

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

FEBRERO 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: 28 de febrero de 2019

A la fecha se han recibido 1.408 derechos de petición a través de los canales habilitados, de los cuales se encuentra cerrados 966, se han trasladado 22 peticiones a las diferentes entidades de acuerdo a sus competencias, 375 se encuentran en trámite dentro de los términos de ley, 15 peticiones se encuentran vencidas fuera de los términos de ley, y se han realizado 30 solicitudes de ampliación; a 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 28 de febrero de 2019 se han recibido 172 derechos de petición radicados a través del canal presencial.

Tabla 1. Tipología derechos de petición recibidos a través del canal presencial

TIPO DE SOLICITUD	NO. DE PETICIÓN
ACTO DE CORRUPCIÓN	1
DERECHO DE PETICIÓN	170
SOLICITUD DE INFORMACIÓN- D.P	1
Total general	172

De las 172 peticiones se han cerrado 131, a la fecha se encuentran 06 peticiones vencidas y 35 pendientes por gestionar dentro de los términos de ley, como se muestra a continuación:

Tabla 2. Estado de las peticiones recibidas a través del canal presencial

ÁREA ASIGNADA	ESTADO			Total general
	CERRADO	EN TRÁMITE	VENCIDO	
ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO / ALMACÉN	1			1
ASESORIA DE CONTROL INTERNO		1		1



CONTRACTUAL	1	1		2
DIRECCIÓN GENERAL	39	14		53
ESCUADRON ANTICRUELDAD	22	5		27
FAUNA DOMESTICA	12	1		13
GRUPO DE BRIGADAS MEDICAS	7			7
OFICINA ASESORA JURIDICA	17	1		18
OFICINA DE PROTECCIÓN Y ADOPCIÓN	1			1
SINANTROPICOS	2			2
SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA FAUNA	27	8	5	40
SUBDIRECCIÓN DE GESTION CORPORATIVA	2	3		5
SUBDIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO Y CULTURA CIUDADANA			1	1
URGENCIAS VETERINARIAS		1		1
Total general	131	35	6	172

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.

2. Derechos de Petición Canal virtual:

2.1 Peticiones que ingresan directamente a la bandeja de SDQS.

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 28 de febrero de 2019 se han recibido 464 derechos de petición a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- Bogotá Te Escucha.

Tabla 3. Tipología derechos de petición recibidos a través del canal virtual (SDQS)

TIPO DE PETICIÓN	NO. DE PETICIÓN
Acto. Corrupción	2
Consulta	2
Derecho de Petición	404
Queja	3
Reclamo	25
Solicitud de inf	25
Sugerencia	3
Total general	464



Fuente: Elaboración propia (SDQS- Bogotá te escucha)

A la fecha se encuentran 03 peticiones vencidas, 136 en trámite y se han cerrado 281 como se muestra a continuación:

Tabla 4. Estado de las peticiones recibidas a través del canal virtual (SDQS)

Cuenta de FECHA DE REGISTRO Etiquetas de fila	Etiquetas de columna							
	AMPLIACIÓN	CERRADO	Cerrado por desistimiento tácito	Cerrado sin recurso de reposición	EN TRÁMITE	TRASLADO	VENCIDO	Total general
Ampliación de inf.	12	5	3	1				21
Atención al Ciudadano		1						1
Capturar, Esterilizar y Soltar	1	21			4			26
Contractual					1			1
Cultura Ciudadana		5			3		1	9
Dirección General		2			3			5
EDUCACIÓN		1						1
Esterilización		10			3			13
Fauna Doméstica	5	39	2		42		1	89
Fauna Silvestre		3						3
Jurídica		11			5			16
Protección y Adopción		5			7			12
Registro y Control	2	127	2		60	1		192
Sin antrópicos		3						3
Sistemas de información		1						1
Subdirección de Gestión Corporativa		7			5			12
Subdirección Atención a la Fauna	2	21			1	2	1	27
Traslado		9				19		28
Urgencias veterinarias		2			2			4
Total general	22	273	7	1	136	22	3	464

2.2 Peticiones que ingresan por correo electrónico y se cargan al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -Bogotá Te Escucha.

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 28 de febrero de 2019 se han recibido 772 derechos de petición a través del correo de la institución.

Avda. Calle 116 No. 70G-82
www.proteccionanimalbogota.gov.co
proteccionanimal@alcaldiabogota.gov.co
Bogotá D.C



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



Tabla 5. Tipología derechos de petición recibidos a través del canal virtual (correo electrónico)

Etiquetas de fila	Cuenta de FECHA RECEPCION CORREO
D. Petición	674
QUEJA	2
Reclamo	35
Solicitud Información	50
Sugerencia	4
Traslado	7
Total general	772

Fuente: Elaboración propia (SDQS- Bogotá te escucha)

A la fecha se encuentran 06 peticiones vencidas, 204 en trámite y se han cerrado 554 como se muestra a continuación:

Tabla 6. Estado de las peticiones recibidas a través del canal virtual (correo electrónico)

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO				Total general
	AMPLIACION	CERRADO	EN TRÁMITE	VENCIDO	
COMUNICACIONES		3			3
CORPORATIVA		15	4		19
CULTURA		5	3		8
DIRECCION			1		1
F SILVESTRE		1			1
FAUNA	7	511	191	6	715
JURIDICA	1	11	2		14
TRASLADO		8	3		11
Total general	8	554	204	6	772

Fuente: Elaboración propia (SDQS- Bogotá te escucha)



INDICADORES

MES/CANAL	PQRSD RECIBIDAS	RESPONDIDAS EN TÉRMINOS DE LEY	EN TRAMITE DENTRO DE TERMINOS	SIN RESPUESTA EN TERMINOS DE LEY	INDICADOR
FEBRERO	639	196	428	15	97%

En el mes de marzo se recibieron un total de 639 peticiones radicadas a través de los diferentes canales de atención, no se respondieron 8 peticiones en términos e Ley, lo que indica una gestión de 99%.

CONCLUSIONES

1. A la fecha se han recibido un total de 1.408 peticiones a través de los diferentes canales, de las cuales se encuentran 375 en trámite dentro de términos.
2. El promedio de respuesta a través de este medio ha sido de 8 días hábiles
3. De acuerdo al seguimiento se evidencia un total de 15 peticiones vencidas en términos de Ley.

Proyectó: Sandra Ataró
Aprobó: Natalia Roncancio