



**CUARTO SEGUIMIENTO A PQRS
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
AREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Este informe refleja el estado de las peticiones ingresadas a través del canal virtual a partir del 14 de noviembre de 2017, hasta el 30 de enero de 2018.

1. Tabla No 1. Estado PQRS gestionadas a través del correo electrónico en el año 2017.

AREA RESPONSABLE	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES RESPONDIDAS	PETICIONES SIN RESPUESTA FUERA DE TERMINO
COMUNICACIONES	1	1	0
CORPORATIVA	10	10	0
CULTURA	45	33	12
DIRECCION	1	1	0
FAUNA	360	145	215
JURIDICA	1	1	0
JURIDICA - FAUNA	1	1	0
Total general	419	192	227

Fuente: Elaboración propia.

De las 419 peticiones recibidas a través del canal virtual en el 2017, solo el 54% (228) se han finalizado. Al momento existen 191 sin respuesta, las cuales ya se encuentran fuera de términos de Ley.

La Dependencia con mayor número de peticiones recibidas es Atención a la Fauna, a la fecha se encuentran 215 sin respuesta, lo cual equivale al 83% de las PQRS recibidas en esta Subdirección.

A pesar que la Subdirección de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento recibe el 11% de las PQRS tiene un alto porcentaje sin gestionar aún, de 45 peticiones 12 (27%) se encuentran sin cierre y fuera de términos de Ley.



2. Tabla No 1. Estado PQRS gestionadas a través del correo electrónico en el año 2018.

AREA RESPONSABLE	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES RESPONDIDAS	PETICIONES SIN RESPUESTA	PETICIONES SIN RESPUESTA FUERA DE TERMINO
COMUNICACIONES	1	1	0	0
CORPORATIVA	4	4	0	0
CULTURA	25	3	22	7
FAUNA	227	20	207	62
JURIDICA	10	7	3	0
Total general	267	35	232	69

Fuente: Elaboración propia.

Durante el año 2018 se han recibido 267 peticiones por medio del correo electrónico, a la fecha se encuentran 22 peticiones sin respuesta y fuera de términos de Ley.

Tabla No 3. Estado PQRS gestionadas a través del SDQS desde el 21 de noviembre 2017 hasta el 30 de enero de 2018.

AREA RESPONSABLE	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES CERRADAS	PETICIONES SIN RESPUESTA
Atención y servicio a la ciudadanía	2		2
Banco de programas y proyectos e información de proyectos	3		3
Comunicaciones - entes de control	2		2
Cultura Ciudadana	44	34	10
Fauna Doméstica (Tenencia, Comercialización y Recuperación de animales, charlas de Sensibilización).	469	151	318
Fauna Silvestre	15	8	7
Total general	535	195	342

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Reclamos.

De las 535 peticiones recibidas a través del SDQS, únicamente 195(36%) se encuentran cerradas en el Sistema, y de las 342 pendientes por respuesta 120 (35%) se encuentran fuera de término de Ley.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE
Instituto Distrital de Protección y
Bienestar Animal

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- A pesar de las alarmas que desde el Grupo de Atención al Ciudadano se envían semanalmente a las áreas, El Instituto continúa si dar gestión a las peticiones, y seguimos incurriendo en incumplimiento de los términos de Ley.
- Desde la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá ya se entregó el primer reporte del estado de las peticiones ingresadas en el SDQS, con corte a 31 de diciembre, a pesar de esto el estado no cambia y no se ha generado respuestas de las áreas.
- Se sugiere hacer respuestas “tipo” teniendo en cuenta que esto ahorraría tiempo en la redacción de las respuestas.
- Es necesario que desde las Subdirecciones se realice seguimiento permanente al estado de las peticiones dando directrices precisas para el cierre de las mismas.
- En promedio se reciben 16 peticiones al día a través del canal virtual.
- Se recomienda tener claridad en el momento de dar respuesta a las peticiones, se han evidenciado varios casos en los que las respuestas no son coherentes con la petición.

Proyecto: Sandra Atará
Reviso y Aprobó: Natalia Roncancio

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

Código: PE01-PR01-MD03-V 2.0



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS