



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

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

AGOSTO 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.

Durante este periodo el indicador de gestión fue de un 99%.

Fecha de corte: 31 de agosto de 2019

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de agosto de 2019 se han recibido un total de 6.714 derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados 5.772, se han trasladado 201 peticiones a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, 505 se encuentran en trámite dentro de los términos de Ley y se han realizado un total de 236 ampliaciones, de las cuales 93 están en trámite.

A continuación, se relacionan los derechos de petición recibidos desde el 01 de agosto al 31 de agosto de 2019 a través de los diferentes canales:

Total mes de agosto: 870

Cerrados: 336

Cerrados fuera de términos de Ley: 5

En trámite: 479

Traslados: 26

Ampliaciones: 29

Vencidos: 0

1. Derechos de Petición Canal Presencial

Durante el periodo comprendido entre el 01 de agosto al 31 de agosto de 2019 se han recibido 123 derechos de petición radicados de manera presencial.



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

TIPO DE PETICIÓN	NÚMERO DE PETICIONES
Derecho de Petición	110
Reclamo	4
Solicitud de Información	9
Total general	123

Fuente: Atención al Ciudadano

De las **123** peticiones, se han cerrado **59**, se encuentran en trámite **64** dentro de los términos de Ley.

Tabla 2. Estado de derechos de petición por dependencia.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO		
	CERRADO	EN TRÁMITE	Total general
Brigadas de Salud	3	5	8
Capturar, Esterilizar y Soltar	3	3	6
Dirección General		10	10
Educación		2	2
Escuadrón Anticrueldad	30	15	45
Esterilización	5	8	13
Oficina Asesora Jurídica	2	2	4
Participación Ciudadana	4	1	5
Sinantrópicos	2	7	9
Subdirección Atención a la Fauna	6	7	13
Subdirección de Gestión Corporativa	2	2	4
Subdirección Gestión del Conocimiento y Cultura Ciudadana	1		1
Urgencias Veterinarias	1	2	3
Total general	59	64	123

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 directora se remitirá a Dirección y desde allí se asignará a la dependencia correspondiente.



2. Derechos de Petición Canal virtual:

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

Durante el periodo comprendido entre el 01 de agosto al 31 de agosto 2019 se han recibido **205** derechos de petición a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.

Tabla 3. Tipo de petición.

TIPO DE PETICIÓN	NÚMERO DE PETICIONES
Derecho de Petición	186
Felicitación	1
Reclamo	7
Solicitud de información	11
Total general	205

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **205** peticiones, se han cerrado **89**, se encuentran en trámite **82**, se han hecho **29** ampliaciones y **5** traslados, como se muestra a continuación:

Tabla 4. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO			Total general
	CERRADO	Cerrado por no competencia	EN TRÁMITE	
Atención al Ciudadano	1	7		8
Brigadas de Salud	22		13	35
Capturar, Esterilizar y Soltar	6		8	14
Comportamiento	1			1
Coordinadora 1.2.3	1			1
Escuadrón Anticrueldad	28		23	51
Esterilización	7		8	15
Oficina Asesora de Comunicaciones	1		1	2
Oficina Asesora Jurídica	1			1
Participación Ciudadana	3			3
Protección y Adopción	3		5	8
Registro y Control	1			1
Regulación	1		2	3
Sinantrópicos	3		9	12
Sistema de identificación	1			1
Subdirección de Gestión Corporativa			6	6
Urgencias Veterinarias	2		7	9



Total general	82	7	82	171
----------------------	-----------	----------	-----------	------------

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 5. Ampliaciones

	ESTADO	
	AMPLIACIÓN	Total, general
Ampliación de información	29	29
Total general	0	29

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 6. Traslados

ESTADO	NÚMERO DE PETICIONES
Traslado	5
Total general	5

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

Durante el periodo comprendido entre el 01 de agosto al 31 de agosto 2019 se han recibido **542** derechos de petición a través del correo de la institución.

Tabla 7. Tipo de petición.

TIPO DE PETICIÓN	NÚMERO DE PETICIONES
Derecho de petición	462
Reclamo	24
Solicitud de información	51
Sugerencia	5
Total general	542

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **542** peticiones, se han cerrado 188, se encuentran en trámite 333 y se han hecho 21 traslados, como se muestra a continuación:



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

Tabla 7. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO		
	CERRADO	EN TRÁMITE	Total general
Brigadas de salud	43	64	107
Capturar, esterilizar y soltar	17	30	47
Comando granja	2	5	7
Comportamiento	1		1
Comunicaciones	1	1	2
Educación	7	3	10
Escuadrón Anticrueldad	65	156	221
Esterilización	1	9	10
Oficina asesora jurídica	2	1	3
Oficina de Planeación	1		1
Participación ciudadana	6	3	9
Programa de investigación	1		1
Propiedad horizontal	1	1	2
Protección y Adopción	20	27	47
Registro y control		1	1
Regulación	9	12	21
Sinantrópicos		6	6
Sistema de Identificación	4	2	6
subdirección de gestión corporativa		2	2
Urgencias veterinarias	7	9	16
Voluntariado		1	1
Total general	188	333	521

Fuente: Atención al ciudadano.



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

Tabla 8. Traslados

	ESTADO	TOTAL, GENERAL
	TRASLADO	
TRASLADO	21	21
Total general	21	21

Fuente: Atención al ciudadano.

1. Derechos de petición respondidos fuera de términos de ley:

Tabla 9. Peticiones fuera de termino

RADICADO	TIPO DE PETICIÓN	AREA RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN	FECHA DE RESPUESTA	DIAS DE RESPUESTA	DIAS FUERA DE TERMINO
1943642019	Solicitud de información	Regulación	14-08-2019	28-08-19	30-08-19	12	2
1749762019	Solicitud de información	Subdirección de Gestión Corporativa	26/07/2019	12-08-19	13-08-19	11	1
1577252019	Derecho de petición	Escuadrón Anticrueldad	03-07-2019	23-07-19	24-07-19	16	1
1854052019	Derecho de petición	Educación	02-08-2019	27-08-19	28-08-19	16	1
1671892019	Derecho de Petición	Subdirección de Gestión Corporativa	17/07/2019	08-08-19	09-08-19	16	1

1. **NOTA:** Se anexa base en Excel, en la cual se pueden el estado de las peticiones.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. A la fecha no hay peticiones vencidas.
2. Se les recomienda a las áreas que cuando los entes de control realicen traslados de peticiones por competencia al instituto, se emita respuesta tanto al peticionario como al ente de control.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCION
Y BIENESTAR ANIMAL

3. El 83 % 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.
4. Durante el mes de agosto se evidencia una disminución en el ingreso de peticiones frente al mes de julio (890 – 870 = 20) respectivamente, tanto de manera presencial como virtual.
5. Se les sugiere tener en cuenta las fechas de términos de ley de acuerdo con el Artículo 14. Ley 1755 de 2015 para contestar las peticiones o solicitudes de información, dado a que para el mes de agosto del 100 % de las peticiones cerradas, 5 se respondieron fuera de términos, aunque la cifra no es representativa, el objetivo es 100%.
6. A partir del 13 de agosto inicio nuevo proceso de PQRS, a través del aplicativo AZ-DIGITAL, por lo tanto, se van a enlazar las peticiones allegadas de manera virtual y presencial, para realizar su respectiva gestión y cierre. Así mismo, es de aclarar que la peticiones se deben cerrar en las dos plataformas SDQS – AZ DIGITAL.
7. Se sugiere que una vez la petición este en su respectiva bandeja y se confirme que es de su competencia, favor asignarse la petición siguiendo la ruta: ESTADO/ACTIVIDA – Estado de flujo- Asignar Responsable PQRS, lo anterior para iniciar el flujo de trabajo.
8. Se les recomienda verificar las peticiones que ingresan de manera presencial, dado que al momento que radican en la plantilla no están indicando la dirección de notificación