



CUARTO SEGUIMIENTO ESTADO DE DERECHOS DE PETICION

DICIEMBRE 2018

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: del 01 al 31 de diciembre de 2018, se recibieron 516 derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados 501 y 15 peticiones se encuentran vencidas fuera de los términos de Ley, 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 al 31 de diciembre de 2018 se recibieron 120 derechos de petición radicados de manera presencial, de los cuales se han cerrado 111, a la fecha se encuentran 09 peticiones vencidas:

Tabla 1. Derechos de petición recibidos a través del canal presencial.

FECHA	RADICADO INGRESO	AREA ASIGNADA	FECHA VENCIMIENTO
29/11/2018	2018ER0003987	ESCUADRON ANTICRUELDAD	20/12/2018
30/11/2018	2018ER0004002	ESCUADRON ANTICRUELDAD	21/12/2018
03/12/2018	2018ER0004020	DIRECCIÓN GENERAL	24/12/2018
04/12/2018	2018ER0004046	OFICINA DE PROTECCIÓN Y ADOPCIÓN	26/12/2018
06/12/2018	2018ER0004101	DIRECCIÓN GENERAL	28/12/2018
06/12/2018	2018ER0004102	DIRECCIÓN GENERAL	28/12/2018
10/12/2018	2018ER0004138	DIRECCIÓN GENERAL	02/01/2019
10/12/2018	2018ER0004152	SUBDIRECCION DE ATENCIÓN A LA FAUNA	02/01/2019
11/12/2018	2018ER0004199	DIRECCIÓN GENERAL	02/01/2019

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 por correo electrónico y se radican al SDQS.

Durante el periodo comprendido entre el 01 al 31 de diciembre de 2018 se han recibido 265 derechos de petición a través del Sistema Distrital de Queja y soluciones- Bogotá te escucha, de los cuales se han cerrado 260, a la fecha se encuentran 05 peticiones vencidas:

Tabla 2. Derechos de petición recibidos a través del canal virtual (correo electrónico)

SDQS	AREA DESIGNADA	RADICACIÓN	VENCIMIENTO
2974092018	PROTECCION Y ADOPCION	11/12/2018	28/12/2018
2974652018	FAUNA DOMESTICA	11/12/2018	28/12/2018
2999162018	FAUNA DOMESTICA	14/12/2018	3/01/2019
2999322018	FAUNA DOMESTICA	14/12/2018	3/01/2019
3001742018	REGISTRO Y CONTROL	14/12/2018	3/01/2019

Fuente: Elaboración propia (SDQS- Bogotá te escucha)

A la fecha se encuentra 05 SDQS vencido.

2.2 Peticiones que ingresan directamente a la bandeja de SDQS.

Durante el periodo comprendido entre el 01 al 31 de diciembre de 2018 se han recibido 131 derechos de petición a través del Sistema Distrital de Queja y soluciones- Bogotá te escucha, de los cuales se han cerrado 130, a la fecha se encuentran 01 peticiones vencidas:

Tabla 3. Estado de las peticiones recibidas a través del canal virtual (SDQS)

SDQS No	TIPO AFECTACION	FECHA ASIG	FECHA VENC	ESTADO
2959842018	Urgencias	10/12/2018	28/12/2018	VEEDORA CIUDADANA

Fuente: Elaboración propia (SDQS- Bogotá te escucha)

A la fecha se encuentra 01 petición vencida a través del SDQS vencido.



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

CONCLUSIONES

1. A la fecha se encuentran 15 peticiones vencidas.
2. Teniendo en cuenta los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá con respecto al manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -Bogotá Te Escucha-, específicamente con el manejo de los indicadores de seguimiento al 100% de las peticiones que ingresan a las entidades de la Administración Distrital, para fortalecer las Políticas de ética y Transparencia así como la atención a la Ciudadanía; y en cumplimiento al procedimiento de Gestión de PQRSD del Instituto, me permito informar que a partir de la fecha todas las peticiones que ingresen a través del canal presencial deben ser cargadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -Bogotá Te Escucha-.

Políticas y lineamientos del Procedimiento de Gestión de PQRSD: "Atención al Ciudadano debe registrar todas las PQRS del IDPYBA que ingresen por AZ Digital, a Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones".

Por lo anterior es necesario tener en cuenta que las peticiones llegarán por medio físico y virtual, se debe tener en cuenta el número de radico de ingreso (ER) que aparece en la petición virtual, y dar respuesta a través de los dos medios, una vez se radiqué la respuesta esta debe ser enviada por correspondencia y cargada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

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

Proyectó: Sandra Ataró
Revisó: Natalia Roncancio