



## INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

MARZO 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: 29 de marzo de 2019

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 29 de marzo de 2019 se han recibido 2.173 derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados 1.694; se han trasladado 32 peticiones a las diferentes entidades de acuerdo a sus competencias; 421 se encuentran en trámite dentro de los términos de ley; 03 peticiones se encuentran vencidas fuera de los términos de Ley, y se han realizado 23 ampliaciones; 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 29 de marzo de 2019 se han recibido 269 derechos de petición radicados de manera presencial.

Tabla 1. Tipo de petición.

TIPO DE PETICIÓN	NO. DE PETICIÓN
ACTO DE CORRUPCION	1
DERECHO DE PETICIÓN	263
RECLAMO	1
SOLICITUD DE INFORMACION	3
SUGERENCIA	1
<b>Total general</b>	<b>269</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

Lo que evidencia que a la fecha se han cerrado 222 peticiones y se encuentran 47 en trámite dentro de los términos de ley, como se muestra a continuación:



**Tabla 2. Estado de derechos de petición.**

AREA ASIGNADA	ESTADO		Total general
	CERRADO	EN TRÁMITE	
ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO / ALMACÉN	1		1
ASESORIA DE CONTROL INTERNO	1		1
BRIGADAS MEDICAS	8	5	13
CAPTURAR, ESTERILIZAR Y SOLTAR		3	3
CONTRACTUAL	2		2
DIRECCIÓN GENERAL	71	9	80
ESCUADRON ANTICRUELDAD	29	8	37
ESTERILIZACIONES	1	1	2
FAUNA DOMESTICA	15		15
OFICINA ASESORA JURIDICA	22	2	24
OFICINA DE PROTECCIÓN Y ADOPCIÓN	1		1
REGISTRO Y CONTROL		7	7
SINANTROPICOS	2	1	3
SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA FAUNA	61	8	69
SUBDIRECCIÓN DE GESTION CORPORATIVA	5		5
SUBDIRECCION DE GESTION DEL CONOCIMIENTO Y CULTURA CIUDADANA	2	3	5
URGENCIAS VETERINARIAS	1		1
<b>Total general</b>	<b>222</b>	<b>47</b>	<b>269</b>

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 29 de marzo de 2019 se han recibido 700 derechos de petición a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- Bogotá Te Escucha.

**Tabla 3. Tipo de petición.**

Tipo de petición	No. De peticiones
Acto. Corrupción	2
Consulta	3
Derecho de Petición	611



Queja	4
Reclamo	36
Solicitud de información	40
Sugerencia	4
<b>Total general</b>	<b>700</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha se encuentran 124 en trámite, se han cerrado 532, 12 se encuentran en ampliación y se han realizado 32 trasladado de peticiones por competencia a las diferentes entidades como se muestra a continuación:

**Tabla 4. Estado de derechos de petición.**

Cuenta de FECHA DE REGISTRO	Etiquetas de columna					
Etiquetas de fila	AMPLIACIÓN	CERRADO	Cerrado por desistimiento tácito	EN TRÁMITE	TRASLADO	Total general
Ampliación de inf.	8	8	11	2	1	30
Atención al Ciudadano		3				3
Brigadas de Salud				7		7
Capturar, Esterilizar y Soltar		26	1	17		44
Contractual		1				1
Cultura Ciudadana		10				10
Dirección General		4		1		5
EDUCACIÓN		1				1
Esterilización		12		7		19
Fauna Domestica	1	109	6	5	1	122
Fauna Silvestre		4		1		5
Oficina Asesora Jurídica		21				21
Protección y Adopción		17		7		24
Registro y Control	1	231	3	62	1	298
Regulación		2		1		3
Sinantropicos		3				3
Sistemas de información		1				1
Subdirección de Gestión Corporativa		13		4		17
Su dirección Atención a la Fauna	1	27	2	7	2	39
Traslado		13			27	40
Urgencias veterinarias	1	3		3		7
<b>Total general</b>	<b>12</b>	<b>509</b>	<b>23</b>	<b>124</b>	<b>32</b>	<b>700</b>

Fuente: Atención al ciudadano.



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

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 29 de marzo de 2019 se han recibido 1204 derechos de petición a través del correo de la institución.

**Tabla 5. Tipo de petición.**

Tipo de petición	No. De peticiones
Consulta	3
D. Petición	1045
FELICITACION	1
QUEJA	3
Reclamo	58
RECLAMO	2
Solicitud de información	76
Sugerencia	4
Traslado	12
<b>Total general</b>	<b>1204</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha se encuentran 03 peticiones vencidas, 250 en trámite dentro de los términos de Ley, se han cerrado 940, se han realizado 14 trasladado por competencia a las diferentes entidades, y se han realizado 11 ampliaciones como se muestra a continuación:

**Tabla 6. Estado de derechos de petición.**

AREA ASIGNADA	ESTADO				Total general
	AMPLIACION	CERRADO	EN TRÁMITE	VENCIDO	
ATENCION A LA CIUDADANIA		4			4
CIUDADANO DE 4 PATAS		3			3
COMUNICACIONES		6	4		10
CORPORATIVA		26	3		29
DIRECCION		2	1		3
FAUNA DOMESTICA	4	300	89	1	394
FAUNA SILVESTRE		2	1		3
JURIDICA		26	8		34
PROTECCION Y ADOPCION		69	20		89



REGISTRO Y CONTROL	5	400	96	1	502
REGULACION		1	1		2
SINANTRÓPICOS		26	7		33
SUBDIRECCION DE ATENCION A LA FAUNA		24	5		29
SUBDIRECCION DE CULTURA Y GESTION DEL CONOCIMIENTO		16	9		25
TRASLADO		13	1		14
URGENCIA VETERINARIA	2	22	5	1	30
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>940</b>	<b>250</b>	<b>3</b>	<b>1204</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

### INDICADORES

MES/CANAL	PQRS RECIBIDAS	RESPONDIDAS EN TÉRMINOS DE LEY	EN TRAMITE DENTRO DE TÉRMINOS	SIN RESPUESTA EN TÉRMINOS DE LEY	INDICADOR
MARZO	659	176	480	3	99%

En el transcurso del mes de marzo de 2019 se recibieron un total de 659 peticiones, de las cuales 176 se respondieron en términos de Ley, vencidas se reportan 3 peticiones, lo que da como resultado un 99% de gestión.

### CONCLUSIONES

1. Se recomienda revisar continuamente la base de datos compartida con los enlaces a fin tener presentes las “alarmas” que se muestran allí y no permitir que los términos e Ley venzan.
2. El promedio de tiempo de respuesta corresponde a 11 días hábiles.

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



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

Avda. Calle 116 No. 70G-82  
[www.proteccionanimalbogota.gov.co](http://www.proteccionanimalbogota.gov.co)  
proteccionanimal@alcaldiabogota.gov.co  
Bogotá D.C

Código: PE01-PR01-MD03-V 2.0



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS