--|
|  IPYBAC <small>INSTITUTO DE PROFESIONES AVANZANDO JUNTOS EN COMERCIALIZACIÓN</small> | CONTROL INTERNO | Versión: 1 |
| | INFORME DE PQRSD 1er SEMESTRE 2021 | Fecha de Aprobación: 2 de junio de 2021 |

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.”

Sin embargo, la entidad continuó laborando con los tiempos de normal cumplimiento para usar esta norma en casos extremos tener esta norma como soporte, pero buscando siempre el cumplimiento en la respuesta oportuna.

La matriz presentada genera alertas 3 días antes de la fecha proyectada para que el funcionario a cargo de esta tenga una forma de controlar la respuesta, se recomienda mantener la formulación en este tipo de herramientas para mantener los controles automáticos que mitiguen los riesgos en la manipulación humana. A continuación, se presenta una tabla con la consolidación de las PQRSD de acuerdo con el parámetro.

| AREA RESPONSABLE | Cuenta de No. RADICADO |
|--|------------------------|
| SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA | 3 |
| ALERTA | 0 |
| RESPONDIDO | 3 |
| SUBGERENCIA DE BIENESTAR ANIMAL | 140 |
| ALERTA | 4 |
| EN PROCESO | 6 |
| RESPONDIDO | 130 |
| Total General | 143 |


Fuente: Formulación Formato PQRSD Control Interno.

De acuerdo con la información presentada, se pueden ver diferencias frente a lo parametrizado, toda vez que se presenta un total de 10 PQRSD PENDIENTES POR RESPONDER Y EN PROCESO DE RESPUESTA lo cual permite al responsable conocer cuales radicados se encuentran dentro de términos.

Se busca con la parametrización es eliminar el control humano y desarrollar un control automático de tipo preventivo que genere alertas en la respuesta oportuna de PQRSD de aquellas que están próximas a vencer.

Teniendo en cuenta la información presentada se tomará como base para el análisis la columna llamada OBSERVACIONES que presenta un análisis frente a cada PQRSD por parte de la subgerencia y en la que se observa lo siguiente:

| AREA RESPONSABLE | CANTIDAD |
|-------------------------|-----------|
| NO SE HA DADO RESPUESTA | 10 |
| Total, general | 10 |

| | | |
|---|---|--|
|  IPYBAC <small>INSTITUTO DE PROFESIONES ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES</small> | CONTROL INTERNO | Versión: 1 |
| | INFORME DE PQRSD 1er SEMESTRE 2021 | Fecha de Aprobación: 2 de junio de 2021 |

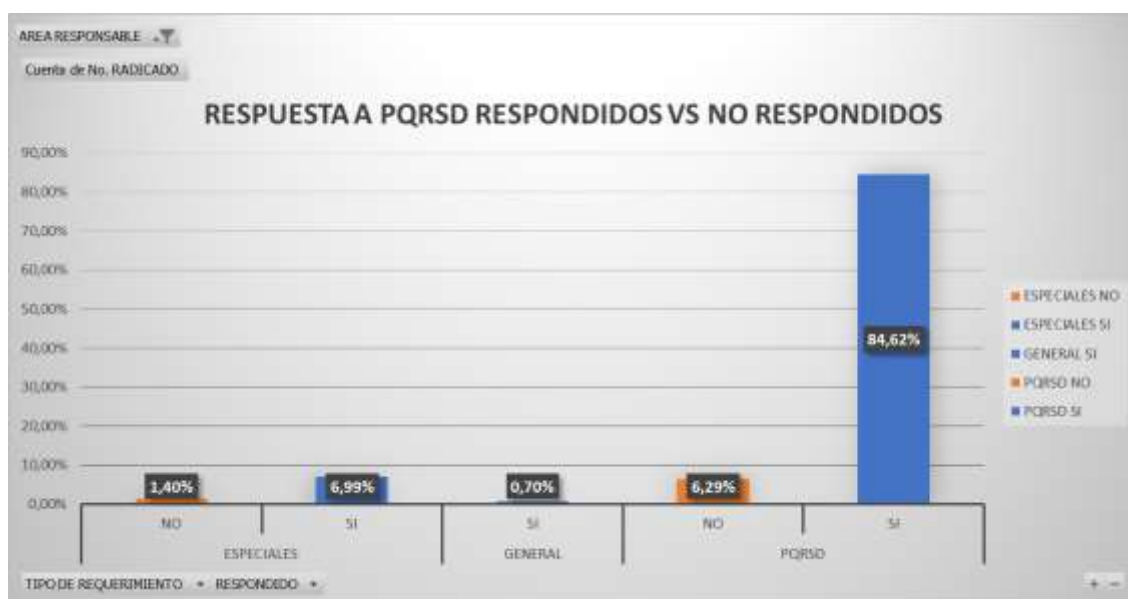
Como se puede observar 10 PQRSD se encuentran en proceso de respuesta y según el análisis 4 de ellas se encuentran sin responder y por fuera de términos, 6 de ellas en proceso pero con fechas próximas a vencer , con lo cual desde control interno se genera la alerta frente a este incumplimiento y a la posible materialización de riesgos en la gestión del proceso de servicio al ciudadano ,así mismo, hacia la materialización de posibles silencios administrativos positivos que pueden llegar a afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Ahora bien, durante el primer semestre de la vigencia 2021 se radicaron un total de 143 PQRSD, donde el 1.40% de las solicitudes a requerimientos especiales con urgencia de respuesta de 3 días sin embargo se evidencia que, Radicados, 000112 y 000048, no se han respondido por ende se genera la alerta frente a estas solicitudes.


Por otra parte, el 91 % de las solicitudes son PQRSD con respuesta de 30 días hábiles. De los cuales el 6.29% a la fecha del informe NO se ha respondido por lo cual se genera la alerta nuevamente frente al tema.

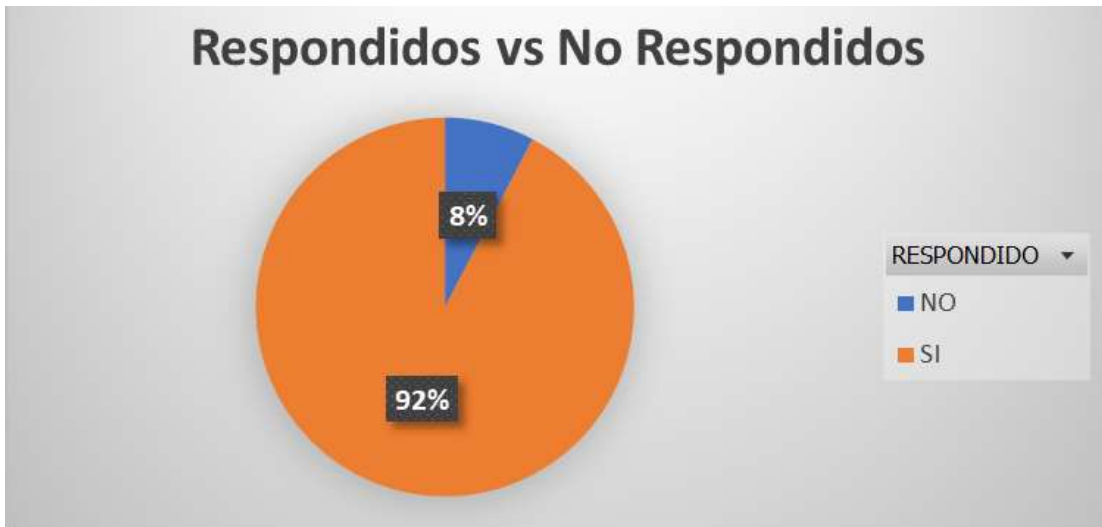
Finalmente se observa una Consulta, la cual representa el 0.70% de las PQRSD que ingresaron a la entidad la cual se ha respondido.

| AREA RESPONSABLE | CANTIDAD |
|-----------------------|----------------|
| ESPECIALES | 8,39% |
| PQRSD | 90,91% |
| CONSULTAS | 0,70% |
| Total, general | 100,00% |

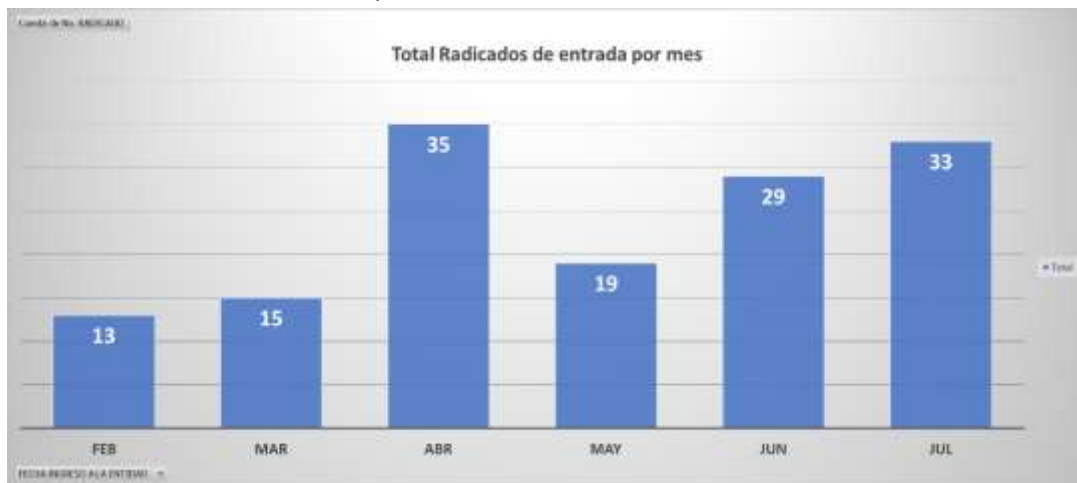


Teniendo en cuenta lo anterior y haciendo una sumatoria frente a los porcentajes definitivos se concluye que no se ha dado respuesta al 7.69% de las PQRSD de la Entidad por lo tanto se genera una alerta desde Control Interno.

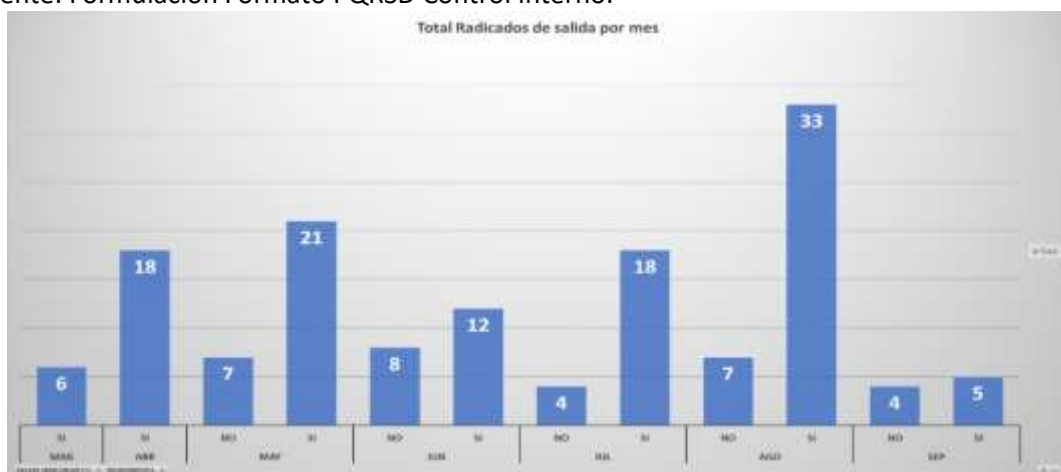
| | | |
|---|---|--|
|  IPYBAC <small>INSTITUTO DE PROFESIONES AVANCE HOY, JUNTOS POR COMERCIO BUENO</small> | CONTROL INTERNO | Versión: 1 |
| | INFORME DE PQRSD 1er SEMESTRE 2021 | Fecha de Aprobación: 2 de junio de 2021 |



Fuente: Formulación Formato PQRSD Control Interno.




Fuente: Formulación Formato PQRSD Control Interno.



Fuente: Formulación Formato PQRSD Control Interno.

De lo anterior, se evidencian oportunidades de mejora y recomendaciones importantes para el primer semestre del año en curso con 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

| | | |
|---|---|--|
|  | CONTROL INTERNO | Versión: 1 |
| | INFORME DE PQRSD 1er SEMESTRE 2021 | Fecha de Aprobación: 2 de junio de 2021 |

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 143 radicados durante la vigencia 2021, un total de 8% están pendientes por responder y próximos a quedar cerrados por fuera de los términos legales. Con lo cual, se recomienda implementar las acciones o seguimiento necesario para el mejoramiento continuo de estos índices.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- Se recomienda continuar con el seguimiento permanente de la Matriz Excel, se capacite al personal encargado del diligenciamiento de esta 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 en la vigencia 2021.
- Continuar con el control de las PQRSD, ya 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.
- Establecer mecanismos de participación ciudadana y canales virtuales de atención al usuario.
- Establecer un enlace de quejas y reclamos para dar respuesta a las necesidades y dar cumplimiento a la norma art 76 de la ley 1474 2011.

JUAN SEBASTIAN JUNCA CASTRO

Contratista-Control Interno