



**INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO - ICA**  
**OFICINA CONTROL INTERNO**  
**PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**  
**PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIA OFICINA CONTROL INTERNO**

Fecha de auditoría: Del 10 al 31 de mayo

NÚMERO DE OBSERVACIÓN N DENTRO DEL INFORME	NÚMERO ACCIÓN DE MEJORA	PROCESO / SUPROCESO / PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN RECOMENDACIÓN	AREA RESPONSABLE	DETERMINACIÓN DE LA CAUSA	ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	RESPONSABLES	FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE- AREA AUDITADA	EVIDENCIA - AREA AUDITADA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO - AREA AUDITADA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO 0 - OCI	ESTADO - OCI	OBSERVACIÓN - OCI	AREA AUDITADA	VIOLENCIA
1	1	PROCESO PROTECCIÓN ANIMAL-PROCEDIMIENTO DE LA SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN ANIMAL PARA EL ESTABLECIMIENTO DE REQUISITOS SANITARIOS PARA LA IMPORTACIÓN DE ANIMALES Y SUS PRODUCTOS.	Observación 1: Incumplimiento a la resolución N°2384 de 2016, relacionada con las directrices para el establecimiento de requisitos sanitarios y fitosanitarios para la importación de animales, sus productos, vegetales frescos y otros productos de origen vegetal, en los artículos 4 "solicitudes de importación" y 5 "trámite de la solicitud", numeral 5.6, teniendo en cuenta que no se presentaron las solicitudes radicadas y presentadas en el formato establecido por el Instituto y no se cumplieron los términos de vencimiento para dar por finalizado el trámite.	1. Todos los documentos ingresados por correo electrónico o por ventanilla única de correspondencia deberán ser vinculados al proceso de radicación por medio del sistema de administración documental, para así evitar la sujeción en la totalidad de los expedientes revisados, que no concuerdan con la radicación correspondiente, esto con el fin de dar cumplimiento a la resolución y a la política de gestión documental del Instituto. 2. Solicitar a los usuarios que presenten las solicitudes de importación en el formato establecido por la subgerencia, esto con la finalidad que se cuente con los formatos radicados y se pueda tener trazabilidad de la información que presentan los importadores y los expedientes cuenten con la documentación del trámite completo. 3. Una vez que el usuario no cumpla con el plazo máximo quince (15) días hábiles para aclarar la información o adjuntar la documentación faltante, se debe considerar el desistimiento de la solicitud y dar por finalizado el trámite y dejarle claro al importador que deberá iniciar nuevamente el trámite debido a que no cumplió con los tiempos establecidos en la resolución.	Subgerencia de Protección Animal	Se identificaron debilidades en la actualización del procedimiento asociado a las actividades para el establecimiento de requisitos sanitarios para la importación de animales y sus productos" y la resolución N°2384 del 08/03/2019	Actualizar el procedimiento para incluir las diferentes formas de posible ingreso de información y como vincularlo a la radicación por medio de sistema de administración documental que establezca el Instituto.	SPA	22-09-21	23-09-22							SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN ANIMAL	2021
1	2	PROCESO PROTECCIÓN ANIMAL-PROCEDIMIENTO DE LA SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN ANIMAL PARA EL ESTABLECIMIENTO DE REQUISITOS SANITARIOS PARA LA IMPORTACIÓN DE ANIMALES Y SUS PRODUCTOS.	Observación 1: Incumplimiento a la resolución N°2384 de 2016, relacionada con las directrices para el establecimiento de requisitos sanitarios y fitosanitarios para la importación de animales, sus productos, vegetales frescos y otros productos de origen vegetal, en los artículos 4 "solicitudes de importación" y 5 "trámite de la solicitud", numeral 5.6, teniendo en cuenta que no se presentaron las solicitudes radicadas y presentadas en el formato establecido por el Instituto y no se cumplieron los términos de vencimiento para dar por finalizado el trámite.	1. Todos los documentos ingresados por correo electrónico o por ventanilla única de correspondencia deberán ser vinculados al proceso de radicación por medio del sistema de administración documental, para así evitar la sujeción en la totalidad de los expedientes revisados, que no concuerdan con la radicación correspondiente, esto con el fin de dar cumplimiento a la resolución y a la política de gestión documental del Instituto. 2. Solicitar a los usuarios que presenten las solicitudes de importación en el formato establecido por la subgerencia, esto con la finalidad que se cuente con los formatos radicados y se pueda tener trazabilidad de la información que presentan los importadores y los expedientes cuenten con la documentación del trámite completo. 3. Una vez que el usuario no cumpla con el plazo máximo quince (15) días hábiles para aclarar la información o adjuntar la documentación faltante, se debe considerar el desistimiento de la solicitud y dar por finalizado el trámite y dejarle claro al importador que deberá iniciar nuevamente el trámite debido a que no cumplió con los tiempos establecidos en la resolución.	Subgerencia de Protección Animal	Se identificaron debilidades en la actualización del procedimiento asociado a las actividades para el establecimiento de requisitos sanitarios para la importación de animales y sus productos" y la resolución N°2384 del 08/03/2021	Incluir en las comunicaciones cuando se requiere información adicional que concuerden con máximo 15 días hábiles para allegar la documentación faltante	SPA	22-09-21	23-09-22							SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN ANIMAL	2021
2	1	PROCESO PROTECCIÓN ANIMAL-PROCEDIMIENTO DE LA SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN ANIMAL PARA EL ESTABLECIMIENTO DE REQUISITOS SANITARIOS PARA LA IMPORTACIÓN DE ANIMALES Y SUS PRODUCTOS.	Observación 2: Incumplimiento al procedimiento "Procedimiento de la Subgerencia de Protección Animal para el establecimiento de requisitos sanitarios para la importación de animales y sus productos", PRA-SPA-P-015, en el numeral 2 "Descripción del procedimiento", ítems 1, 2, 3 y 4, en razón a que algunas solicitudes no fueron asignadas por la secretaría de la subgerencia; no se utilizó la forma 3-1304 que se encuentra documentada en el aplicativo Sumame; no se remitió el borrador del correo electrónico al subgerente de las respuestas de algunas solicitudes por parte de la secretaría y no se evidenció la aprobación por parte del subgerente de los correos electrónicos que se elaboraron para dar respuesta a los usuarios.	1. Todas las solicitudes de importación se deberán asignar por parte de la secretaría de la subgerencia, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento, con el fin de contar con la totalidad de las solicitudes que son allegadas a Subgerencia. 2. Utilizar y diligenciar la forma documentada por la entidad, forma 3-1304 "Registro Solicitud Concepto Técnico Importación de Animales y sus Productos", como lo establece el procedimiento. 3. Elaborar los borradores de respuestas y remitirlos al subgerente para su revisión y aprobación, con el fin de que las comunicaciones que se elaboren sean claras y realmente contengan la información que se requiere para la respuesta.	Subgerencia de Protección Animal	Se identificaron debilidades en la actualización del procedimiento asociado a las actividades para el establecimiento de requisitos sanitarios para la importación de animales y sus productos" y la resolución N°2384 del 08/03/2022	Actualizar el procedimiento para incluir las diferentes formas de posible ingreso de información y como vincularlo a la radicación por medio de sistema de administración documental que establezca el Instituto.	SPA	22-09-21	23-09-22							SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN ANIMAL	2021
2	2	PROCESO PROTECCIÓN ANIMAL-PROCEDIMIENTO DE LA SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN ANIMAL PARA EL ESTABLECIMIENTO DE REQUISITOS SANITARIOS PARA LA IMPORTACIÓN DE ANIMALES Y SUS PRODUCTOS.	Observación 2: Incumplimiento al procedimiento "Procedimiento de la Subgerencia de Protección Animal para el establecimiento de requisitos sanitarios para la importación de animales y sus productos", PRA-SPA-P-015, en el numeral 2 "Descripción del procedimiento", ítems 1, 2, 3 y 4, en razón a que algunas solicitudes no fueron asignadas por la secretaría de la subgerencia; no se utilizó la forma 3-1304 que se encuentra documentada en el aplicativo Sumame; no se remitió el borrador del correo electrónico al subgerente de las respuestas de algunas solicitudes por parte de la secretaría y no se evidenció la aprobación por parte del subgerente de los correos electrónicos que se elaboraron para dar respuesta a los usuarios.	1. Todas las solicitudes de importación se deberán asignar por parte de la secretaría de la subgerencia, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento, con el fin de contar con la totalidad de las solicitudes que son allegadas a Subgerencia. 2. Utilizar y diligenciar la forma documentada por la entidad, forma 3-1304 "Registro Solicitud Concepto Técnico Importación de Animales y sus Productos", como lo establece el procedimiento. 3. Elaborar los borradores de respuestas y remitirlos al subgerente para su revisión y aprobación, con el fin de que las comunicaciones que se elaboren sean claras y realmente contengan la información que se requiere para la respuesta.	Subgerencia de Protección Animal	Se identificaron debilidades en la actualización del procedimiento asociado a las actividades para el establecimiento de requisitos sanitarios para la importación de animales y sus productos" y la resolución N°2384 del 08/03/2023	Diligenciar la forma 3-1304 "Registro Solicitud Concepto Técnico Importación de Animales y sus Productos", como lo establece el procedimiento	SPA	22-09-21	22-11-21							SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN ANIMAL	2021
3	1	PROCESO PROTECCIÓN ANIMAL-PROCEDIMIENTO DE LA SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN ANIMAL PARA EL ESTABLECIMIENTO DE REQUISITOS SANITARIOS PARA LA IMPORTACIÓN DE ANIMALES Y SUS PRODUCTOS.	Observación 3: Incumplimiento al "Reglamento de Archivo y Correspondencia" GT-GD-G-003, capítulo X "Procesos en archivos de gestión y archivos centrales"; la Política de Gestión Documental DIR-PLA-POL-001, numerales 6.1.2 "Producción de los documentos" y 6.3 "Organización" y el Acuerdo 04 de 2013 del Archivo General de la Nación, Título II "elaboración y aprobación de las tablas de retención documental y tablas de valoración", teniendo en cuenta que no existe expediente de archivo con la totalidad de los documentos simples o compuestos del procedimiento y la subgerencia no cuenta con tablas de retención documental aprobadas, para la gestión del archivo del trámite ante el ICA del establecimiento de requisitos sanitarios para la importación de animales y sus productos.	1. Organizar cada expediente con todos los documentos y actuaciones que respondan a un mismo trámite, conforme a los principios de procedencia, orden original e integridad. 2. Elaborar y realizar el trámite de aprobación de las tablas de retención documental, requeridas para gestionar el archivo en la subgerencia de los registros ante el ICA de los establecimientos de requisitos sanitarios para la importación de animales y sus productos.	Subgerencia de Protección Animal y Grupo de Gestión Documental	Desactualización de las Tablas de Retención Documental	Actualizar las TRD del Instituto, teniendo en cuenta los procedimientos vigentes	Subgerencia de Protección Animal y Grupo de Gestión Documental	10/10/2021	10/10/2022							SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN ANIMAL	2021
3	2	PROCESO PROTECCIÓN ANIMAL-PROCEDIMIENTO DE LA SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN ANIMAL PARA EL ESTABLECIMIENTO DE REQUISITOS SANITARIOS PARA LA IMPORTACIÓN DE ANIMALES Y SUS PRODUCTOS.	Observación 3: Incumplimiento al "Reglamento de Archivo y Correspondencia" GT-GD-G-003, capítulo X "Procesos en archivos de gestión y archivos centrales"; la Política de Gestión Documental DIR-PLA-POL-001, numerales 6.1.2 "Producción de los documentos" y 6.3 "Organización" y el Acuerdo 04 de 2013 del Archivo General de la Nación, Título II "elaboración y aprobación de las tablas de retención documental y tablas de valoración", teniendo en cuenta que no existe expediente de archivo con la totalidad de los documentos simples o compuestos del procedimiento y la subgerencia no cuenta con tablas de retención documental aprobadas, para la gestión del archivo del trámite ante el ICA del establecimiento de requisitos sanitarios para la importación de animales y sus productos.	1. Organizar cada expediente con todos los documentos y actuaciones que respondan a un mismo trámite, conforme a los principios de procedencia, orden original e integridad. 2. Elaborar y realizar el trámite de aprobación de las tablas de retención documental, requeridas para gestionar el archivo en la subgerencia de los registros ante el ICA de los establecimientos de requisitos sanitarios para la importación de animales y sus productos.	Subgerencia de Protección Animal y Grupo de Gestión Documental	Falta de procedimiento para archivos digitales	Se realizará mesa de trabajo con el grupo de Gestión Documental para recibir las indicaciones sobre el archivo de los expedientes generados del proceso, indicaciones que se incluirán en el procedimiento asociado a las actividades para el establecimiento de requisitos sanitarios para la importación de animales y sus productos" y la resolución N°2384 del 08/03/2019	Subgerencia de Protección Animal y Grupo de Gestión Documental	30/10/2021	30/10/2022							SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN ANIMAL	2021

3	3	PROCESO PROTECCIÓN ANIMAL/PROCEDIMIENTO DE LA SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN ANIMAL PARA EL ESTABLECIMIENTO DE REQUISITOS SANITARIOS PARA LA IMPORTACIÓN DE ANIMALES Y SUS PRODUCTOS.	Observación 3: Incumplimiento al "Reglamento de Archivo y Correspondencia" GT-GD-G-003, capítulo X "Procesos en archivos de gestión y archivos rentables" la Política de Gestión Documental DR-PLA-POL-001, numerales 6.1.2 "Producción de los documentos" y 6.3 "Organización" y al Acuerdo 04 de 2013 del Archivo General de la Nación. "Título II "Elaboración y aprobación de las tablas de retención documental" y tablas de valoración", teniendo en cuenta que no existe expediente de archivo con la totalidad de los documentos simples y compuestos del procedimiento y la subgerencia no cuenta con tablas de retención documental aprobadas, para la gestión del archivo del trámite ante el ICA del establecimiento de requisitos sanitarios para la importación de animales y sus productos.	1. Organizar cada expediente con todos los documentos y actuaciones que correspondan a un mismo trámite, conforme a los principios de procedencia, origen original e integridad. 2. Elaborar y realizar el trámite de aprobación de las tablas de retención documental, requeridas para gestionar el archivo en la subgerencia de los registros ante el ICA de los establecimientos de requisitos sanitarios para la importación de animales y sus productos.	Subgerencia de Protección Animal y Grupo de Gestión Documental	Falta de procedimiento para archivos digitales	Se realizará mesa de trabajo con el grupo de Gestión Documental para recibir las indicaciones sobre el archivo de los expedientes generados del proceso, indicaciones que se incluirán en el procedimiento asociado a las actividades para el establecimiento de requisitos sanitarios para la importación de animales y sus productos" y la resolución N°2384 del 08/03/2019	Subgerencia de Protección Animal y Grupo de Gestión Documental	30/10/2021	30/10/2022									SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN ANIMAL	2021
4	1	PROCESO PROTECCIÓN ANIMAL/PROCEDIMIENTO DE LA SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN ANIMAL PARA EL ESTABLECIMIENTO DE REQUISITOS SANITARIOS PARA LA IMPORTACIÓN DE ANIMALES Y SUS PRODUCTOS.	Observación 4: Incumplimiento a la ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", Decreto Legislativo No. 491 de 2020 "por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas (...) así como el procedimiento "Recepción, Dirección/Asesoramiento, Respuesta, Seguimiento de PQR/S ACPL-POR-PDGG, tares 3 y 5, en razón a que no se están cumpliendo los términos establecidos para realizar las asignaciones de las solicitudes que ingresan al instituto, circunstancias que ocasionaron demoras en las respuestas a los usuarios y llevaron a la materialización de los riesgos identificados en el mapa de riesgos institucional; razón por la cual se correrá traslado del presente informe de auditoría al Grupo de Procesos Disciplinarios, con el fin de que se determine si se incurrió en alguna falta disciplinaria, así como las responsabilidades a que haya lugar.	1. Dar cumplimiento a los tiempos establecidos por la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", Decreto Legislativo No. 491 de 2020 "por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas (...) así como el procedimiento "Recepción, Dirección/Asesoramiento, Respuesta, Seguimiento de PQR/S ACPL-POR-PDGG, tares 3 y 5, en razón a que no se están cumpliendo los términos establecidos para realizar las asignaciones de las solicitudes que ingresan al instituto, circunstancias que ocasionaron demoras en las respuestas a los usuarios y llevaron a la materialización de los riesgos identificados en el mapa de riesgos institucional; razón por la cual se correrá traslado del presente informe de auditoría al Grupo de Procesos Disciplinarios, con el fin de que se determine si se incurrió en alguna falta disciplinaria, así como las responsabilidades a que haya lugar.	Grupo de atención al ciudadano	- El alto volumen de comunicaciones oficiales que se recibieron en la vigencia 2020 con ocasión de la Pandemia causada por el coronavirus COVID 19. - La demora por parte de los servidores en asignar las comunicaciones a las dependencias competentes de atención. - La duplicidad que generó el mal funcionamiento del SISAD.	1. Realizar una (01) mesa de trabajo con el Coordinador del Grupo de Gestión Documental, con el propósito de establecer un Plan de Trabajo vigencia 2022, articulado que propenda por el mejoramiento en el proceso de radicación y asignación de las peticiones que ingresan a la entidad. (Remitir acta y el plan de trabajo)	Grupo de Atención al Ciudadano	22/11/2021	30/12/2021									SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN ANIMAL	2021
4	2	PROCESO PROTECCIÓN ANIMAL/PROCEDIMIENTO DE LA SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN ANIMAL PARA EL ESTABLECIMIENTO DE REQUISITOS SANITARIOS PARA LA IMPORTACIÓN DE ANIMALES Y SUS PRODUCTOS.	Observación 4: Incumplimiento a la ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", Decreto Legislativo No. 491 de 2020 "por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas (...) así como el procedimiento "Recepción, Dirección/Asesoramiento, Respuesta, Seguimiento de PQR/S ACPL-POR-PDGG, tares 3 y 5, en razón a que no se están cumpliendo los términos establecidos para realizar las asignaciones de las solicitudes que ingresan al instituto, circunstancias que ocasionaron demoras en las respuestas a los usuarios y llevaron a la materialización de los riesgos identificados en el mapa de riesgos institucional; razón por la cual se correrá traslado del presente informe de auditoría al Grupo de Procesos Disciplinarios, con el fin de que se determine si se incurrió en alguna falta disciplinaria, así como las responsabilidades a que haya lugar.	1. Dar cumplimiento a los tiempos establecidos por la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", Decreto Legislativo No. 491 de 2020 "por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas (...) así como el procedimiento "Recepción, Dirección/Asesoramiento, Respuesta, Seguimiento de PQR/S ACPL-POR-PDGG, tares 3 y 5, en razón a que no se están cumpliendo los términos establecidos para realizar las asignaciones de las solicitudes que ingresan al instituto, circunstancias que ocasionaron demoras en las respuestas a los usuarios y llevaron a la materialización de los riesgos identificados en el mapa de riesgos institucional; razón por la cual se correrá traslado del presente informe de auditoría al Grupo de Procesos Disciplinarios, con el fin de que se determine si se incurrió en alguna falta disciplinaria, así como las responsabilidades a que haya lugar.	Grupo de atención al ciudadano	- El alto volumen de comunicaciones oficiales que se recibieron en la vigencia 2020 con ocasión de la Pandemia causada por el coronavirus COVID 19. - La demora por parte de los servidores en asignar las comunicaciones a las dependencias competentes de atención. - La duplicidad que generó el mal funcionamiento del SISAD.	2. Realizar seguimiento trimestral al Plan de Trabajo vigencia 2022. (Remitir acta)	Grupo de Atención al Ciudadano	10/12/2022	30/12/2022									SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN ANIMAL	2021
4	3	PROCESO PROTECCIÓN ANIMAL/PROCEDIMIENTO DE LA SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN ANIMAL PARA EL ESTABLECIMIENTO DE REQUISITOS SANITARIOS PARA LA IMPORTACIÓN DE ANIMALES Y SUS PRODUCTOS.	Observación 4: Incumplimiento a la ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", Decreto Legislativo No. 491 de 2020 "por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas (...) así como el procedimiento "Recepción, Dirección/Asesoramiento, Respuesta, Seguimiento de PQR/S ACPL-POR-PDGG, tares 3 y 5, en razón a que no se están cumpliendo los términos establecidos para realizar las asignaciones de las solicitudes que ingresan al instituto, circunstancias que ocasionaron demoras en las respuestas a los usuarios y llevaron a la materialización de los riesgos identificados en el mapa de riesgos institucional; razón por la cual se correrá traslado del presente informe de auditoría al Grupo de Procesos Disciplinarios, con el fin de que se determine si se incurrió en alguna falta disciplinaria, así como las responsabilidades a que haya lugar.	1. Dar cumplimiento a los tiempos establecidos por la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", Decreto Legislativo No. 491 de 2020 "por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas (...) así como el procedimiento "Recepción, Dirección/Asesoramiento, Respuesta, Seguimiento de PQR/S ACPL-POR-PDGG, tares 3 y 5, en razón a que no se están cumpliendo los términos establecidos para realizar las asignaciones de las solicitudes que ingresan al instituto, circunstancias que ocasionaron demoras en las respuestas a los usuarios y llevaron a la materialización de los riesgos identificados en el mapa de riesgos institucional; razón por la cual se correrá traslado del presente informe de auditoría al Grupo de Procesos Disciplinarios, con el fin de que se determine si se incurrió en alguna falta disciplinaria, así como las responsabilidades a que haya lugar.	Grupo de atención al ciudadano	- El alto volumen de comunicaciones oficiales que se recibieron en la vigencia 2020 con ocasión de la Pandemia causada por el coronavirus COVID 19. - La demora por parte de filas servidores en asignar las comunicaciones a las dependencias competentes de atención. - La duplicidad que generó el mal funcionamiento del SISAD.	3. Emitir un (01) memorando dirigido a las gerencias seccionales, recordando los lineamientos establecidos en la resolución 091279, y el cronograma para la apertura de buzones y envío de informes a esta dependencia, entre otros. (Remitir memorando)	Grupo de Atención al Ciudadano	22/11/2021	30/12/2021									SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN ANIMAL	2021
4	4	PROCESO PROTECCIÓN ANIMAL/PROCEDIMIENTO DE LA SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN ANIMAL PARA EL ESTABLECIMIENTO DE REQUISITOS SANITARIOS PARA LA IMPORTACIÓN DE ANIMALES Y SUS PRODUCTOS.	Observación 4: Incumplimiento a la ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", Decreto Legislativo No. 491 de 2020 "por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas (...) así como el procedimiento "Recepción, Dirección/Asesoramiento, Respuesta, Seguimiento de PQR/S ACPL-POR-PDGG, tares 3 y 5, en razón a que no se están cumpliendo los términos establecidos para realizar las asignaciones de las solicitudes que ingresan al instituto, circunstancias que ocasionaron demoras en las respuestas a los usuarios y llevaron a la materialización de los riesgos identificados en el mapa de riesgos institucional; razón por la cual se correrá traslado del presente informe de auditoría al Grupo de Procesos Disciplinarios, con el fin de que se determine si se incurrió en alguna falta disciplinaria, así como las responsabilidades a que haya lugar.	1. Dar cumplimiento a los tiempos establecidos por la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", Decreto Legislativo No. 491 de 2020 "por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas (...) así como el procedimiento "Recepción, Dirección/Asesoramiento, Respuesta, Seguimiento de PQR/S ACPL-POR-PDGG, tares 3 y 5, en razón a que no se están cumpliendo los términos establecidos para realizar las asignaciones de las solicitudes que ingresan al instituto, circunstancias que ocasionaron demoras en las respuestas a los usuarios y llevaron a la materialización de los riesgos identificados en el mapa de riesgos institucional; razón por la cual se correrá traslado del presente informe de auditoría al Grupo de Procesos Disciplinarios, con el fin de que se determine si se incurrió en alguna falta disciplinaria, así como las responsabilidades a que haya lugar.	Grupo de atención al ciudadano	- El alto volumen de comunicaciones oficiales que se recibieron en la vigencia 2020 con ocasión de la Pandemia causada por el coronavirus COVID 19. - La demora por parte de filas servidores en asignar las comunicaciones a las dependencias competentes de atención. - La duplicidad que generó el mal funcionamiento del SISAD.	4. Tramitar ante la OTI capacitación en el manejo del nuevo gestor documental, para los funcionarios del Grupo de Atención al Ciudadano, con el objeto de que se establezca cronograma para la vigencia 2022. (Remitir copia del correo electrónico con la solicitud)	Grupo de Atención al Ciudadano	22/11/2021	31/12/2022									SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN ANIMAL	2021

4	5	<p>PROCESO PROTECCIÓN ANIMAL PROCEDIMIENTO DE LA SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN ANIMAL PARA EL ESTABLECIMIENTO DE REQUISITOS SANITARIOS PARA LA IMPORTACIÓN DE ANIMALES Y SUS PRODUCTOS.</p>	<p>Observación 4: Incumplimiento a la ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", Decreto Legislativo No. 491 de 2020 "por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas (...)" así como el procedimiento "Recepción, Dirección, Respuesta, Seguimiento de PQRS ACU-PQR-PQOZ, tareas 3 y 5, en razón a que no se están cumpliendo los términos establecidos para realizar las asignaciones de las solicitudes que ingresan al instituto, circunstancias que ocasionaron demoras en las respuestas a los usuarios y llevaron a la materialización de los riesgos identificados en el mapa de riesgos institucional; razón por la cual se correrá traslado del presente informe de auditoría al Grupo de Procesos Disciplinarios, con el fin de que se determine si se incurrió en alguna falta disciplinaria, así como las responsabilidades a que haya lugar.</p>	<p>1. Dar cumplimiento a los tiempos establecidos por la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".  2. Realizar las asignaciones de las solicitudes una vez son allegadas al instituto, con el fin de que se les dé trámite de manera oportuna y evitar posibles reiteraciones de quejas y riesgos de tuteles por no contestar a tiempo dichas solicitudes.  3. Establecer un punto de control que permita, tener el registro del tiempo que se gasta en realizar las asignaciones y revisar de manera oportuna la totalidad de las solicitudes que son allegadas a la entidad.  4. Ejecutar el control establecido para el riesgo N° 1 identificado en el mapa de riesgos del proceso, tal y como se estableció o de requerirse fortalecerlo, con el fin de evitar futuras materializaciones.</p>	Grupo de atención al ciudadano	<p>- El alto volumen de comunicaciones oficiales que se recibieron en la vigencia 2020 con ocasión de la Pandemia causada por el coronavirus COVID 19.  - La demora por parte de filtros servidores en asignar las comunicaciones a las dependencias competentes de atenderlas.  - La duplicidad que generó el mal funcionamiento del SISAD.</p>	<p>5. Establecer un cronograma de entrenamientos semestral dirigido al Grupo de Gestión Documental y a los enlaces de las Subgerencias y de las gerencias seccionales para ser ejecutado en la vigencia 2022. (Remitir comunicación y registro de asistencia)</p>	Grupo de Atención al Ciudadano	10/12/2022	30/12/2022			SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN ANIMAL	2021
4	6	<p>PROCESO PROTECCIÓN ANIMAL PROCEDIMIENTO DE LA SUBGERENCIA DE REQUISITOS SANITARIOS PARA LA IMPORTACIÓN DE ANIMALES Y SUS PRODUCTOS.</p>	<p>Observación 4: Incumplimiento a la ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", Decreto Legislativo No. 491 de 2020 "por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas (...)" así como el procedimiento "Recepción, Dirección, Respuesta, Seguimiento de PQRS ACU-PQR-PQOZ, tareas 3 y 5, en razón a que no se están cumpliendo los términos establecidos para realizar las asignaciones de las solicitudes que ingresan al instituto, circunstancias que ocasionaron demoras en las respuestas a los usuarios y llevaron a la materialización de los riesgos identificados en el mapa de riesgos institucional; razón por la cual se correrá traslado del presente informe de auditoría al Grupo de Procesos Disciplinarios, con el fin de que se determine si se incurrió en alguna falta disciplinaria, así como las responsabilidades a que haya lugar.</p>	<p>1. Dar cumplimiento a los tiempos establecidos por la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".  2. Realizar las asignaciones de las solicitudes una vez son allegadas al instituto, con el fin de que se les dé trámite de manera oportuna y evitar posibles reiteraciones de quejas y riesgos de tuteles por no contestar a tiempo dichas solicitudes.  3. Establecer un punto de control que permita, tener el registro del tiempo que se gasta en realizar las asignaciones y revisar de manera oportuna la totalidad de las solicitudes que son allegadas a la entidad.  4. Ejecutar el control establecido para el riesgo N° 1 identificado en el mapa de riesgos del proceso, tal y como se estableció o de requerirse fortalecerlo, con el fin de evitar futuras materializaciones.</p>	Grupo de atención al ciudadano	<p>- El alto volumen de comunicaciones oficiales que se recibieron en la vigencia 2020 con ocasión de la Pandemia causada por el coronavirus COVID 19.  - La demora por parte de filtros servidores en asignar las comunicaciones a las dependencias competentes de atenderlas.  - La duplicidad que generó el mal funcionamiento del SISAD.</p>	<p>6. Realizar una (01) reunión semestral de seguimiento con el Grupo de Gestión Documental y con los enlaces de las Subgerencias y de las gerencias seccionales. (Remitir comunicación y registro de asistencia)</p>	Grupo de Atención al Ciudadano	22/11/2021	30/12/2022		SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN ANIMAL	2021	
5	1	<p>PROCESO PROTECCIÓN ANIMAL PROCEDIMIENTO DE LA SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN ANIMAL PARA EL ESTABLECIMIENTO DE REQUISITOS SANITARIOS PARA LA IMPORTACIÓN DE ANIMALES Y SUS PRODUCTOS.</p>	<p>Observación 5: Desactualización del procedimiento "Procedimiento de la Subgerencia de Protección Animal para el establecimiento de requisitos sanitarios para la importación de animales y sus productos" - PRA/SPA/R-015, debido a que no incluye algunas tareas que se realizan y no se encuentran documentadas algunas formas y tareas que se mencionan en la resolución vigente y las mismas no se encuentran incluidas en el procedimiento.</p>	<p>1. Realizar la actualización del procedimiento, documentando las tareas que se realizan actualmente e incluir las tareas enmarcadas en la resolución N°2384 de 2019, con el propósito de tener más claridad sobre la ejecución de estas.</p>	Subgerencia de Protección Animal	<p>Se identificaron debilidades en la actualización del procedimiento asociado a las actividades para el establecimiento de requisitos sanitarios para la importación de animales y sus productos" y la resolución N°2384 del 08/03/2025</p>	<p>Actualizar el procedimiento de Establecimiento de requisitos acorde a como se operativiza actualmente con el propósito de lograr una mayor eficiencia y eficacia en la atención de las solicitudes</p>	SPA	22-09-21	23-09-22		SUBGERENCIA DE PROTECCIÓN ANIMAL	2021	