



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

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

MAYO 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 94.6 %

Fecha de corte: 31 de mayo de 2019

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de mayo de 2019 se han recibido un total de 4.043 derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados 3.356, se han trasladado 92 peticiones a las diferentes entidades de acuerdo a sus competencias, 477 se encuentran en trámite dentro de los términos de Ley y se han realizado un total de 118 ampliaciones, de las cuales 46 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: 970

Cerrados: 446

Cerrados fuera de términos de Ley: 11

En trámite: 471

Traslados: 8

Ampliaciones: 32

Vencidos: 0

1. Derechos de Petición Canal Presencial

Durante el periodo comprendido entre el 01 de mayo al 31 de mayo de 2019 se han recibido 151 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	NO. DE PETICIÓN
DERECHO DE PETICIÓN	114
QUEJA	3
RECLAMO	2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	32
Total general	151

Fuente: Atención al Ciudadano

De las **151** peticiones, se han cerrado 97, se encuentran en trámite 54 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	
CORPORATIVA	3	3	6
DIRECCIÓN GENERAL	12	7	19
ESTERILIZACIONES	2	3	5
FAUNA DOMESTICA	9	2	11
FAUNA SILVESTRE	1		1
GRUPO CAPTURAR ESTERILIZAR Y SOLTAR		1	1
GRUPO DE BRIGADAS MEDICAS	8	2	10
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	2	4
PARTICIPACIÓN CIUDADANA		1	1
PLANEACION	1		1
PROTECCIÓN Y ADOPCIÓN	5		5
REGISTRO Y CONTROL	30	25	55
SINANTROPICOS	4		4
SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA FAUNA	15	6	21
SUBDIRECCIÓN DE GESTION CORPORATIVA	2	1	3
SUBDIRECCIÓN DE GESTION DEL CONOCIMIENTO Y CULTURA CIUDADANA	3	1	4
Total general	97	54	151

Fuente: Elaboración propia (AZ-DIGITAL)



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

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 31 de mayo de 2019 se han recibido **315** 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 PETICIÓN
Consulta	6
Derecho de Petición	296
Queja	5
Reclamo	2
Solicitud de información	6
Total general	315

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **315** peticiones, se han cerrado 128, se encuentran en trámite 142, se han hecho 32 ampliaciones y 13 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



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

Semovientes	1		1
Sinantrópicos	6	5	11
Subdirección de Gestión Corporativa	5	6	11
Sudirección Atención a la Fauna	9	6	15
Urgencias Veterinarias	2	7	9
Total general	128	142	270

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 5. Estado de derechos de petición

ESTADO			TOTAL GENERAL
	AMPLIACIÓN	TRASLADO	
Ampliación de información.	32		32
Traslado		13	13
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 31 de mayo de 2019 se han recibido **504** derechos de petición a través del correo de la institución.

Tabla 6. Tipo de petición.

TIPO DE PETICIÓN	NO. DE PETICIÓN
CONSULTA	3
D. PETICIÓN	442
FELICITACION	1
QUEJA	1
RECLAMO	26
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	28
SUGERENCIA	3
TOTAL GENERAL	504

Fuente: Atención al ciudadano.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL DE

PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL

A la fecha de las **504** peticiones, se han cerrado 221 y se encuentran en trámite 275 y se han hecho 8 traslados, como se muestra a continuación:

Tabla 7. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO		TOTAL GENERAL
	CERRADO	EN TRÁMITE	
ATENCION A LA CIUDADANIA	1		1
COMANDO GRANJA	1		1
COMUNICACIONES	3	2	5
CORPORATIVA	8		8
DIRECCION	1	2	3
FAUNA DOMESTICA	51	56	107
FAUNA DOMESTICA/ SINANTROPICOS	0	1	1
FAUNA SILVESTRE	1	2	3
JURIDICA	8	8	16
PROTECCION Y ADOPCION	16	25	41
PUENTE ARANDA		1	1
REGISTRO Y CONTROL	95	148	243
FAUNA DOMESTICA/ SINANTROPICOS	6	8	14
SUBDIRECCION DE ATENCION A LA FAUNA	2	4	6
SUBDIRECCION DE CULTURA Y GESTION DEL CONOCIMIENTO	18	9	27
FAUNA DOMESTICA/ URGENCIA VETERINARIA	10	9	19
Total general	221	275	496

Fuente: Atención al ciudadano.



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

Tabla 8. Traslados

	ESTADO	TOTAL
	TRASLADO	TOTAL GENERAL
TRASLADO	8	8
Total general	8	8

Fuente: Atención al ciudadano.

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 76% 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 observa que para el mes de mayo un 3% (30) fueron reclamos por no atención de urgencias veterinarias, inconformidad con respuesta dada y por no programación de jornadas de esterilización.
4. 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.
5. Durante el mes de mayo se evidencia un incremento en cuanto radicación de quejas en un 1% (9), respecto al mes de abril de 2019, donde solo se recibió 1.
6. 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 2.4% (11) 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