



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

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

NOVIEMBRE DE 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 100%.

Fecha de corte: 30 de noviembre de 2019

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de noviembre de 2019 se han recibido un total de 9.248 derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados 8.203, se han trasladado 298 peticiones a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, 432 se encuentran en trámite dentro de los términos de Ley y se han realizado un total de 315 ampliaciones, de las cuales 30 están en trámite y 285 se han cerrado.

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

Total, mes de noviembre: 818

Cerrados: 342

Cerrados fuera de términos de Ley: 0

En trámite: 431

Traslados: 17

Ampliaciones: 28

Vencidos: 0

1. Derechos de Petición Canal Presencial

Durante el periodo comprendido entre el 01 de noviembre al 30 de noviembre de 2019 se han recibido **92** derechos de petición radicados de manera presencial.

Tabla 1. Tipo de petición.



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

Tipo de petición	Número de peticiones
Derecho de Petición	70
Queja	1
Reclamo	4
Solicitud de información	17
Total general	92

Fuente: Atención al Ciudadano

De las **92** peticiones, se han cerrado **37** y se encuentran en trámite **55** dentro de los términos de ley.

Tabla 2. Estado de derechos de petición por dependencia.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO		Total general
	CERRADO	EN TRÁMITE	
Brigadas de Salud	4	1	5
Captura, Esteriliza y Suelta	7	3	10
Comportamiento		1	1
Coordinadora 123		1	1
Dirección General	1	4	5
Educación		1	1
Escuadrón Anticrueldad	7	27	34
Esterilización	2		2
Fauna Silvestre	2	2	4
Investigación		1	1
Oficina asesora de Comunicaciones		1	1
Oficina Asesora Jurídica	1	1	2
Protección y Adopción	2	1	3
Regulación	1		1
Sinantropicos	4	2	6
Sistema de Identificación		1	1
Subdirección Atención a la Fauna	1	1	2
Subdirección de Gestión Corporativa	3	6	9
SUBDIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO Y CULTURA CIUDADANA	1		1
Talento Humano		1	1
Urgencias Veterinarias	1		1
Total general	37	55	92

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 noviembre al 30 de noviembre 2019 se han recibido **213** 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	171
Reclamo	12
Solicitud de información	7
Total general	190

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **190** peticiones, se han cerrado **79**, se encuentran en trámite **76**, se han hecho **28** ampliaciones y **7** 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		11	2	13
Brigadas de Salud	7		6	13
Capturar, Esterilizar y Soltar	4		8	12
Comportamiento	1			1
Coordinadora 1.2.3	1		2	3
Escuadrón Anticrueldad	23		29	52
Esterilización	2		1	3
Oficina Asesora Jurídica	1		1	2
Participación Ciudadana	5		1	6
Protección y Adopción	4		16	20
Regulación			1	1
Sinantrópicos	2		2	4
Sistema de Identificación			2	2
Subdirección Atención a la Fauna	6			6
Subdirección de Gestión Corporativa	5		2	7
Urgencias veterinarias	7		3	10
Total general	68	11	76	155



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 5. Ampliaciones

	ESTADO	
	AMPLIACIÓN	Total, general
Ampliación de información	28	28
Total general	28	28

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 6. Traslados

ESTADO	NÚMERO DE PETICIONES
Traslado	7
Total general	7

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

Durante el periodo comprendido entre el 01 de noviembre al 30 de noviembre 2019 se han recibido **536** derechos de petición a través del correo de la institución

Tabla 7. Tipo de petición.

Tipo de petición	Número de peticiones
Derecho de petición	433
RECLAMO	39
Solicitud de información	64
Total general	536

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **536** peticiones, se han cerrado **226**, se encuentran en trámite **300** y se han hecho **10** traslados, como se muestra a continuación:

Tabla 7. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO		
	CERRADO	EN TRAMITE	Total general
Atención a la ciudadanía		1	1



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

Brigada de salud	46	40	86
Capturar, esterilizar y soltar	20	16	36
Educación		1	1
Escuadrón Anticrueldad	91	179	270
Esterilización	4	2	6
Investigación	1		1
Oficina Asesora de comunicaciones		2	2
Oficina Asesora Jurídica	6	6	12
Participación ciudadana	7	5	12
Protección y adopción	34	12	46
Sinantrópicos	3	7	10
Sistemas de identificación	5	16	21
Subdirección de Atención a la fauna	1	2	3
Subdirección de Gestión Corporativa		5	5
Urgencias veterinarias	8	6	14
Total general	226	300	526

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 8. Traslados

	ESTADO	TOTAL, GENERAL
	TRASLADO	
TRASLADO	10	10
Total general	10	10

Fuente: Atención al ciudadano.

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

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El 82 % 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.
2. Durante el mes de noviembre se evidencia un aumento de ingreso de peticiones frente al mes de octubre (818- 798 = 20) respectivamente, tanto de manera presencial como virtual.



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

3. Se les solicita a las áreas validar las peticiones que ingresan a diario a sus respectivos usuarios, para así identificar si son competencia del instituto o de otra entidad, para realizar el traslado dentro los 5 días hábiles en cumplimiento al artículo 21 de la ley 1755 de 2015. *“Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.”*
4. 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 PQRSD, lo anterior para iniciar el flujo de trabajo.
5. Se les recomienda verificar dirección de notificación de los documentos presenciales al momento de generar respuesta a través de AZ-DIGITAL, en la plantilla.
6. Se les recomienda a las áreas que al realizar el proceso de radicación a través del modulo de PQRS, una vez se genere el radicado de salida, se cierre la petición, se procesa a realizar la finalización de esta a través de AZDIGITAL y el SDQS.
7. Durante el mes de noviembre se mejora tiempos de respuesta y no hubo peticiones cerradas fuera de termino, con respuesta definitiva.

Elaboró: Sandra Atara - Contratista SGC
Reviso: Natalia Roncancio- Contratista SGC