



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

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

SEPTIEMBRE 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 del 95%.

Fecha de corte: 30 de septiembre de 2019.

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de septiembre de 2019 se han recibido un total de 7.607 derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados 6.597, se han trasladado 241 peticiones a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, 481 se encuentran en trámite dentro de los términos de Ley y se han realizado un total de 285 ampliaciones, de las cuales 122 están en trámite y 3 peticiones se encuentran vencidas.

A continuación, se relacionan los derechos de petición recibidos desde el 01 de septiembre al 30 de septiembre de 2019 a través de los diferentes canales:

Total, mes de septiembre: 884

Cerrados: 336

Cerrados fuera de términos de Ley: 44

En trámite: 480

Traslados: 33

Ampliaciones: 32

Vencidos: 3

1. Derechos de Petición Canal Presencial

Durante el periodo comprendido entre el 01 de septiembre al 30 de septiembre de 2019 se han recibido **127** 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	106
Reclamo	3
Solicitud de Información	18
Total, general	127

Fuente: Atención al Ciudadano

De las **127** peticiones, se han cerrado **59**, se encuentran en trámite **67** dentro de los términos de Ley y hay una (1) petición vencida.

Tabla 2. Estado de derechos de petición por dependencia.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO			Total general
	CERRADO	EN TRÁMITE	VENCIDO	
Brigadas de Salud	3	2		5
Captura, Esteriliza y Suelta	6	5		11
Dirección General	1	2		3
Educación	1	2		3
Escuadrón Anticrueldad	23	25		48
Esterilización	3	4		7
Oficina Asesora Jurídica	1	4		5
Participación Ciudadana	5	1	1	7
Protección y Adopción	1	1		2
Sinantrópicos	7	4		11
Subdirección Atención a la Fauna	7	12		19
Subdirección de Gestión Corporativa	1	2		3
Subdirección De Gestión Del Conocimiento Y Cultura Ciudadana		2		2
Urgencias Veterinarias		1		1
Total general	59	67	1	127

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- Bogotá Te Escucha.

Durante el periodo comprendido entre el 01 de septiembre al 30 de septiembre 2019 se han recibido **223** 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
Acto de Corrupción	1
Consulta	1
Derecho de petición	190
Felicitación	1
Queja	4
Reclamo	7
Solicitud de información	18
Sugerencia	1
Total general	223

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **223** peticiones, se han cerrado **67**, se encuentran en trámite **110**, se han hecho **31** ampliaciones y **15** traslados, como se muestra a continuación:

Tabla 4. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO		
	CERRADO	EN TRÁMITE	Total general
Atención al Ciudadano	1		1
Brigadas de salud	8	14	22
Capturar, Esterilizar y Soltar	9	9	18
Comportamiento	2	1	3
Coordinadora 1.2.3	1	2	3
Dirección General		2	2
Educación		1	1
Escuadrón Anticrueldad	19	41	60
Esterilización	4	5	9
Oficina Asesora Jurídica	2	1	3
Participación Ciudadana	3	1	4
Protección y Adopción	2	11	13
Regulación		2	2



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

Sinantrópicos	4	5	9
Sistema de identificación	2	5	7
Subdirección atención a la fauna	2	1	3
Subdirección de Gestión Corporativa	6	2	8
Urgencias veterinarias	2	6	8
Voluntariado		1	1
Total general	67	110	177

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 5. Ampliaciones

	ESTADO	
	AMPLIACIÓN	Total, general
Ampliación de información	31	31
Total general	31	31

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 6. Traslados

ESTADO	NÚMERO DE PETICIONES
Traslado	15
Total general	15

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

Durante el periodo comprendido entre el 01 de septiembre al 30 de septiembre 2019 se han recibido **534** derechos de petición a través del correo de la institución.

Tabla 7. Tipo de petición.

Tipo de petición	Número de peticiones
Derecho de petición	456
RECLAMO	26
Solicitud de información	51
Sugerencia	1
Total general	534

Fuente: Atención al ciudadano.



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

A la fecha de las **534** peticiones, se han cerrado **210**, se encuentran en trámite **303**, se han hecho **18** traslados, una (1) ampliación y hay dos (2) peticiones vencidas como se muestra a continuación:

Tabla 7. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO			Total general
	CERRADO	EN TRÁMITE	VENCIDO	
Brigadas de salud	48	64		112
Capturar, esterilizar y soltar	21	23		44
comando granja	1			1
Comportamiento		1		1
Coordinación 123	1			1
Dirección general		2		2
Educación	4	12		16
Escuadrón Anticrueldad	78	145	1	224
Esterilización	1			1
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	2		3
Oficina asesora jurídica	5	2		7
Participación ciudadana	6	9		15
Programas de investigación	1			1
Propiedad horizontal	1			1
Protección y Adopción	24	25		49
Regulación		2	1	3
Sinantrópicos	5	6		11
Sistema de Identificación	4			4
Sistemas de información	1	1		2
Subdirección de atención a la fauna		1		1
Subdirección de cultura y gestión del conocimiento		1		1
Subdirección de gestión corporativa	2			2
Urgencias veterinarias	6	7		13
Total general	210	303	2	515

Fuente: Atención al ciudadano.



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

Tabla 8. Traslados

	ESTADO	TOTAL, GENERAL
	TRASLADO	
TRASLADO	18	18
Total general	18	18

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 9. Ampliaciones

	ESTADO	TOTAL, GENERAL
	EN TRÁMITE	
AMPLIACIÓN	1	1
Total general	1	1

Fuente: Atención al ciudadano.

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

Tabla 10. Peticiones fuera de termino

RADICADO	TIPO DE PETICIÓN	AREA RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN	FECHA DE RESPUESTA	DIAS DE RESPUESTA	NÚMERO DE DÍAS
1986582019	Solicitud de información	Urgencias Veterinarias	21/08/2019	3/09/2019	6/09/2019	13	3
1993322019	Solicitud de información	Urgencias Veterinarias	21/08/2019	3/09/2019	4/09/2019	11	1
1988802019	Solicitud de información	Sistema de Identificación	21/08/2019	3/09/2019	5/09/2019	12	2
1991432019	Solicitud de información	Escuadrón Anticrueldad	21/08/2019	3/09/2019	5/09/2019	12	2
1999682019	Solicitud de información	Capturar, esterilizar y soltar	22/08/2019	4/09/2019	5/09/2019	11	1
2001602019	Solicitud de información	Urgencias veterinarias	22/08/2019	4/09/2019	5/09/2019	11	1
2050472019	Solicitud de información	Capturar, esterilizar y soltar	27/08/2019	9/09/2019	10/09/2019	11	1
2093642019	Solicitud de información	Subdirección de gestión corporativa	30/08/2019	12/09/2019	13/09/2019	11	1
2173072019	Solicitud de información	Sistemas de información	9/09/2019	20/09/2019	24/09/2019	12	2



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

2182862019	Solicitud de información	Educación	10/09/2019	23/09/2019	25/09/2019	12	2
2204252019	Solicitud de información	Protección y Adopción	11/09/2019	24/09/2019	25/09/2019	11	1
2213552019	Solicitud de información	Escuadrón Anticrueldad	12/09/2019	25/09/2019	26/09/2019	11	1
2215062019	Solicitud de información	Escuadrón Anticrueldad	12/09/2019	25/09/2019	27/09/2019	12	2
1926842019	Derecho de petición	Escuadrón Anticrueldad	14/08/2019	4/09/2019	5/09/2019	16	1
1968382019	Derecho de petición	Escuadrón Anticrueldad	20/08/2019	9/09/2019	10/09/2019	16	1
2117072019	Derecho de petición	Subdirección atención a la fauna	4/09/2019	24/09/2019	25/09/2019	16	1
2127932019	Derecho de petición	Subdirección atención a la fauna	5/09/2019	25/09/2019	26/09/2019	16	1
1911322019	Derecho de petición	Escuadrón Anticrueldad	12/08/2019	2/09/2019	4/09/2019	17	2
1928802019	Derecho de petición	Escuadrón Anticrueldad	13/08/2019	3/09/2019	5/09/2019	17	2
1930762019	Derecho de petición	Escuadrón Anticrueldad	13/08/2019	3/09/2019	4/09/2019	16	1
1934532019	Derecho de petición	Escuadrón Anticrueldad	13/08/2019	3/09/2019	4/09/2019	16	1
1935372019	Derecho de petición	Regulación	13/08/2019	3/09/2019	4/09/2019	16	1
1945312019	Derecho de petición	Protección y Adopción	14/08/2019	4/09/2019	5/09/2019	16	1
2124192019	Derecho de petición	Escuadrón Anticrueldad	3/09/2019	23/09/2019	24/09/2019	16	1
2131942019	Derecho de petición	Escuadrón Anticrueldad	3/09/2019	23/09/2019	27/09/2019	19	4
2151872019	Derecho de petición	Escuadrón Anticrueldad	5/09/2019	25/09/2019	26/09/2019	16	1
2152122019	RECLAMO	Escuadrón Anticrueldad	5/09/2019	25/09/2019	26/09/2019	16	1
2019ER0003813	Reclamo	Urgencias Veterinarias	14/08/2019	5/09/2019	5/09/2019	16	1
2019ER0003815	Reclamo	Brigadas de Salud	14/08/2019	5/09/2019	6/09/2019	17	2
2019ER0003817	Derecho de Petición	Escuadrón Anticrueldad	14/08/2019	5/09/2019	5/09/2019	16	1
2019ER0003820	Derecho de Petición	Subdirección Atención a la Fauna	14/08/2019	5/09/2019	5/09/2019	16	1
2019ER0003832	Derecho de Petición	Captura, Esteriliza y Suelta	14/08/2019	5/09/2019	5/09/2019	16	1
2019ER0003836	Derecho de Petición	Escuadrón Anticrueldad	14/08/2019	5/09/2019	5/09/2019	16	1
2019ER0003895	Derecho de Petición	Captura, Esteriliza y Suelta	15/08/2019	6/09/2019	6/09/2019	16	1
2019ER0003964	Derecho de Petición	Escuadrón Anticrueldad	16/08/2019	9/09/2019	12/09/2019	19	4
2019ER0004655	Derecho de Petición	Educación	4/09/2019	24/09/2019	25/09/2019	16	1
2019ER0004703	Derecho de Petición	Escuadrón Anticrueldad	5/09/2019	25/09/2019	26/09/2019	16	1
2019ER0004711	Derecho de Petición	Escuadrón Anticrueldad	5/09/2019	25/09/2019	26/09/2019	16	1
2019ER0004715	Derecho de Petición	Escuadrón Anticrueldad	5/09/2019	25/09/2019	26/09/2019	16	1
2019ER0004716	Derecho de Petición	Escuadrón Anticrueldad	5/09/2019	25/09/2019	26/09/2019	16	1
2019ER0004718	Derecho de Petición	Escuadrón Anticrueldad	5/09/2019	25/09/2019	26/09/2019	16	1
2019ER0004721	Derecho de Petición	Subdirección Atención a la Fauna	5/09/2019	25/09/2019	27/09/2019	17	2
2019ER0004755	Derecho de Petición	Subdirección Atención a la Fauna	6/09/2019	26/09/2019	27/09/2019	16	1



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCION
Y BIENESTAR ANIMAL
IDPYBA

2019ER0004757	Derecho de Petición	Subdirección Atención a la Fauna	6/09/2019	26/09/2019	27/09/2019	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 se encuentran 3 peticiones vencidas.
2. El 82 % de las peticiones allegadas corresponden a la Subdirección de Atención a la Fauna, siendo lo más recurrente los temas relacionados con maltrato animal o tenencia inadecuada, capturar, esterilizar y soltar y solicitudes para realizar brigadas médicas.
3. Durante el mes de septiembre se evidencia un aumento en el ingreso de peticiones frente al mes de julio (870- 884 = 14) respectivamente, tanto de manera presencial como virtual.
4. 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 que para el mes de septiembre del 100 % de las peticiones cerradas, 44 se respondieron fuera de términos.
5. Se les solicita a las áreas validar las peticiones que ingresan a diario a sus respectivos usuarios, para así identificar si son competencia del Instituto o de otra entidad, y así realizar el traslado dentro los 5 días hábiles en cumplimiento al artículo 21 de la ley 1755 de 2015. *“Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remititorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.”*
6. Se sugiere que una vez la petición este en su respectiva bandeja y se confirme que es de su competencia, favor asignarse la petición siguiendo la ruta: ESTADO/ACTIVIDA – Estado de flujo- Asignar Responsable PQRS, lo anterior para iniciar el flujo de trabajo.
7. Se les recomienda verificar dirección de notificación de los documentos presenciales al momento de generar respuesta a través de AZ-DIGITAL, en la plantilla.
8. Cuando las áreas soliciten traslado de las peticiones por AZ-DIGITAL, favor validar si esta está asociada a un SDQS para realizar el traslado al área correspondiente de manera óptima.
9. Así mismo, validar las peticiones que ingresan a diario a sus respectivas bandejas (AZ-DIGITAL- SDQS), para validar si es de su competencia o



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCION
Y BIENESTAR ANIMAL

corresponde a otra área y hacer el traslado en un tiempo no mayor a 24 horas, lo anterior dado a que se ha evidenciado traslado de peticiones entre áreas a día 15 o 14, lo cual hace que no se responda a tiempo.

Proyectó: Sandra Atar – Atención al Ciudadano
Revis: Natalia Roncancio – Atención al Ciudadano

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal
IDPYBA