



SEGUIMIENTO ESTADO DE DERECHOS DE PETICION

ENERO 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.

Fecha de corte: 31 de enero de 2019.

A la fecha se han recibido 745 derechos de petición, continuación se detalla la información recibida por medio de cada uno de los canales habilitados:

1. Derechos de Petición Canal Presencial

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de enero de 2019 se han recibido 104 derechos de petición radicados de manera presencial.

TIPO DE PETICIÓN	No. de peticiones
INTERES GENERAL	19
INTERES PARTICULAR	85
Total general	104

Por lo anterior, de las 104 peticiones se han cerrado 55, a la fecha se encuentran 02 peticiones vencidas y 47 pendientes por gestionar dentro de los términos de Ley, como se muestra a continuación:

ÁREA ENCARGADA	ESTADOS DE PETICIÓN			Total, general
	CERRADO	PENDIENTE DE RESPUESTA	VENCIDO	
ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO / ALMACÉN	1			1
CONTRACTUAL			1	1
DIRECCIÓN GENERAL	14	13		27
ESCUADRON ANTICRUELDAD	14	4	1	19
FAUNA DOMESTICA	6	4		10
GRUPO DE BRIGADAS MEDICAS	4	2		6
Oficina asesoría jurídica	5	6		11
OFICINA DE PROTECCIÓN Y ADOPCIÓN	1			1



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

		INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL		
SINANTROPICOS	2			2
SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA FAUNA	7	17	1	25
SUBDIRECCIÓN DE GESTION CORPORATIVA	1			1
Total general	55	47	2	104

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 Subdirección correspondiente.

Durante el periodo reportado el promedio de respuesta ha sido de 6 días hábiles.

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 mes de enero de 2019 se recibieron 240 peticiones las cuales se relacionan a continuación:

TIPO DE PETICIÓN	No. De peticiones
Acto. Corrupción	2
Derecho de Petición	210
Reclamo	9
Reclamo	5
Solicitud de información	13
Sugerencia	1
Total general	240

Fuente: Elaboración propia (SDQS- Bogotá te escucha)

A la fecha se encuentran 03 peticiones vencidas, 136 en tramite y se han cerrado 96 como se muestra a continuación:

ÁREA ASIGNADA	ESTADO				Total general
	AMPLIACION	CERRADO	EN TRÁMITE	VENCIDO	
AMPLIACION DE INFORMACION	5				5
CES		8	1	2	11
Cultura Ciudadana		1	4		5
Dirección General		1	1		2
Fauna Doméstica		13	42		55
Fauna Silvestre			2		2
Jurídica		1	8		9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL				
Protección y Adopción		3	1		4
Registro y Control		50	59		109
Subdirección de Gestión Corporativa		4	1		5
Sinaptropicos		1			1
Subdirección de Atención a la Fauna		6	12	1	19
Traslado		8	5		13
Total general	5	96	136	3	240

El promedio de respuesta a través de este medio de comunicación ha sido de 8 días hábiles.

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

Durante el mes de enero de 2019 se recibieron 401 peticiones las cuales se relacionan a continuación:

TIPO DE PETICION	No. De petición
D. Petición	369
Reclamo	14
S. Información	12
Sugerencia	3
Traslado	3
Total general	401

Fuente: Elaboración propia (SDQS- Bogotá te escucha)

A la fecha se encuentran 03 peticiones vencidas, 210 en trámite en términos de Ley y se han cerrado 187 como se muestra a continuación:

ÁREA ASIGNADA	ESTADO				Total general
	AMPLIACION	CERRADO	EN TRÁMITE	VENCIDO	
ATENCION A LA CIUDADANIA		1	3		4
COMUNICACIONES		1			1
CORPORATIVA		7	7		14
DIRECCION			1		1
FAUNA DOMESTICA		48	71	1	120
FAUNA SILVESTRE			1		1
JURIDICA		2	1		3
PROTECCION Y ADOPCION		15	15		30
REGISTRO Y CONTROL	1	96	90	2	189
REGULACION		1			1
SINANTROPICOS		3	5		8
SUBDIRECCION DE ATENCION A LA FAUNA		9	7		16



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL DE
PROTECCION
Y BIENESTAR ANIMAL

SUBDIRECCION DE CULTURA Y GESTION DEL CONOCIMIENTO		2	2		4
TRASLADO			2		2
URGENCIAS VETERINARIAS		2	5		7
Total general	1	187	210	3	401

Fuente: Elaboración propia (SDQS- Bogotá te escucha)

El promedio de respuesta a través de este medio ha sido de 8 días hábiles.

INDICADORES

MES/CANAL	PQRS RECIBIDAS	RESPONDIDAS EN TÉRMINOS DE LEY	EN TRAMITE DENTRO DE TERMINOS	SIN RESPUESTA EN TERMINOS DE LEY	INDICADOR
ENERO	745	399	338	8	99%

Fuente: Atención al Ciudadano

El nivel de respuesta dentro de términos de Ley corresponde al 99%, teniendo en cuenta los requerimientos que se interponen y los que se han vencido en términos de Ley con corte a 31 de enero de 2019.

CONCLUSIONES

1. A la fecha se han recibido un total de 745 peticiones a través de los diferentes canales, de las cuales se encuentran 338 en trámite dentro de los términos de Ley.
2. De acuerdo al seguimiento se evidencia un total de 8 peticiones vencidas en términos de Ley.
3. Se recomienda verificar los datos reportados por los ciudadanos a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -Bogotá Te Escucha, dado a que se están solicitando ampliaciones de información cuando la información se encuentra reportada.
4. El mayor número de peticiones allegadas a la Instituto pertenecen a los programas liderados por la Subdirección de Atención a la Fauna, siendo la principal afectación la situación de maltrato para animales de compañía, la atención de animales en habitabilidad de calle que necesitan atención por parte de Brigadas Médicas y abandono de animales.

Nota: Se anexa base en Excel, en la cual se pueden verificar peticiones vencidas y por vencer.