



INSTITUTO DISTRITAL  
DE PROTECCIÓN  
Y BIENESTAR ANIMAL

## INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

ENERO 2020

### 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 69%.

Fecha de corte: 31 de enero de 2020.

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de enero de 2020 se han recibido un total de 881 derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados 713, se han trasladado 29 peticiones a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se encuentran 14 peticiones vencidas fuera de los términos de Ley, se han realizado un total de 57 ampliaciones y 61 peticiones de cancelaron por no competencia, dado a duplicados de estas.

A continuación, se relacionan los derechos de petición recibidos desde el 01 de enero al 31 de enero de 2020 a través de los diferentes canales:

**Total, mes de enero: 881**

Cerrados: 713

Cerrados fuera de términos de Ley: 277

Traslados: 29

Ampliaciones: 57

Vencidos: 14

#### 1. Derechos de Petición Canal Presencial

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de enero de 2020 se han recibido 107 derechos de petición radicados de manera presencial.

Tabla 1. Tipo de petición.

Tipo de Petición	Número de Peticiones
Derecho de petición	94
Reclamo	3
Solicitud de información	10
<b>Total general</b>	<b>107</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

De las **107** peticiones, se han cerrado **103**, se encuentran 2 fuera de términos de Ley, se realizó un (1) traslado y una (1) Ampliación.

Tabla 2. Estado de derechos de petición por dependencia.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO				Total, general
	CERRADO	CERRADO - FALTA AZ	CERRADO PENDIENTE SDQS	VENCIDO	
ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO / ALMACÉN	1				1
Brigadas de Salud	9				9
Captura, Esteriliza y Suelta	7				7
Dirección General	4				4
Educación	1		1		2
Escuadrón Anticrueldad	38	1		2	41
Esterilización	4				4
FAUNA SILVESTRE	2				2
Oficina Asesora Jurídica	3				3
Participación Ciudadana	1				1
Protección y Adopción	2				2
Regulación	2				2
Sinantrópicos	4				4
Sistema de Identificación	2				2
Sistema de Información	1				1

Subdirección Atención a la Fauna	8		2		10
Subdirección de Gestión Corporativa	5				5
Subdirección De Gestión Del Conocimiento Y Cultura Ciudadana	3				3
Urgencias Veterinarias	2				2
<b>Total general</b>	<b>99</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>105</b>

Fuente: Elaboración propia (AZ-DIGITAL)

**Tabla 3. Ampliaciones**

	ESTADO	
	AMPLIACIÓN	Total, general
Ampliación de información	1	1
<b>Total, general</b>		<b>1</b>

**Tabla 4. Traslados**

ESTADO	NÚMERO DE PETICIONES
Traslado	1
<b>Total, general</b>	<b>1</b>

## 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 enero al 31 de enero 2020 se han recibido **253** derechos de petición a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.

**Tabla 5. Tipo de petición.**

Tipo de Petición	Número de Peticiones
Consulta	4
Derecho de petición	201
Queja	1
Reclamo	17
Solicitud de Información	29
Sugerencia	1
<b>Total general</b>	<b>253</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **253** peticiones, se han cerrado **135**, se encuentran vencidos **10**, se han hecho **29** ampliaciones y **19** traslados, como se muestra a continuación:

**Tabla 6. Estado de derechos de petición.**

ÁREA ASIGNADA	ESTADO							Total general
	CANCELADO POR NO PETICIÓN	CERRADO	CERRADO - PENDIENTE AZ	CERRADO DESDE EL SISTEMA	CERRADO PENDIENTE POR SDQS	CERRADO POR NO COMPETENCIA	VENCIDO	
Atención al Ciudadano	52	4				5		61
Brigadas de Salud	3	7			8			18
Capturar, Esterilizar y Soltar	1	4			8			13
Comando Granja					1			1
Comportamiento					1			1
Coordinadora 1.2.3					5			5
Educación					1		2	3
Escuadrón Anticrueldad		18	1		21		1	41
Esterilizaciones					1			1
Oficina Asesora Jurídica		2						2
Protección y Adopción		6			5			11
Regulación							1	1
Sinantrópicos		1			4			5
Sistema de Identificación		1			1			2
Sistemas de Información		1			1			2
Subdirección de Atención a la Fauna		2			5	1	2	10
Subdirección de Gestión Corporativa			1	1	4		4	10
Urgencias Veterinarias	4	3			11			18
<b>Total general</b>	<b>60</b>	<b>49</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>77</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>205</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

**Tabla 7. Ampliaciones**

	ESTADO	
	AMPLIACIÓN	Total, general
Ampliación de información	29	29

Total general	29	29
---------------	----	----

Fuente: Atención al ciudadano.

**Tabla 8. Traslados**

ESTADO	NÚMERO DE PETICIONES
Traslado	19
<b>Total general</b>	<b>19</b>

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

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de enero 2020 se han recibido **521** derechos de petición a través del correo de la institución.

**Tabla 9. Tipo de petición.**

Tipo de Petición	Número de Peticiones
Derecho de petición	447
Queja	1
Reclamo	17
Solicitud de información	54
Sugerencia	2
<b>Total general</b>	<b>521</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **521** peticiones, se han cerrado 188, se encuentran en trámite 333 y se han hecho 21 traslados, como se muestra a continuación:

**Tabla 10. Estado de derechos de petición.**

ÁREA ASIGNADA	ESTADO						Total, general
	CANCELADO POR NO PETICIÓN	CERRADO	CERRADO - PENDIENTE SDQS	CERRADO-FALTA FINALIZAR AZ	DUPLICADO	VENCIDO	
Brigada de salud		60	39		1		100
Capturar, esterilizar y soltar		22	5				27
Comunicaciones		1					1
Dirección			1				1
Educación		7	2				9
Escuadrón Anticrueldad	1	141	58	1			201

Esterilización		2	3				5
Oficina Asesora Jurídica		5	1				6
Participación ciudadana		4	5				9
Protección y Adopción		24	13				37
Regulación		5				1	6
Sinantrópicos		5	1				6
Sistemas de identificación		16	7				23
Sistemas de información			1				1
Subdirección de Atención a la Fauna		11	6			1	18
Subdirección de Cultura y Gestión del conocimiento					1		1
Subdirección de Gestión Corporativa		6					6
Urgencias veterinarias		15	7				22
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>324</b>	<b>149</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>479</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 11. Traslados

	ESTADO	
	TRASLADO	TOTAL, GENERAL
TRASLADO	9	9
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>9</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 12. Ampliaciones

ÁREA ASIGNADA	ESTADO	
	AMPLIACIÓN	Total, general
Escuadrón Anticrueldad	26	26
Esterilización	1	1
<b>Total, general</b>	<b>27</b>	<b>27</b>



### 3. PETICIONES FUERA DE TÉRMINO

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

### 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. A la fecha hay 14 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.
3. 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 al igual que el procedimiento interno de gestión de PQRSD.
4. Se le 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 PQRSD, lo anterior para iniciar el flujo de trabajo.
5. Es de precisar que, a partir del 16 de enero de 2020, el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- Bogotá Te Escucha, ha presentado inconvenientes para el ingreso y realizar consulta y tramite de las peticiones asignadas al instituto, razón por la cual registran vencidas, no obstante, como medida las áreas han generado la respuesta, y se envía a través del correo electrónico y así cumplir con los tiempos establecidos, y, de acuerdo con las franjas asignadas, se van cerrando las pendientes.
6. Para el mes de enero de 2020 se cerraron 227 peticiones fuera de término, lo cual corresponde al 31 % de los radicados ingresados para el periodo en mención, por la anterior se anexa base de Excel para su verificación, es de aclarar, que dicha cifra se debe por cambios de administración y finalización de contratos de las personas a cargo del proceso de elaboración de respuestas y radicación de estas.