



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DISTRITAL DE
PROTECCION
Y BIENESTAR ANIMAL

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

ABRIL 2019

AREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El siguiente informe se presenta con el fin de realizar seguimiento a la oportunidad de los derechos de petición interpuestos por la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención del INSTITUTO.

Fecha de corte: 30 de abril de 2019

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de abril de 2019 se han recibido un total de 3.057 derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados 2.454, se han trasladado 71 peticiones a las diferentes entidades de acuerdo a sus competencias, 433 se encuentran en trámite dentro de los términos de Ley, 17 peticiones se encuentran vencidas fuera de los términos de Ley, y se han realizado un total de 59 ampliaciones, de las cuales 35 están en trámite.

A continuación, se relacionan los derechos de petición recibidos desde el 01 al 30 de abril de 2019 a través de los diferentes canales:

Total, mes de abril: 843

Cerrados: 393

En trámite: 397

Traslados: 12

Ampliaciones: 27

Vencidos: 14



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DISTRITAL DE
PROTECCION
Y BIENESTAR ANIMAL

1. Derechos de Petición Canal Presencial

Durante el periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de abril de 2019 se han recibido 172 derechos de petición radicados de manera presencial.

Tabla 1. Tipo de petición.

Tipo de petición	No. De peticiones
DERECHO DE PETICIÓN	158
RECLAMO	5
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	9
Total general	172

Fuente: Atención al Ciudadano

De las **172** peticiones, se han cerrado 100, se encuentran en trámite 64 dentro de los términos de Ley y 8 están vencidas:

Tabla 2. Estado de derechos de petición por dependencia.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO			Total, general
	CERRADO	EN TRÁMITE	VENCIDO	
DIRECCIÓN GENERAL	28	35	4	67
ESCUADRON ANTICRUELDAD	4	8		12
ESTERILIZACIONES	5	2		7
FAUNA DOMESTICA	3	4		7
CAPTURAR ESTERILIZAR Y SOLTAR	7			7
BRIGADAS MEDICAS	13	2		15
ASESORA JURIDICA	1	2	1	4
PROTECCIÓN Y ADOPCIÓN	1			1
REGISTRO Y CONTROL	20	4		24
SINANTROPICOS	4			4
SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA FAUNA	7	7	1	15
SUBDIRECCIÓN DE GESTION CORPORATIVA			1	1
SUBDIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO Y CULTURA CIUDADANA	6		1	7
URGENCIAS VETERINARIAS	1			1
Total general	100	64	8	172

Fuente: Elaboración propia (AZ-DIGITAL)

Es de aclarar que las peticiones que reflejan a cargo de dirección general se han asignado a la misma teniendo en cuenta la directriz dada, todo documento dirigido a la doctora Clara Sandoval se remitirá a Dirección y desde allí se asignará a la subdirección correspondiente.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DISTRITAL DE
PROTECCION
Y BIENESTAR ANIMAL

2. Derechos de Petición Canal virtual:

2.1 Peticiones que ingresan directamente a la bandeja del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Durante el periodo comprendido entre el 01 de abril al 29 de abril de 2019 se han recibido **289** derechos de petición a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- Bogotá Te Escucha.

Tabla 3. Tipo de petición.

Tipo de petición	No. De peticiones
Derecho de Petición	256
Queja	2
Reclamo	17
Solicitud de información	14
Total general	289

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **289** peticiones, se han cerrado 101, se encuentran en trámite 152, se han hecho 25 ampliaciones, 6 traslado y 2 peticiones están vencidas, como se muestra a continuación:

Tabla 4. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO			
	CERRADO	EN TRÁMITE	VENCIDO	Total general
ATENCIÓN AL CIUDADANO	1			1
BRIGADAS DE SALUD	23	24		47
CAPTURAR, ESTERILIZAR Y SOLTAR	10	5		15
COMUNICACIONES	0	3		3
CULTURA CIUDADANA	2	3		5
DIRECCIÓN GENERAL		3		3
ESTERILIZACIÓN	5	8		13
FAUNA SILVESTRE	1	4		5
OFICINA ASESORA JURÍDICA	6	1		7
PROTECCIÓN Y ADOPCIÓN	4	12	1	17
REGISTRO Y CONTROL	37	58	1	96
REGULACIÓN	1	1		2
SINANTRÓPICOS	2	3		5
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1			1
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	2	4		6
SUBDIRECCIÓN ATENCIÓN A LA FAUNA	4	14		20
URGENCIAS VETERINARIAS	3	9		12
Total general	101	152	2	261



Tabla 5. Estado de derechos de petición

Etiquetas de fila	Cuenta de FECHA DE REGISTRO
AMPLIACIÓN	25
Traslado	6
Total general	31

2.2 Peticiones que ingresan por correo electrónico y se pasan a la bandeja de SDQS.

Durante el periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de abril de 2019 se han recibido **382** derechos de petición a través del correo de la institución.

Tabla 6. Tipo de petición.

Tipo de petición	No. De peticiones
D. Petición	339
QUEJA	1
RECLAMO	15
Reclamo	1
S. Información	26
Total general	382

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **382** peticiones, se han cerrado 189, se encuentran en trámite 181, se han hecho 3 ampliaciones, 5 traslado y 4 peticiones están vencidas, como se muestra a continuación:

Tabla 7. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO			Total general
	CERRADO	EN TRÁMITE	VENCIDO	
COMUNICACIONES	1			3
CORPORATIVA	7	2		9
DIRECCION	1			1
FAUNA DOMESTICA	62	51		113
FAUNA SILVESTRE	1			1
JURIDICA	8	4		12
PROTECCION Y ADOPCION	22	16	2	40
REGISTRO Y CONTROL	57	82	2	141



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DISTRITAL DE
PROTECCION
Y BIENESTAR ANIMAL

SEMOVIENTES		1		1
SINANTROPICOS	7	4		11
SUBDIRECCION DE ATENCION A LA FAUNA	2	4		7
SUBDIRECCION DE CULTURA Y GESTION DEL CONOCIMIENTO	15	5		20
URGENCIA VETERINARIA	6	12		18
Total general	189	181	4	377

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 8. Traslados

ESTADO	Cuenta de TIPO DERECHO
AMPLIACION	3
TRASLADO	5
Total general	8

Fuente: Atención al ciudadano.

1. **NOTA:** Se anexa base en Excel, en la cual se pueden verificar peticiones vencidas y por vencer.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. A la fecha hay un total de 17 peticiones vencidas, 14 corresponden al mes de abril y 3 del mes de marzo de 2019.
2. El 92% de las peticiones allegadas corresponden a la Subdirección de Fauna, siendo lo más recurrente los temas relacionados con maltrato animal o tenencia inadecuada, capturar, esterilizar y soltar y solicitudes para realizar brigadas médicas.
3. Se evidencia que hubo incremento de peticiones vencidas, frente al de marzo de 2019.
4. Así mismo se les recomienda, verificar tiempos de respuesta, para evitar vencimientos y tener en cuenta el drive de seguimiento PQSRS que se maneja desde a tención al ciudadano como herramienta de apoyo.
5. Por otra parte, en cuanto a las peticiones presenciales, se les recomienda validar la dirección de correspondencia e incluirla en el documento de respuesta y el número de radicado de ingreso para así garantizar la radicación y el envío a tiempo de estos.
6. Se observa un incremento en los reclamos hacia el área de registro y control, dado a que no se cumple con el cronograma de visita indicado al ciudadano en las respuestas de fondo emitidas.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DISTRITAL DE
PROTECCION
Y BIENESTAR ANIMAL

Avda. Calle 116 No. 70G-82
proteccionanimal@alcaldiabogota.gov.co
Bogotá D.C



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal
IDPYBA