



IPYBAC

INSTITUTO DE PROTECCIÓN Y
BIENESTAR ANIMAL DE CUNDINAMARCA



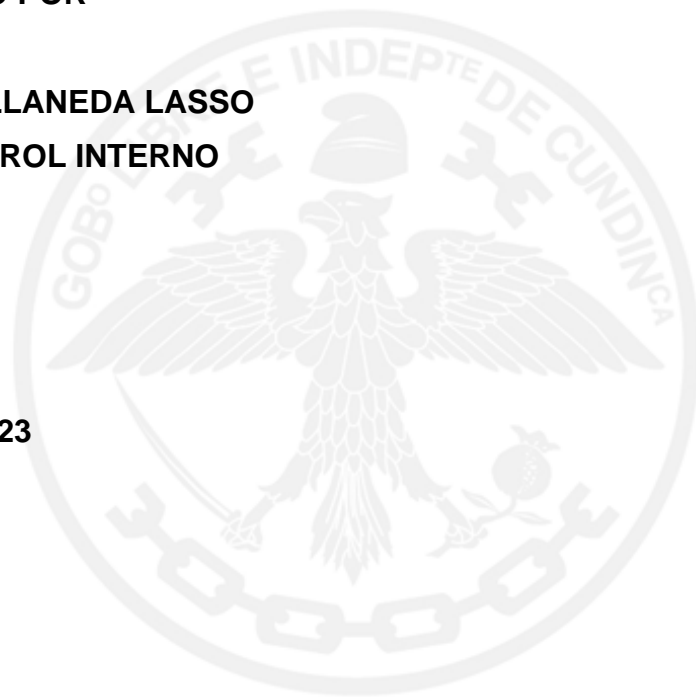
**INFORME DE PQRS
1ER SEMESTRE VIGENCIA 2023**

**RESPONSABLE
SUBGERENCIA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS**

ELABORADO POR

**MONICA LORENA AVELLANEDA LASSO
CONTRATISTA CONTROL INTERNO**

JULIO 2023





INTRODUCCION

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “En toda entidad Pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver quejas, sugerencias, reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”, el Instituto de Protección y Bienestar de Cundinamarca - IPYBAC, realiza el proceso de atención al ciudadano por medio de los correos institucionales en donde se atiende las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes recibidas y tramitadas por las diferentes áreas de la Entidad.

Control interno en cabeza de la Subgerencia de Asuntos Administrativos presenta el respectivo informe correspondiente al primer semestre de la vigencia 2023 y las recomendaciones que se identifican en pro de mejorar el proceso.

OBJETIVO DEL INFORME

Presentar el primer informe semestral de la vigencia 2023 de todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias realizadas por la ciudadanía ante el Instituto de Protección y Bienestar Animal de Cundinamarca – IPYBAC.

Objetivos específicos:

- Realizar y presentar las estadísticas de las PQRSD recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2023
- Presentar análisis de las PQRSD en cuanto a cantidad de requerimientos presentados por mes, municipios y tipo de requerimientos.
- Realizar las recomendaciones pertinentes con el fin de mejorar el proceso de atención al ciudadano.

ALCANCE DEL INFORME

Este informe comprende las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la comunidad Cundinamarqués ante el Instituto de Protección y Bienestar Animal de Cundinamarca – IPYBAC en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2022 al 30 de junio de 2023.





DEFINICIONES

- ✓ **PETICIÓN:** Derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta solución de las mismas.
- ✓ **QUEJA:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción de la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta (las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación).
- ✓ **RECLAMO:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).
- ✓ **SUGERENCIA:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del instituto de Protección y Bienestar Animal de Cundinamarca – IPYBAC.
- ✓ **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.
- ✓ **FELICITACION:** Es la manifestación de agradecimiento o satisfacción que hace un usuario por los servicios ofrecidos por la entidad

MARCO LEGAL

NORMATIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Ley 1755 de 2015	"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta



	resolución completa y de fondo sobre la misma”. “(…) Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción (…)”.
Ley 1474 de 2011, artículo 76	Oficina de quejas, sugerencias y reclamos.
Ley 2207 de mayo de 2022	“Por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020”, por el cual busca modificar el decreto proferido durante las declaratorias de estado de emergencia económica, social y ecológica por causa de la pandemia de COVID 19.
Numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002	“Deber de todo servidor público dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.”.

METODOLOGÍA UTILIZADA

El presente informe es elaborado con base en la matriz realizada por la funcionaria a cargo del trámite de PQRSD del Instituto, la cual diligencia toda la información (Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y denuncias) y demás información requerida por la ley 1712 de 2014, y decreto reglamentario 103 de 2015, las cuales son recibidas por medio de los correos institucionales: proteccionybienestaranimal@cundinamarca.gov.co.

DESARROLLO DEL INFORME

La contratista de Control interno en cabeza de la Subgerencia de Asuntos Administrativos realiza el presente informe atendiendo lo dispuesto en el Decreto 1474 de 2011 en su artículo 76: *“ARTICULO 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 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 todos los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en la 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 Asuntos Administrativos por medio de la funcionaria a cargo del trámite de PQRSD del Instituto de Protección y Bienestar Animal de Cundinamarca – IPYBAC, realiza la recepción y trámite correspondiente para resolver las peticiones, quejas y reclamos que formule la ciudadanía.

Se evidencia al momento de la presentación del informe que se cuenta con una matriz de diligenciamiento de información como herramienta de control en el proceso. A la fecha se encuentra diseñado y en proceso de aprobación el procedimiento de Atención al ciudadano.

Las peticiones, quejas y reclamos que presenta la ciudadanía ante el Instituto corresponde en su mayoría al área de la Subgerencia de Bienestar animal y sus líneas de acción, por lo cual se busca responder cada una de las PQRSD atendiendo los diferentes grupos de valor de manera eficiente.

Canal de atención virtual: Correo electrónico

El Instituto de Protección y Bienestar Animal de Cundinamarca- IPYBAC, cuenta con un (1) correo electrónico y adicionalmente se cuenta con un espacio oficial (micrositio) de la página de la Gobernación de Cundinamarca donde se dispone información de interés para la ciudadanía. En el momento se encuentra en proceso de finalización la página Web de la Entidad, donde se establecerá el link del módulo de atención al usuario que direccionará el proceso de recepción de PQRSD.

RESULTADO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN



A continuación, se muestra la información obtenida de la matriz de registro de las Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias recibidas por la ciudadanía en el primer semestre del año 2023.

- Recepción de PQRSD por municipio

MUNICIPIO	No. DE REQUERIMIENTOS
AGUA DE DIOS	3
ALBAN	2
ANAPOIMA	1
ANOLAIMA	4
APULO	4
ARBELÁEZ	3
BELTRÁN	1
BITUIMA	1
BOGOTÁ	40
BOJACÁ	13
CACHIPAY	3
CAJICÁ	14
CAPARRAPÍ	2
CÁQUEZA	8
CARMEN DE CARUPA	4
CHAGUANÍ	1
CHÍA	13
CHIPAQUE	3
CHOACHÍ	2
CHOCONTÁ	1
COGUA	1
COTA	3
EL COLEGIO	3
EL PEÑÓN	1
EL ROSAL	5
FACATATIVÁ	12
FOMEQUE	1
FUNZA	11
FÚQUENE	2





IPYBAC

INSTITUTO DE PROTECCIÓN Y
BIENESTAR ANIMAL DE CUNDINAMARCA



FUSAGASUGÁ	11
GACHALÁ	1
GACHANCIPÁ	3
GACHETA	3
GAMA	2
GIRARDOT	6
GRANADA	2
GUACHETÁ	1
GUADUAS	1
GUATAQUI	1
GUATAVITA	2
GUAYABAL DE SÍQUIMA	3
GUTIÉRREZ	1
JERUSALÉN	2
JUNÍN	2
LA CALERA	14
LA MESA	6
LA PALMA	2
LA VEGA	4
LENGUAZAQUE	1
MACHETA	2
MADRID	24
MANTA	2
MEDINA	2
MOSQUERA	6
NEMOCÓN	3
NILO	2
NO REPORTA	17
NOCAIMA	2
OTRO DEPARTAMENTO	2
PACHO	7
PANDI	1
PASCA	3
PUERTO SALGAR	2
QUIPILE	1
RICAURTE	1





IPYBAC

INSTITUTO DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL DE CUNDINAMARCA



S. ANTONIO DEL TEQ	7
SAN BERNARDO	3
SAN FRANCISCO	6
SAN JUAN RIOSECO	1
SASAIMA	2
SESQUILÉ	3
SIBATÉ	13
SILVANIA	3
SIMIJACA	1
SOACHA	110
SOPÓ	2
SUBACHOQUE	5
SUSA	3
SUTATAUSA	2
TABIO	4
TAUSA	1
TENJO	13
TIBACUY	4
TOCAIMA	3
TOCANCIPÁ	13
TOPAIPÍ	1
UBAQUE	1
UBATÉ	2
UNE	3
VENECIA	1
VIANÍ	3
VILLAPINZÓN	2
VILLETA	5
VIOTÁ	1
ZIPACÓN	6
ZIPAQUIRÁ	23
Total general	554

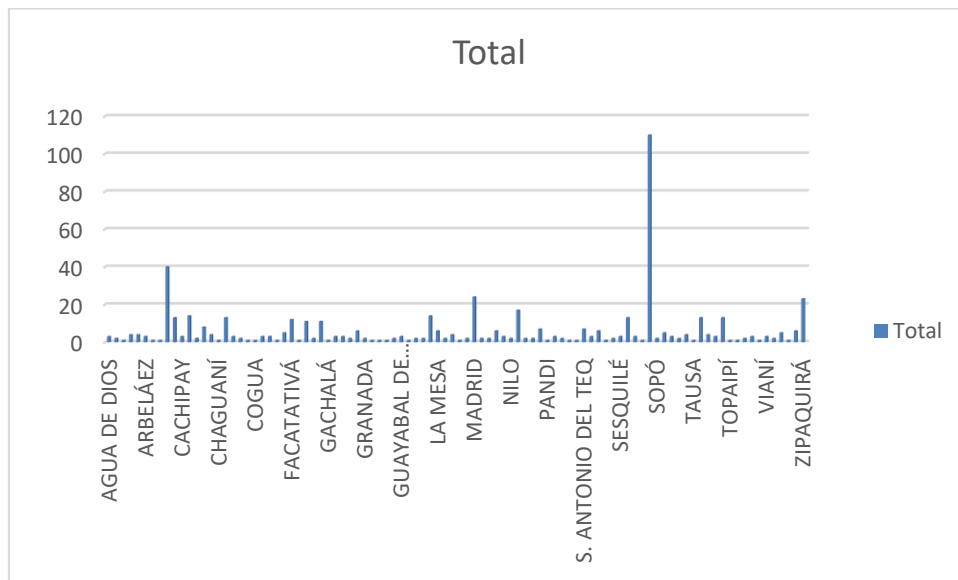
Del cuadro anterior encontramos que en el primer semestre de la vigencia 2023, se recepcionaron en total 554 PQRSD de todo el territorio Cundinamarqués, encontrando que 17 de ellas no registra municipio en razón a que la información





suministrada por el peticionario en varios casos no es completa dificultando el proceso de notificación de la respuesta, por lo que se recomienda dentro de la parametrización del link de atención al usuario de la página Web, establecer esta pregunta como campo de diligenciamiento obligatorio.

- Recepción de PQRSD por mes del primer semestre de la vigencia 2023



- Recepción de PQRSD promedio días de duración del trámite

MES	Promedio de DIAS DE DURACIÓN DEL TRAMITE
ENERO	12
FEBRERO	14
MARZO	10
ABRIL	9.5
MAYO	12
JUNIO	7.2

En promedio se puede evidenciar que el Instituto cumple con los tiempos establecidos dentro de la Ley 1755 de 2015. Sin embargo 14 PQRSD presentan estado de ALERTA dentro de la matriz de registro según el parámetro establecido,



al verificar la información se encuentra que las PQRSD si presentaron respuesta oportuna por lo que se solicita actualizar la matriz si es el caso.

Recomendaciones presentadas por el área de Control Interno

- Se destaca el trabajo realizado por el Instituto y el responsable del proceso ya que a la fecha se viene realizando un proceso eficiente en la atención al ciudadano.
- Realizar cambios en la matriz de registro de las PQRSD donde se identifique de manera clara si corresponde a Petición, Queja, Reclamo, Solicitud o Denuncia ya que en el momento todos los registros se ubican como: consultas, especiales, información y PQRSD. Asi mismo, insertar la columna de "Municipio" ya que al momento no se cuenta con este registro.
- Realizar e implementar el procedimiento de atención al ciudadano.
- Diseñar estrategias de control para prevenir la extemporaneidad en las respuestas hasta no tener un sistema de registro.

MONICA LORENA AVELLANEDA LASSO
Contratista Control interno

Elaboró: Mónica Lorena Avellaneda Lasso – Contratista Control Interno
Revisó: Gustavo Adolfo Castillo - Subgerente de Asuntos Administrativos

