



**SEGUIMIENTO A PQRS FEBRERO
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 2 de febrero 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
COMUNICACIONES	1	1	0
CORPORATIVA	10	10	0
CULTURA	45	34	11
DIRECCION	1	1	0
FAUNA	360	146	214
JURIDICA	1	1	0
JURIDICA - FAUNA	1	1	0
Total general	419	194	225

Fuente: Elaboración propia.

De las 419 peticiones recibidas a través del canal virtual en el 2017, solo el 54% (225) se han finalizado. Al momento existen 194 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 214 sin respuesta, lo cual equivale al 83% de las PQRS recibidas en esta Subdirección.

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 TÉRMINO
COMUNICACIONES	1	1	0	0
CORPORATIVA	6	3	3	0
CULTURA	29	5	27	6
FAUNA	256	26	230	101
JURIDICA	13	9	4	0
PLANEACIÓN	1		1	
Total general	306	44	262	107

Fuente: Elaboración propia.



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

Durante el año 2018 se han recibido 306 peticiones por medio del correo electrónico, a la fecha se encuentran 107 peticiones sin respuesta y fuera de términos de Ley.

3. Tabla No 3. Estado PQRS gestionadas a través del SDQS desde el 21 de noviembre 2017 hasta el 2 de febrero de 2018.

AREA RESPONSABLE	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES RESPONDIDAS	PETICIONES SIN RESPUESTA	PETICIONES SIN RESPUESTA FUERA TÉRMINO
Atención y servicio a la ciudadanía	2	1	1	0
Cultura Ciudadana	45	35	10	8
Fauna Doméstica (Tenencia, Comercial)	584	317	267	204
Fauna Silvestre	16	8	8	7
Total general	647	361	286	219

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Reclamos.

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 Atar
Reviso y Aprobó: Natalia Roncancio

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**