



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

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

JUNIO 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: 30 de junio de 2019

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2019 se han recibido un total de 4.901 derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados 4.054, se han trasladado 122 peticiones a las diferentes entidades de acuerdo a sus competencias, 549 se encuentran en trámite dentro de los términos de Ley y se han realizado un total de 176 ampliaciones, de las cuales 34 están en trámite.

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

Total mes de mayo: 839

Cerrados: 243

Cerrados fuera de términos de Ley: 10

En trámite: 548

Traslados: 27

Ampliaciones: 21

1. Derechos de Petición Canal Presencial

Durante el periodo comprendido entre el 01 de mayo al 30 de junio de 2019 se han recibido 111 derechos de petición radicados de manera presencial.



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

Tabla 1. Tipo de petición.

TIPO DE PETICIÓN	NÚMERO DE PETICIÓN
DERECHO DE PETICIÓN	114
QUEJA	1
RECLAMO	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	25
Total, general	141

Fuente: Atención al Ciudadano

De las 141 peticiones, se han cerrado 50, se encuentran en trámite 91 dentro de los términos de Ley.

Tabla 2. Estado de derechos de petición por dependencia.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO		Total, general
	CERRADO	EN TRÁMITE	
BRIGADAS MEDICAS		2	2
DIRECCIÓN GENERAL	8	18	26
ESCUADRÓN ANTICRUELDAD	10	29	39
ESTERILIZACIONES	1	5	6
FAUNA DOMESTICA	1	2	3
GRUPO DE BRIGADAS MEDICAS	6	9	15
OFICINA ASESORA JURIDICA		2	2
PROTECCIÓN Y ADOPCIÓN	5	1	6
SINANTROPICOS		1	1
SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA FAUNA	15	17	32
SUBDIRECCIÓN DE GESTION CORPORATIVA	3		3
SUBDIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO Y CULTURA CIUDADANA	1	4	5
URGENCIAS VETERINARIAS		1	1
Total general	50	91	141

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 dependencia correspondiente.

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 mayo al 30 de junio de 2019 se han recibido



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL DE

243 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 PETICIÓN
Consulta	4
Derecho de Petición	213
Queja	5
Reclamo	14
Solicitud de información	7
Total general	243

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **243** peticiones, se han cerrado 72, se encuentran en trámite 127, se han hecho 21 ampliaciones y 23 traslados, como se muestra a continuación:

Tabla 4. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO		
	CERRADO	EN TRÁMITE	Total general
Atención a la ciudadanía	1		1
Atención al Ciudadano	2		2
Brigadas de Salud	13	3	16
Capturar, Esterilizar y Soltar	10	34	44
Comando granja	2		2
Cultura Ciudadana	3	8	11
Esterilización	10	5	15
Oficina Asesora de Planeación	1		1
Oficina Asesora Jurídica	2	1	3
Protección y Adopción	12	7	19
Registro y Control	49	60	109
Semovientes	1		1
Sinantrópicos	6	5	11
Subdirección de Gestión Corporativa	5	6	11
Subdirección Atención a la Fauna	9	6	15
Urgencias Veterinarias	2	7	9
Total general	128	142	270

Fuente: Atención al ciudadano.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL DE

Tabla 5. Estado de derechos de petición

ESTADO			TOTAL, GENERAL
	AMPLIACIÓN	TRASLADO	
Ampliación de información.	21		21
Traslado		23	23
Total general	32	13	45

Fuente: Atención al ciudadano.

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

Durante el periodo comprendido entre el 01 de mayo al 30 de junio de 2019 se han recibido **455** derechos de petición a través del correo de la institución.

Tabla 6. Tipo de petición.

Etiquetas de fila	Cuenta de FECHA DE REGISTRO
CONSULTA	2
D. Petición	391
RECLAMO	25
Solicitud Información	36
Sugerencia	1
Total general	455

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **455** peticiones, se han cerrado 120, se encuentran en trámite 330 y se han hecho 5 traslados, como se muestra a continuación:

Tabla 7. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO		Total, general
	CERRADO	EN TRÁMITE	
BRIGADAS DE SALUD	36	65	101
CAPTURA ESTERILIZA Y SUELTA	1	17	18



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

CIUDADANO DE 4 PATAS	2	3	5
COMANDO GRANJA		4	4
COMPORTAMIENTO		1	1
COMUNICACIONES	1		1
CORPORATIVA		3	3
ESCUADRON ANTICRUELDAD	36	168	204
ESTERILIZACION		3	3
JURIDICA	3	5	8
PROTECCION Y ADOPCION	16	22	38
SINANTROPICOS	1	8	9
SUBDIRECCION DE ATENCION A LA FAUNA	1	6	7
SUBDIRECCION DE CULTURA Y GESTION DEL CONOCIMIENTO	16	15	31
URGENCIA VETERINARIA	7	10	17
Total general	120	330	450

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 8. Traslados

	ESTADO	TOTAL, GENERAL
	TRASLADO	
TRASLADO	5	5
Total general	5	5

Fuente: Atención al ciudadano.

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

RADICADO	TIPO DE PETICIÓN	AREA RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN	FECHA DE RESPUESTA	DIAS DE RESPUESTA	DIAS FUERA DE TERMINO
1317542019	S. Información	PROTECCION Y ADOPCION	05-06-2019	2019-06-18	2019-06-25	14	4
1317842019	S. Información	SUBDIRECCION DE CULTURA Y GESTION DEL CONOCIMIENTO	05-06-2019	2019-06-18	2019-06-25	14	4
1317902019	S. Información	URGENCIA VETERINARIA	05-06-2019	2019-06-18	2019-06-26	15	5
1330482019	S. Información	SUBDIRECCION DE CULTURA Y GESTION DEL CONOCIMIENTO	05-06-2019	2019-06-18	2019-06-26	15	5
1346752019	S. Información	PROTECCION Y ADOPCION	07-06-2019	2019-06-20	2019-06-27	14	4



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL DE

		PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL	PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL				
1352442019	S. Información	PROTECCION Y ADOPCION	10-06-2019	2019-06-21	2019-06-28	14	4
1352742019	S. Información	PROTECCION Y ADOPCION	10-06-2019	2019-06-21	2019-06-28	14	4
1353642019	S. Información	URGENCIA VETERINARIA	10-06-2019	2019-06-21	2019-06-27	13	3
1354152019	S. Información	URGENCIA VETERINARIA	10-06-2019	2019-06-21	2019-06-26	12	2
1321002019	Derecho de Petición	Subdirección atención a la fauna	2019-06-06	27/06/2019	2019-06-28	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. El 81% 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. Durante el mes de junio se evidencia una disminución en el ingreso de peticiones frente al mes de mayo (131), tanto de manera presencial como virtual.
4. Se les sugiere tener en cuenta las fechas de términos de ley de acuerdo al Artículo 14. Ley 1755 de 2015 para contestar las peticiones o solicitudes de información, dado a que para el mes de mayo del 100% de las peticiones cerradas un 1% (10) se respondieron fuera de términos.



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