



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

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

JULIO 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.

Durante este periodo el indicador de gestión fue de un 95.5%.

Fecha de corte: 31 de julio de 2019

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de julio de 2019 se han recibido un total de 5.804 derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados 5.047, se han trasladado 165 peticiones a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, 390 se encuentran en trámite dentro de los términos de Ley y se han realizado un total de 202 ampliaciones de información, de las cuales 60 están en trámite.

A continuación, se relacionan los derechos de petición recibidos desde el 01 de julio al 31 de julio de 2019 a través de los diferentes canales:

Total mes de julio: 890

Cerrados: 430

Cerrados fuera de términos de Ley: 40

En trámite: 397

Traslados: 32

Ampliaciones: 31

1. Derechos de Petición Canal Presencial

Durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de julio de 2019 se han recibido 125 derechos de petición radicados de manera presencial.



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

Tabla 1. Tipo de petición.

TIPO DE PETICIÓN	NÚMERO DE PETICIONES
Derecho de Petición	101
Reclamo	4
Solicitud de Información	20
Total general	125

Fuente: Atención al Ciudadano

De las **125** peticiones, se han cerrado **82**, se encuentran en trámite **43** dentro de los términos de Ley.

Tabla 2. Estado de derechos de petición por dependencia.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO		Total general
	CERRADO	EN TRÁMITE	
Brigadas Médicas	3		3
Captura, Esteriliza y Suelta	5	1	6
Comunicaciones		1	1
Contractual	1		1
Dirección General	4	8	12
Educación	1	1	2
Escuadrón Anticrueldad	14	9	23
Esterilización	8	6	14
Fauna Doméstica	2		2
Oficina Asesora de Planeación	1		1
Oficina Asesora Jurídica	4	2	6
Participación Ciudadana	1	1	2
Protección y Adopción	3	2	5
Regulación	2		2
Sinantrópicos	2	3	5
Subdirección Atención a la Fauna	21	4	25
Subdirección Gestión Corporativa	3	1	4
Subdirección Gestión del Conocimiento y Cultura Ciudadana	5	2	7
Urgencias Veterinarias	2	2	4
Total general	82	43	125

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 Directora se remitirá a Dirección y desde allí se asignará a la dependencia correspondiente.



2. Derechos de Petición Canal virtual:

2.1 Peticiones que ingresan directamente a la bandeja del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de julio de 2019 se han recibido **249** derechos de petición a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.

Tabla 3. Tipo de petición.

TIPO DE PETICIÓN	NÚMERO DE PETICIONES
Consulta	1
Derecho de Petición	222
Felicitación	1
Reclamo	14
Solicitud de información	10
Sugerencia	1
Total general	249

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **249** peticiones, se han cerrado 11, se encuentran en trámite 87, se han hecho 31 ampliaciones y 20 traslados, como se muestra a continuación:

Tabla 4. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO		
	CERRADO	EN TRÁMITE	Total general
Atención al Ciudadano	3		3
Brigadas de Salud	5	4	9
Capturar, Esterilizar y Soltar	17	21	38
Cerrado por no competencia	1		1
Comportamiento	2		2
Coordinadora 1.2.3		1	1
Dirección general	2	2	4
Educación	1		1
Escuadrón Anticrueldad	33	28	61
Esterilización	8	5	13
Oficina Asesora Jurídica	4	1	5
Participación Ciudadana	1	6	7
Protección y Adopción	3	3	6
Regulación	5	2	7
Sinantrópicos	6	6	12
Sistema de Identificación		1	1
Subdirección Atención a la Fauna	8	1	9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

Subdirección de gestión corporativa	2	2	2
Subdirección de Gestión Corporativa	3	1	4
Urgencias Veterinarias	9	3	12
Total general	111	87	198

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 5. Ampliaciones

	ESTADO		
	AMPLIACIÓN	Cerrado por no competencia	Total general
Ampliación de información	26	5	31
Total general	26	5	31

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 6. Traslados

ESTADO	NÚMERO DE PETICIONES
Traslado	20
Total general	20

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

Durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de julio de 2019 se han recibido **516** derechos de petición a través del correo de la institución.

Tabla 7. Tipo de petición.

TIPO DE PETICIÓN	NÚMERO DE PETICIONES
Derecho de petición	449
Reclamo	22
Solicitud de información	42
Sugerencia	3
Total general	516

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **516** peticiones, se han cerrado 237, se encuentran en trámite 267 y se han realizado 12 traslados, como se muestra a continuación:



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

Tabla 7. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO		
	CERRADO	EN TRÁMITE	Total general
Atención al ciudadano		1	1
Brigadas de salud	61	54	115
Capturar, esterilizar y soltar	22	31	53
comportamiento		1	1
Coordinación 123		1	1
Educación	1	12	13
Escuadrón Anticrueldad	90	100	190
Esterilización	4	6	10
Investigación		1	1
Oficina asesora jurídica	6	8	14
Participación ciudadana	5	7	12
Protección y Adopción	15	25	40
Regulación	1	3	4
Sinantrópicos	11	4	15
Sistema de Identificación	1	2	3
Sistemas de Información		1	1
Subdirección de atención a la fauna	1		1
Subdirección de cultura y gestión del conocimiento	6		6
Subdirección de Gestión Corporativa	2	6	8
Urgencias veterinarias	11	4	15
Total general	237	267	504

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 8. Traslados

	ESTADO	
	TRASLADO	TOTAL, GENERAL
TRASLADO	12	12
Total general	12	12

Fuente: Atención al ciudadano.



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

3. Derechos de petición respondidos fuera de términos de ley:

Tabla 9. Peticiones fuera de termino

RADICADO	TIPO DE PETICIÓN	AREA RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN	FECHA DE RESPUESTA	DIAS DE RESPUESTA	DIAS FUERA DE TERMINO
1308492019	Consulta	Subdirección Atención a la Fauna	05/06/2019	18/07/2019	2019-07-19	31	1
1353802019	Derecho de petición	Subdirección de atención a la fauna	2019-06-10	2019-07-02	2019-07-03	16	1
1363542019	Derecho de petición	Protección y Adopción	2019-06-11	2019-07-03	2019-07-05	17	2
1363742019	Reclamo	Escuadrón Anticrueldad	2019-06-11	2019-07-03	2019-07-04	16	1
1365532019	Derecho de petición	Brigadas de salud	2019-06-11	2019-07-03	2019-07-04	16	1
1367012019	Derecho de petición	Escuadrón Anticrueldad	2019-06-11	2019-07-03	2019-07-04	16	1
1367702019	Reclamo	Escuadrón Anticrueldad	2019-06-11	2019-07-03	2019-07-04	16	1
1368672019	Derecho de petición	Subdirección de atención a la fauna	2019-06-11	2019-07-03	2019-07-04	16	1
1369142019	Derecho de petición	Brigadas de salud	2019-06-11	2019-07-03	2019-07-04	16	1
1369412019	Derecho de petición	Protección y Adopción	2019-06-11	2019-07-03	2019-07-04	16	1
1370072019	Derecho de petición	Escuadrón Anticrueldad	2019-06-11	2019-07-03	2019-07-04	16	1
1370192019	Derecho de petición	Protección y Adopción	2019-06-11	2019-07-03	2019-07-04	16	1
1381312019	Reclamo	Brigadas de salud	2019-06-11	2019-07-03	2019-07-04	16	1
1381932019	Derecho de petición	Brigadas de salud	2019-06-11	2019-07-03	2019-07-04	16	1
1383052019	Derecho de petición	Sinantrópicos	2019-06-12	2019-07-04	2019-07-05	16	1
1385002019	Derecho de petición	Protección y Adopción	2019-06-12	2019-07-04	2019-07-05	16	1
1385032019	Derecho de petición	Escuadrón Anticrueldad	2019-06-12	2019-07-04	2019-07-05	16	1
1389712019	Derecho de petición	Sinantrópicos	2019-06-12	2019-07-04	2019-07-05	16	1
1392182019	Derecho de petición	Escuadrón Anticrueldad	2019-06-12	2019-07-04	2019-07-05	16	1
1577252019	Derecho de petición	Escuadrón Anticrueldad	2019-07-03	2019-07-23	2019-07-24	16	1
1321002019	Derecho de Petición	Subdirección Atención a la Fauna	06/06/2019	27/06/2019	2019-06-28	16	1
1382142019	Derecho de Petición	Protección y Adopción	12/06/2019	04/07/2019	2019-07-05	16	1
1382392019	Derecho de Petición	Sinantrópicos	12/06/2019	04/07/2019	2019-07-05	16	1
1349022019	Derecho de Petición	Protección y Adopción	12/06/2019	04/07/2019	2019-07-05	16	1
1438692019	Derecho de Petición	Dirección general	18/06/2019	10/07/2019	2019-07-11	16	1
1317542019	Solicitud de información	Protección y Adopción	2019-06-05	2019-06-18	2019-06-19	11	1
1436372019	Solicitud de información	Escuadrón Anticrueldad	2019-06-18	2019-07-03	2019-07-04	11	1
1440822019	Solicitud de información	Brigadas de salud	2019-06-18	2019-07-03	2019-07-05	12	2
1528712019	Solicitud de información	Urgencias veterinarias	2019-06-27	2019-07-11	2019-07-12	11	2
2019ER0002659	Derecho de Petición	Escuadrón Anticrueldad	2019-06-11	2019-07-03	2019-07-04	16	1
2019ER0002660	Derecho de Petición	Escuadrón Anticrueldad	2019-06-11	2019-07-03	2019-07-04	16	1
2019ER0002661	Derecho de Petición	Escuadrón Anticrueldad	2019-06-11	2019-07-03	2019-07-04	16	1
2019ER0002671	Derecho de Petición	Sinantrópicos	2019-06-11	2019-07-03	2019-07-05	17	2



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCION
DE BIENESTAR ANIMAL

2019ER0002675	Derecho de Petición	Escuadrón X	2019-06-11	2019-07-03	2019-07-04	16	1
2019ER0002820	Derecho de Petición	Subdirección Atención a la Fauna	2019-06-18	2019-07-10	2019-07-11	16	1
2019ER0002885	Derecho de Petición	Subdirección Gestión Corporativa	2019-06-21	2019-07-15	2019-07-16	16	1
2019ER0002955	Derecho de Petición	Escuadrón Anticrueldad	2019-06-26	2019-07-17	2019-07-18	16	1
2019ER0003043	Derecho de Petición	Subdirección Atención a la Fauna	2019-07-02	2019-07-22	2019-07-23	16	1
2019ER0003044	Derecho de Petición	Urgencias Veterinarias	2019-07-02	2019-07-22	2019-07-23	16	1
2019ER0002937	Derecho de Petición	Brigadas Médicas	2019-06-26	2019-07-17	2019-07-18	16	1

1. **NOTA:** Se anexa base en Excel, en la cual se pueden el estado de las peticiones.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. A la fecha no hay peticiones vencidas.
2. Se les recomienda áreas que cuando los entes de control realicen traslados de peticiones por competencia al instituto, se emita respuesta tanto al peticionario como al ente.
3. El 82.3 % de las peticiones allegadas corresponden a la Subdirección de Fauna, siendo lo más recurrente los temas relacionados con maltrato animal o tenencia inadecuada, capturar, esterilizar y soltar y solicitudes para realizar brigadas médicas.
4. Durante el mes de junio se evidencia un incremento del 6% en el ingreso de peticiones frente al mes de junio (839 – 890 = 51), tanto de manera presencial como virtual.
5. Se les sugiere tener en cuenta las fechas de términos de Ley de acuerdo con el Artículo 14. Ley 1755 de 2015 para contestar las peticiones o solicitudes de información, dado a que para el mes de junio del 100 % de las peticiones cerradas un 4. 5% (40) se respondieron fuera de términos.