



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
ALDIBENEFICIO
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	Evaluación a los procedimientos ejecutados por Línea 123
Fecha de realización	Marzo, abril y mayo de 2026
Auditor	Damián Camilo Vargas Vargas - María Teresa Sánchez López - Mateo Soler Barbón
OBJETIVO DE LA AUDITORIA:	
Auditar el cumplimiento del Sistema de Control Interno verificando la calidad, atención, reporte y asignación de las llamadas recibidas a través de la Línea 123, relacionadas a presuntos casos de maltrato animal y urgencias veterinarias gestionadas por el Instituto de Protección y Bienestar Animal.	
ALCANCE DE LA AUDITORIA:	
<p>Corresponde a la revisión, validación y monitoreo en la aplicación del procedimiento “Atención, asignación y reporte de llamadas de posibles casos de maltrato y/o urgencias veterinarias”. Se realiza seguimiento a la recepción y tipificación de los casos reportados por la ciudadanía por medio de la Línea 123 de los posibles casos de maltrato animal y /o Urgencias veterinarias, de acuerdo con la clasificación establecida por el personal de Instituto. Se revisará la documentación producto del procedimiento correspondiente a los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre del 2025. La presente auditoría se realizará en los meses de marzo, abril y mayo de 2026.</p>	
MUESTRA Y CRITERIOS:	
<p>Para realizar esta auditoría, se tomará una muestra de bases de datos, producto de las llamadas en las que se reportan casos de presunto maltrato animal y/o urgencias veterinarias para su atención, realizadas en el último cuatrimestre de 2025.</p> <p>Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, los criterios que se considerarán para la ejecución de la auditoría son los siguientes: el Procedimiento PM05-PR11 y sus formatos asociados; el Procedimiento de atención a los casos de maltrato y/o crueldad animal en el Distrito Capital (PM05-PR08); el Procedimiento de atención de urgencias veterinarias a caninos y felinos sin propietario (PM01-PR03)</p> <p>Adicionalmente, se considera el siguiente marco normativo como criterio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Ley 84 de 1989, por la cual se expide el Estatuto Nacional de Protección de los Animales en Colombia, que establece normas para prevenir el sufrimiento y dolor animal, prohibiendo la crueldad, las mutilaciones y el maltrato, así como condiciones mínimas de bienestar, la cual fue modificada por la Ley 1774 de 2016, que reconoce a los animales como seres sintientes y establece sanciones penales y multas • La Ley 2054 de 2020, que modifica el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana (Ley 1801 de 2016), enfocándose en la protección y bienestar de los animales domésticos y estableciendo la creación de Centros de Bienestar Animal • El Decreto 503 de 2003, mediante el cual se adopta el Plan Maestro de Equipamientos de Seguridad Ciudadana, Defensa y Justicia para Bogotá D.C.; el Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias – Número Único 123, implementado mediante el Decreto 451 de 2005, que reglamenta el Sistema del Número Único de Seguridad y Emergencias (NUSE 123) para el Distrito Capital • El Decreto 510 de 2019, por el cual se reglamenta el Sistema Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo (C4); el Decreto Distrital 069 de 2026, mediante el cual se establece 	



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
ADMINISTRACIÓN
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 Espacio Público Libre de Explotación Económica de Animales y Maltrato Animal en Bogotá D.C.

- La Ley 1581 de 2012, que establece el marco general de protección de datos personales en Colombia, garantizando el derecho de las personas a conocer, actualizar y rectificar su información en bases de datos, exigiendo autorización previa y expresa para su tratamiento, siendo aplicable a entidades públicas y privadas y vigilada por la Superintendencia de Industria y Comercio y demás autoridades competentes. (PA04-PL02 Política de tratamientos personales)

METODOLOGIA:

Se verificará la aplicación de los lineamientos establecidos en el Procedimiento “Atención, asignación y reporte de llamadas de posibles casos de maltrato y/o urgencias veterinarias código: **PM05-PR11**, y su atención efectiva a través de los Procedimientos: atención a los casos de maltrato animal y/o crueldad animal en el distrito Capital código: **PM05-PR08**, y atención de urgencias veterinarias a caninos y felinos sin propietario código: **PM01-PR03**. De igual forma, se corroborará la aplicación del Instructivo para atención de llamadas telefónicas casos de posible maltrato y/o urgencias veterinarias código: **PM05-PR11-IN01**, Instructivo para la identificación de casos de maltrato y urgencias veterinarias del distrito código: **PM05-PR11-IN02**. A continuación, se presenta metodología desglosada para la ejecución de la auditoría:

1. Una entrevista estructurada general con la persona que coordina el procedimiento.
2. Una entrevista específica a la persona que coordina para conocer cómo se aplican los instructivos PM05-PR11-IN01 y PM05-PR11-IN02.
3. Dos entrevistas estructuradas a los bachilleres que ejecutan el procedimiento.
4. Inspección de bases de datos, y trazabilidad de atención de los casos recibidos por la línea 123 a través del uso de la Herramienta Google Colab y Python.
5. Prueba de recorrido a partir de llamadas de verificación.
6. Validación de riesgos y sus respectivos controles.

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

En el presente apartado se describen los resultados obtenidos durante la ejecución de la auditoría interna al procedimiento “Atención, asignación y reporte de llamadas de posibles casos de maltrato y/o urgencias veterinarias”, a partir de la aplicación de las técnicas de auditoría definidas en la fase de planeación. El desarrollo incluyó entrevistas estructuradas al personal responsable del proceso, revisión documental, pruebas de recorrido, seguimiento de llamadas, inspección y análisis de bases de datos, así como la verificación de la aplicación de los lineamientos procedimentales y normativos vigentes. Los resultados se presentan de manera secuencial, con el fin de evidenciar las desviaciones, riesgos y oportunidades de mejora identificadas durante el ejercicio de auditoría.

1. **Revisión general del procedimiento “Atención, asignación y reporte de llamadas de posibles casos de maltrato y/o urgencias veterinarias”**

Teniendo en cuenta la metodología establecida para la auditoría, el día ocho de abril de 2026 se realizó una entrevista estructurada a la coordinadora del proceso. Esta tenía como objetivo, hacer una prueba de recorrido para comparar como se ejecuta el procedimiento en la cotidianidad, con lo establecido en



la documentación oficial del IDPYBA. A continuación, se dan a conocer los resultados de la entrevista subdivididos por apartado del procedimiento

1.1. Responsabilidades generales

1.1.1. Profesional Universitario

- a. ¿De acuerdo con el numeral 3 de responsabilidades generales, los casos enviados al SDQS tiene un sistema de trazabilidad, de ser así que formato se está manejando para el reporte mensual?

La coordinadora del procedimiento respondió que al SDQS se envían solo los casos de maltrato. Estos casos, se remiten a través de un documento escrito para la creación del caso en Bogotá Te Escucha.

Posteriormente, el asesor de control interno preguntó si la coordinadora era Profesional Universitaria o contratista, afirmando que ella era contratista y la persona que coordina el procedimiento siempre ha sido contratista.

Adicionalmente, aclara que la versión actual del procedimiento no refleja la realidad de este. Menciona que los reportes semanales que se enuncian en esta sección (responsabilidades generales del profesional universitario) no se están llevando a cabo debido a que el procedimiento de urgencias reporta quincenal o mensualmente.

1.1.2 Bachiller CAD

- b. ¿Quién es el bachiller Centro Automatizado de Despacho (CAD)?

Son operadores de la línea, bachilleres. Actualmente el procedimiento cuenta con 13 bachilleres con turnos rotativos, 2 que desarrollan sus funciones en el C4¹ y 6 que realizan llamadas en la sede administrativa del Instituto. Todos los bachilleres están capacitados para desarrollar las actividades en el C4.

- c. ¿Dónde reciben las llamadas los bachilleres del procedimiento?

Al entrar a la sede administrativa se encuentran en el cubículo de al frente al pasar el torniquete.

- d. ¿Cómo se priorizan los casos enviados desde el CAD para realizar la respectiva atención?

Los casos se filtran a través de los bachilleres CAD, ellos remiten la clasificación para que la coordinadora los priorice y los traslade a Urgencias Veterinarias. En los casos de maltrato, son los bachilleres IDPYBA quienes realizan la priorización. Posteriormente, la coordinadora es responsable de transferir las peticiones a los programas asociados del instituto (Urgencias veterinarias, brigadas médicas).

- e. ¿La priorización de los casos provenientes de redes sociales se desarrolla?

Inicia con el reporte del caso por parte de la alta dirección o comunicaciones a través de un grupo de WhatsApp, se verifica a través del SIPYBA² si el caso ya había sido reportado. De no haber sido

¹ Centro de Capacidades para la Ciberseguridad de Colombia (C4)

² Sistema de Información Misional



reportado, se indaga con el equipo de Escuadrón Anticrueldad para confirmar la generación de un nuevo caso.

1.2 Lineamientos o Políticas de Operación

- f. ¿Cómo se maneja la operación tanto en el CAD como en la Unidad de Cuidado Animal de acuerdo con las políticas de operación del procedimiento?

Frente a esta pregunta, la coordinadora menciona que la descripción de la operación el procedimiento no coincide con la realidad, por ejemplo: no hay uniformes para los bachilleres, los bachilleres del CAD ya no tienen celular, los turnos no inician a las 6:30 am, etc.

- g. ¿Existe un protocolo de respaldo para los bachilleres que desempeñan sus funciones en el CAD y en el IDPYBA, en caso de la eventualidad de estación abandonada?

Los bachilleres avisan por WhatsApp a la coordinadora, y la coordinadora reporta a la subdirectora la ausencia de estos por medio de un correo electrónico. Si alguien se ausenta, la coordinadora asigna un reemplazo para mantener la continuidad del servicio, especialmente en el CAD.

- h. ¿La planilla de finalización del turno de los bachilleres se sigue implementando?

La planilla no se usa, se usa un pantallazo de una matriz de Excel de resumen diario de los casos.

- i. ¿La información que se recibe es confidencial?, si es cierto teniendo en cuenta la Ley 1581 de 2012 usted y su equipo conoce el marco general de dicha ley? ¿Ha recibido capacitación en manejo de datos personales? ¿En algún momento se le solicita consentimiento al ciudadano para el manejo de este tipo de información

Al llamar a la ciudadanía de regreso, para verificar la información del caso, se está solicitando la autorización del tratamiento de datos personales.

- j. ¿Sabe dónde se encuentra la normatividad asociada del procedimiento?

La coordinadora afirma que, no sabe dónde se encuentra la normatividad pero que fue capacitada al recibir el cargo.

1.3. Flujograma del procedimiento

- k. ¿Cómo se hace la entrega de información desde el CAD hasta el bachiller del IDPYBA?

Entre la llamada por el 123, el operador C4 recibe la información y la pasa al sistema Premier One, posteriormente el bachiller CAD, pasa la información del caso al SIPYBA. Después, el bachiller IDPYBA realiza las llamadas a la ciudadanía para verificar la información.

- l. ¿Cómo se determina si el caso es competencia del IDPYBA o no?

Un primer filtro es preguntar si el animal tiene tenedor responsable o no. No obstante, el hecho de que el animal tenga cuidador no significa que el caso no pueda ser atendido por el Instituto. Adicionalmente,



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
ALTERNATIVAS
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

esta verificación permite dirigir apropiadamente el caso a los programas del IDPYBA asociados a la línea 123.

Esta verificación se realiza para cada caso y sus soportes reposan en el sistema SIPYBA. Al momento de transferir a urgencias las evidencias de este traspaso quedan en la aplicación WhatsApp.

m. ¿Cómo se corrobora por parte del IDPYBA que el animal tiene dueño?

Se pregunta, se indaga acerca de identificación, posteriormente se tramita. Labor de vecindario (publicar el animal en redes). Para tramitar urgencias se pide un párrafo declarando que la persona transfiere el animal al instituto.

n. ¿Cómo se determina qué el caso es una urgencia?

Se utiliza el instructivo destinado para ello PM05-PR11-IN02.

o. ¿Cómo se verifica la información reportada por la ciudadanía?

Se verifica a través de las evidencias audiovisuales enviadas por la ciudadanía a la línea de WhatsApp del instituto dispuesta para este fin. Los soportes de esta verificación permanecen en el SIPYBA, la verificación se realiza para cada caso y el objetivo de esta es asegurarse de que el caso sea transferido correctamente a los programas del instituto.

Si se presenta alguna desviación en la verificación, se corrige la información en el SIPYBA y no se utiliza ningún instructivo para esta acción.

p. ¿Cómo se comunica el caso a la móvil? ¿Estos pasos se están implementando?

Ya no se hace, se realiza comunicación con los líderes de los programas de urgencias veterinarios, brigadas o maltrato.

q. ¿Existe criterio de selección para la atención que da la unidad móvil? ¿Cual?

Ya no se hace.

r. Para los casos de maltrato ¿Cómo se solicita el acompañamiento de la policía?

Se hace a través del sistema Premier One, estos solo se solicitan cuando el líder del Escuadrón Anticrueldad requiere que el acompañamiento se radique desde el C4.

s. ¿Se generan informes de los casos recibidos? De ser positiva la respuesta ¿qué formato tienen estos informes?

Sí, en formato Excel.

t. ¿Se realizan estudios estadísticos de las solicitudes de la ciudadanía? De ser positiva la respuesta ¿Cuáles estudios estadísticos se realizan y en dónde se encuentran?

No, la Subdirección de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento es la que realiza los estudios.



- u. ¿En la clasificación de tipos de urgencias del instructivo PM05-PR11-IN02 cuales son las que se deben reportar a la Policía nacional y por qué? ¿Cuál es el proceso de envío de la información a la institución anteriormente mencionada?

La coordinadora solo tramita acompañamiento de Policía para casos de maltratos en los que el animal tiene tenedor, o casos de urgencias en donde el tenedor no quiere brindarle atención médica al animal.

- v. Teniendo en cuenta el caso “Cosmo”, ¿cuáles han sido las acciones correctivas que se han implementado durante su gestión en relación con la identificación del tipo de Urgencia su nivel de complejidad?

1. “La gestión de casos en los cuales no se tienen buenas evidencias o no se está seguro de que la persona que reporta no sea el tutor, se tramita en caso y se envía para que los equipos de reacción inmediata (BAR y SOS) los atiendan y den el concepto de si es un animal con tutor o si está o no en urgencia vital.”
2. “Se solicita a la persona que en la medida de lo posible publique una imagen del animal, que desea que reciba atención, en redes sociales, sobre todo en grupos de animales perdidos o del barrio para confirmar de alguna forma que no es de la persona que reporta. Además, se envía un párrafo aclaratorio de la custodia del animal, para que la persona que entrega el animal lo diligencie con sus datos y lo envíe.”

Finalmente, se indagó acerca del uso de los instructivos asociados al procedimiento PM05-PR11-IN01 “Instructivo para la atención de llamadas telefónicas casos de posible maltrato animal y/o urgencias veterinarias” e “Instructivo para la identificación de casos de maltrato y urgencias veterinarias del distrito” PM05-PR11-IN02, a lo cual, respondió que se estaban usando parcialmente debido a su falta de actualización.

1.4. Observaciones frente a la entrevista de la coordinadora

No.	Observación	Criterio	Condición
1	Desviación frente al perfil establecido para el coordinador del grupo. Se evidenció que a pesar de que el procedimiento PM05-PR11 dice que es un profesional universitario, esta persona es contratista.	Procedimiento PM05-PR11	Información aportada por la coordinadora durante la entrevista
2	Desalineación de las políticas de operaciones frente a la ubicación de los bachilleres IDPYBA. En el procedimiento vigente dice que está en la Unidad de Cuidado Animal.	Procedimiento PM05-PR11	Información aportada por la coordinadora durante la entrevista
3	No se implementan los informes semanales que se enuncian en las responsabilidades generales del profesional universitario que coordina el procedimiento.	Procedimiento PM05-PR11	Información aportada por la coordinadora



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
ADMINISTRACIÓN
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

			durante la entrevista
4	Durante la entrevista, específicamente en la pregunta "e", se evidenció que existe un posible riesgo de gestión por una posible afectación reputacional por exposición mediática generada por un ciudadano.	Procedimiento PM05-PR11	Información aportada por la coordinadora durante la entrevista
5	De acuerdo con la información recolectada en la pregunta "f", no se está cumpliendo con el funcionamiento de la operación de la línea debido a la falta de actualización del procedimiento.	Procedimiento PM05-PR11	Información aportada por la coordinadora durante la entrevista
6	Posible riesgo de afectación reputacional y/o económica por no tener un protocolo formal en el caso de que un bachiller se ausente de su puesto de trabajo.	Procedimiento PM05-PR11	Información aportada por la coordinadora durante la entrevista en la pregunta "G".
7	La planilla de finalización de turno de bachilleres que se encuentra en las políticas de operación no está siendo utilizada.	Procedimiento PM05-PR11	Información aportada por la coordinadora durante la entrevista
8	Con respecto a la pregunta "i", se evidencia que dentro del procedimiento vigente PM05-PR11 no se encuentran controles frente al tratamiento de datos personales.	Ley 1581 de 2012	Información aportada por la coordinadora durante la entrevista
9	Posible riesgo relacionado a la verificación inadecuada de los casos (paso 2 y 3 flujograma del procedimiento).	Procedimiento PM05-PR11	Información aportada por la coordinadora durante la entrevista
10	Teniendo en cuenta la respuesta de la pregunta "m", la metodología Labor de vecindario para verificar si el animal tiene tenedor responsable no se encuentra dentro del procedimiento vigente.	Procedimiento PM05-PR11	Información aportada por la coordinadora durante la entrevista
11	Con relación a la pregunta "o", se evidencia que la verificación se está haciendo por medio de evidencias audiovisuales, acción que no está descrita en el procedimiento vigente.	Procedimiento PM05-PR11	Información aportada por la coordinadora durante la entrevista
12	En lo concerniente a la pregunta "P" el paso número 12 del flujograma del procedimiento no se está ejecutando.	Procedimiento PM05-PR11	Información aportada por la coordinadora



			durante la entrevista
13	En la pregunta "t" se evidenció que la coordinadora no está haciendo estudios estadísticos de los casos recibidos, lo que representa una desviación al procedimiento, ya que, dentro de las responsabilidades generales se enuncia que con los informes mensuales se debe hacer un análisis de prevalencia por localidad.	Procedimiento PM05-PR11	Información aportada por la coordinadora durante la entrevista

2. Entrevista Bachilleres del Procedimiento

Continuando con el desarrollo de la auditoría, el 14 de abril se realizó una entrevista a dos bachilleres que colaboran en el procedimiento como contratistas. Para mantener la confidencialidad de la información de estas personas sus respuestas serán abreviadas como bachiller 1 (B1) y bachiller 2 (B2). En la siguiente sección se dan a conocer los resultados de la entrevista:

a. ¿Qué es lo primero que hace al llegar al turno?

B1: Abrir todas las herramientas que se utilizan: SIPYBA, Five9³ y Lupap⁴, mirar qué casos quedaron pendientes del día anterior.

b. ¿Recibe Ud. al iniciar alguna planilla con información actualizada para iniciar el turno, si es así cuál es?

B1: No se está manejando planilla, se está utilizando un cuaderno para revisar los casos pendientes. Es decir, una bitácora por cada puesto de trabajo.

c. ¿De acuerdo con el numeral 3 de responsabilidades generales, los casos son documentados y enviados por el CAD, dicha información es entregada en algún formato específico, de ser así que ¿cuál?

B1: Los casos enviados desde el CAD quedan registrados en la misma Plataforma SIPYBA.

d. Cuando se encuentra en el CAD ¿Cómo clasifica los casos recibidos por el C4? ¿Usted realiza alguna priorización?

B1: Prioriza según la siguiente jerarquía: animales accidentados, enfermos u heridos, maltrato. No hay un parámetro un formato, indica que la clasificación puede ser algo subjetiva.

³ Plataforma utilizada por el Instituto para la realización y monitoreo de llamadas.

⁴ Plataforma pública de mapas y geocodificación de direcciones en Colombia, orientada a la consulta y localización geográfica de direcciones



e. ¿Qué instructivo aplica Ud. para priorizar los casos que le reporta el CAD?

B1: No utiliza ningún instructivo.

f. ¿Tiene Ud. claridad de los términos relacionados en el glosario Formato PE01-PR01-F09, de ser así considera que le ha sido útil en la comunicación con la ciudadanía?

B1: Desconoce donde se encuentra el glosario.

g. ¿Qué le hubiera gustado que se le brindara al entrar a trabajar en el programa?

B1: Tener más capacitación antes de empezar a tomar llamadas.

B2: Qué las capacitaciones fueran más prácticas, un espacio más amplio y que haya un capacitador para realizar este proceso.

h. ¿De acuerdo con el paso 2 del flujograma del procedimiento al aplicar el 1er filtro consigna Ud. la información de casos que pueden esperar en algún formato? ¿De ser así cuál?

B1: Todo queda registrado en el SIPYBA y en la bitácora de casos.

i. en caso de ciudadanos exaltados ¿qué guion aplica Ud.?

B1: No aplica ningún guion, suele preguntar al ciudadano si tiene más información que aportar respecto al caso.

j. ¿Para Ud. ¿Cuál es la definición de urgencia?

B1: Cuando llega un animal herido, lastimado, cuando el animal tiene una herida profunda.

k. ¿Cuáles son las clasificaciones de las urgencias que usted implementa en sus llamadas y cómo las determina?

B1: registra la información aportada por el ciudadano, pero la coordinadora y su apoyo son los que realiza la clasificación como médicos veterinarios.

l. ¿Cuáles de las tipologías de maltrato animal maneja usted y cómo las determina?

B1: Abandono, abuso sexual, maltrato físico por habitantes de calle, maltrato físico general.

m. ¿Utiliza usted códigos de cierre? ¿Cuales?

B1: recalca la importancia de aportar evidencias para que el caso sea atendido de manera apropiada. Se utilizan mensajes de cierre que se envían por WA⁵ para los casos cerrados con evidencia.

B2: Da el código del caso a la ciudadanía.

⁵ WhatsApp aplicación móvil de mensajería



n. ¿Cuándo el caso está fuera del D. C. o se le da traslado por prioridad a brigadas médicas, se llena algún formato de ser así ¿cuál?

B2: Se registra en el SIPYBA y se cierra como fuera del área.

o. ¿Recibió Ud. capacitación para cumplir sus objetivos contractuales?, el coordinador de área le explico algún procedimiento, de ser así ¿Cuál o cuáles?

B2: Recibió capacitación al inicio y durante su contrato, también con otros programas del Instituto como Urgencias y maltrato.

p. ¿Cuándo usted llama a los ciudadanos solicita autorización para el tratamiento de datos?

B1: desde hace poco se está implementando la solicitud de tratamiento de datos personales.

q. ¿Utiliza los instructivos IN01 y IN02?

B2: No se utilizan debido a los desactualizados que están, sin embargo, si fueron socializados.

r. ¿Algún bachiller ha presentado una crisis psicológica dentro del programa?

B2: Sí, una vez una compañera tuvo una crisis y no se sintió acompañada en su recuperación por parte de la entidad.

s. ¿Cómo hace para no trucar las evidencias con el número de radicado?

B2: Se tiene un equipo y una persona para manejar cada tipo de caso: maltrato, urgencias, casos para remitir a otros programas.

2.1. Observaciones entrevista bachilleres

No.	Observación	Criterio	Condición
1	La respuesta a la pregunta "b", refuerza la observación de que no se está utilizando la planilla, la cual, se enuncia en las políticas de operación del procedimiento vigente en el IDPYBA.	Procedimiento PM05-PR11	Información aportada por bachilleres
2	Lo evidenciado en la pregunta "f" reafirma el hecho de que el procedimiento actual no cuenta con un apartado de definiciones. Adicionalmente, el formato PE01-PR01-F09 no se encuentra dentro del listado maestro de documentos.	Procedimiento PM05-PR11	Información aportada por bachilleres



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
ALTERNATIVAS
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

3	En lo concerniente a la respuesta de la pregunta "g" se observa un posible riesgo de fuga de conocimiento debido a la falta de documentación oficial para capacitar a los bachilleres.	Procedimiento PM05-PR11	Información aportada por bachilleres
4	Con relación a la respuesta de la pregunta "k", se observa una desviación frente al procedimiento vigente, toda vez que, no son los bachilleres quienes determinan si el caso es una urgencia y la gravedad de esta.	Procedimiento PM05-PR11 Instructivo PM05-PR11-IN02	Información aportada por bachilleres
5	Respecto a la pregunta "m" se observa que se están enviando mensajes de cierre por WA, acción que no está registrada en el procedimiento vigente.	Procedimiento PM05-PR11	Información aportada por bachilleres
6	Se observa con la pregunta "q", que los instructivos no están siendo utilizados debido a su falta de actualización.	Procedimiento PM05-PR11 Instructivo PM05-PR11-IN02 Instructivo PM05-PR11-IN01	Información aportada por bachilleres
7	Frente a la pregunta "r" se evidencia un posible riesgo debido a la gestión inadecuada de las afectaciones emocionales que pueden desarrollar los bachilleres al trabajar en el procedimiento.	Procedimiento PM05-PR11	Información aportada por bachilleres
8.	La respuesta de la pregunta "s", demuestra que el procedimiento tiene un control establecido para prevenir un posible riesgo al asignar una evidencia errónea a un código de caso específico.	Procedimiento PM05-PR11	Información aportada por bachilleres

3. Seguimiento de llamadas

El jueves 23 de abril se escucharon 20 llamadas del 15 de abril con el objetivo de verificar la implementación de los instructivos PM05-PR11-IN01 y PM05-PR11-IN02, y de corroborar la autorización de tratamiento datos personales por parte de los bachilleres. En la siguiente tabla se ilustran los resultados obtenidos:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
ALMBEVE
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

No. de incidente	¿El bachiller se presentó?	¿El/la bachiller solicitó autorización para el tratamiento de datos personales?	¿El/la bachiller realizó priorización del caso?	¿El/la bachiller usó los guiones dispuestos en el procedimiento?
UN10964	SÍ	NO	NO	NO
UN109637	SÍ	NO	NO	NO
UN109656	SÍ	NO	NO	PARCIALMENTE
UN109666	SÍ	NO	PARCIALMENTE	PARCIALMENTE
UN109675	SÍ	NO	NO	PARCIALMENTE
UN109691	SÍ	NO	NO APLICA	NO
UN109693	SÍ	NO	NO	PARCIALMENTE
UN109694	SÍ	NO	NO	NO
UN109697	SÍ	NO	PARCIALMENTE	PARCIALMENTE
UN109700	SÍ	NO	NO APLICA	NO
LM26003270	SÍ	NO	NO	NO
LM26003266	SÍ	NO	NO	NO
LM26003264	SÍ	NO	NO	NO
LM26003255	SÍ	NO	NO	NO
LM26003253	SÍ	NO	NO	NO
LM26003250	SÍ	NO	NO	NO
LM26003244	SÍ	NO	NO	NO
LM26003230	SÍ	NO	NO	NO
LM26003269	SÍ	SI	NO	NO
LM26003217	SÍ	NO	NO	NO

Nota: los casos en que se reporta la priorización como “no aplica” corresponden a incidentes que debían ser trasladados a otras entidades, por ende, no requieren de una priorización.

Observaciones frente al seguimiento de llamadas:

- Se observaron desviaciones frente al cumplimiento del procedimiento PM05-PR11, específicamente el paso 11 del flujograma, toda vez que, los bachilleres no están realizando priorización.
- Se evidenció desactualización en los guiones del procedimiento puesto que, en estos no se contemplan los casos que se trasladan a Secretaría de Ambiente y Salud (mordeduras-casos de fauna silvestre).
- Se evidenció debilidades en el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, ya que, en ninguna de las llamadas se solicitó la autorización de manejo de datos personales.
- Se evidenciaron debilidades en el acceso a las grabaciones de llamadas. Inicialmente se solicitaron las grabaciones de las llamadas del 14 de abril de 2026 y la coordinadora proporcionó la siguiente explicación:



Amablemente informo que desde Sistemas nos indican que por un error en la plataforma FIVE9 es posible escuchar las grabaciones de las llamadas salientes a partir del 14 de abril a las 11 de la mañana, por tanto, para poder tener el registro de llamadas que cubran los dos turnos, se enviarán las llamadas hechas durante el 15 de abril, junto con el informe de SIPYBA de ese día.

- Se evidenció un desuso de los guiones anexos al procedimiento PM05-PR11.
- Se sugiere capacitar al personal sobre la legislación implícita en el proceso de maltrato animal.

4. Inspección de bases de datos y evaluación de la atención de los casos reportados

4.1. Inspección de bases de datos

El proceso presenta como evidencia bases de datos correspondientes a los casos reportados durante el último cuatrimestre de 2025. Dicha información se encuentra en archivo de Excel. A continuación, se da a conocer el análisis realizado a estas bases de datos:

4.2 Análisis de Excel descargados del programa SIPYBA del último cuatrimestre vigencia 2025

Se recibe un drive compartido por la coordinadora del proceso de La Línea Única de Emergencias 123 NUSE Bogotá D.C., el cual está clasificado en:

Línea 123 compuesta por los archivos pertenecientes a la vigencia del 2025.

- 2.1 123 SEP
- 2.2 123 OCT
- 2.3 123 NOV
- 2.4 123 DIC

Línea maltrato compuesta por los archivos pertenecientes a la vigencia del 2025

- 1.1 LM SEP
- 1.2 LM OCT
- 1.3 LM NOV
- 1.4 LM DIC

Se realiza un análisis estadístico de los archivos de Excel clasificados como base de datos, identificando que estos carecen de codificación o encabezado que indique que pertenecen a el sistema de gestión de calidad de la entidad. O específicamente al procedimiento "Atención, asignación y reporte de llamadas de posibles casos de maltrato y/o urgencias veterinarias", código **PM05-PR11**.

Imagen 1. Captura de pantalla base de datos descargada formato Excel SIPYBA 2025.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
ADMINISTRACIÓN
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

No. Incidente	Fecha de los hechos	Hora de los hechos	Dirección de los hechos	Barrio	Localidad	Teléfono asociado	Email
2	2026-01-29	18:27:07	[REDACTED]	LA GAITANA	Suba	[REDACTED]	NO INFORMA
3	2025-11-18	16:02:52	[REDACTED]	ESTRELLA DEL NORTE	Usaquén	[REDACTED]	NO INFORMA
4	2025-09-30	19:16:54	NO INFORMA	NO INFORMA	Suba	[REDACTED]	NO APLICA
5	2025-09-30	16:30:00	NO INFORMA	NO INFORMA	No determinada	[REDACTED]	
6	2025-09-30	19:06:31	[REDACTED]	COLPATRIA SANTA	Suba	[REDACTED]	NO INFORMA

Fuente: Bases de datos enviadas por la coordinadora del proceso Línea 123.

Del análisis desarrollado, se procede a verificar la base de datos titulada "LM SEP 2025", en la cual se encuentran las siguientes observaciones:

De la base suministrada pese a que se solicitó información del último cuatrimestre de la vigencia 2025, se identificaron datos pertenecientes a la vigencia 2026, como sería el caso del número de incidente LM26000562, con fecha 2026-01-2. Al revisar la casilla de descripción de los hechos, se encontró que se trata de una denuncia reincidente.

De lo anterior, a pesar de estar clasificado como duplicado, el caso continúa siendo reportado mes tras mes, incluso con el cambio de vigencia, sin que se evidencie una resolución definitiva.

A continuación, se presenta soporte de denuncia reincidente:

Imagen 2. Captura de pantalla base de datos descargada formato Excel mes Septiembre SIPYBA 2025 Incidente # **LM26000562**

Descripción de los hechos
<p>670842026 // 29/ENERO/2026 CASO INGRESA POR ALCALDÍA LOCAL // CIUDADANA LE REPORTA A ALCALDÍA LOCAL QUE EN VIVIENDA, PROTECCIONISTA TIENE A VARIOS CANINOS, LOS CUALES SON MALTRATADOS FÍSICA Y VERBALMENTE, A DIARIO.</p> <p>EL CASO HA SIDO TRAMITADO ANTERIORMENTE EN OTROS INCIDENTES (2025-12-18 - LM25007729 // 7050322025 / MEDIA PRIORIZADA) - (2025-09-26 - LM25005129 // 5129742025 - MEDIA) - (2025-07-28 - LM25003874 // [REDACTED] - MEDIA). ** [REDACTED] DETERMINA EAC GRAVEDAD MEDIA. (ACTUALIZA [REDACTED] // DUPLICADO LM26001631 Y LM26001134 [REDACTED])</p> <p>18/FEBRERO/2026 // LM26001134 CIUDADANO QUE INFORMA QUE UNA TÍA SUYA SE DEDICA AL RESCATE DE ANIMALES Y ACTUALMENTE TIENE A SU CARGO DIEZ (10) FELINOS Y DIEZ (10) CANINOS. MANIFIESTA QUE LOS CANINOS PERMANECEN EN CONDICIONES DE HACINAMIENTO, ENTRE SUS PROPIAS HECES, Y QUE CUANDO REALIZA LA LIMPIEZA, LOS SACA A LA VÍA PÚBLICA. ASIMISMO, INDICA QUE LOS BAÑA CON AGUA FRÍA Y QUE, CUANDO SE MOLESTA, LOS DEJA AFUERA DE LA VIVIENDA COMO FORMA DE CASTIGO. SEÑALA QUE PROTECCIÓN ANIMAL YA HA HECHO PRESENCIA EN EL LUGAR, SIN EMBARGO, SEGÚN LE HAN INFORMADO, NO HAN PODIDO ADELANTAR ACCIONES ADICIONALES. CONFIRMA NOMBRE DE LA CIUDADANA A REPORTAR: [REDACTED]</p>

Fuente. Bases de datos enviadas por la líder del proceso Línea 123.

*Según se entiende este mismo denuncia se ha recibido en diferentes meses año 2025 “(2025-12-18 - [REDACTED] // [REDACTED] / MEDIA PRIORIZADA) - (2025-09-26 - [REDACTED] // [REDACTED] - MEDIA) - (2025-07-28 - [REDACTED] // [REDACTED] - MEDIA). ** DRA DETERMINA EAC GRAVEDAD MEDIA. (ACTUALIZA). // DUPLICADO LM26001631 Y LM26001134 (ACTUALIZA) y del 2026 [REDACTED] // 29/ENERO/2026 CASO INGRESA POR ALCALDÍA LOCAL // CIUDADANA LE REPORTA A ALCALDÍA LOCAL QUE, EN VIVIENDA, PROTECCIONISTA TIENE A VARIOS CANINOS, LOS CUALES SON MALTRATADOS FÍSICA Y VERBALMENTE, A DIARIO. 18/FEBRERO/2026 // [REDACTED] CIUDADANO QUE INFORMA QUE UNA TÍA*



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
ALDIBENEFICIO
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

SUYA SE DEDICA AL RESCATE DE ANIMALES Y ACTUALMENTE TIENE A SU CARGO DIEZ (10) FELINOS Y DIEZ (10) CANINOS. MANIFIESTA QUE LOS CANINOS PERMANECEN EN CONDICIONES DE HACINAMIENTO, ENTRE SUS PROPIAS HECES, Y QUE CUANDO REALIZA LA LIMPIEZA, LOS SACA A LA VÍA PÚBLICA. ASIMISMO, INDICA QUE LOS BAÑA CON AGUA FRÍA Y QUE, CUANDO SE MOLESTA, LOS DEJA AFUERA DE LA VIVIENDA COMO FORMA DE CASTIGO. SEÑALA QUE PROTECCIÓN ANIMAL YA HA HECHO PRESENCIA EN EL LUGAR; SIN EMBARGO, SEGÚN LE HAN INFORMADO, NO HAN PODIDO ADELANTAR ACCIONES ADICIONALES. CONFIRMA NOMBRE DE LA CIUDADANA A REPORTAR, Lo anterior, podría representar un riesgo reputacional para la entidad en lo relacionado con el área de maltrato animal en relación con las respuestas oportunas a la ciudadanía que deriven de estas posibles denuncias.

Ahora bien, continuando con la verificación de los datos aportados se identificó lo siguiente:

Imagen 3. Captura de pantalla base de datos descargada formato Excel mes septiembre SIPYBA 2025 Incidente # **LM25005116** fila 201 y 202.

No. Incidente	Fecha de los hechos	Hora de los hechos	Dirección de los hechos	Barrio	Localidad
201	2025-01-29	18:27:07	[REDACTED]	LA GAITANA	Suba
202	2025-09-26	16:02:52	[REDACTED]	ESTRELLA DEL NORTE	Usaquén
LM25005313	2025-09-30	19:16:54	NO INFORMA	NO INFORMA	Suba
LM25005312	2025-09-30	16:30:00	NO INFORMA	NO INFORMA	No determinada
LM25005311	2025-09-30	19:06:31	[REDACTED]	COLPATRIA SANTA	Suba
LM25005310	2025-09-30	18:50:31	NO INFORMA	NO INFORMA	No determinada

Fuente. Bases de datos enviadas por la líder del proceso Línea 123.

Se identificó duplicidad de registros. En la base de datos "LM SEP 2025", las filas 201 y 202 correspondientes al incidente LM25005116 (véase Imagen 3), y en la base "LM OCT 2025", las filas 592 y 593 correspondientes al incidente LM25005827 (véase Imagen 4), comparten el mismo número de incidente, fecha y otros campos, lo que podría generar debilidades en la calidad de la información documentada.

Imagen 4. Captura de pantalla base de datos del formato Excel mes octubre SIPYBA 2025 Incidente # **LM25005827** fila 592 y 593.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
ADMINISTRACIÓN
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

F1	A	B	C	D	E	F	G
69	LM25006350	2025-10-29	13:59:43	[REDACTED]	BRISAS DEL VOLADOR	Ciudad Bolívar	[REDACTED]
70	LM25006349	2025-10-29	13:40:50	[REDACTED]	ONCE DE NOVIEMBRE	Barrios Unidos	[REDACTED]
71	LM25006348	2025-10-29	13:34:43	[REDACTED]	LA FAENA	Engativá	[REDACTED]
72	LM25006347	2025-10-29	12:30:00	[REDACTED]	BOCHICA III	Engativá	[REDACTED]
73	LM25006346	2025-10-29	12:33:03	[REDACTED]	BOCHICA II	Engativá	[REDACTED]
74	LM25006345	2025-10-29	12:07:59	NO INFORMA	CIUDAD JARDIN NORTE	Suba	[REDACTED]

Fuente. Bases de datos enviadas por la líder del proceso Línea 123.

Por lo anterior, el equipo auditor implementó una deduplicación⁶ de datos, técnica empleada en el análisis para eliminar registros duplicados y conservar solo una copia única por cada uno. Esta medida resulta esencial para garantizar la calidad e integridad de los resultados, dado que los datos duplicados sesgan los análisis, generan errores en la gestión. El proceso se ejecutó primero en **Excel** y luego en **Google Colab**, como parte de la limpieza y preparación de los datos para su posterior análisis.

4.2.1. Datos analizados del archivo "123 SEP 2025", se reportaron 2611 datos a la Línea 123 durante el mes de septiembre de 2025.

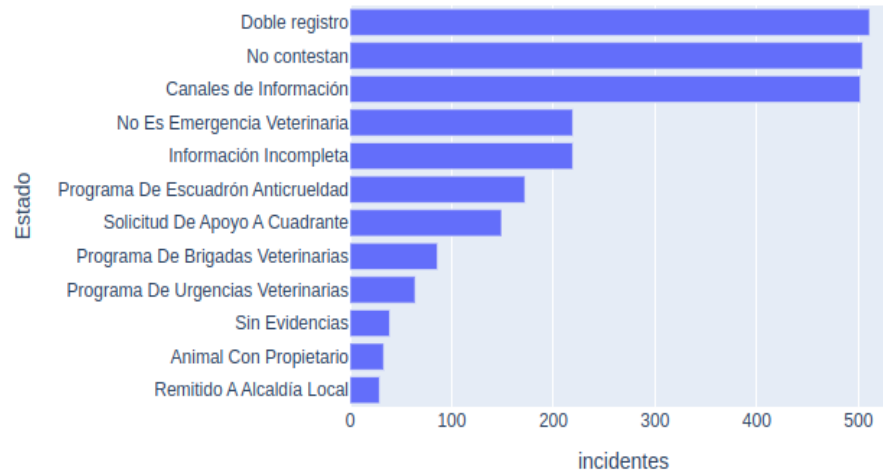
Se realiza deduplicación de la base de datos del mes de septiembre del 2025 dentro del rango de categorización del 1 al 30 de septiembre del 2025, se encuentran datos duplicados, la alta cifra de "Doble registro" con 511 datos que sugiere posibles fallas en la unificación de información de diferentes fuentes o llamadas. Un sistema más robusto de búsqueda de casos abiertos podría mitigar esto. El Reducir "**No Contestan**" con 504 e "**Información Incompleta**" 219 (**Google Colab**), eso implica revisar los protocolos de llamada inicial, tal vez intentando una segunda llamada en franjas horarias diferentes. (Imagen 5).

Imagen 5. Captura de pantalla de Análisis estadístico Estados de la Línea 123 de septiembre del 2025.

⁶ La deduplicación de datos ("dedupe") es una técnica de optimización del almacenamiento que elimina copias redundantes, guardando una sola instancia única de cada dato y reemplazando los duplicados con punteros al original. Esto reduce drásticamente la capacidad necesaria para respaldos y archivos, disminuye costos, mejora la eficiencia y optimiza los recursos de almacenamiento de la organización.



Estados (top)

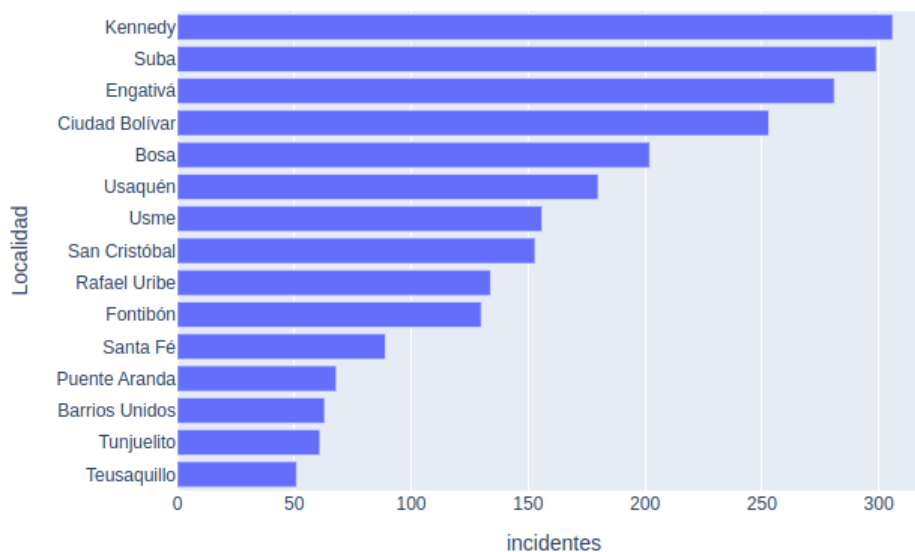


Fuente: Dashboard Python realizado con la base de datos aportada en formato Excel del mes de septiembre SIPYBA 2025.

Así mismo dentro del análisis desarrollado por este equipo, se observó que las **Localidades** donde más incidentes se reportan son las siguientes: Kennedy (306), Suba (299), Engativá (281), Ciudad Bolívar (253), Bosa (202) (imagen 6).

Imagen 6. Captura de pantalla de Análisis estadístico Localidades de la Línea 123 de septiembre del 2025.

Top 15 localidades por incidentes



Fuente: Dashboard Python realizado con la base de datos aportada en formato Excel del mes de septiembre SIPYBA 2025.

Del mismo modo al analizar la tipificación que más se repite se observa lo siguiente: *Maltrato* (1099) clasificaciones de incidentes, seguido de *Agresivos* (338), *Enfermo* (227), *Heridos* (225), *Accidente* (206) y *Atrapados* (178) como datos más recurrentes (Imagen 7).



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

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

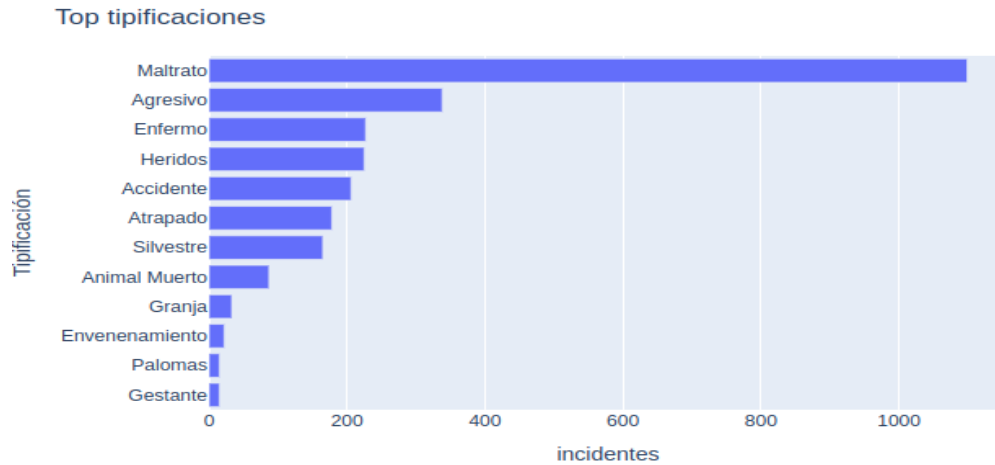
Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

Imagen 7 Captura de pantalla de Análisis estadístico Tipificaciones de la Línea 123 de septiembre del 2025.

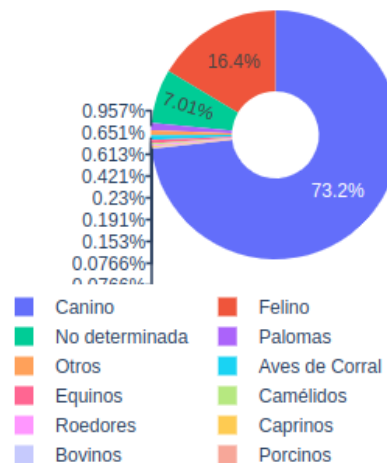


Fuente: Dashboard Python realizado con la base de datos aportada en formato Excel del mes de septiembre SIPYBA 2025.

Además dentro del análisis efectuado en la columna especie, los *Caninos* (1911), *Felinos* (429) y *No determinada* (183), pero hay otras especies que son reportadas (palomas, equinos, etc.), lo que demuestra que en Bogotá se pueden encontrar diversas especies y es importante que el procedimiento reciba capacitación también para verificar estos casos.

Imagen 8 Captura de pantalla de Análisis estadístico Especie de la Línea 123 de septiembre del 2025.

Distribución por especie



Fuente: Dashboard Python realizado con la base de datos aportada en formato Excel del mes de septiembre SIPYBA 2025.

Con base en lo anterior, se identificó un **7.01%** de casos no determinados y reportes de especies variadas como palomas, equinos, bovinos y aves de corral evidencia de una notable diversidad



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
ADMINISTRACIÓN
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

faunística en la ciudad. Esta multiplicidad de especies resalta la necesidad de que el personal operativo reciba capacitación especializada para verificar y gestionar adecuadamente casos que involucren animales más allá de las mascotas convencionales.

4.2.2. Para el mes de octubre de 2025, se analizó el archivo "123 OCT 2025", el cual contiene 3212 datos de los cuales 130 se clasificaron como maltrato a escuadrón Anticrueldad.

Se realiza deduplicación de la base de datos del mes de octubre del 2025 quedando 3082 datos (**Google Colab**) confiables dentro del rango de categorización del 1 al 31 de octubre del 2025, se encuentran 506 datos duplicados, la alta cifra de "**Doble registro**" sugiere posibles fallas en la unificación de información de diferentes fuentes o llamadas. Un sistema más robusto de búsqueda de casos abiertos podría mitigar esto. El Reducir "**No Contestan**" con 470 e "**Información Incompleta**" 133 de datos nulos, eso implica revisar los protocolos de llamada inicial, tal vez intentando una segunda llamada en franjas horarias diferentes.

Tabla 2. Clasificación Gestión interna del mes de octubre 2025

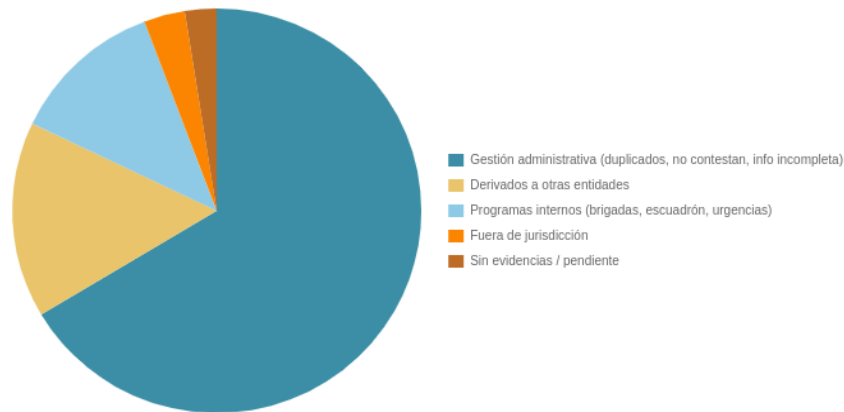
Estado / Clasificación Interna	Conteo	% total
Casos gestionados	2,098	68.1%
Doble registro	506	16.4%
No contestan	470	15.3%
Información Incompleta	133	4.3%
Animal Con Propietario	125	4.1%
Ciudadano Cancela La Atención	39	1.3%
Solicitud de Apoyo a Cuadrante	100	3.2%

Fuente: Elaboración propia.

Imagen 9 Captura de pantalla de Análisis estadístico Gestión administrativa de la Línea 123 de octubre del 2025.



🔧 Clasificación de la gestión



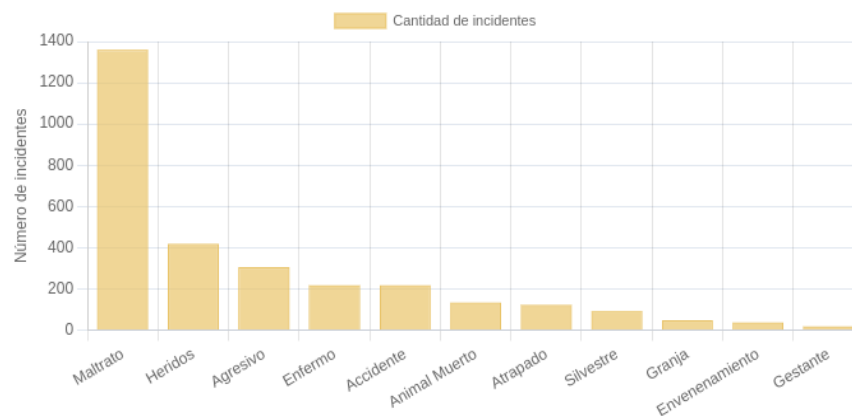
Fuente: Dashboard Python realizado con la base de datos aportada en formato Excel del mes de octubre SIPYBA 2025.

Estado del Caso (Gestión): Un **68.1%** de los casos se clasifican como gestionados, lo que incluye duplicados, informaciones incompletas, no contestaciones y resoluciones por canales externos. Esto sugiere una alta carga operativa y la necesidad de optimizar la captura de datos en el primer contacto.

Continuando con el análisis de la información presentada se obtuvo lo siguiente:

Imagen 10. Captura de pantalla de Análisis estadístico de Tipificación de la Línea 123 de octubre del 2025.

📊 Incidentes por tipificación



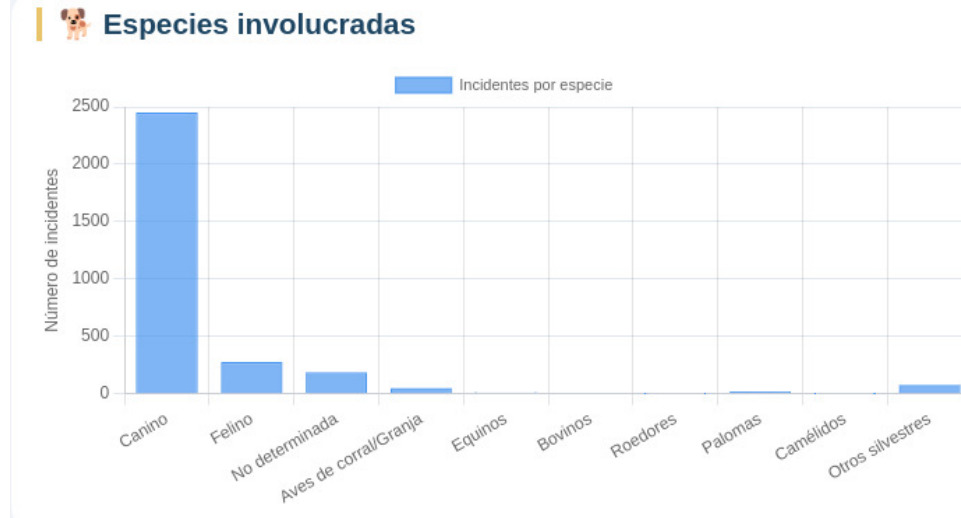
Fuente: Dashboard Python realizado con la base de datos aportada en formato Excel del mes de octubre SIPYBA 2025.

Tipificación del Incidente: La mayoría de los reportes se concentran en casos de *Maltrato* (1359), seguidos por incidentes de *Animales Heridos* (419) y *Animales en estado Agresivo* (305), *Accidente* (217) y *Animal muerto* (133) Esta prevalencia del maltrato como principal motivo de reporte denota una presión operativa sustancial sobre los procesos de inspección y vigilancia, sugiriendo la necesidad de fortalecer las estrategias preventivas y la capacidad de respuesta



jurídica y técnica ante este fenómeno. Asimismo, la diversidad de incidentes que incluyen accidentes (217), animales muertos (133), animales silvestres, de granja y envenenamientos, confirma que el modelo de atención debe mantener un enfoque multidisciplinario para gestionar de manera efectiva los riesgos asociados a la convivencia con la fauna en el Distrito.

Imagen 11. Captura de pantalla de Análisis estadístico Especies de la Línea 123 de octubre del 2025.



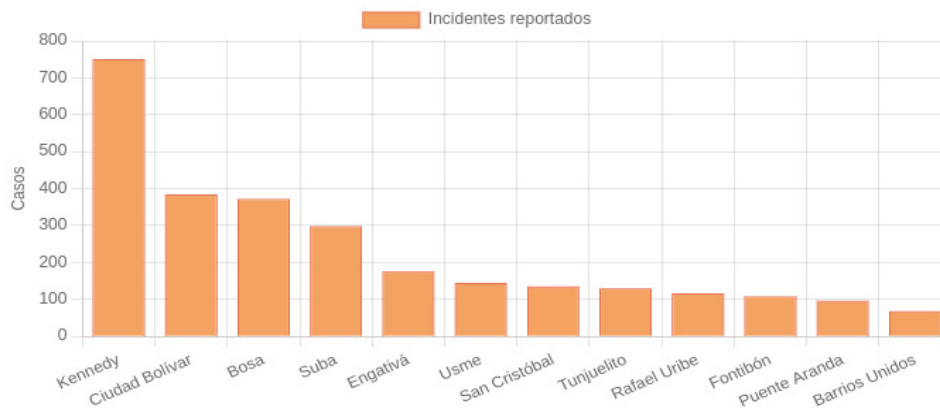
Fuente: Dashboard Python realizado con la base de datos aportada en formato Excel del mes de octubre SIPYBA 2025

Especie: La especie más afectada es la *Canina* (2450) representando el 79.5% del total de los casos, superando ampliamente a los *Felinos* (275), *No determinada* (185) y *Fauna silvestre* (76). lo que evidencia una dependencia crítica de los recursos institucionales hacia la atención de perros. No obstante, la persistencia de incidentes en diversas especies adicionales (aves de corral, equinos, bovinos, entre otros) confirma que, para garantizar un control integral del bienestar animal, los planes de capacitación y respuesta deben mantener un enfoque multiespecie que no descuide el volumen minoritario, pero técnicamente complejo de la fauna no convencional.

Imagen 12. Captura de pantalla de Análisis estadístico Localidades de la Línea 123 durante el mes de octubre del 2025.



Localidades con mayor incidencia



Fuente: Dashboard Python realizado con la base de datos aportada en formato Excel del mes de octubre SIPYBA 2025

Localidades con Mayor Incidencia: Las localidades con más reportes son **Kennedy** (719), **Ciudad Bolívar** (384), **Bosa** (372), **Suba** (298) y Engativá (172). Las primeras cuatro localidades concentran casi el **60%** de todos los incidentes. Ante este panorama, se concluye que el Instituto debería priorizar el despliegue de recursos, equipos de reacción y estrategias de sensibilización en estas localidades para mitigar el impacto de los incidentes y optimizar los tiempos de respuesta en los sectores con mayor vulnerabilidad animal.

Imagen 13. Captura de pantalla de Análisis estadístico de Asignaciones de la Línea 123 durante el mes de octubre del 2025.

Programas de atención interna asignados

Programa	Casos	Porcentaje del total
Programa De Brigadas Veterinarias	175	5.7%
Programa De Escuadrón Anticrueldad	130	4.2%
Programa De Urgencias Veterinarias	78	2.5%
Programa De Animales Sinantrópicos	7	0.2%

Nota analítica: El 68.1% de los casos se clasificaron como "gestionados" (duplicados, información incompleta, no contestan, animal con propietario, cancelación). El 16.1% derivados a otras entidades (Alcaldía, Ambiente, Bomberos, Salud) y el 12.4% asignados a programas internos como brigadas, escuadrón o urgencias veterinarias.

Fuente: Dashboard Python realizado con la base de datos aportada en formato Excel del mes de octubre SIPYBA 2025.

Desde Control interno, el análisis de las asignaciones de la Línea 123 en octubre de 2025 presentado en la Imagen 13, revela que solo el 12.4% de los casos reportados se asignan efectivamente a



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
ADMINISTRACIÓN
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

programas internos del Instituto, destacándose el Programa de Brigadas Veterinarias con 175 casos (5.7%) y el Escuadrón Anticrueldad con 130 casos (4.2%).

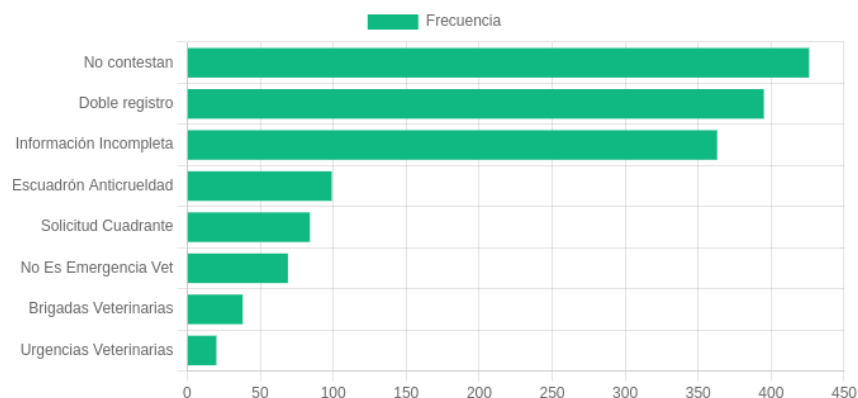
Con base en lo anterior, la gran mayoría de los reportes, el 68.1%, se clasifican como "gestionados" debido a factores de ineficiencia externa o errores en la información (duplicados, datos incompletos o cancelaciones), mientras que un 16.1% son derivados a otras entidades. Esta distribución evidencia un alto volumen de carga administrativa por casos que no terminan en una intervención directa del Instituto, lo que sugiere la necesidad de optimizar los filtros iniciales de captación de información para mejorar la eficiencia operativa y asegurar que los recursos se enfoquen en las urgencias y programas de protección real.

4.2.3. Para el mes de noviembre de 2025, se analizó el archivo "123 NOV 2025", el cual contiene 3409 datos de los cuales 803 se clasificaron como maltrato, de esos, 99 se enviaron a Escuadrón Anticrueldad.

Se realiza deduplicación de la base de datos del mes de noviembre del 2025 quedando 3192 datos confiables dentro del rango de categorización del 1 al 30 de noviembre del 2025, se encuentran datos duplicados 395 de "**Doble registro**" la cual disminuyo con respecto a octubre. Un sistema más robusto de búsqueda de casos abiertos podría mitigar esto, el "**No Contestan**" con 426 e "**Información Incompleta**" 363. El alto porcentaje de los casos se cierra por falta de contacto con el ciudadano, lo que dificulta la verificación de los hechos. Los casos duplicados son un reto operativo.

Imagen 14 Captura de pantalla de Análisis estadístico Estado de la Línea 123 noviembre del 2025.

Estado del caso (Top 8)



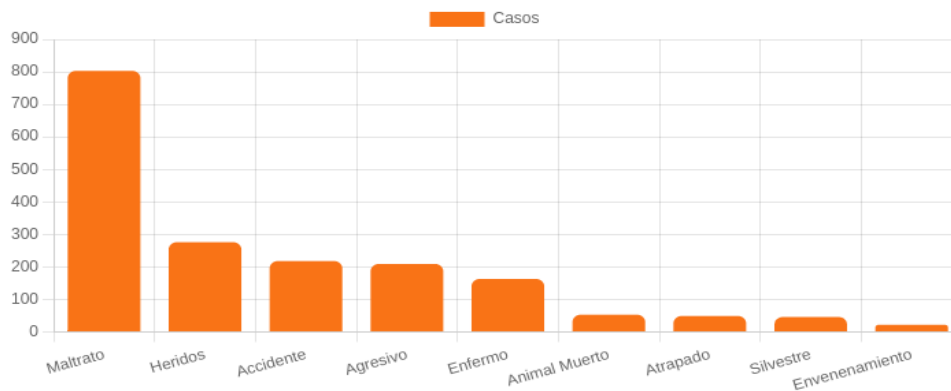
Fuente: Dashboard Python realizado con la base de datos aportada en formato Excel del mes de noviembre SIPYBA 2025.

De lo anterior, se puede concluir que esta situación exige fortalecer los sistemas de filtrado y contacto con el ciudadano para evitar que las ineficiencias de registro sigan obstaculizando la verificación de los hechos y la protección animal.

Imagen 15. Captura de pantalla de Análisis estadístico Tipificación de la Línea 123 noviembre del 2025.



Tipificación del evento

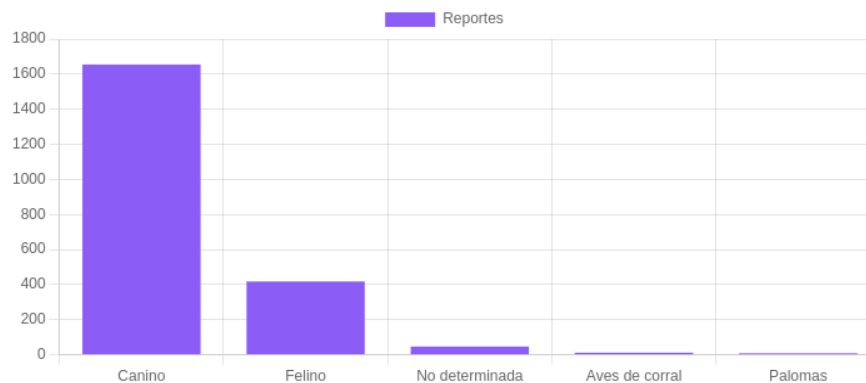


Fuente: Dashboard Python realizado con la base de datos aportada en formato Excel del mes de noviembre SIPYBA 2025

Tipificación del Incidente: La mayoría de los reportes se concentran en casos de *Maltrato* (803), seguidos por incidentes de *Animales Heridos* (276), *Accidente* (218), *Animales en estado Agresivo* (209) y *Animal muerto* (133). (Imagen 15). de lo anterior se observa que la recurrencia del maltrato como el evento principal en la Línea 123 subraya la necesidad de fortalecer los mecanismos de denuncia y las acciones de control institucional para mitigar este fenómeno en el Distrito.

Imagen 16. Captura de pantalla de Análisis estadístico de la Línea 123 noviembre del 2025.

Especie involucrada



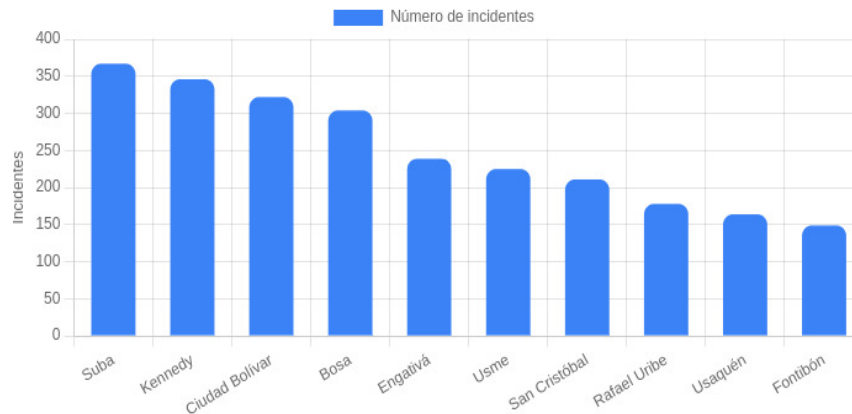
Fuente: Dashboard Python realizado con la base de datos aportada en formato Excel del mes de noviembre SIPYBA 2025

Especie: La especie más afectada es la *Canina* (1655) representando el 79.5% del total de los casos, superando ampliamente a los *Felinos* (418) y *No determinada* (47). La persistente concentración de casi el 80% de la carga operativa en una sola especie subraya la necesidad de que el Instituto aumente una distribución de recursos técnicos y humanos proporcional a esta demanda, sin descuidar la capacidad de respuesta ante la diversidad de fauna urbana reportada.



Imagen 17. Captura de pantalla de Análisis estadístico por Localidad de la Línea 123 noviembre del 2025.

Incidentes por localidad (Top 10)



Fuente: Dashboard Python realizado con la base de datos aportada en formato Excel del mes de noviembre SIPYBA 2025.

Localidades con Mayor Incidencia: Las localidades con más reportes son **Suba** (367), **Kennedy** (346), **Ciudad Bolívar** (322), **Bosa** (304), **Engativá** (239), **Usme** (225), **San Cristóbal** (211) y **Rafael Uribe** (178). Las localidades del sur y suroccidente de Bogotá (Kennedy, Bosa, Ciudad Bolívar, Usme) concentran una alta cantidad de casos (Imagen 17), lo que podría correlacionarse con una mayor densidad de población o condiciones socioeconómicas específicas, la clasificación de maltrato animal representa casi la mitad de los casos donde se pudo clasificar la tipificación, lo que subraya la relevancia de las líneas de atención y los programas de Escuadrón Anticrueldad.

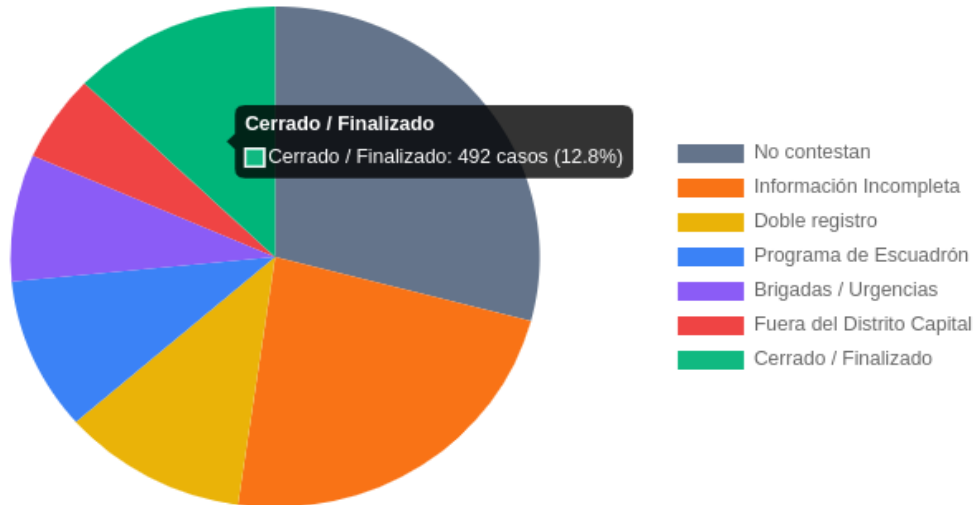
4.2.4. Se analizaron 3853 datos que ingresaron por la Línea de Emergencias 123 durante el mes de diciembre. El objetivo fue evaluar la calidad e integridad de los datos para identificar la mejora operativa y administrativa en la recolección de datos.

Se realiza deduplicación de la base de datos del mes de diciembre del 2025 quedando 3847 datos confiables dentro del rango de categorización del 1 al 31 de diciembre del 2025, se encuentran datos duplicados de 435 "Doble registro", el **"No Contestan"** con 1120 e **"Información Incompleta"** 890, se lograron cerrar 492 casos durante este mes (Imagen 18).

Imagen 18. Captura de pantalla de Análisis estadístico por Localidad de la Línea 123 diciembre del 2025.



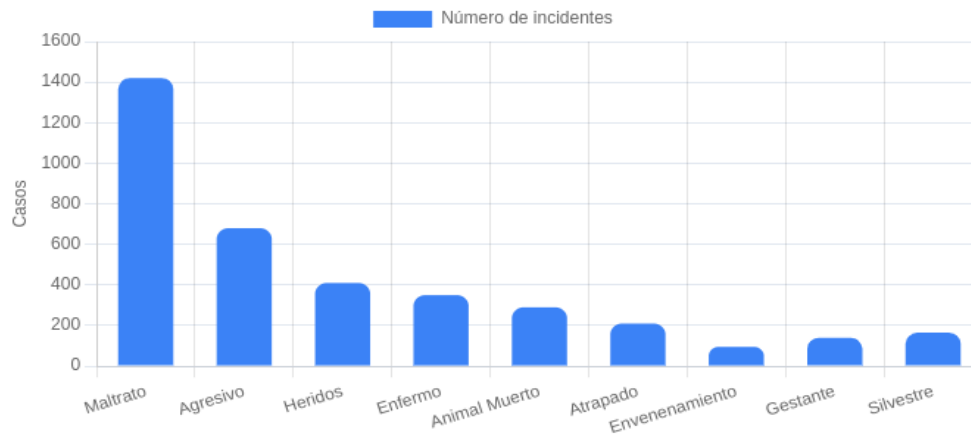
Estado de gestión de los casos



Fuente: Dashboard Python realizado con la base de datos aportada en formato Excel del mes de diciembre SIPYBA 2025.

Imagen 19. Captura de pantalla de Análisis estadístico de Incidente de la Línea 123 diciembre del 2025.

Tipificación del incidente



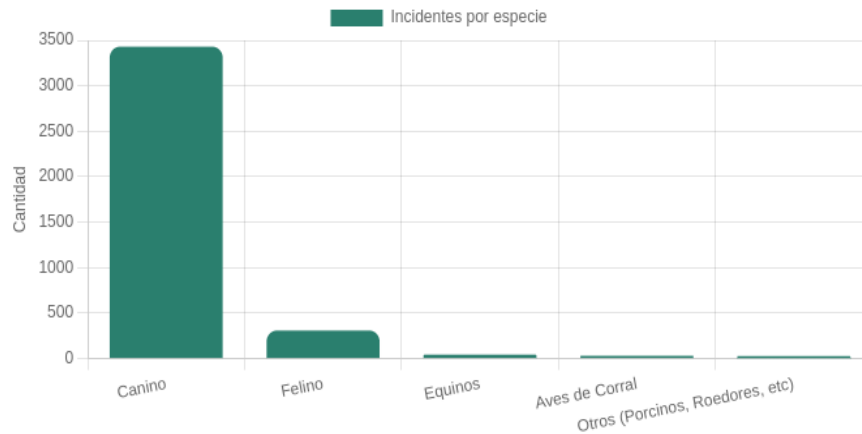
Fuente: Dashboard Python realizado con la base de datos aportada en formato Excel del mes de diciembre SIPYBA 2025.



Tipificación del Incidente: La mayoría de los reportes se concentran en casos de *Maltrato* (1420), *Animales en estado Agresivo* (680) seguidos por incidentes de *Animales Heridos* (410) *Atrapado* (210) y *Animal muerto* (290). (Imagen 19).

Imagen 20. Captura de pantalla de Análisis estadístico de la Línea 123 diciembre del 2025

Especie más reportada

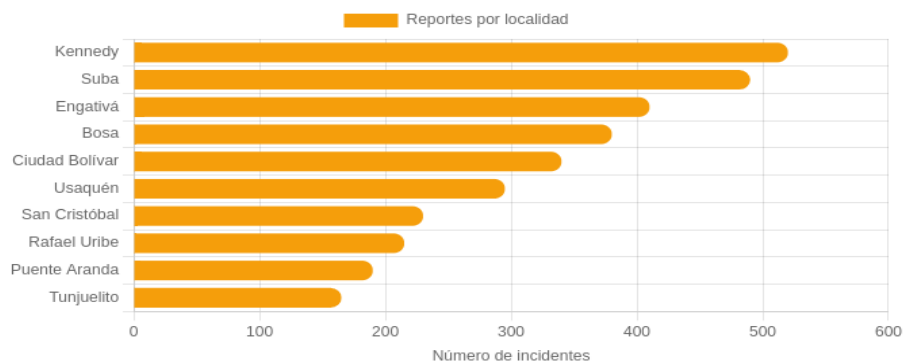


Fuente: Dashboard Python realizado con la base de datos aportada en formato Excel del mes de diciembre SIPYBA 2025

Los perros son (3,430), con gran diferencia, los animales más reportados, lo cual es esperable por ser la mascota más común en hogares y también la que más sufre maltrato o accidentes. Los gatos (310) representan; muchos casos de felinos atrapados en árboles/tejados o envenenados.

Imagen 21. Captura de pantalla de Análisis estadístico de la Línea 123 diciembre del 2025

Top 10 localidades con más casos



Fuente: Dashboard Python realizado con la base de datos aportada en formato Excel del mes de diciembre SIPYBA 2025.



Las localidades del sur y occidente presentan mayor incidencia, posiblemente relacionadas con condiciones de vulnerabilidad y menor acceso a servicios veterinarios. Kennedy, Suba, Engativá, Bosa y Ciudad Bolívar concentran más del 55% de los reportes. Son zonas de alta densidad poblacional y con problemáticas socioeconómicas que pueden influir en el bienestar animal.

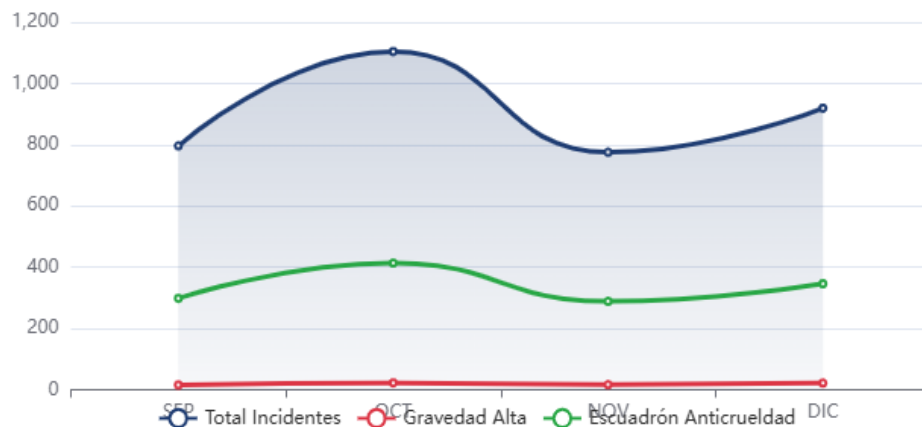
4.2.1. Datos analizados del archivo "LM SEP, LM OCT, LM NOV Y LM DIC", se reportaron datos a la Línea 123 durante el último cuatrimestre del 2025.

Se implementa la misma metodología de análisis anteriormente aplicada en el análisis de las bases de datos aportadas por el área auditada.

Para la graficación estadística se tuvieron en cuenta todos los datos entregados en el archivo Excel de SIPYBA. Es importante señalar que muchos de los datos duplicados suelen corresponder a un incidente previamente reportado que no fue atendido, o que el ciudadano considera que no fue atendido con éxito. Esto lleva al ciudadano a reportar nuevamente el caso, generando un nuevo número de radicado que puede contener datos diferentes como hora, número de celular asociado, dirección, entre otros factores. Por esta razón, se analizaron y graficaron los datos totales.

Imagen 22. Captura de pantalla de Análisis estadístico de la Línea 123 Maltrato durante los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre del 2025.

Comparativa Mensual de Casos



Fuente: Dashboard Python realizado con la base de datos aportada en formato Excel SIPYBA 2025.

Los casos de maltrato recibidos a través de la línea 123 durante el último cuatrimestre del año 2025 se analizarán simultáneamente, debido a que representan una menor cantidad de datos por mes. En septiembre, se clasificaron como maltrato 796 casos, de los cuales 15 fueron catalogados como de *gravedad alta* y 298 se trasladaron por competencia al *Escuadrón Anticrueldad*. Durante octubre, se registró un ligero incremento en los reportes, con 1104 casos: 22 se clasificaron como *gravedad alta* y 413 fueron derivados al *Escuadrón Anticrueldad*. En noviembre, la cifra reportada disminuyó a 775 casos, de los cuales 16 fueron de *gravedad alta* y 288 se trasladaron al *Escuadrón Anticrueldad*. Finalmente,



en diciembre se presentó un incremento mínimo, llegando a 919 casos: 21 se clasificaron como de gravedad alta y 346 fueron derivados al Escuadrón Anticrueldad.(Imagen 22).


Imagen 23. Captura de pantalla de Análisis estadístico de la Línea 123 Maltrato de septiembre del 2025.

 **SEP 2025 (796 casos)**

- Alta: 15 (1.9%)
- Media: 159 (20.0%)
- Baja: 120 (15.1%)
- No aplica: 488 (61.3%)
- Propietario: 60.6%

Fuente: Dashboard Python realizado con la base de datos aportada en formato Excel SIPYBA 2025.

Imagen 24. Captura de pantalla de Análisis estadístico de la Línea 123 Maltrato de octubre del 2025.

 **OCT 2025 (1,104 casos)**

- Alta: 22 (2.0%)
- Media: 237 (21.5%)
- Baja: 149 (13.5%)
- No aplica: 680 (61.6%)
- Propietario: 60.4%

Fuente: Dashboard Python realizado con la base de datos aportada en formato Excel SIPYBA 2025.

Imagen 25. Captura de pantalla de Análisis estadístico de la Línea 123 Maltrato de noviembre del 2025.



 NOV 2025 (775 casos)

- Alta: 16 (2.1%)
- Media: 146 (18.8%)
- Baja: 125 (16.1%)
- No aplica: 475 (61.3%)
- Propietario: 60.5%

Fuente: Dashboard Python realizado con la base de datos aportada en formato Excel SIPYBA 2025.

Imagen 26. Captura de pantalla de Análisis estadístico de la Línea 123 Maltrato de diciembre del 2025.

 DIC 2025 (919 casos)

- Alta: 21 (2.3%) ▲
- Media: 182 (19.8%) →
- Baja: 141 (15.3%) ▼
- No aplica: 561 (61.0%) →
- **NO Propietario: 52.9%**

Fuente: Dashboard Python realizado con la base de datos aportada en formato Excel SIPYBA 2025.

De los anteriores datos, durante el mes de septiembre de 796 casos “no aplicaron” 488, en octubre de 1104 casos “no aplicaron” 680, en el mes de noviembre de 775 casos “no aplicaron” 475 y durante el mes de diciembre se presentó una desviación en donde los denunciados como *Maltratadores No propietarios con 486* supero a la cifra de *Maltratadores propietarios con 428 casos*.

La descripción “No aplica” sigue generando conteos altos, después de evaluar que las cifras se mantienen por encima de 400 casos, se recomienda evaluar los criterios de objetividad de selección, sugiriendo una parametrización. En cuanto al sistema de deduplicación se sugiere implementar validación automática de duplicados antes del registro oficial para evitar errores de operatividad.

En relación con las localidades con mayor índice de denuncias por maltrato animal tenemos las localidades de Kennedy, Suba y Engativá, concentran el 33% de los casos reportados en el periodo de tiempo analizado.

4.2. Evaluación de la atención de los casos reportados

Con la finalidad de verificar la atención de los casos recibidos por la línea, se tomó una muestra aleatoria de veinte incidentes a partir de las bases de datos del SIPYBA del último cuatrimestre, se solicitó la evidencia documental de la atención de estos a los programas de urgencias y de Escuadrón Anticrueldad. A continuación, se describe la revisión efectuada:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
ALTERNATIVAS
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

No. De incidente	Presenta evidencia	Observación
LM25007942	No	Escuadrón Anticrueldad reporta que no se ha atendido el caso
LM25008009	No	Escuadrón Anticrueldad reporta que no se ha atendido el caso
LM25008022	Sí	Las evidencias documentales confirman la atención del Escuadrón Anticrueldad.
LM25008053	No	El Escuadrón afirma que no ha atendido el caso a pesar de que fue recibido por la línea en diciembre de 2025 con gravedad alta
LM25008057	SÍ	Las evidencias documentales confirman la atención del Escuadrón Anticrueldad.
UN095091	Sí	Las evidencias corroboran la atención del caso por parte del programa de urgencias.
UN094981	Sí	Las evidencias corroboran la atención del caso por parte del programa de urgencias.
UN094437	Sí	Las evidencias corroboran la atención del caso por parte del programa de urgencias.
UN094348	Sí	Las evidencias corroboran la atención del caso por parte del programa de urgencias.
UN093812	No	El caso fue trasladado al Grupo Especial para la Lucha Contra Maltrato Animal (GELMA) de la Fiscalía General de la Nación.
LM25005349	No	A pesar de que el caso fue recibido en octubre de 2025, categorizado con gravedad alta, con corte a 23/04/2026 el caso permanece abierto. El escuadrón Anticrueldad reporta lo siguiente en la matriz aportada como evidencia: "No puede atender".
LM25005414	No	En la matriz remitida por el escuadrón Anticrueldad se enuncia que el caso sigue abierto con justificación: "Nadie atiende el llamado".
LM25005457	Sí	Las evidencias documentales confirman la atención del escuadrón Anticrueldad.
LM25005648	No	En la matriz enviada por escuadrón se reporta que se cerró el caso con justificación "No corresponde a lo mencionado".
LM25005622	No	A pesar de que el caso fue reportado en octubre el caso no ha sido atendido con corte a 23/04/2026.
UN085969	Sí	Las evidencias corroboran la atención del caso por parte del programa de urgencias.
UN086031	Sí	Las evidencias corroboran la atención del caso por parte del programa de urgencias.
UN086236	No	No se reciben evidencias de la atención así el caso se haya etiquetado como atendido.
UN086441	Sí	Las evidencias corroboran la atención del caso por parte del programa de urgencias.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
ALTERNATIVAS
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

UN086800

Sí

Las evidencias corroboran la atención del caso por parte del programa de urgencias.

Una vez finalizada la revisión, se evidencia la atención de los casos trasladados al programa de urgencias. Sin embargo, no recibieron evidencias que corroboraran la atención del caso con numero de incidente UN086236.

Adicionalmente, se observan debilidades en la respuesta oportuna por parte del Escuadrón Anticrueldad. Lo anterior, teniendo en cuenta que dos casos con gravedad alta del último cuatrimestre de 2025 no han sido cerrados con corte a 23/04/2026 (LM25005349- LM25008053). De igual forma, es importante que se justifique de forma estructurada por qué los casos no pudieron ser atendidos o por qué permanecen abiertos. Desde Control Interno se genera un alertamiento y se recomienda atender los casos mencionados anteriormente lo más pronto posible.

5. Evaluación de controles e identificación de riesgos

Como parte del ejercicio de control y con el objetivo de fortalecer la gestión institucional, el equipo auditor llevó a cabo una evaluación integral de los riesgos asociados al procedimiento de atención de la Línea 123. Esta evaluación se centró en identificar posibles desviaciones, vulnerabilidades operativas y riesgos no tipificados que podrían afectar la eficiencia, y la reputación de la entidad.

El análisis se realizó bajo los lineamientos técnicos de la Guía para la Administración del Riesgo de Función Pública, permitiendo contrastar la realidad de la operación con los controles establecidos para proponer acciones de mejora que mitiguen el impacto de eventos adversos en la protección y el bienestar animal. Como resultado se obtuvo lo siguiente:

Proceso

Posible Riesgo sin Identificar

Observación



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
ALTERNATIVAS
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

<p>Atención y protección integral a la fauna doméstica, especies no convencionales y sinantrópicos.</p>	<p>Posibilidad de afectación reputacional y económica por una queja, demanda, PQRSD, de un grupo de valor y una multa o sanción de un ente de control, debido a fallas en la atención brindada en las llamadas de posibles casos de maltrato y/o urgencias veterinarias.</p>	<p>El procedimiento PM05-PR11 y los instructivos IN01 e IN02 no reflejan la realidad de la operación actual ni los cambios normativos recientes.</p> <p>Se evidenció falta de uniformidad en la aplicación de los guiones de atención y criterios subjetivos en la clasificación de urgencias vs. maltrato.</p> <p>Si el caso no se clasifica con la prioridad que amerita, se puede poner en riesgo la integridad del animal del caso.</p> <p>Se detectaron fallas en la tipificación inicial de los incidentes, lo que podría derivar en la atención de casos que no son competencia directa del IDPYBA.</p>
<p>Atención y protección integral a la fauna doméstica, especies no convencionales y sinantrópicas.</p>	<p>Posible riesgo de fuga de conocimiento debido a la falta de documentación oficial para capacitar a los bachilleres.</p>	<p>Teniendo en cuenta las entrevistas desarrolladas para la vigencia 2025, debido a la rotación de personal se presentaron fugas de conocimiento y debilidades en las inducciones prestadas a los bachilleres, ya que carecen de un componente práctico robusto y no existe un programa de capacitación formal documentado. Así mismo, el conocimiento y experiencia del personal antiguo no se logró documentar. por lo tanto, en el caso que todas las personas que colaboran dentro del procedimiento se vayan del Instituto podría generar la materialización de un daño reputacional.</p> <p>Adicionalmente el rol de coordinación y supervisión del proceso es ejercido por un contratista de prestación de servicios, a pesar de que el procedimiento asigna estas tareas a un Profesional Universitario de carrera.</p>
<p>Atención y protección integral a la fauna doméstica, especies no convencionales y sinantrópicas.</p>	<p>Riesgo de afectación emocional y salud mental en los bachilleres que desempeñan funciones en el procedimiento PM05-PR11</p>	<p>Teniendo en cuenta las entrevistas desarrolladas, se evidenció que, en algunas ocasiones, El personal está expuesto a relatos de violencia y maltrato animal de alta intensidad sin un protocolo</p>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
ALMIRANTE
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

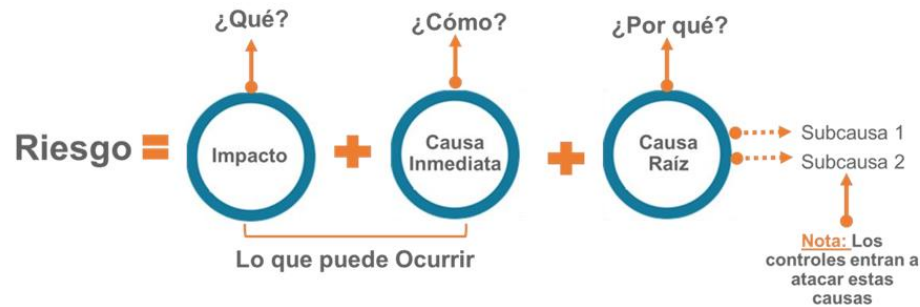
		de gestión de impacto emocional o pausas activas especializadas.
Atención y protección integral a la fauna doméstica, especies no convencionales y sinantrópicas.	Riesgo de afectación reputacional por atención inoportuna de los casos de maltrato animal por parte del Escuadrón Anticrueldad	Se detectaron casos reincidentes (como el de) que no cuentan con un cierre técnico definitivo, generando una carga operativa cíclica sin resolución.
Atención y protección integral a la fauna doméstica, especies no convencionales y sinantrópicas.	Pérdida de soporte y trazabilidad en la atención de casos recibidos en la línea 123	Se identificó que las llamadas salientes realizadas a través de la plataforma FIVE9 pueden no quedan grabadas, lo que impide verificar la veracidad de la información y la calidad del servicio.

La información anteriormente expuesta, puede ser corroborada en la Matriz de evaluación riesgos y controles (Anexo 1) con las observaciones metodológicas sugeridas; favor remitirse a dicho documento para su revisión.

Ahora bien, teniendo en cuenta el documento anexo, así como lo establecido en la Guía de riesgos del DAFP, para que la gestión del riesgo sea eficaz se recomienda implementar los siguientes ajustes en el PE01-PR03-F04 Mapa de Riesgos de Gestión IDPYBA:

1. **Descripción del riesgo:** la descripción del riesgo debe contener todos los detalles que sean necesarios y que sea fácil de entender tanto para el líder del proceso como para personas ajenas al proceso. Se propone una estructura que facilita su redacción y claridad que inicia con la frase POSIBILIDAD DE y se analizan los siguientes aspectos:

Imagen 27. descripción de la estructura de la redacción de un riesgo



Fuente: Adaptado del Curso Riesgo Operativo de la Universidad del Rosario por la Dirección de Gestión y Desempeño Institucional de Función Pública, 2020.

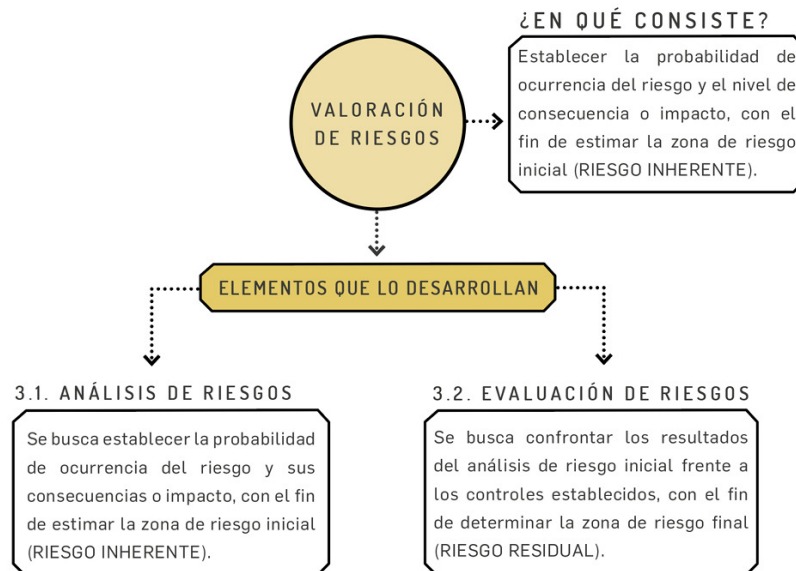
La anterior estructura evita la subjetividad en la redacción y permite entender la forma como se puede manifestar el riesgo, así como sus causas inmediatas y causas principales o raíz, esta es información esencial para la definición de controles en la etapa de valoración del riesgo. Desglosando la estructura propuesta tenemos:

Impacto: las consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.

Causa inmediata: circunstancias o situaciones más evidentes sobre las cuales se presenta el riesgo, las mismas no constituyen la causa principal o base para que se presente el riesgo.

Causa raíz: es la causa principal o básica, corresponden a las razones por la cuales se puede presentar el riesgo, son la base para la definición de controles en la etapa de valoración del riesgo. Se debe tener en cuenta que para un mismo riesgo pueden existir más de una causa o subcausas que pueden ser analizadas.

2. **Evaluación del nivel de riesgo inherente:** Se recomienda desarrollar los análisis de Impacto de acuerdo con la metodología sugerida por el DAFF, de acuerdo con la siguiente estructura:



Fuente: Dirección de Gestión y Desempeño Institucional de Función Pública, 2018.

Determinar la probabilidad: se entiende como la posibilidad de ocurrencia del riesgo. Para efectos de este análisis, la probabilidad de ocurrencia estará asociada a la exposición al riesgo del proceso o actividad que se esté analizando. De este modo, la probabilidad inherente será el número de veces que se pasa por el punto de riesgo en el periodo de 1 año.

- Los planes de manejo del riesgo deben ser desarrollados a partir de una decisión que se toma frente a un determinado nivel de riesgo, dicha decisión puede ser aceptar, reducir o evitar. Se analiza frente al riesgo residual, esto para procesos en funcionamiento, cuando se trate de procesos nuevos, se procede a partir del riesgo inherente.

Frente al plan de acción referido para la opción de reducir, es importante mencionar que, conceptualmente y de manera general, se trata de una herramienta de planificación empleada para la gestión y control de tareas o proyectos. Para efectos del mapa de riesgos, cuando se define la opción de reducir, se requerirá la definición de un plan de acción que especifique: i) responsable, ii) fecha de implementación, y iii) fecha de seguimiento.

Nota: El plan de acción acá referido es diferente a un plan de contingencia, el cual se enmarca dentro del Plan de Continuidad de Negocio⁷ y se consideraría un control correctivo.

Nota: Un riesgo bien identificado permite que el control sea preventivo. Si la causa es clara, el control será efectivo; si la causa es vaga, el control será cosmético.

6. Oportunidades de mejora



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
ADMINISTRACIÓN
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

- Respecto a la sección 2, pregunta “d”, sería pertinente proporcionar a los bachilleres CAD un manual, instructivo o protocolo para clasificar y/o priorizar los casos remitidos desde el C4.
- Teniendo en cuenta lo evidenciado en la sección 2 del informe, el procedimiento podría implementar estrategias de otras entidades para la atención de llamadas. Adicionalmente, se podrían diseñar guiones de frases para terminar llamadas cuando el ciudadano no está exaltado basándose en la normatividad aplicable.
- Al momento de entrevistar a los bachilleres que van a entrar al procedimiento, aclararles cómo funcionan los contratos por prestación de servicios.
- Realizar capacitaciones prácticas para los bachilleres antes de que empiecen a tomar llamadas formalmente.
- Establecer estrategias para una atención oportuna para los casos de gravedad alta por parte del Escuadrón Anticrueldad.

7. Hallazgos

7.1. Subdirección de Atención a la Fauna

Debilidades en la adherencia al Procedimiento Atención Asignación y Reporte de Llamadas de Posibles Casos de Maltrato y/o Urgencias Veterinarias PM05-PR11

El procedimiento PM05-PR11 contiene una serie de lineamientos en las que se encuentran: políticas de operación, responsabilidades generales, formatos asociados y descripción de actividades con flujograma integrado. Durante el desarrollo de la auditoría se evidenció que la gran mayoría de estos lineamientos no eran ejecutados durante el desarrollo de las actividades del procedimiento. Lo anterior, podría deberse a la falta de actualización del proceso, ya que, su última actualización fue en el 2019. En consecuencia, se podrían generar hallazgos por parte de entes de control o se podrían materializar riesgos reputacionales por falta de una estandarización del procedimiento.

Es importante recalcar que, este hallazgo es una reincidencia del hallazgo 2022-PM05-01. A partir de este hallazgo se estableció la acción de mejora de actualizar el procedimiento y su documentación asociada, la cual, no ha sido cumplida a la fecha de hoy (30/04/2026).

Debilidades en el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 (habeas data) Política de tratamientos personales Código PA04-PL02

De conformidad con lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, reglamentada parcialmente por el Decreto 1377 de 2013, todo responsable y encargado del tratamiento de datos personales debe garantizar la obtención de la autorización previa, expresa e informada del titular, así como el cumplimiento de los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad; adicionalmente, debe adoptar políticas, procedimientos y controles internos que regulen el tratamiento, almacenamiento, uso y conservación de la información personal, obligaciones que son plenamente aplicables a las entidades públicas en el desarrollo de procesos de atención ciudadana que impliquen la recolección y gestión de datos personales a través de canales telefónicos y digitales.

Ahora bien, durante el desarrollo de la auditoría se evidenció que no se garantiza de manera sistemática la autorización previa, expresa e informada para el tratamiento de datos personales de los ciudadanos



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
ADMINISTRACIÓN
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

que reportan casos a través de la Línea 123, ni existen controles formales documentados dentro del procedimiento PM05-PR11 que aseguren el cumplimiento de la normativa de protección de datos personales.

Esta situación podría deberse a la falta de articulación del procedimiento con los lineamientos institucionales en materia de habeas data, y/o falta de capacitación estructurada y formal a los bachilleres como encargados del tratamiento de datos. En consecuencia, se podrían generar posibles riesgos legales, sancionatorios o de afectación reputacional debido al uso inadecuado de la información de la ciudadanía.

7.2. Subdirección de Gestión Corporativa y Subdirección de Atención a la Fauna

Debilidades en el almacenamiento de grabaciones de llamadas en el sistema FIVE9

Teniendo en cuenta los principios del Sistema de Control Interno, las buenas prácticas de gestión tecnológica y los lineamientos de control aplicables a los procesos de atención ciudadana, los sistemas de información que soportan la operación institucional deben garantizar la disponibilidad, confiabilidad, integridad, trazabilidad y conservación de la información, especialmente cuando esta constituye evidencia para la supervisión de la gestión, la atención de requerimientos ciudadanos, el ejercicio auditor y la rendición de cuentas, debiendo contar además con controles, respaldos y planes de contingencia que mitiguen los riesgos asociados a fallas tecnológicas.

Durante el desarrollo de la auditoría interna se evidenció que no fue posible acceder a la totalidad de las grabaciones solicitadas inicialmente (14 de abril de 2026), debido a un error reportado en la plataforma FIVE9, según comunicación remitida por la coordinadora del procedimiento con base en información suministrada por el área de Sistemas.

Esta situación podría darse debido a la falta de monitoreos de la plataforma y falta de articulación entre las personas responsables del procedimiento objeto de esta auditoría con el área de tecnología. Estas fallas podrían generar limitaciones en el ejercicio de auditoría y pérdida de información relevante para la atención de quejas, reclamos o requerimientos de entes de control.

7.3. Primera línea de Defensa y Oficina Asesora de Planeación

Debilidades en el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Política de Administración de Riesgos, Código: PE01-PL01 V4, para los riesgos por procesos, bajo la responsabilidad de la Oficina Asesora de Planeación.

De conformidad con lo establecido en la Política de Administración de Riesgos, Código: PE01-PL01 V4, y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, se evidencian debilidades en el cumplimiento de los lineamientos metodológicos para la adecuada estructuración de los riesgos, el diseño de controles y la formulación de planes de acción, toda vez que, al evaluar los 28 riesgos por proceso, se identifican fallas en la redacción del nivel de impacto, causas inmediatas y causas raíz, lo que conlleva a que los controles no se orienten a mitigar el origen del riesgo; adicionalmente, los 49 controles asociados presentan deficiencias en su diseño, al no cumplir con los criterios definidos en la Política de Administración de Riesgos, tales como claridad en la redacción, definición de periodicidad, identificación del soporte y diferenciación entre acción de control y actividad, así como planes de acción que no guardan coherencia con las causas de los riesgos y se orientan a acciones operativas sin impacto real en su mitigación, situación que afecta la efectividad de la gestión del riesgo institucional y aumenta



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
ADMINISTRACIÓN
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 exposición de la entidad a eventos adversos (tomado de: Informe de evaluación por dependencias 2026).

Una vez enviada la versión preliminar del informe se recibe la siguiente aclaración por parte de la OAP frente a este hallazgo:

“En atención al informe de auditoría relacionado con la evaluación de controles e identificación de riesgos del procedimiento de atención de la Línea 123, la Oficina Asesora de Planeación del IDPYBA se permite manifestar lo siguiente, en el marco de sus responsabilidades como segunda línea de defensa y conforme a los lineamientos de la Guía para la Gestión Integral del Riesgo del DAFP – versión 7.

La OAP reconoce los hallazgos identificados por el equipo auditor, particularmente aquellos relacionados con la existencia de riesgos no tipificados, la desalineación entre los procedimientos e instructivos vigentes y la operación real del proceso, así como las debilidades en el diseño, redacción y efectividad de los controles asociados al procedimiento PM05-PR11. No obstante, en el informe no se reconoce el rol y responsabilidad de la primera línea de defensa, por lo cual, desde la OAP solicitamos involucrarla en el marco de sus responsabilidades:

<p>PRIMERA DEFENSA</p>	<p>Líderes de procesos y sus equipos Subdirector(a) de Salud Integral a la Fauna Subdirector(a) de Gestión del conocimiento y Cultura Ciudadana Subdirector de Gestión Corporativa Jefe Oficina Asesora Jurídica Jefe Oficina Asesora de Planeación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Responsables de gestionar el riesgo • Desarrollar e implementar procesos de control y gestión de riesgos a través de su identificación, análisis valoración, monitoreo y acciones de mejora • Monitorear y revisar periódicamente la gestión del riesgo y si es el caso ajustarla • Identificar y/o actualizar los riesgos y controles de procesos y proyectos a cargo, teniendo en cuenta los cambios del entorno y nuevas amenazas. • Realizar seguimiento a los controles para mitigar los riesgos según periodicidad establecida y proponer mejoras a la gestión de este. • Supervisar la ejecución de los controles aplicados por el equipo de trabajo • Desarrollar ejercicios de autoevaluación para establecer la eficiencia, eficacia y efectividad de los controles • Informar a la Oficina Asesora de Planeación (segunda línea) sobre los riesgos materializados en los programas, proyectos y procesos a cargo
-------------------------------	--	--

Fuente: Política de Administración de Riesgos PE01-PL01

Adicionalmente, la OAP acoge las oportunidades de mejora señaladas frente a las debilidades en la aplicación de la Política de Administración de Riesgos, así como los mapas de riesgos institucionales, por lo cual se está adelantando la actualización de la Política, el procedimiento y los mapas de riesgos, conforme a los lineamientos de la Guía de Gestión de Riesgos V 7.0.

La OAP reitera su compromiso con el fortalecimiento de la gestión integral del riesgo institucional, el cumplimiento de los lineamientos del MIPG y la mejora continua del Sistema de Control Interno. Quedamos atentas para elaborar el correspondiente plan de mejoramiento y continuar brindando el acompañamiento metodológico requerido para la gestión del riesgo institucional.”



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
ALTERNATIVAS
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

Una vez analizada la aclaración de la Oficina Asesora de Planeación y la evidencia normativa aportada (Política PE01-PL01), Control Interno **valida y acepta** la precisión sobre la distribución de responsabilidades.

Se reconoce que, conforme a la política institucional, los líderes de proceso (**Primera Línea de Defensa**) son los responsables directos de la identificación y el diseño operativo de los controles. No obstante, dado que las deficiencias detectadas son de carácter metodológico y afectan la integridad del Mapa de Riesgos Institucional, se mantiene la responsabilidad de la **OAP (Segunda Línea de Defensa)** en lo que respecta a la **validación, seguimiento y acompañamiento técnico**, tareas que deben garantizar que el diseño de los controles cumpla con los estándares de claridad, periodicidad y soporte identificados como ausentes.

En consecuencia, el hallazgo se confirma con **responsabilidad compartida**. La OAP deberá liderar el plan de mejoramiento en lo relacionado con la actualización de la Política y el fortalecimiento de la asesoría técnica, mientras que las dependencias involucradas deberán ajustar sus mapas de riesgos bajo dichos lineamientos para asegurar la mitigación real de los riesgos institucionales.

Es importante precisar que este hallazgo fue emitido a través del informe de evaluación por dependencias publicado en enero de 2026.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Como resultado de la auditoría interna al procedimiento "Atención, asignación y reporte de llamadas de posibles casos de maltrato y/o urgencias veterinarias" operado a través de la Línea 123, se concluye que el proceso presenta debilidades en su actualización, diseño y ejecución, lo cual afecta la estandarización de la operación, la trazabilidad de la información y la efectividad del Sistema de Control Interno.

Se evidenciaron debilidades en el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, al no garantizarse de manera sistemática la autorización para el tratamiento de datos personales, así como debilidades en el componente tecnológico, relacionadas con la disponibilidad y acceso a las grabaciones del sistema FIVE9, lo que limita el seguimiento, la supervisión y el ejercicio auditor.

Adicionalmente, se identificaron reincidencias de hallazgos previamente formulados, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la gestión de los planes de mejoramiento, el seguimiento a las acciones correctivas y la administración de riesgos, con el fin de asegurar la mejora continua del proceso y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Recomendaciones:

- Se recomienda que, a la hora de entrevistar personal para el procedimiento, se enfatice en las condiciones del contrato, de igual forma que las capacitaciones tengan un componente práctico más robusto.
- A la Subdirección de Gestión Corporativa-TIC, se le recomienda reunirse con el proveedor de la plataforma FIVE9 para cerciorarse de que las llamadas están siendo grabadas correctamente. Es importante precisar que, la Subdirección de atención a la fauna debe verificar constantemente el adecuado funcionamiento de la plataforma para informar oportunamente a gestión tecnológica de los posibles errores que se puedan presentar.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
ADMINISTRACIÓN
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

- Alinear el procedimiento PM05-PR11 con la realidad de la operación y con la Ley 1581 de 2012.

AUDITORES

DAMIAN CAMILO VARGAS
ASESOR CONTROL INTERNO

Dra. María Teresa Sánchez
T.P. 24692
Universidad de Los Llanos - M.V.Z.

MARÍA TERESA SÁNCHEZ
CONTRATISTA CONTROL INTERNO

MATEO SOLER BARBÓN
CONTRATISTA CONTROL INTERNO