

# INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN, PARTICIPACIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN**

**SEGUIMIENTO CON CORTE AL MES DE DICIEMBRE DE 2019**

**BOGOTÁ D.C. 2020**

## OBJETIVO

Poner en conocimiento y disposición de la ciudadanía, las acciones y estrategias para la promoción de la transparencia, la mitigación del riesgo de corrupción, la optimización de trámites, la rendición de cuentas y las mejoras de los mecanismos de atención y participación del ciudadano.

## ALCANCE

El Plan anticorrupción, participación y de atención al ciudadano 2019, aplica para todos los funcionarios y contratistas que realizan actividades dentro de los procesos del instituto, al igual que a sus usuarios y partes interesadas.

## COMPONENTE 1 IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DEL INSTITUTO DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL.

### SEGUIMIENTO RIESGOS DE CORRUPCIÓN IDENTIFICADOS EN EL MAPA – AREA CONTRACTUAL

RIESGO	CONTROL	ACCIONES	SEGUIMIENTO DIC 2019
1. Pérdida y/o alteración intencional de la documentación precontractual y contractual.	Implementar el Procedimiento Contratación Directa - PA02-PR02, el cual permite contrarrestar la pérdida y/o alteración intencional de la documentación.	Actualizar el procedimiento y llevarlo a consideración del Comité de Contratación la aprobación del procedimiento para proceder, posteriormente, a socializarlo.	Se implementó el procedimiento de contratación directa PA02-PR02, En diciembre se actualizó este procedimiento con el fin de fortalecer los controles necesarios para evitar la pérdida y/o alteración intencional de la documentación y se llevará a comité de contratación en el mes de enero del 2020 para socializarlo.
	(Precontractual) Creación e implementación del formato de listado de entrega de documentos por parte de los contratistas, debidamente firmado por quien recibe, en cada área. (Contractual) Creación e implementación del formato de Planilla de préstamo de documentos contractuales, que será administrada por el Técnico de la Oficina de Gestión Contractual.	Crear el formato de Planilla de préstamo de documentos contractuales.	Se implementó el procedimiento de préstamo documental, se socializó en el segundo trimestre de 2019 Se continúa la implementación de los formatos de solicitud préstamo documental – PA03-PR02-F01 y la planilla préstamo documental PA03-PR02-F02
2. Celebración de contratos omitiendo requisitos legales y/o del procedimiento para favorecimiento de un tercero.	La implementación del Procedimiento Contratación Directa - PA02-PR02 permitirá establecer las competencias de cada área en el proceso, de modo que no exista concentración de poder, pues se llevará a cabo de manera conjunta.	Poner a consideración del Comité de Contratación la aprobación del procedimiento para proceder, posteriormente, a socializarlo.	Se implementó el procedimiento de contratación directa PA02-PR02, En diciembre del 2019 se actualizó este procedimiento con el fin de evitar favorecer a un tercero. Se socializó en el primer trimestre de 2019 Adicionalmente adopto el 30 de julio de 2019 el manual de contratación incluyendo los

RIESGO	CONTROL	ACCIONES	SEGUIMIENTO DIC 2019
			controles necesarios para evitar concentración de poder.
	Implementación de la plataforma SECOP II	Capacitar a los funcionarios del Instituto sobre el uso y manejo de la plataforma SECOP II, para empezar el proceso de implementación.	Se realizan diferentes capacitaciones con el fin de garantizar la implementación del SECOP II.
	Realizar capacitaciones respecto a las buenas prácticas en la contratación estatal, y los riesgos que existen cuando se omiten.	Realizar capacitaciones sobre las buenas prácticas en la contratación estatal y riesgos de omitirlas.	Se realizaron capacitación en buenas practicas y aplicación de principios de la contratación estatal.
3. Utilización de información reservada para favorecimiento de un tercero	Realizar una capacitación sobre valores éticos en el ejercicio de la función pública.	Realizar capacitaciones sobre los valores éticos en el ejercicio de la función pública.	El día 10 de septiembre de 2019 se realizó capacitación referente a derechos de petición con los funcionarios del instituto. Se realizó capacitación en el mes de diciembre del manual de contratación y supervisión donde se hizo énfasis en los valores éticos.
	Implementación de la plataforma SECOP II, como un sistema de seguimiento a los documentos contractuales, especialmente en la etapa precontractual, donde los documentos son de conocimiento exclusivo de los competentes y solo los autorizados pueden tener acceso a ellos.	Capacitar a los funcionarios del Instituto sobre el uso y manejo de la plataforma SECOP II, para empezar el proceso de implementación.	Se realizan diferentes capacitaciones con el fin de garantizar la implementación del SECOP II.
4. Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados	Aplicación plataforma SECOP II	Capacitar a los funcionarios del Instituto sobre el uso y manejo de la plataforma SECOP II, para empezar el proceso de implementación.	Se realizan diferentes capacitaciones con el fin de garantizar la implementación del SECOP II.
	Modificación de la Resolución que regula el Comité de Contratación, de modo que se estipule que las adendas deben ser puestas en conocimiento de todos los miembros del Comité, y deben estar debidamente aprobadas.	Poner a consideración del Comité de Contratación la modificación de la Resolución del Comité	En comité de contratación se aprobó que la modificación de los pliegos de condiciones mediante adenda estuviera sometido a aprobación del comité de contratación. Lo cual quedo estipulado en los procedimientos de contratación de selección objetiva.

## SEGUIMIENTO RIESGOS DE CORRUPCIÓN IDENTIFICADOS EN EL MAPA – AREA SERVICIO AL CIUDADANO

RIESGO	CONTROL	ACCIONES	SEGUIMIENTO DIC 2019
Cobro por realización de trámites y/o servicios para beneficio propio o de un tercero	Identificación de trámites	Socialización del portafolio al interior de la entidad y ciudadanía	Se actualiza y socializa permanentemente la información de los servicios del Instituto en la página web del Instituto y la Guía de Trámites y servicios de la Alcaldía.
		Socialización del código de integridad	El código de integridad se divulgó en el primer semestre del año.
	Gestión de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias a través del SDQS - Bogotá Te Escucha. Portafolio de trámites y servicios aprobado y divulgado.		Toda petición que se recibe a través de los canales habilitados por el Instituto se radica de manera inmediata y adicionalmente, se ingresa al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -Bogotá Te Escucha y el sistema interno de la entidad AZ digital. Con el fin de tener la trazabilidad de la información del peticionario y garantizar el cumplimiento a los términos de Ley.
	Gestión de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.		Las peticiones se gestionan cumpliendo el Procedimiento de Gestión de PQRSD, y se realiza seguimiento a las respuestas emitidas por las áreas a través de correo electrónico.

## SEGUIMIENTO RIESGOS DE CORRUPCIÓN IDENTIFICADOS EN EL MAPA – AREA TALENTO HUMANO

RIESGO	CONTROL	ACCIONES	SEGUIMIENTO DIC 2019
Inconsistencia en la información sobre la liquidación de la nómina mensual, aportes, parafiscales y seguridad social para beneficiar a un tercero	Socialización de la normatividad vigente.	Realizar un espejo en herramienta Excel con el fin de verificar que la información y los cálculos estén correctos.	Se realizó cálculo en Excel, esto para verificar que las liquidaciones realizadas por los sistemas sean correctas. Adicionalmente, se solicitó ajuste de fórmulas al proveedor del software para que la liquidación de nómina cumpla con los parámetros de entidad pública, el proveedor ha dado respuesta actualizando la parametrización.
	Desarrollo de procedimiento procesos de liquidación denomina	Realizar comparativos con el mes anterior con el fin de verificar la diferencia entre mes a mes	Mensualmente, se compararon los valores a pagar a cada empleado frente al valor pagado del mes anterior, esto para evidenciar las diferencias

RIESGO	CONTROL	ACCIONES	SEGUIMIENTO DIC 2019
			presentadas, teniendo en cuenta que la nómina es plana. Se consideraron las novedades que se pudieron presentar como: incapacidades, vacaciones, licencias entre otros.
	Realizar la revisión por parte de talento humano, el área de financiera y el subdirector corporativo	Realizar la revisión por parte de talento humano, el área de financiera y el subdirector corporativo	Se realizó verificación por parte del profesional especializado de financiera y el subdirector de gestión corporativa dejando como evidencia un visto bueno en el documento de nómina. Lo anterior, se realizó siguiendo una recomendación de control interno.

## SEGUIMIENTO RIESGOS DE CORRUPCIÓN IDENTIFICADOS EN EL MAPA – AREA JURÍDICA

RIESGO	CONTROL	ACCIONES	SEGUIMIENTO DIC 2019
Alterar o interferir el desarrollo de la defensa de la Entidad para beneficio propio o de un tercero	Aplicación del procedimiento de defensa judicial, teniendo en cuenta los controles establecidos en el mismo.	Socialización del procedimiento de defensa judicial.	Durante este periodo se establecieron Políticas de Defensa Judicial y lineamientos de procedencia de la conciliación, mediante la Resolución No 093 de 2019 y los estatutos No 002 y 003 de 2019 del Comité de Conciliación del Instituto, los cuales se publicaron en la Página Web del Instituto.
	Aprobación de la política de prevención del daño antijurídico del Instituto.	Aprobación por parte del Comité de Conciliación de la Política de Prevención del daño antijurídico	Proyección y adopción de la Política Institucional de Prevención del Daño Antijurídico. El día 12 de abril durante el Comité de Conciliación se aprobó dicha política y se socializó mediante el boletín Animal News de los meses de julio y agosto de 2019
	Formulación de la política de defensa judicial del Instituto	Aprobación por parte del Comité de Conciliación de la Política de Defensa Judicial	Durante este periodo se establecieron Políticas de Defensa Judicial y lineamientos de procedencia de la conciliación, mediante la Resolución No 093 de 2019 y los estatutos No 002 y 003 de 2019 del Comité de Conciliación del Instituto, los cuales se publicaron en la Página Web del Instituto.
Incumplimiento de términos de emisión de conceptos Jurídicos y derechos de petición para el beneficio	Capacitación a los funcionarios y contratistas sobre la normatividad aplicables para respuestas a derechos de petición, consultas y requerimientos y las sanciones aplicables en caso de extemporaneidad y	Llevar a cabo capacitación sobre aplicación de la normatividad en materia de derechos de petición, consultas, etc.	Se realizó capacitación sobre el manejo de peticiones en el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal. El 12/06/2019. El 10 de septiembre de 2019 se

RIESGO	CONTROL	ACCIONES	SEGUIMIENTO DIC 2019
particular Capacitación	retraso en las respuestas.		realizó capacitación sobre derechos de petición en el Instituto. Evidencia lista de asistencia.
	Aplicación del procedimiento de respuesta a los derechos de petición, consultas y otros	Elaboración de los informes periódicos sobre cumplimiento de términos de las respuestas emitidas	Se cumple con el procedimiento de PQRSD
	Presentación periódica de informes sobre el cumplimiento de los términos legales de las respuestas emitidas		La Oficina Asesora Jurídica ha entregado los informes periódicos donde informó el cumplimiento de términos de las respuestas emitidas.

### SEGUIMIENTO RIESGOS DE CORRUPCIÓN IDENTIFICADOS EN EL MAPA – OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

RIESGO	CONTROL	ACCIONES	SEGUIMIENTO DIC 2019
Relación de resultados adulterados favoreciendo a un tercero (planeación)	Seguimiento a la calidad de los reportes entregados a la oficina de planeación	Si alguna información revisada se detecta alguna inconsistencia, se reporta directamente al jefe del área con el fin de justificar la información reportada	Se revisaron todos los reportes trimestrales entregados por las áreas, aquellos que no cumplen los parámetros de programación y ejecución acumulada, se devuelven para ajustes pertinentes al área fuente de la información.
	Solicitud de ajustes cuando se identifique alguna información inconsistente		

### SEGUIMIENTO RIESGOS DE CORRUPCIÓN IDENTIFICADOS EN EL MAPA – SISTEMAS DE INFORMACIÓN

RIESGO	CONTROL	ACCIONES	SEGUIMIENTO DIC 2019
Manipular, no divulgar u ocultar información. considerada pública, a los grupos de interés	Realizar seguimiento trimestral de la información mínima a publicar según lo determina la normatividad vigente	Levantamiento y actualización de los activos de información del instituto	Se realizó conjuntamente con las áreas la solicitud de actualización de la matriz de recolección de activos de información en el mes de septiembre y diciembre de 2019, publicado en la página web del Instituto.
		Socialización de la normatividad y procedimientos pertinentes para el manejo de la información pública a los grupos de interés	Se envió cartilla sobre actividades de la seguridad y privacidad a todos los contratistas y funcionarios del Instituto a través de correo electrónico el 12 de diciembre.
		Asignación de responsabilidades de la seguridad de la información	Se elaboró y aprobó el manual de seguridad y privacidad de la información. El cual incluye los roles y responsabilidades frente a la seguridad de la información.

RIESGO	CONTROL	ACCIONES	SEGUIMIENTO DIC 2019
Uso indebido de bases de datos personales con el objetivo de satisfacer intereses particulares	Socialización a las personas que manejan sistemas de datos sobre consecuencias con respecto a la manipulación de bases de datos para favorecer a un tercero	Asignación de responsabilidades de la seguridad de la información	Se elaboró y aprobó el manual de seguridad y privacidad de la información. El cual incluye los roles y responsabilidades frente a la seguridad de la información.

## SEGUIMIENTO RIESGOS DE CORRUPCIÓN IDENTIFICADOS EN EL MAPA – EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

RIESGO	CONTROL	ACCIONES	SEGUIMIENTO DIC 2019
favorecimiento a los procesos en la elaboración y reporte de informes	Realizar las auditorías de acuerdo con los procedimientos, normatividad legal vigente y el Plan Anual de Auditorías, aplicando el código de ética del auditor	Socialización y implementación del código de ética del auditor, ejecución del plan de auditoría	Se socializaron e implementaron los instrumentos aprobados para el desarrollo de las auditorías al equipo auditor  Se participó en los diferentes espacios programados por la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Procuraduría General de la Nación y el Departamento Administrativo de la Función Pública, en lo referente a los instrumentos de auditoría, lo cual sirvió para la ejecución de los roles de control interno.  Se asistió a los Comités de Auditoría Distrital realizados durante los meses de mayo, junio y agosto de 2019, donde se socializaron instrumentos de auditoría.

SEGUIMIENTO	FECHA	FECHA PUBLICACIÓN
Tercer seguimiento	Corte al 31 de diciembre	Los diez (10) primeros días del mes de enero de 2020

## COMPONENTE 2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El Instituto de Protección y Bienestar Animal en su compromiso con el fortalecimiento de los procesos de gestión, busca garantizar los derechos, la satisfacción de las necesidades y requerimientos de los ciudadanos a través de políticas, prácticas y herramientas que permitan identificar los servicios y tramites prestado en el servicio y mejorar los mecanismos para atender estos.

Es por eso por lo que mediante la articulación de dichas políticas y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, a través de las dimensiones de gestión con valores para resultados y el direccionamiento estratégico, el Instituto pretende mejorar la relación entre la entidad y la

ciudadanía, manteniendo una constante y fluida interacción con sus partes interesadas, simplificando, estandarizando, optimizando y automatizando los trámites y procedimientos administrativos que facilite el acceso , reduciendo costos, tiempos, documentos y pasos requeridos.

Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento Diciembre 2019
1.1. Identificar y construir el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos.	portafolio de trámites y servicios institucionales ajustado a los lineamientos del SUIIT	Oficina Asesora de Planeación Atención al Ciudadano y Dependencias	30 de abril de 2018.	Se ajustó el inventario de trámites y servicios y fue revisado por el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP y se aprobó la resolución con dos OPA's, se expide la resolución para enero de 2020.
1.2. Realizar la priorización de los trámites que se identificaron para racionalizar	Plan de trabajo de la estrategia de racionalización de trámites.	Oficina Asesora de Planeación, Atención al Ciudadano y Dependencias	Primer semestre	Se identificaron conjuntamente con el DAFP los trámites a racionalizar
1.3. Registrar la estrategia de racionalización en el SUIIT.	Estrategia de racionalización.	Oficina Asesora de Planeación, Atención al Ciudadano y Dependencias	jun-19	Se aprobaron los trámites por parte del DAFP y se elaborará la resolución de trámites en enero 2020.
1.4. Difundir información de oferta institucional de trámites y otros	Información difundida sobre la oferta institucional de trámites y otros procedimientos en lenguaje claro y de forma permanente a los usuarios de los trámites teniendo en cuenta la caracterización.	Oficina Asesora de Planeación, Atención al Ciudadano y Dependencias	sep-19	Se aprobaron los trámites por parte del DAFP y se elaborará la resolución de tramites en enero y se realizará el cargue de información de la oferta aprobada por el DAFP en el mes de enero de 2020
1.5. Realizar seguimiento	Hacer seguimiento y dar a conocer el impacto frente a los resultados de la racionalización de tramites	Atención al Ciudadano	Segundo semestre	Se viene realizando seguimiento con el DAFP en mesas de trabajo y los oficios solicitando la aprobación de trámites. Evidencias en el archivo de gestión de la Oficina de Planeación.

### COMPONENTE 3 PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas es un proceso permanente mediante el cual el Instituto informa, explica y da a conocer los resultados de su gestión, garantizando acciones de información, diálogo y responsabilidad que permiten un adecuado ejercicio de evaluación de la gestión por parte de la ciudadanía.

#### LA RENDICIÓN DE CUENTAS Y MIPG

Uno de los propósitos del MIPG es que las entidades tengan claro su horizonte a corto y mediano plazo, con el objetivo de que se focalicen los procesos de gestión en la consecución de resultados que permitan garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y atender los



problemas de los ciudadanos.

Teniendo en cuenta que el MIPG busca facilitar la gestión de las entidades y orientarla hacia el logro de resultados, mediante la tercera dimensión del Modelo, Gestión con Valores para Resultados, busca poner en marcha las trayectorias de implementación de políticas definidas en la dimensión de Dirección Estratégico.

## ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS

**OBJETIVO:** Garantizar acciones de información, diálogo y responsabilidad que garanticen un adecuado ejercicio de evaluación de la gestión por parte de la ciudadanía y otras partes interesadas, elevando así los niveles de credibilidad y confianza en la ciudadanía.

De acuerdo a la solicitud realizada a las instituciones distritales de llevar a cabo una rendición de cuentas en cada una de las localidades de Bogotá, se puede evidenciar que los resultados de 2018 se han presentado desde el 20 de febrero del presente año a la comunidad en los espacios que llevan por nombre “Diálogos Zoolidarios”, espacios de la cual tiene como objetivo identificar las necesidades de los animales en la localidad, para brindar de manera articulada posibles soluciones, que permitan resolver las problemáticas presentadas y mejorar la convivencia con los animales y ciudadanos.

Entre los beneficios hallados en el desarrollo de estos eventos podemos encontrar los siguientes:

- Impulsar y promover las acciones propias de las líneas de acción de la Política Pública de Protección y Bienestar Animal.
- Determinar la percepción de la comunidad frente al Instituto buscando mejora continua
- Identificar nuevas propuestas de la comunidad que beneficien a los animales y puedan desarrollarse articuladamente con esta y otras entidades,
- Fomentar la corresponsabilidad entre la ciudadanía y la entidad.

Así mismo se adjunta la información de los diálogos celebrados a la fecha con la cantidad respectiva de asistentes. A la fecha han acompañado este espacio 309 personas.

Tabla de diálogos y asistentes	
Localidad	Número de asistentes
San Cristóbal	28 asistentes
Fontibón	34 asistentes
Tunjuelito	28 asistentes
Teusaquillo, Chapinero, Barrios Unidos	31 asistentes
Bosa	32 asistentes
Santa fe, La Candelaria, Los Mártires	21 asistentes
Engativá	45 asistentes
Rafael Uribe	11 asistentes
Ciudad Bolívar	51 asistentes

Kennedy	24 asistentes
Usme	9 asistentes
Antonio Nariño y Puente Aranda	16 asistentes
Usaquén y Suba	5 asistentes
Sumapaz	5 asistentes

### Diálogo Zoolidario Engativá



### Diálogo Zoolidario Ciudad Bolívar



### Diálogo Zoolidario Puente Aranda-Antonio Nariño



### Diálogo Zoolidario Fontibón



**Diálogo Zoolidario Los Mártires, La Candelaria Santa fe**



Para la rendición de cuentas se desarrollaron las actividades de: autodiagnóstico de rendición de cuentas, asignación del líder, reuniones con diferentes actores, definición de estrategia de la rendición de cuentas, estrategia de comunicaciones, mecanismos para la publicación, difusión y comunicación permanentes y la capacitación de los actores interesados para la rendición de cuentas, seguimiento y evaluación de la rendición, y retroalimentación de la rendición de cuentas del 2018.

Por directrices de las entidades de control se adelantó la rendición de cuenta del 2019, por lo anterior, se acordó en los meses de octubre y noviembre que la rendición de cuenta se realizaría por zonas, a través de diálogos zoolidarios los días 4, 5 y 6 de diciembre del 2019.

Zona	Localidades	Fecha y hora	Dirección
Sur y sur occidente	Kennedy, Bosa, Fontibón, Tunjuelito, ciudad bolívar, Usme, Sumapaz, puente Aranda	4 de diciembre 9:30am-12:00m	Biblioteca El Tunal Gabriel García Márquez <a href="#">Calle 48B sur No. 21-13</a>
Centro-oriente	Rafael Uribe, la Candelaria, santa fe, Antonio Nariño, Los Mártires	5 de diciembre 3:30pm-6:00pm	Universidad Cooperativa de Colombia Avenida Caracas #37-63
Norte	Suba, Usaquén, Chapinero, Teusaquillo, Barrios Unidos, Engativá	6 de diciembre 9:30am-12:00m	Biblioteca Francisco José de Caldas <a href="#">Carrera 92 No. 146 C - 24</a>

Se convocó a la comunidad a la rendición en las fechas y lugares definidos través de los canales con que cuenta el Instituto como lo son su página web y sus redes sociales. Al igual, se realizaron invitaciones a agremiaciones y entes de control y se hizo partícipe al Consejo Distrital de PYBA, los consejos locales PYBA, entes de control y otras partes interesadas por la página web, redes sociales y presencialmente para que respondieran las siguientes preguntas:

- ¿Qué temas le gustaría que aborde la directora en la rendición de cuentas?
- ¿Qué le preguntaría a la directora del Instituto distrital de protección y bienestar animal?
- ¿Qué información le interesaría saber del instituto Distrital de Protección y bienestar animal?
- ¿Qué idea tiene para mejorar los servicios de instituto Distrital de Protección y bienestar animal?

A estas preguntas se recibieron un total de 202 respuestas, las cuales se presentaron consolidadas por temas en la rendición de cuentas y se puede consultar en nuestra página web.

Al igual, se recibieron inquietudes sobre diferentes temas del instituto a las cuales se les dio respuesta en el ejercicio de rendición de cuentas. La rendición de cuentas se evaluó y los resultados se reflejan en el informe de rendición de cuentas.

## COMPONENTE 4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

En el marco de las políticas del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación y del Departamento Administrativo de la Función Pública, desde el Instituto se han fortalecido las acciones para dar cumplimiento a los lineamientos que establecen dichas políticas, y ha generado herramientas para mejorar la calidad, accesibilidad y oportunidad de los servicios que presta la Entidad.

### SEGUIMIENTO PLAN DE TRABAJO PARA LA VIGENCIA 2019

Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	SEGUIMIENTO DICIEMBRE 2019
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	<b>1.1</b> <i>Realizar y socializar dos informes de gestión de las actividades y resultados del Grupo de Atención al Ciudadano, que permitan tomar decisiones ante la Dirección General.</i>	Dos informes de gestión del Grupo de Atención al Ciudadano a la Dirección General del Instituto Distrital de Protección Animal.	Líder Atención al Ciudadano	1/06/2019 1/12/2019	Se actualizó y socializó el Procedimiento y el Manual de Atención al Ciudadano
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	<b>2.1</b> <i>Fortalecer el canal virtual habilitado para la ciudadanía (correo electrónico, redes sociales y página Web).</i>	Disponer de canales electrónicos de atención, eficientes y de fácil acceso, para la ciudadanía.	Líder Atención al Ciudadano Jefe de Comunicaciones y Líder de Sistemas	1/04/2019	Se implementó el Módulo de PQRS - AZ- Digital propio de la entidad, con el fin de facilitar el seguimiento de las peticiones.
	<b>2.2</b> <i>Actualizar permanentemente el portafolio de servicios del Instituto.</i>	Portafolio de servicios actualizado en la página web y Guía de Trámites.	Líder Atención al Ciudadano	1/04/2019	Se actualiza permanentemente la información de los servicios en la página web del Instituto y la guía de trámites de la Alcaldía.
	<b>2.3</b> <i>Funcionarios y contratistas capacitados en los protocolos de atención al ciudadano.</i>	Socializar los protocolos de atención al Ciudadano establecidos en el Instituto.	Líder Atención al Ciudadano	1/06/2019 1/12/2019	Se socializó a los Funcionarios y contratistas el manual de atención al ciudadano y procedimiento gestión PQRS, los cuales incluyen los protocolos.
	<b>2.4</b> <i>Realizar seguimiento a los canales de atención al Ciudadano institucionalmente habilitados.</i>	Informe trimestral de funcionamiento de los canales de atención.	Líder Atención al Ciudadano	1/04/2019	Se realiza seguimiento permanente a los canales de atención

Componente 4: Servicio al Ciudadano						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	SEGUIMIENTO DICIEMBRE 2019	
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Fortalecer las competencias de funcionarios y contratistas que atienden a la ciudadanía que acude al Instituto a través de los canales habilitados para prestar un excelente servicio de manera oportuna, eficiente, cálido, humano, confiable, respetuoso y ágil.	Funcionarios y contratista capacitados.	Líder de Atención al Ciudadano y de Talento Humano	1/04/2019	El 14 de mayo se realizó capacitación en articulación con Veeduría Distrital en temas de normatividad y servicio al ciudadano. Se actualiza y socializó el Manual de Atención al Ciudadano. Se socializó a los funcionarios y contratistas el manual de atención al ciudadano y procedimiento gestión PQRSD, los cuales incluyen los protocolos
	4.1	Implementar metodología que permita realizar seguimiento a la calidad de las respuestas a los derechos de petición del Instituto	Informe semestral de análisis de seguimiento a la calidad y respuesta oportuna a PQRSD.	Líder de Atención al Ciudadano	01/06/2019 31/12/2019	Se implementó metodología propia para realizar la calificación de Calidad, Claridez, Coherencia y Oportunidad de las respuestas emitidas a los derechos de petición durante del 2019 y se socializó en septiembre del 2019.
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.2	Realizar seguimiento a la oportunidad de las respuestas a los PQRSD interpuestos por la Ciudadanía.	Informe mensual de seguimiento a la oportunidad de las respuestas del Instituto.	Líder de Atención al Ciudadano	1/01/2019	Se continúa con el seguimiento diario a las respuestas oportunas de los derechos de petición. Mensualmente se publica un informe de seguimiento a la oportunidad de las respuestas.
	5.1	Implementar estrategia de medición de la satisfacción del ciudadano y su respectiva socialización.	Informes trimestrales de medición de la satisfacción del ciudadano.	Líder de Atención al Ciudadano	1/03/2019	Permanentemente se promueven los canales de atención del instituto a través de la página web y redes sociales. Se crea estrategia de comunicación en articulación con Gestión Corporativa - comunicaciones, para diseñar y publicar por medio de pieza gráfica o banner los canales de atención de la entidad.
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.2	Desarrollar una estrategia de comunicación para promocionar los canales de atención al ciudadano.	Piezas graficas divulgadas a través de los medios virtuales (página Web, Redes Sociales)	Líder de Atención al Ciudadano Jefe de Comunicaciones.	1/03/2019	

## COMPONENTE 5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

LA POLÍTICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN EL MARCO DEL MIPG<sup>1</sup>

La información es uno de los activos más importantes que tienen las entidades públicas, ya que permite tomar decisiones basadas en datos y evidencias ajustadas a los contextos, además facilita que las operaciones, actividades, planes, programas y proyectos se ejecuten eficaz y efectivamente a partir de fuentes de información que soporten las mismas.

Una de las características de la información que generan o administran las entidades públicas, es que es pública por naturaleza, es decir que cualquier persona sin distinción de raza, género, sexo, nacionalidad, edad u orientación política, religiosa o sexual puede acceder a ella, salvo que sobre esta pese alguna de las restricciones legales establecidas en la Ley 1712 de 2014 y reglamentadas en la Constitución Política y en distintas normas legales.

Bajo este principio de publicidad; ciudadanos, usuarios e interesados en la información pública pueden conocer la estructura, gestión y planeación de las entidades; acceder más eficientemente a trámites y servicios; facilitar el ejercicio de control social y participar, colaborar y co-crear en la gestión pública (Publica, 2018).

En este orden de ideas el MIPG reconoce en la "Información y Comunicación" una de las dimensiones más relevantes en la planeación y gestión de las entidades; en tanto permite no sólo la articulación interna en todo el ciclo de la gestión, encaminada a decisiones más informadas; sino que además garantiza el pleno ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública.

### SEGUIMIENTO ESTRATEGIA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN VIGENCIA 2019

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programación	Seguimiento corte Diciembre 2019	
TRANSPARENCIA ACTIVA	1.1.	Publicar la información mínima requerida la cual no está completa en la página web del instituto la cual se ubica en el banner "Transparencia y acceso a la información pública" dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014.	Publicar la información completa de acuerdo con los lineamientos de la Ley 1712 de 2014	Oficina Comunicaciones. Oficina de Sistemas. Demás responsables de reportar la información.	Abril 2019	De la revisión adelantada, está pendiente por publicar: la oferta de la entidad en cuanto a programas, servicio y tramites (SUIT). Falta incluir directorio de agremiaciones, preguntas y respuestas frecuentes. En el mes de diciembre se aprobó por el DAFP la resolución que incorpora los dos OPAs para ser cargadas en la plataforma SUIT en el mes de enero.
	1.2	Disponer de los canales de divulgación con información pública del Instituto.	Elaborar y alinear los diferentes canales de información con unos criterios propios del Instituto y con un esquema y criterios de accesibilidad.	Oficina Comunicaciones. Oficina de Sistemas	Agosto 2019	Se implementó el tema visual, auditivo para el portal web en el mes de diciembre.

<sup>1</sup> Departamento de administración pública DAFP- Plan anticorrupción y acciones de participación y atención al ciudadano- octubre 2018 <http://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/plan-anticorrupcion/mecanismos- mejora-ciudadano>

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programación	Seguimiento corte Diciembre 2019	
	1.3	Publicar toda la información de atención al ciudadano, relacionada con los servicios que afecten el público.	Publicar los servicios de atención al ciudadano.	Oficina de Comunicaciones. Atención al ciudadano. Subdirección de Cultura ciudadana y Gestión del Conocimiento	Abril de 2019	Permanentemente se actualiza la información de atención al ciudadano en la página web del Instituto.
	1.4	Remitir toda la información sobre los trámites y servicios prestados por el Instituto, a través del diseño y elaboración de piezas gráficas que sean entendibles para el ciudadano.	Publicar la totalidad de los servicios y tramites del Instituto. Artículo 11, literal a-b Ley 1712.	Oficina de Comunicaciones, Atención al Ciudadano y áreas Misionales.	Agosto de 2019	En el mes de diciembre se aprobó por el DAFP la resolución que incorpora los dos OPAs para ser cargadas en la plataforma SUIT en el mes de enero.
	1.5	Ajustar normativamente la información que se publica en la página web.	Publicar la información acorde con la normatividad establecida por los lineamientos nacionales y distritales. Artículo 11 literal d Ley 1712.	Oficina de Comunicaciones y Oficina de sistemas y Oficina Asesora Jurídica.	Agosto 2019	Se están cumpliendo el Artículo 11 literal d de la Ley 1712.
	1.6	Formular la información suficiente sobre los puntos y canales de atención y los mecanismos de presentar en forma directa las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes en la página web.	Publicar la información completa sobre los canales y puntos de atención del instituto y la facilidad de presentar solicitudes. Artículo 11 Literal h Ley 1712.	Atención al ciudadano y oficina de comunicaciones.	Abril 2019	Se continua con la publicación en la página Web del Instituto.
	1.7	Formular, elaborar y aprobar el procedimiento mediante el cual el público participa en la formulación de políticas.	Publicar la formulación y aprobación del procedimiento. Artículo 11 literal i Ley 1712	Subdirección de Gestión del conocimiento y cultura ciudadana oficina de Planeación y oficina de comunicaciones	Según la aprobación del procedimiento, diciembre 2019.	El Instituto apoyó la actualización del plan de acción de la política pública de protección y bienestar animal donde se realizó consulta a las partes interesadas garantizando así la participación ciudadana. Es importante, aclarar que el Instituto no es formulador de políticas por no ser cabeza de sector, por lo anterior, no se documentó procedimiento ya que no se tiene base normativa.
TRANSPARENCIA PASIVA	2.1	Revisar y ajustar el procedimiento de seguimiento y tramite de los PQRSD, con el fin de socializarlos y divulgarlos.	Presentar los cambios y mejoras al procedimiento "De gestión de PQRSD" a cada una de las dependencias del Instituto	Oficina de Atención al ciudadano.	Agosto 2019	Se actualizó la revisión del procedimiento de Gestión de PQRSD y se presentan mejoras y se socializó.
	2.2	Diseñar una estrategia comunicativa a través de la página web y de los portales interactivos para presentar el portafolio de atención al ciudadano del Instituto	Presentar la estrategia de comunicación del manual de atención al ciudadano del Instituto	Oficina de Atención al ciudadano y oficina de Comunicaciones	Diciembre 2019	Se están adelantando las acciones pertinentes.
	2.3	Diseñar una estrategia de seguimiento sobre los tiempos de respuesta de las PQRSD y tratar de optimizar la gestión de las respuestas	Presentar la estrategia de eficiencia en la gestión de respuestas de las PQRSD	Oficina Atención al ciudadano, oficina de planeación.	Agosto 2019	Se están adelantando las acciones pertinentes



Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programación	Seguimiento corte Diciembre 2019	
ELABORACIÓN	3.1	Elaborar los de procedimientos que permitan conocer los responsables y tiempos de publicación y actualización en la página web	Publicar procedimiento publicación información página web	Oficina de planeación y áreas responsables	Abril 2019	Se aprobó el Procedimiento Administración y Actualización Pagina Web en el primer semestre del año 2019. Donde se incluye el esquema de publicación que establece la periodicidad y responsables.
	3.2	Revisar y ajustar los protocolos de actualización de la información por áreas para ser publicada	Verificar que las áreas encargadas de publicar información en la página web cumplan con lo establecido en los protocolos.	Oficina de planeación y áreas responsables.	Abril 2019	Se aprobó e implementó el formato de Control de publicaciones de la Web.
ADOPCIÓN	3.3	Adoptar los procedimientos y protocolos suficientes para la actualización de la información a publicar en la página web.	Aprobar y socializar los procedimientos y protocolos de la información a publicar, de las áreas, responsables y tiempos de publicación y actualización.	Oficina de planeación y áreas responsables.	Agosto 2019	Se aprobó el Procedimiento Administración y Actualización Pagina Web en el primer semestre del año 2019.
IMPLEMENTACIÓN Y ACTUALIZACIÓN	3.4	Diseñar estrategias para el seguimiento y monitoreo de las tareas de publicación y actualización de la información	Revisar el cumplimiento de la información publicada y su respectiva actualización	Oficina planeación, de control interno y áreas responsables	Agosto 2019	Existe una hoja de ruta donde se realiza el seguimiento a la publicación de la información en la página Web - Se aprobó e implementó el formato de Control de publicaciones de la Web.
	3.5	Incluir en los procedimientos el ajuste de control de cambios del procedimiento.	Adoptar anualmente una revisión y ajuste a los procedimientos y protocolos.	Oficina de planeación y áreas responsables.	Agosto 2019	Se cuenta con el control de publicación de la web y el formato de registro de publicaciones publicados en la página web.
CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD	4.1	Verificar a través de la caracterización de usuarios la usabilidad del portal con otro idioma.	Verificar el tipo de idioma y adoptar su uso y adaptabilidad de la página web a ese idioma	Servicio al ciudadano	Diciembre 2019	Se implementó la usabilidad de múltiples idiomas en la página web de Instituto.
	4.2	Verificar a través de la caracterización la usabilidad de la página web a través de personas en discapacidad, clasificarlas y buscar la atención de requerimientos	Adecuar el portal web para el acceso de información para Personas en discapacidad buscando contar con características como; lector de texto, alto contraste, identificación de imágenes por etiquetas entre otros.	Oficina de sistemas y atención al ciudadano.	Diciembre 2019	Se implementó el tema visual, auditivo para el portal web en el mes de diciembre.
	4.3	Elaborar y diseñar protocolos o políticas de servicio para población diferencial.	Presentar y socializar al interior del instituto el Manual de atención al ciudadano el cual contempla los protocolos donde se mencionan las Características de atención a población Diferencial de la ciudad.	Oficina de atención al ciudadano y oficina de sistemas y oficina de planeación	Agosto 2019	Se actualizó el manual de atención al ciudadano, en el cual se incluyen políticas de servicio para población diferencial.

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programación	Seguimiento corte Diciembre 2019	
MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	5.1	Incluir los botones para el funcionamiento de redes sociales en la página web del Instituto	Presentar los botones de redes sociales y verificar su respectivo funcionamiento de enlace para direccionar al ciudadano para ser atendidos eficazmente.	Oficina de sistemas y oficina de comunicaciones.	Abril 2019	La página web del Instituto cuenta con los botones de redes sociales que lo direccionan al vínculo de protección animal.
	5.2	Elaborar un informe en el cual se establezca el cumplimiento de términos legales de respuesta, un informe de todas las solicitudes, denuncias atendidas y los tiempos de respuesta desde que ingresan al Instituto	Publicar el informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado	Oficina de atención al ciudadano y oficina jurídica.	Abril, agosto, diciembre 2019.	Mensualmente, se elabora informe de las PQRSD y se publica en la página web del Instituto.
	5.3	Diseñar la estrategia de seguimiento a través de encuestas de satisfacción al ciudadano frente a los tramites y servicios prestados	Revisar las estadísticas de las encuestas aplicadas a los ciudadanos frente a la atención de los tramites presentados ante el Instituto.	Oficina de atención al ciudadano y oficina de comunicaciones.	Agosto 2019 Diciembre 2019	Se aplican encuestas de manera presencial a las personas que asisten a solicitar asesorías o realizar radicación en el Instituto y la Unidad de Cuidado Animal, y en las Ferias o eventos en los cuales participa el Grupo de Atención al Ciudadano. Mensualmente se realiza la tabulación de los resultados, los cuales se encuentran publicados en el siguiente link: <a href="http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/informes-satisfaccion">http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/informes-satisfaccion</a>

## COMPONENTE 6 INICIATIVAS ADICIONALES

El Instituto hace oficial la apertura de las aulas virtuales, un espacio de formación y aprendizaje en línea para adelantar procesos de capacitación virtual.

Haciendo uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, buscamos propiciar espacios de sensibilización, formación y educación para los ciudadanos, ya que para nosotros es primordial generar y fortalecer conocimiento en protección y bienestar animal, el aula se denomina 'Servidores de los Animales', con una intensidad horaria de 40 horas.

Desde ahora, en los colegios públicos y privados de Bogotá, los animales podrán hacer parte de la agenda académica, gracias al lanzamiento del Servicio Social Estudiantil Obligatorio en torno al bienestar de los animales que lidera el Instituto Distrital de Protección Animal con el apoyo de la Secretaría Distrital de Educación. Con este programa, los estudiantes de grados 9, 10 y 11 tendrán una nueva alternativa de servicio trabajando por los animales.

El Servicio social estudiantil obligatorio ha sido tradicional en todos los colegios contribuyendo a la formación social de cientos de jóvenes que lo han presentado con instituciones como la Policía o entidades como el IDRD. Ahora es la oportunidad para la protección animal.

La formación tendrá dos etapas: la teórica que se realizará en el colegio a través de la formación virtual (utilizando como herramienta las Aulas Virtuales del Instituto). La práctica, donde los estudiantes realizarán actividades en campo, haciendo acompañamiento a las diferentes actividades de Atención a la Fauna y Cultura Ciudadana del Instituto.

Esta alternativa de Servicio Escolar fue creada por el Instituto Distrital de Protección Animal con la **resolución 078 de 2019** y busca que los estudiantes sean los constructores de una sociedad que respete a los animales y trabajen por un mundo con conciencia ambiental.

Se continúa promoviendo el servicio estudiantil obligatorio de los estudiantes en el Instituto con el fin de que apoyen actividades de cultura ciudadana y cuidado de los animales.