

	CONTROL INTERNO	Versión: 1
	INFORME DE PQRSD 2do SEMESTRE 2021	Fecha de Aprobación: 2 de junio de 2021

**INSTITUTO DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL DE
CUNDINAMARCA - IPYBAC**

CONTROL INTERNO

DICIEMBRE 2021

	CONTROL INTERNO	Versión: 1
	INFORME DE PQRSD 2do 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 para el segundo semestre del año en curso.

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 en su segundo semestre.

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:

	CONTROL INTERNO	Versión: 1
	INFORME DE PQRSD 2do SEMESTRE 2021	Fecha de Aprobación: 2 de junio de 2021

“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, 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

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

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,**

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 JUN 2021 – DIC 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.

No.	No. RADICADO	FECHA INGRESO A LA ENTIDAD	FECHA DE INGRESO AL AREA RESPONSABLE	TIPO DE REQUERIMIENTO	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRIGIDO A	REMITIDO POR	ASUNTO	FOLIOS	AREA RESPONSABLE	UNIDAD RESPONSABLE	FECHA VENCIMIENTO	
1	202101400	10/2/2021	11/2/2021	PQRSD	30	IPYBAC	GISELLE HUERTA - JULIO CESAR PIEDRA	SOLICITUD DE REUNIÓN CON MOVIMIENTO ANIMALISTA DEL DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA	2	SUBGERENCIA DE BIENESTAR ANIMAL	SUBGERENCIA DE BIENESTAR ANIMAL	29-mar-21	reclamo
2	1001274847	9/2/2021	11/2/2021	PQRSD	30	IPYBAC	JULIAN RODRIGUEZ - YESSON HERNANDEZ	SOLICITUD APOYO CONSTRUCCION CBA - CHIBLAS DE TENENCIA RESPONSIBLE Y ESTERILIZACIONES NEROCÓN	1	SUBGERENCIA DE BIENESTAR ANIMAL	SUBGERENCIA DE BIENESTAR ANIMAL	29-mar-21	reclamo
3	2021015366	10/2/2021	11/2/2021	PQRSD	30	IPYBAC	SONIA ARODRO	SOLICITUD CAMPAÑA DE ESTERILIZACIONES GUAYABETA	1	SUBGERENCIA DE BIENESTAR ANIMAL	SUBGERENCIA DE BIENESTAR ANIMAL	29-mar-21	reclamo
4	2021013997	5/2/2021	12/2/2021	PQRSD	30	IPYBAC	ANDREA DEL PILAR FORERO RIVERA	QUEJA POR ALBERGUE CANINO BARRIO MAGDALENA GRANBOT	4	SUBGERENCIA DE BIENESTAR ANIMAL	SUBGERENCIA DE BIENESTAR ANIMAL	30-mar-21	queja
5	000001	11/2/2021	15/2/2021	PQRSD	30	IPYBAC	DIANA MARCELA QUINTERO	SOLICITUD APOYO PROGRAMAS DE BIENESTAR ANIMAL VILLAPINZÓN	2	SUBGERENCIA DE BIENESTAR ANIMAL	SUBGERENCIA DE BIENESTAR ANIMAL	31-mar-21	verificación
6	2021018691	16/2/2021	16/2/2021	PQRSD	30	IPYBAC	WILKINSON FLORIDO ALVARES	SOLICITUD APOYO KIT QUIRURGICO PARA ESTERILIZACIONES YACOPÍ	2	SUBGERENCIA DE BIENESTAR ANIMAL	SUBGERENCIA DE BIENESTAR ANIMAL	05-abr-21	queja
7	2021015366	11/2/2021	16/2/2021	PQRSD	30	IPYBAC	CAMILLO ANDRES CIFUENTES CASTAÑEDA	SOLICITUD JORNADAS DE ESTERILIZACIÓN FELINA Y CANINA TOPAPÍ	1	SUBGERENCIA DE BIENESTAR ANIMAL	SUBGERENCIA DE BIENESTAR ANIMAL	05-abr-21	queja
8	000002	21/2/2021	22/2/2021	PQRSD	30	IPYBAC	MAGDALENA GUARÍN	SOLICITUD ATENCIÓN PRESENTE MALTRATO GATOS FERALES CONJUNTO RESERVA DEL HOLINO CAJICA	7	SUBGERENCIA DE BIENESTAR ANIMAL	SUBGERENCIA DE BIENESTAR ANIMAL	12-abr-21	reclamo
9	2021018680	16/2/2021	24/2/2021	PQRSD	30	IPYBAC	GONZALO GONZALEZ - JESUS SALGADO	SOLICITUD CAMPAÑA DE ESTERILIZACIONES SAN FRANCISCO	1	SUBGERENCIA DE BIENESTAR ANIMAL	SUBGERENCIA DE BIENESTAR ANIMAL	14-abr-21	queja
10	MG-SI-011-2021	24/2/2021	24/2/2021	PQRSD	30	IPYBAC	JUAN PABLO SANCHEZ NORALES	SOLICITUD CAMPAÑA DE ESTERILIZACIONES DE CANINOS Y FELINOS GUTIERREZ	1	SUBGERENCIA DE BIENESTAR ANIMAL	SUBGERENCIA DE BIENESTAR ANIMAL	14-abr-21	queja
11	AM-128-2021	24/2/2021	24/2/2021	PQRSD	30	IPYBAC	MONICA ROMERO	SOLICITUD DE APOYO PARA LA CONSTRUCCION DE CBA GACHETA	1	SUBGERENCIA DE BIENESTAR ANIMAL	SUBGERENCIA DE BIENESTAR ANIMAL	14-abr-21	queja

Fuente: Matriz de PQRSD IPYBAC Segundo Semestre.

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

	CONTROL INTERNO	Versión: 1
	INFORME DE PQRSD 2do SEMESTRE 2021	Fecha de Aprobación: 2 de junio de 2021

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 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.

Para el segundo semestre del año, la matriz presentada es adoptada por el dueño del proceso evidenciando excelentes resultados en la misma, es importante reiterar que la herramienta 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	MENSAJE	CANTIDAD
DESPACHO	RESPONDIDO	1
GERENCIA GENERAL	EN PROCESO	2
	RESPONDIDO	1
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	RESPONDIDO	8
SUBGERENCIA BIENESTAR ANIMAL	RESPONDIDO	1
SUBGERENCIA DE BIENESTAR ANIMAL	ALERTA	23
	EN PROCESO	24

	CONTROL INTERNO	Versión: 1
	INFORME DE PQRSD 2do SEMESTRE 2021	Fecha de Aprobación: 2 de junio de 2021

RESPONDIDO	247
Total general	307

Fuente: Formulación Formato PQRSD Control Interno.

De acuerdo con la información presentada, se puede concluir la importancia que tiene para IPYBAC la respuesta oportuna a las PQRSD de la entidad para satisfacer las necesidades de sus grupos de valor.

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.

Sin embargo, algunos datos presentan alerta por parte de la herramienta según el parámetro establecido, al validar la información se evidencia números de radicado de salida lo que indica que si se respondieron dentro de términos por lo tanto se genera la recomendación de actualizar la matriz si es el caso. (Revisar archivo anexo al documento)

Teniendo en cuenta la información presentada el dueño del proceso a diferencia del semestre anterior entiende el funcionamiento de la matriz y la columna Observaciones se volvió complementaria al trabajo desarrollado y a los parámetros definidos por lo tanto se resalta el trabajo desarrollado para el entendimiento de la herramienta de ayuda en el seguimiento a la respuesta oportuna de las PQRSD del instituto.

Con base en la información del archivo anexo a este documento desde control interno se genera la alerta frente a la respuesta oportuna de las PQRSD que están por vencerse 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 de la entidad.

Ahora bien, durante el segundo semestre de la vigencia 2021 se radicaron un total de 164 PQRSD, para un total de 307 radicados para esta vigencia y de acuerdo a la información presentada el parámetro de alerta corresponde al 7.49% información que deberá ser corroborada por el área responsable y por la persona encargada del diligenciamiento ya que esto corresponde a un control de tipo operativo o de primera línea de defensa.

Finalmente se observa como a partir de la información presentada y a la grafica que se presenta a continuación se puede observar como el instituto tiene ese enfoque de respuesta a esas necesidades de sus grupos de valor y por lo tanto se cumple un ejercicio de rendición de cuentas con la respuesta oportuna a las PQRSD de la entidad que tienen el 94.46% del peso porcentual de los tipos de requerimientos que ingresan a la entidad.

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



Se resalta el trabajo desarrollado por parte de la entidad para el segundo semestre del año ya que de acuerdo a la información presentada se están cerrando las brechas en los procedimientos de respuesta, en la adopción de la herramienta y en el cumplimiento de la misionalidad de la entidad atendiendo a sus grupos de valor.



Fuente: Formulación Formato PQRSD Control Interno.

De lo anterior, se evidencia que para el mes de agosto fue donde más se generó sobrecarga en las consultas que ingresaron a la entidad por lo tanto se recomienda generar un plan de contingencia para el mes de agosto de la vigencia 2022 como resultado del análisis de la gráfica presentada sin embargo nuevamente se resalta el trabajo desarrollado por la entidad en dar respuesta oportuna a las necesidades de su comunidad.

	CONTROL INTERNO	Versión: 1
	INFORME DE PQRSD 2do SEMESTRE 2021	Fecha de Aprobación: 2 de junio de 2021

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- Se resalta el trabajo desarrollado por el responsable del proceso en la respuesta oportuna a las PQRSD de la entidad.
- Se recomienda revisar el anexo para validar que si se respondieron las solicitudes que tienen alerta.
- 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 así mismo, para la siguiente vigencia se espera el continuo diligenciamiento de la matriz con los buenos resultados evidenciados.
- 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.


MARGARITA RAMIREZ ARENAS
 Gerente IPYBAC