

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN		 BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	INFORME AUDITORIA INTERNA		
	Código: PV01-PR01-F01	Versión: 3.0	

Proceso auditado	Procesos del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal
Fecha de realización	Septiembre
Auditor	Damian Camilo Vargas Vargas

OBJETIVO DE LA AUDITORIA:

Evaluar el Sistema de Control Interno y el cumplimiento de las disposiciones legales instauradas para la prestación de servicios relativos a la respuesta, gestión y manejo de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias allegadas al Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal. Lo anterior, se desarrollará con el objeto de prever los posibles riesgos y mitigar las actuaciones que pueden impedir el cumplimiento de los fines institucionales respecto de la prestación de servicio de atención a la ciudadanía..

ALCANCE DE LA AUDITORIA:

El informe se realizará durante septiembre y se focalizará en el estudio y verificación del cumplimiento de la normativa legal vigente dispuesta para la prestación de servicios por parte de las entidades públicas respecto de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias realizadas por la ciudadanía en ejercicio de sus derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política de 1991, durante el del periodo de enero a junio de 2026.

MUESTRA Y CRITERIOS:

Para el desarrollo del informe, se tomará como muestra lo contemplado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual dispone las acciones que deben emprender las entidades públicas respecto de la recepción, manejo y respuesta de las peticiones. Además, se tendrá en cuenta lo siguiente normativa:

- Ley 1437 de 2011, *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Título II, Derecho de Petición, Derecho de petición ante autoridades, Reglas generales”*
- Decreto 019 de 2012 *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”*.
- Decreto 2641 de 2012 *“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011” – Derogado parcialmente por el Decreto 1081 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”*.
- Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*.
- Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se sustituye la Ley 1437 de 2011, artículos 13 al 33; regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
- Ley estatutaria 1757 de 2015 *“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”*.
- Decreto 103 de 2015 *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”*, [Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015](#).
- Ley 2052 de 2020 Congreso de la República de Colombia.



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

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

- Ley 2195 de 2022 *“Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”*.
- Decreto 542 de 2023 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. *“Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones”*.
- Decreto 1122 de 2024 *“Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública”*
- Guía de dialogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional.
- Decreto 207 de 2026 *“Por medio del cual se modifica la Parte 1 del Libro 2 y se sustituye el Título 10 de la Parte 2 del Libro 3 del Decreto Distrital 640 de 2025, Único del Sector Gestión Pública, respecto a los lineamientos en materia de Servicio a la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones”*.
- CONPES 042 de 2026 *“Política Pública de Servicio a la Ciudadanía 2026-2035”*.

METODOLOGIA:

La metodología utilizada para la emisión del informe se fundamentará en la revisión de la información presentada por el proceso de atención al ciudadano; además, se tendrán en cuenta los datos e informes presentes en la sede electrónica del Instituto, los cuales contienen el manejo, resultado y gestión de las -PQRSD-F del periodo de enero a junio de 2026 se remitieron al Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal.

Asimismo, a través del análisis de los datos contenidos en las fuentes de información descritas, se revisará el volumen de derechos de petición que se reciben en el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal y se hará el respectivo cotejo de la información con los datos reportados de vigencias anteriores; lo descrito con anterioridad, se efectuará con apoyo de la herramienta *“Tablero de Control”* de la Veeduría Distrital.

DESARROLLO DE LA AUDITORIA:

Contenido

OBJETIVO DE LA AUDITORIA:.....	1
ALCANCE DE LA AUDITORIA:	1
MUESTRA Y CRITERIOS:.....	1
METODOLOGIA:	2
DESARROLLO DE LA AUDITORIA	2
1. Recomendaciones sobre los lineamientos dispuestos en la Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional:.....	4
2. Corroboración del cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.....	11
3. Revisión de la información cargada en herramientas Distritales - (Tablero de control).	11
4. Análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano:	14



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

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

5. Verificación del cumplimiento de los compromisos adquiridos a través de la herramienta distrital Colibrí. 16

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES: 18

Las funciones relacionadas con la recepción, trámite y gestión de las quejas, sugerencias y reclamos presentados ante el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal —en adelante IDPYBA— fueron asignadas a la Subdirección de Gestión Corporativa mediante el Acuerdo 003 del 11 de julio de 2017, en observancia de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. En virtud de esta asignación, dicha Subdirección es responsable de la administración del aplicativo de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes/sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSD-F), así como del control de los términos legales conforme a la Ley 1755 de 2015 y del cumplimiento de los procedimientos internos definidos por la entidad.

Con base en lo anterior y atendiendo los lineamientos contenidos en los procedimientos, manuales y protocolos de atención al ciudadano, el proceso de atención de las PQRSD-F se inicia con la presentación de la solicitud por parte del ciudadano a través de los canales habilitados por el Instituto, continúa con su gestión, seguimiento y control de la respuesta, y culmina con la evaluación de la percepción ciudadana frente al servicio recibido. Este proceso se estructura en tres etapas fundamentales, conforme a lo establecido en el Manual de Atención al Ciudadano, a saber:

- Actividades previas a la prestación del servicio.
- Prestación del servicio.
- Actividades posteriores a la prestación del servicio.

En este contexto, el Manual mencionado establece los derechos y deberes tanto de la ciudadanía como de las autoridades, con el propósito de garantizar una atención oportuna, eficaz, eficiente, digna y cordial.

Adicionalmente, para la prestación del servicio de atención al ciudadano, el IDPYBA define los canales de atención como los medios que permiten un contacto directo y personalizado entre la entidad y la ciudadanía, facilitando la radicación de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes/sugerencias, denuncias y felicitaciones. Dichos canales corresponden a:

- Canal de atención presencial.
- Canal de atención telefónico.
- Canal de atención virtual.
- Canal de atención escrito.

Es pertinente destacar que, durante el primer semestre de 2026, específicamente el 8 de mayo, la entidad adelantó el proceso de migración y actualización del sistema de información que soporta la gestión documental AZ Digital a su versión 3.0. Para mitigar el impacto de esta transición tecnológica y garantizar la trazabilidad, gestión y atención oportuna de las solicitudes ciudadanas, la entidad expidió la Resolución 712 de 2026, mediante la cual se adoptaron medidas administrativas internas de contingencia para la gestión prioritaria de las PQRSD-F afectadas por dicho proceso.

La atención presencial se rige por los lineamientos establecidos en el Manual de Atención al Ciudadano del IDPYBA, fundamentado en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito V 3.0



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

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

en el cual se define el protocolo aplicable a este canal, incluyendo aspectos relacionados con las condiciones mínimas para la prestación del servicio, tales como el puesto de trabajo, el lenguaje utilizado, la asignación de turnos, los tiempos de alimentación y los guiones de atención. Asimismo, se contemplan orientaciones específicas para la atención de personas en situación de vulnerabilidad o con discapacidad. Dentro de la cobertura del servicio, se establece la obligación de disponer en cada punto de atención presencial del IDPYBA de un espacio visible en el que se informe sobre los horarios de atención, las líneas telefónicas habilitadas y el correo electrónico para la recepción de peticiones.

Por su parte, el canal de atención telefónica permite a la ciudadanía acceder al servicio de manera no presencial y en tiempo real, a través de las redes de telefonía fija o móvil dispuestas por el Instituto.

La atención virtual comprende diversas herramientas de interacción entre el ciudadano y la entidad, entre las cuales se encuentran:

- Correo electrónico: **proteccionanimal@animalesbog.gov.co**.
- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS): **<http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/login>**.
- Guía de Trámites y Servicios: **<http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co>**.
- Sede electrónica y chat institucional: **www.proteccionanimalbogota.gov.co**.
- Redes sociales: Instagram (@animalesbog), Facebook (Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal) y Twitter (@AnimalesBOG).

Finalmente, el canal de atención escrito corresponde al buzón de sugerencias, cuyo propósito es recopilar sugerencias, quejas, felicitaciones, denuncias y reclamos presentados por la ciudadanía.

En desarrollo de lo expuesto y en cumplimiento de lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Control Interno presenta los resultados del seguimiento efectuado a las actividades desarrolladas por la Subdirección de Gestión Corporativa del IDPYBA en relación con la gestión del proceso de atención al ciudadano. En concordancia con lo anterior, y con el objetivo de verificar el cumplimiento de la normatividad legal vigente definida como criterio del presente informe, se procederá a la revisión de los siguientes ítems correspondientes al primer semestre de 2026:

1. Recomendaciones sobre los lineamientos dispuestos en la Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional.
2. Corroboración del cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
3. Revisión de la información cargada en herramientas Distritales - (Tablero de control).
4. Análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano.
5. Verificación del cumplimiento de los compromisos adquiridos a través de la herramienta distrital Colibrí.

1. Recomendaciones sobre los lineamientos dispuestos en la Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional:

Es pertinente mencionar que el artículo 111 de la Ley 1757 de 2015 define el diálogo social como un mecanismo democrático para la participación ciudadana y el fortalecimiento de las

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN		 BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	INFORME AUDITORIA INTERNA		
	Código: PV01-PR01-F01	Versión: 3.0	

organizaciones de la sociedad civil, cuyo principal propósito es promover la interacción, comunicación, consulta y seguimiento de políticas públicas a nivel nacional y territorial.

Aunado a lo descrito, es relevante mencionar que la articulación del diálogo social con el sistema de control interno sienta sus bases en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y estructura los roles y responsabilidades en materia del control de la gestión en los momentos del diálogo social de las entidades públicas.

Considerando lo anterior, se describen los momentos del proceso de diálogo social:

En primer lugar, la **comunicación** permite establecer canales de diálogo entre el sistema de control interno y el control social para recibir información; el segundo momento es el ejercicio de **consulta**, a través del cual, se propone el diseño de instrumentos que contengan preguntas orientadoras con el propósito de conocer los temas de interés de la ciudadanía; en tercer lugar, el **desarrollo de la interacción** es el avance de los espacios de encuentro; y por último, se requiere hacer **seguimiento** a los acuerdos pactados con el fin de garantizar el control del cumplimiento de responsabilidades¹.

Imagen 1. Elaboración propia, información tomada de la Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional páginas 49, 50, 51

¹Consultar la Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/36216034/consulta-documento-guia-para-dialogo-social-control-interno-y-social.pdf/143353c3-66f7-0617-3834-0f542cdb3c29?version=1.0&t=1627394442135>



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

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

Momento del proceso de diálogo social	Pasos para el diálogo social	Actividades	Interacción de las líneas de defensa
Comunicación	1. Creación del canal de comunicación	Elegir el medio de comunicación más adecuado según las características de la población (página web, redes sociales, cartelera informativa, buzón de sugerencias, correo electrónico, entre otros).	Primera línea de defensa
		Designar representantes para la comunicación	
		Concretar las reglas de comunicación.	
Consulta	2. Analizar el objeto de diálogo social	Crear preguntas orientadoras para definir el objeto de vigilancia.	Primera línea de defensa
		Diseñar y difundir el (los) instrumento(s) para la consulta.	
		Analizar las respuestas ciudadanas.	
Desarrollo del espacio de interacción	3. Diseñar el espacio de interacción	Elaborar el cronograma de actividades y responsabilidades y hacerle seguimiento al cumplimiento de estas.	Primera línea de defensa
		Preparar el espacio de diálogo.	
		Convocar a los participantes.	
		Recordar la fecha en la que se desarrollará el espacio de diálogo.	
	4. Desarrollo del espacio de interacción	Identificar los recursos requeridos para realizar el espacio de interacción	
		Precisar el producto que se espera obtener del espacio de interacción, entre otros: acordar el tema objeto de vigilancia; determinar las problemáticas o hallazgos principales frente al objeto de vigilancia identificados por la ciudadanía; presentar informes que respalden evidencias sobre los hallazgos; identificar alternativas de solución frente a las problemáticas o hallazgos y acordar compromisos de mejora institucionales frente al mismo.	
		Definir el proceso que se llevará a cabo en el espacio de interacción.	
Seguimiento	5. Monitoreo del cumplimiento de los compromisos realizados	Delimitar el propósito del espacio de interacción.	Segunda línea de defensa
		Hacer seguimiento al cumplimiento de las acciones de la primera línea de defensa establecidas en el cronograma.	

Es preciso señalar que, dentro de la etapa de seguimiento, con el propósito de mejorar el aseguramiento en la gestión del riesgo en las entidades, se encuentra la ejecución de las auditorías dentro del marco de la tercera línea de defensa, conforme a la cual se efectúa el presente informe.

Imagen 2. Tomada de la Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional página 61



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

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

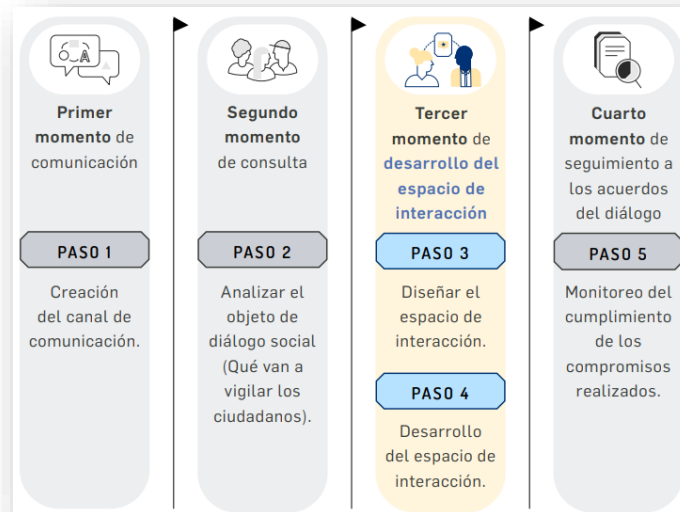
INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL



Con base en lo anterior, es pertinente mencionar que dentro del momento tres (3), todos los espacios de diálogo que se desarrollen deben ser evaluados por medio del cuestionario de satisfacción que se relaciona a continuación, el cual debe ser diligenciado por los participantes, tanto de la ciudadanía como de la entidad:

Imagen 3. Tomada de la Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional página 67

FECHA		
OBJETO DE DIÁLOGO SOCIAL		
COMPROMISO		
RESPONSABLES		
NIVEL DE AVANCE		
BAJO	MEDIO	ALTO
Describa por qué se encuentra ubicado en este nivel	Describa por qué se encuentra ubicado en este nivel	Describa por qué se encuentra ubicado en este nivel
Acciones a realizar:		

Adicionalmente, se recomienda utilizar la herramienta de seguimiento tipo semáforo para el monitoreo del avance de cada una de las etapas; esta matriz cumple con el objetivo informar tanto a la ciudadanía como a Control Interno sobre la adecuada ejecución de las actividades:

Imagen 4. Elaboración propia, información tomada de la Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional páginas 70 y 71



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

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

Momento del proceso de diálogo social	Rojo cambia	Amarillo mejora	Verde avanza
Comunicación	No existe un reconocimiento por parte de los actores, por lo tanto, no existe un canal de comunicación establecido entre la entidad y el ejercicio de control social.	Existe un canal intermitente y con fallas en la comunicación, la respuesta no es oportuna ni clara por parte de las dos partes. No existen representantes de las partes.	El canal existe es claro, confiable y eficiente, la comunicación es fluida y se tienen representantes comprometidos con el diálogo.
Consulta	La entidad no conoce los intereses de vigilancia del ejercicio de control social. Por su parte, control social, no tiene claros las funciones de la entidad, ni su relevancia con respecto al objeto de vigilancia.	Se conoce con pocos detalles el objeto de vigilancia de la ciudadanía, no se tienen claros los intereses del ejercicio de control social para llevar a cabo el diálogo, por lo tanto, es necesario diligenciar el formulario de consulta y analizar sus respuestas.	Ya se diligenció el formulario y se analizaron las respuestas, por lo tanto, ya se tiene claro el objeto de vigilancia y los intereses para llevar a cabo el diálogo social entre la entidad y control social.
Desarrollo del espacio de interacción	No se ha planeado un espacio de diálogo, no se tienen claros los pasos a seguir para ejecutarlo, no existe una fecha tentativa del espacio ni el objetivo de este.	Se ha diseñado el espacio de diálogo, pero no se ha ejecutado, por lo que no se conoce con certeza si esta planeación es correcta y funciona, o no.	Ya se llevó a cabo el espacio de diálogo, la planeación fue la adecuada y no se tuvo mayor contratiempo en su ejecución. El espacio de diálogo fue provechoso y se cumplió con todos los pasos requeridos.
Seguimiento a los acuerdos del diálogo	No se aclaran las responsabilidades ni se diseñó un calendario para la entrega de compromisos.	Se tienen una lista de tareas clara, pero no se realizó la asignación de responsables ni se establecieron fechas para su entrega.	Se tiene claridad en las tareas, se sabe quiénes son los responsables y los tiempos de entrega de los compromisos adquiridos.

Al respecto, la entidad adelantó durante el primer semestre de 2026 una propuesta metodológica para los espacios de co-creación, la cual recoge inquietudes manifestadas por los grupos de valor en nueve (9) temáticas: Adopciones, Servicio a la Ciudadanía, Brigadas Médicas, Escuadrón Anticrueldad, Urgencias, CER, Esterilizaciones, Regulación y Pedagogía. Esto evidencia un avance en la implementación de los momentos de interacción y consulta del diálogo social.

Por su parte, al verificar la información publicada en la sede electrónica del Instituto respecto a las Instancias de Coordinación, específicamente en la sección de "Informes y Actas" del Consejo Distrital de Protección y Bienestar Animal (CDPYBA), se evidenció que únicamente se encuentran publicados los documentos correspondientes a las vigencias 2024 y 2025 (llegando solo hasta el segundo trimestre de ese año). Teniendo en cuenta que el Acuerdo 006 de 2020 (Reglamento Interno del Consejo) establece que esta instancia sesiona de manera ordinaria cada dos (2) meses y que su Secretaría Técnica tiene la obligación legal de publicar las actas e informes periódicos en un espacio permanente de la página web, se advierte que para el corte del primer semestre de 2026 no se encuentra cargada la respectiva información. Esta desactualización en la sede electrónica incumple los lineamientos normativos, restringe el acceso a la información pública y debilita los mecanismos de transparencia activa necesarios para el ejercicio del control social.

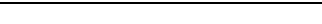
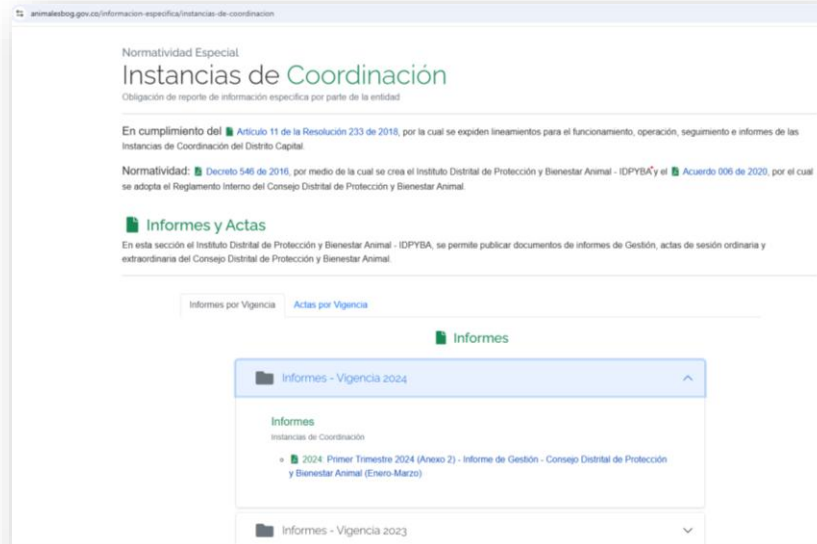
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN		 BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	INFORME AUDITORIA INTERNA		
	Código: PV01-PR01-F01	Versión: 3.0	

Imagen 5. Tomada de la Sede Electronica del Instituto. Ruta: Menú de Transparencia y acceso a la información – punto 11



- **Apertura de agendas:**

Conforme con la normativa y lineamientos que se exponen a continuación, se identificó que en la sede electrónica del Instituto no se tiene publicado el acceso para conocer las Agendas de los Directivos. Esto toma principal importancia considerando lo siguiente:

El Decreto 189 de 2020² Derogado y compilado por el Decreto Único Sectorial 640 de 2025, **Artículo 367. Apertura de agendas.** Las entidades Distritales incluyendo las del sector descentralizado funcionalmente o por servicios, deberán contar con un Sistema Uniforme de Registro de Citas en el botón de transparencia de sus páginas web con las agendas de Secretarios/as, Subsecretarios/as, Directores/as y Subdirectores/as, de acuerdo con los lineamientos que establezca la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., para tal fin.”

Aunado a lo descrito, el lineamiento de apertura de agendas de la Alcaldía Mayor de Bogotá 2022³ establece que el principal objetivo de esta actividad es dar a conocer la información de las reuniones externas con grupos de interés que tengan los directivos de las entidades distritales y define cuatro (4) pasos, sobre los cuales se resalta lo siguiente:

Frente al paso 1 es pertinente mencionar dos conceptos clave; en primer lugar, el lineamiento dispone que se entiende como reunión externa los encuentros que se efectúan con grupos de interesados externos a la institucionalidad distrital; es decir, las reuniones que se llevan a cabo con

² Por el cual se expiden lineamientos generales sobre transparencia, integridad y medidas anticorrupción en las entidades y organismos del orden distrital y se dictan otras disposiciones

³ https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/documentos_mipg/2022-08/lineamiento_apertura_de_agendas.pdf



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

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

la academia, gremios, empresas, partidos políticos, organizaciones sociales, organizaciones no gubernamentales, organismos multilaterales, entidades del orden nacional y entidades de control.

En segundo lugar, precisa que las agendas públicas deben contar con la información que se señala a continuación:

- Datos de identificación institucional, corresponden a los datos del Sector de la Entidad, Dependencia, Cargo y Nombre del Directivo que realiza la apertura de la agenda.
- Tema de la reunión, se describe de manera general la temática que convocó la reunión.
- Persona (s) externa(s) con quien(es) se reúne, relaciona los nombres y organizaciones que representan las personas con quienes se adelantó el espacio de la reunión.
- Fecha, describe el día, mes y año en el que se adelantó la reunión.
- Hora, indica el momento del día en que se adelantó la reunión (Inicio/Finalización)
- Modalidad, precisa si la reunión se adelantó de manera virtual o presencial.
- Descripción, presenta un máximo de 150 caracteres los temas tratados en la reunión. Esta descripción responde al “*para qué se generó el espacio*”.

El paso 2 establece que la información relativa a las agendas de los directivos estará disponible en el portal institucional gobiernoabierto bogota.gov.co y deberá ser vinculada a través del botón de Transparencia y Acceso a la información Pública de las sedes electrónicas de las entidades distritales, en la sección: “*Información de la entidad – 1.5 Directorio de Servidores Públicos – Apertura de Agenda de Directivos.*”

Este espacio debe contar con una descripción que oriente al usuario sobre la información que se encuentra en el enlace de agendas abiertas, el texto sugerido es el siguiente:

Imagen 6. Tomada del lineamiento de apertura de agenda

Apertura de Agendas:

La apertura de agendas es una práctica de transparencia e integridad. Buscamos que, con el contenido publicado, la ciudadanía y a quien interese, puedan conocer el relacionamiento de los Directivos Distritales con los grupos de interés externos a nuestra entidad o a la administración.

En esta sección tendrás acceso al desarrollo de las agendas de nuestros directivos, que estarán disponibles como un recurso que facilita el control social.

Si tienes observaciones sobre la información de las agendas de los directivos, envíanos tus comentarios a través de Bogotá Te Escucha.
<https://bogota.gov.co/sdq/>

En consideración de lo anterior, se hace necesario identificar mensualmente los cambios generados en los niveles directivos para actualizar la información de quienes publican sus agendas, estos datos deben ser remitidos a la Alta Consejería Distrital de TIC.

Respecto de lo preceptuado en el paso 3, se recomienda identificar qué proceso del Instituto cuenta con el permiso de entrada a la plataforma de Gobierno Abierto de Bogotá, esto con el propósito de



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

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

efectuar las actualizaciones y modificaciones pertinentes, siguiendo los pasos establecidos en las páginas 8, 9 y 10 del lineamiento.

2. Corroboración del cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Con el objeto de cumplir los términos dispuestos en la Ley 1755 de 2015, se evidenció que el grupo de Servicio al Ciudadano remite periódicamente (semanal, quincenal y mensual) los reportes de seguimiento de los derechos de petición a las dependencias responsables (tales como la Subdirección de Atención a la Fauna, la Subdirección de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento, y la Oficina Asesora Jurídica, entre otras). Este seguimiento clasifica las peticiones en estados de atención, generando alertas tempranas para aquellas "próximas a vencer (5 días hábiles antes o menos)", así como el conteo de las que se encuentran "en trámite", "vencidas" y "en ampliación".

Adicionalmente, la entidad impartió directrices operativas internas recordando la aplicación de la Resolución 712 de 2026 (que adoptó medidas de contingencia por la migración del sistema AZ Digital) y la Resolución 398 de 2026 – Reglamento de PQRSD-F basado en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, artículo 1. Estas exigen a las áreas notificar al Grupo de Servicio al Ciudadano cualquier ampliación requerida o novedad con las PQRSD-F para congelar los tiempos en el sistema centralizado, evitando interpretaciones de vencimiento y garantizando la trazabilidad de las respuestas parciales y definitivas.

No obstante, el control preventivo mencionado, durante el primer semestre de 2026 la Veeduría Distrital, a través de la Red de Quejas, emitió alertas críticas sobre la oportunidad en las respuestas.

Mediante comunicación del 15 de abril de 2026, el informe de PQRSD del mes de marzo fue aprobado con la indicación expresa de "hacer seguimiento al área de atención a la ciudadanía, la cual está presentando incumplimiento en el promedio de tiempo de respuesta conforme a la Ley". Esta situación persistió en la evaluación del mes de abril (comunicada el 21 de mayo de 2026), donde el ente de control aprobó el informe con observaciones, advirtiendo que "la gráfica 7 evidencia incumplimiento en los tiempos de respuesta en la oficina de atención a la ciudadanía", y recomendando enfáticamente a la entidad "establecer controles efectivos".

Con base en lo anterior, si bien existe un mecanismo de seguimiento a través de los reportes enviados por el equipo de Servicio al Ciudadano, se recomienda fortalecer su obligatoriedad y el rigor en la aplicación de las directrices de ampliación de términos estipuladas en el parágrafo del artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. Lo anterior es fundamental para corregir las deficiencias reiteradas que fueron detectadas por la Veeduría Distrital, mitigar el riesgo de vencimiento de términos y asegurar la protección del derecho fundamental de petición.

3. Revisión de la información cargada en herramientas Distritales - (Tablero de control).

Al verificar el Tablero de Control Ciudadano de la Veeduría Distrital para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, se observa un volumen consolidado de **8.136 peticiones** registradas para el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal (IDPYBA). El comportamiento mensual de los requerimientos atendidos por la entidad refleja la siguiente distribución operativa el cual también puede ser corroborado mediante el siguiente link:



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

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

Tablero de Control Ciudadano

Imagen 7. Tomadas del Tablero de control de la Veeduría Distrital. Periodo: enero a noviembre de 2025



Respecto de los canales de interacción habilitados, la consolidación estadística indica que los medios digitales agrupan la inmensa mayoría de la carga operativa, demostrando una alta apropiación tecnológica por parte de los ciudadanos. El canal **WEB** abarcó el **60,96%** de las solicitudes, seguido por el **E-MAIL** con el **23,56%**. Los canales físicos y directos representaron una



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

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

minoría en la recepción, con el canal **ESCRITO (buzón)** alcanzando el **14,9%** y el **PRESENCIAL** un margen residual del **0,45%**.

Al analizar la tipología de las peticiones, la categoría predominante de forma absoluta es el **"Derecho de Petición de Interés Particular"**, el cual representa el **88,52%** del total semestral. La línea de tiempo evidencia un volumen sostenido para esta tipología en los últimos meses: enero (857), febrero (1.214), marzo (1.332), abril (1.291), mayo (1.263) y junio (1.245). Otras categorías con participación representativa, aunque a gran distancia, fueron las Quejas (4,82%) y las Solicitudes de Acceso a la Información (4,71%).

Finalmente, es importante reiterar desde el seguimiento de la tercera línea de defensa que el proceso de cargue y consolidación de esta información hacia los entes de control presentó reprocesos administrativos puntuales en el periodo evaluado. Específicamente, según consta en los soportes de radicación (archivo 2.Cargue_Informe_febrero.pdf), el informe mensual del mes de febrero de 2026 fue rechazado inicialmente por la Veeduría Distrital (Red de Quejas) debido a que el archivo de reporte en Excel mantenía filtros activos, lo que impidió la correcta lectura de datos y la generación de las gráficas de control en la plataforma distrital.

Con base en la información extraída del Tablero de Control de la Veeduría Distrital, se procedió por parte de la Oficina de Control Interno a consolidar la siguiente tabla con el número de peticiones registradas en el periodo de enero a junio de 2026, discriminadas por tipología:

Tabla de Seguimiento por Tipo de Requerimiento:

Tipo de requerimiento	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Derecho de petición de interés particular	857	1.214	1.332	1.291	1.263	1.245	7.202
Derecho de petición de interés general	45	69	65	43	65	39	326
Solicitud de acceso a la información	39	59	56	38	56	33	281
Queja	19	30	28	19	28	16	140
Reclamo	13	20	18	13	19	11	94
Consulta	5	8	7	5	7	4	36
Denuncia por actos de corrupción	5	8	7	5	7	4	36
Sugerencia	1	2	2	1	2	1	9
Felicitación	1	1	1	1	1	1	6
Solicitud de copia	1	1	1	1	1	1	6



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

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

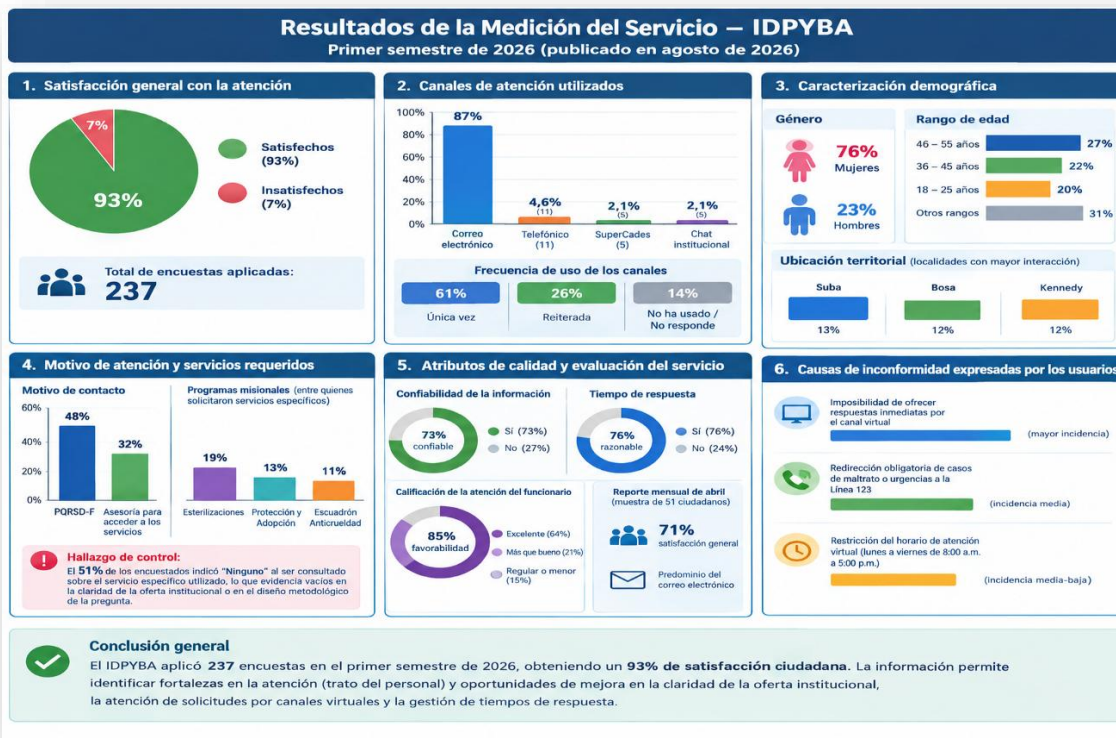
INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL



De lo anterior se puede concluir lo siguiente:

- Del análisis del informe semestral y los reportes específicos se destaca que la entidad aplicó un total de **237 encuestas** a través de los canales de atención (telefónico, presencial y virtual), midiendo la experiencia de los grupos de valor y partes interesadas. Los resultados globales arrojan que el **93% de la ciudadanía se encuentra satisfecha** con la atención recibida, frente a un **7% de insatisfacción**.
- Para sustentar estos resultados, la entidad documentó los siguientes hallazgos metodológicos y demográficos derivados del procesamiento de la muestra:
- Canales de atención utilizados:** El análisis evidencia una marcada preferencia por el canal virtual a través del correo electrónico, el cual concentró el **87%** de la participación (206 registros), seguido por el canal telefónico con un **4,6%** (11 registros), y los SuperCades junto con el chat institucional con un **2,1%** cada uno. En cuanto a la frecuencia de uso de los canales, el **61%** de los ciudadanos indicó haberlos empleado por "única vez", el **26%** de forma reiterada y un **14%** afirmó no haberlos usado o prefirió no responder.
- Caracterización demográfica:** La participación estuvo liderada mayoritariamente por mujeres con un **76%**, frente a un **23%** de hombres. Respecto al rango de edad, el segmento más participativo se ubicó entre los 46 y 55 años (**27%**), seguido por los grupos de 36 a 45 años (**22%**) y de 18 a 25 años (**20%**). En cuanto a la ubicación territorial, las localidades que reportaron mayor interacción fueron Suba (**13%**), Bosa (**12%**) y Kennedy (**12%**).



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

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

- **Motivo de atención y servicios requeridos:** El principal motivo de contacto fue la interposición de PQRSD-F con un **48%**, seguido por la solicitud de asesoría para acceder a los servicios con un **32%**. Dentro de los programas misionales específicos, el programa de **Esterilizaciones** concentró el mayor interés con el **19%**, seguido por **Protección y Adopción** con el **13%** y los reportes de presunto maltrato gestionados por el **Escuadrón Anticrueldad** con el **11%**. No obstante, se constató como hallazgo de control que el **51%** de los encuestados indicó "Ninguno" al ser consultado sobre el servicio específico utilizado, lo que evidencia vacíos en la claridad de la oferta institucional o en el diseño metodológico de la pregunta.
- **Atributos de calidad y evaluación del servicio:** Al profundizar en reportes mensuales específicos (como el consolidado de abril, que evaluó una muestra de 51 ciudadanos con un 71% de satisfacción general y predominio del correo electrónico), se identificó que el **73%** consideró confiable la información recibida (frente a un 27% que indicó lo contrario) y el **76%** consideró razonable el tiempo de respuesta (frente a un 24% que manifestó inconformidad). Por su parte, la calificación a la atención prestada por el funcionario mantuvo la valoración más alta del estudio con un **85% de favorabilidad acumulada** (64% Excelente y 21% Más que bueno), ratificando que los márgenes de insatisfacción no se deben al trato del personal sino a factores operativos externos.
- En cuanto a las causas de inconformidad expresadas por los usuarios en dichos reportes, los colaboradores del área señalaron factores operativos tales como la imposibilidad de ofrecer respuestas inmediatas a través del canal virtual, la redirección obligatoria de casos de maltrato o urgencias a la Línea 123, y la restricción del horario de atención virtual (lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.).

5. Verificación del cumplimiento de los compromisos adquiridos a través de la herramienta distrital Colibrí.

Con fundamento en la búsqueda de la dinamización del diálogo entre la entidad y los ciudadanos, se verificó el cumplimiento de los compromisos que, en ejercicio de la participación ciudadana, adquirió el Instituto en la vigencia estudiada y que se encuentran condensados en la herramienta distrital "Colibrí".

Imagen 10. Plataforma Colibrí



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

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL



Como se soporta mediante la imagen anterior, en el periodo de enero a junio de 2026, se adquirieron dos compromisos los cuales se cumplieron dentro del periodo pactado.

Sobre lo anterior, desde Control Interno se recomienda seguir la metodología definida por la Veeduría Distrital para el seguimiento a los compromisos adquiridos entre la ciudadanía y las entidades públicas en espacios de participación. Esta metodología constituye el marco de actuación para la utilización de la herramienta Colibrí y contempla cinco pasos esenciales, los cuales se pueden aplicar dependiendo de la naturaleza de la problemática y del momento en que se inicie el proceso de seguimiento:

Paso 1: Caracterización de la problemática

Tiene como propósito identificar y describir de forma precisa la problemática abordada en el espacio de participación. Para ello se recomienda:

- Determinar el origen de la solicitud (comunidad o entidad pública).
- Identificar el tema, actores involucrados y ubicación de la problemática.
- Establecer la temporalidad del caso y su contexto territorial.

Paso 2: Conformación de mesas de trabajo

Consiste en instalar una mesa con participación de representantes comunitarios y de entidades públicas, para exponer las problemáticas y revisar acciones institucionales previas. Se sugiere:

- Definir los actores clave y sus roles, según el análisis del Paso 1.
- Establecer reglas de funcionamiento para la mesa.
- Preparar y compartir información relevante que permita un diálogo informado.



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

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

Paso 3: Definición de compromisos

Busca establecer de manera consensuada los compromisos entre las partes. Estos deben:

- Ser claros y acordes con el alcance institucional de cada entidad.
- Tener responsables asignados y fechas estimadas de cumplimiento.
- Incluir criterios claros para evidenciar su cumplimiento.
- Ser contruados de forma conjunta entre la comunidad y las entidades.

Paso 4: Selección y aplicación del instrumento de seguimiento

Este paso tiene como finalidad acordar y aplicar el mecanismo con el cual se hará seguimiento a los compromisos pactados. Las opciones incluyen:

- Colibrí: Plataforma web de seguimiento en tiempo real diseñada por la Veeduría Distrital.
- Matriz en Excel: Estructurada en cinco secciones clave para seguimiento técnico.
- Actas y documentos físicos: Registro formal de compromisos, responsables y fechas.

Paso 5: Balance del cumplimiento de compromisos

Permite evaluar el cumplimiento de lo pactado, mediante:

- Listado de compromisos cumplidos e incumplidos.
- Generación de alertas ante riesgos de incumplimiento y definición de acciones (como nuevas mesas de trabajo o comunicación a órganos de control).
- Actualización de plazos cuando sea necesario, previa concertación con la ciudadanía.

El seguimiento a esta metodología contribuye al fortalecimiento de la transparencia, trazabilidad y eficacia en la gestión pública, y garantiza que la herramienta Colibrí cumpla con su propósito de facilitar un control social efectivo sobre los compromisos asumidos por las entidades públicas.

En consideración a lo expuesto, y teniendo en cuenta que durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2026 se registraron dos compromisos suscritos entre la entidad y las comunidades en la herramienta distrital Colibrí, se recomienda documentar adecuadamente y generar trazabilidad sobre las mesas de trabajo en las que se defina qué compromisos serán cargados en dicha plataforma. Esto permitirá fortalecer el seguimiento, la transparencia y la rendición de cuentas en los espacios de participación ciudadana.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Hallazgo:

- Al verificar el Tablero de Control Ciudadano de la Veeduría Distrital para el primer semestre de 2026, se identificó la existencia de diez (10) peticiones vencidas sin respuesta por parte del IDPYBA —concentradas en un 70% en el correo electrónico y un 30% en el canal web—, las cuales se distribuyen operacionalmente en la Subdirección de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento (7 casos) y el Área de Atención a la Ciudadanía (3 casos), con una ocurrencia temporal en enero (1), febrero (2), abril (2) y un repunte en junio (5 casos), situación que se suma a las alertas formales de incumplimiento en los promedios de respuesta emitidas por la Veeduría para los meses de marzo y abril; lo anterior contraviene el artículo 23 de la Constitución Política, los artículos 14 y 15 de la Ley 1755 de 2015, el Acuerdo 003 de 2017 y la Circular 001 de 2021, teniendo como causa debilidades en la



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

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

articulación de alertas tempranas, omisión en la aplicación de prórrogas y las complejidades de la migración tecnológica a AZ Digital v3.0 (Resolución 712 de 2026), lo que genera como efecto la vulneración del derecho fundamental de petición, exposición a sanciones de los entes de control, deterioro de la confianza ciudadana y riesgo de investigaciones disciplinarias para los funcionarios responsables.

Una vez realizado el seguimiento integral a las actividades ejecutadas por los equipos del proceso de atención al ciudadano y las dependencias misionales del IDPYBA durante el primer semestre de 2026, la Oficina de Control Interno formula las siguientes conclusiones y recomendaciones preventivas dentro de la tercera línea de defensa:

Recomendaciones:

1. Se recomienda dar estricto cumplimiento a los lineamientos dispuestos en la *Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional*, estructurando adecuadamente los roles y responsabilidades en los momentos de comunicación, consulta, interacción y seguimiento, evaluando los espacios mediante los cuestionarios de satisfacción y aplicando la matriz de seguimiento tipo semáforo.
2. Se invita a gestionar la publicación de las Agendas de los Directivos en los canales oficiales de la entidad como una oportunidad de mejora. Esto asegura la alineación con el artículo 15 del Decreto 189 de 2020 y el lineamiento de la Alcaldía Mayor de 2022, garantizando la transparencia como pilar de la gestión.
3. Con base en el análisis de las PQRSD gestionadas en el primer semestre de 2026 y las alertas reiteradas de la Veeduría Distrital en los meses de marzo y abril, se recomienda implementar de manera perentoria un plan de choque y controles efectivos para corregir los incumplimientos en los tiempos de respuesta. Asimismo, se reitera la obligación de aplicar estrictamente el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 cuando se requiera la ampliación de términos, y de cumplir la Circular 001 de 2021 respecto al cargue del acto administrativo motivado en Bogotá Te Escucha para el cierre adecuado de casos por desistimiento tácito.
4. Se recomienda continuar impulsando la interoperabilidad entre el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Bogotá Te Escucha) y el gestor documental AZ Digital v3.0, garantizando el rigor operativo en la aplicación de la Resolución 712 de 2026 para mantener una base de datos centralizada coherente y evitar falsos vencimientos.
5. Se insta a continuar con la publicación ininterrumpida de los informes mensuales de satisfacción y caracterización ciudadana, asegurando que las dependencias traduzcan los márgenes de insatisfacción detectados (asociados a tiempos de gestión y accesibilidad telefónica) en acciones preventivas concretas dentro del Plan de Mejoramiento Institucional.
6. Se destaca el indicador favorable del 100% de cumplimiento en los compromisos registrados en la herramienta distrital "Colibrí" durante el periodo evaluado, recomendando a la Subdirección de Gestión Corporativa mantener la trazabilidad documental y las mesas de trabajo requeridas por la Veeduría Distrital para sostener dicha gestión.



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

PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

INFORME AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-PR01-F01

Versión: 3.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

7. Finalmente, en sujeción al Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía (Decreto 542 de 2023), se recomienda revisar el Manual Operativo de la Secretaría General para identificar con precisión las necesidades de los grupos de valor y focalizar las acciones de mejora en los canales de atención y programas misionales del Instituto.

AUDITORES

DAMIAN CAMILO VARGAS VARGAS
Asesora de Control Interno