



IPYBAC

INSTITUTO DE PROTECCIÓN Y
BIENESTAR ANIMAL DE CUNDINAMARCA



**INFORME DE PQRSD
SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2022**

**RESPONSABLE
SUBGERENCIA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS**

ELABORADO POR

**MONICA LORENA AVELLANEDA LASSO
CONTRATISTA CONTROL INTERNO**

ENERO 2023





INTRODUCCION

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

Control interno en cabeza de la Subgerencia de Asuntos Administrativos presenta el respectivo informe correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2022.

OBJETIVO DEL INFORME

Presentar el segundo informe semestral de la vigencia 2022 de todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias realizadas por la ciudadanía ante el Instituto de Protección y Bienestar Animal de Cundinamarca – IPYBAC y su operatividad.

Objetivos específicos:

- Realizar y presentar las estadísticas de las PQRSD recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2022
- Presentar análisis de las PQRSD en cuanto a cantidad de requerimientos presentados por mes, municipios y tipo de requerimientos.
- Realizar las recomendaciones pertinentes con el fin de mejorar el proceso de atención al ciudadano.

ALCANCE DEL INFORME

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



DEFINICIONES

- ✓ **PETICIÓN:** Derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta solución de las mismas.
- ✓ **QUEJA:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción de la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta (las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación).
- ✓ **RECLAMO:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).
- ✓ **SUGERENCIA:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del instituto de Protección y Bienestar Animal de Cundinamarca – IPYBAC.
- ✓ **DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.

MARCO LEGAL

NORMATIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Ley 1755 de 2015	<p>“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”.</p> <p>“(…) Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción (…).</p>





Ley 1474 de 2011, artículo 76	Oficina de quejas, sugerencias y reclamos.
Ley 2207 de Mayo de 2022	“Por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020”, por el cual busca modificar el decreto proferido durante las declaratorias de estado de emergencia económica, social y ecológica por causa de la pandemia de COVID 19.

ALCANCE DEL INFORME

El presente informe presenta la gestión de las PQRSD y las atenciones a la ciudadanía Cundinamarqués realizadas por el Instituto de Protección y Bienestar Animal de Cundinamarca – IPYBAC, en el periodo comprendido entre el 1 julio al 30 de diciembre de 2022.

METODOLOGIA EMPLEADA

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

DESARROLLO DEL INFORME

La contratista de Control interno en cabeza de la Subgerencia de Asuntos Administrativos realiza el presente informe atendiendo lo dispuesto en el Decreto 1474 de 2011 en su artículo 76: *“ARTICULO 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*



La oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que todos los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en la página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.”

La Subgerencia de Asuntos Administrativos por medio de la funcionaria a cargo del trámite de PQRSD del Instituto de Protección y Bienestar Animal de Cundinamarca – IPYBAC, realiza la recepción y trámite correspondiente para resolver la peticiones, quejas y reclamos que formule la ciudadanía.

Se evidencia al momento de la presentación del informe que se cuenta con una matriz de diligenciamiento de información básica en razón al poco tiempo de creación y operación del instituto. A la fecha se encuentra en proceso de diseño y creación el procedimiento de Atención al ciudadano.

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

Canal de atención virtual: Correo electrónico

El Instituto de Protección y Bienestar Animal de Cundinamarca- IPYBAC, cuenta con cuatro (4) correos electrónicos y adicionalmente se cuenta con un espacio oficial (micrositio) de la página de la Gobernación de Cundinamarca. En el momento se encuentra en proceso de diseño e implementación la página Web de la Entidad donde se establecerá el link y proceso de recepción de atención al ciudadano.



RESULTADO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

A continuación se muestra la información obtenida de la matriz de registro de las Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias recibidas por la ciudadanía en el segundo semestre del año 2022.

- Recepción de PQRSD por municipio

MUNICIPIO	No. DE PQRSD RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2022
AGUA DE DIOS	4
ALBAN	4
ANOLAIMA	5
ARBELÁEZ	1
BOGOTÁ	22
BOJACÁ	9
CACHIPAY	3
CAJICÁ	15
CAPARRAPÍ	1
CÁQUEZA	3
CARMEN DE CARUPA	5
CHÍA	19
CHIPAQUE	5
CHOACHÍ	3
COGUA	2
COTA	7
CUCUNUBA	1
EL COLEGIO	4
EL ROSAL	2
FACATATIVÁ	12
FOMEQUE	1
FUNZA	11
FUSAGASUGÁ	8
GACHETA	1
GAMA	2
GIRARDOT	6
GRANADA	3
GUADUAS	1
GUASCA	6
GUATAQUI	1
GUATAVITA	6
GUAYABAL DE SÍQUIMA	1
GUAYABETAL	1
JERUSALÉN	1
JUNÍN	1
LA CALERA	14
LA MESA	3
LA PALMA	1
LA VEGA	7





IPYBAC

INSTITUTO DE PROTECCIÓN Y
BIENESTAR ANIMAL DE CUNDINAMARCA



LENGUAZQUE	2
MADRID	21
MOSQUERA	10
ADMINISTRATIVAS	12
NEMOCÓN	6
NO REPORTA	17
NOCAIMA	2
OTRO DEPARTAMENTO	4
PACHO	3
PUERTO SALGAR	1
PULÍ	1
QUETAMÉ	2
QUIPILE	2
RICAURTE	2
S. ANTONIO DEL TEQ	5
SAN BERNARDO	1
SAN FRANCISCO	1
SASAIMA	1
SIBATÉ	3
SILVANIA	8
SOACHA	70
SOPÓ	5
SUBACHOQUE	4
SUESCA	6
SUPATÁ	1
SUSA	1
TABIO	3
TAUSA	2
TENJO	11
TIBACUY	3
TIBIRITA	1
TOCAIMA	1
TOCANCIPÁ	4
UBALÁ	1
UBAQUE	2
UBATÉ	2
UNE	1
UTICA	1
VENECIA	3
VERGARA	1
VIANÍ	1
VILLETA	4
VIOTÁ	1
ZIPACÓN	1
ZIPAQUIRÁ	24
TOTAL GENERAL	460

Del cuadro anterior encontramos que en el segundo semestre de la vigencia 2022, se recibieron en total 426 PQRSD, recepcionando el 68% más que el primer semestre de la vigencia 2022, encontrando que 20 de ellas no registra municipio





en razón a que la información suministrada por el peticionario en varios casos no es completa dificultando el proceso de notificación de la respuesta. Así mismo se recibieron 23 PQRSD correspondientes a Bogotá a lo cual se le realizó el respectivo traslado para respuesta al peticionario.

- Recepción de PQRSD por mes del segundo semestre de la vigencia 2022

MES	No. De PQRSD
JULIO	55
AGOSTO	54
SEPTIEMBRE	103
OCTUBRE	62
NOVIEMBRE	126
DICIEMBRE	60
TOTAL	460

- Recepción de PQRSD promedio días de duración del trámite

MES	Promedio de DIAS DE DURACIÓN DEL TRAMITE
JULIO	9
AGOSTO	11
SEPTIEMBRE	10
OCTUBRE	14
NOVIEMBRE	12
DICIEMBRE	10

En promedio se puede evidenciar que el Instituto cumple con los tiempos establecidos dentro de la Ley 1755 de 2015.

Sin embargo, se encontró que la matriz muestra días superiores a los 100 días de tiempo de respuesta, lo cual obedece a que la respuesta se generó y atendió por diferentes canales como lo son: llamada telefónica, mensaje de whatsapp, visita, correo externo al proceso de atención al usuario y por ende no se actualizó la matriz en su momento.

Se solicitó en el mes de diciembre realizar un plan de actualización de la matriz y las respuestas enviadas por los diferentes responsables.



Recomendaciones presentadas por el área de Control Interno

- Realizar la unificación de los canales de salida para las respuestas a los peticionarios.
- Realizar e implementar el procedimiento de atención al ciudadano.
- Diseñar estrategias de control para prevenir la extemporaneidad en las respuestas hasta no tener un sistema de registro.
- Aplicar encuesta de satisfacción a nuestros usuarios a fin de calificar la atención y realizar mejora continua de nuestro proceso.

MONICA LORENA AVELLANEDA LASSO
Contratista Control interno

Elaboró: Mónica Lorena Avellaneda Lasso – Contratista Control Interno
Revisó: Juan Pablo Piranquive Rodríguez - Subgerente de Asuntos Administrativos

