



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

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

OCTUBRE 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 96%.

Fecha de corte: 31 de octubre de 2019

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de octubre de 2019 se han recibido un total de 8.422 derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados 7.408, se han trasladado 283 peticiones a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, 442 se encuentran en trámite dentro de los términos de Ley y se han realizado un total de 289 ampliaciones, de las cuales 148 están en trámite.

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

Total, mes de octubre: 798

Cerrados: 313

Cerrados fuera de términos de Ley: 18

En trámite: 427

Traslados: 31

Ampliaciones: 27

Vencidos: 0

1. Derechos de Petición Canal Presencial

Durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de octubre de 2019 se han recibido **106** 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	95
Queja	1
Reclamo	1
Solicitud de Información	9
Total general	106

Fuente: Atención al Ciudadano

De las **106** peticiones, se han cerrado **47** y se encuentran en trámite **59** dentro de los términos de ley.

Tabla 2. Estado de derechos de petición por dependencia.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO		
	CERRADO	EN TRÁMITE	Total, general
Brigadas de Salud	1	2	3
Captura, Esteriliza y Suelta	6	4	10
Dirección General	3	3	6
Educación	2		2
Escuadrón Anticrueldad	16	20	36
Esterilización	3	1	4
Oficina Asesora Jurídica	3	1	4
Oficina de comunicaciones		1	1
Participación Ciudadana		3	3
Protección y Adopción	1	1	2
Regulación		3	3
Sinantrópicos	3	7	10
Sistema de Identificación	3	1	4
Subdirección Atención a la Fauna	5	2	7
Subdirección de Gestión Corporativa	1	3	4
Subdirección De Gestión Del Conocimiento Y Cultura Ciudadana		6	6
Urgencias Veterinarias		1	1
Total general	47	59	106

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 octubre al 31 de octubre 2019 se han recibido **213** 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
Derecho de petición	193
Felicitación	1
Queja	2
Reclamo	10
Solicitud de información	6
Consulta	1
Total general	213

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **213** peticiones, se han cerrado **90**, se encuentran en trámite **89**, se han hecho **26** ampliaciones y **7** traslados, como se muestra a continuación:

Tabla 4. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO				Total general
	CERRADO	Cerrado - Por no competencia	CERRADO POR TRASLADO	EN TRÁMITE	
Atención al Ciudadano	3	13	1		17
Brigadas de salud	5	1		12	18
Capturar, Esterilizar y Soltar	9			6	15
Coordinadora 1.2.3	2			1	3
Escuadrón Anticrueldad	23			39	62
Esterilización	2			1	3
Oficina Asesora Jurídica	3				3
Participación Ciudadana	1			6	7
Protección y Adopción	9			6	15
Regulación	1				1
Sinantrópicos	1			8	9
Sistema de identificación				2	2
Sistemas de información				1	1
Subdirección atención a la fauna	9			3	12
Subdirección de Gestión Corporativa	2			2	4



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN
Y BIENESTAR ANIMAL

Urgencias veterinarias				2	7
Total general	75	14	1	89	179

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 5. Ampliaciones

	ESTADO	
	AMPLIACIÓN	Total, general
Ampliación de información	26	26
Total general	26	26

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 6. Traslados

ESTADO	NÚMERO DE PETICIONES
Traslado	7
Total general	7

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

Durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre al 30 de octubre 2019 se han recibido **479** derechos de petición a través del correo de la institución.

Tabla 7. Tipo de petición.

Tipo de petición	Número de peticiones
Derecho de petición	397
FELICITACION	1
QUEJA	1
RECLAMO	30
Solicitud de información	50
Total general	479

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **479** peticiones, se han cerrado **176**, se encuentran en trámite **279** y se han hecho **24** 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		Total general
	CERRADO	EN TRÁMITE	
Brigadas de salud	44	43	87
Capturar, esterilizar y soltar	14	21	35
Comando granja		1	1
Comportamiento	1		1
Dirección general	2		2
Educación	2	3	5
Escuadrón Anticrueldad	67	144	211
Esterilización	1	2	3
Fauna Silvestre		1	1
Investigación	1		1
Oficina asesora de comunicaciones		2	2
Oficina asesora jurídica	2	6	8
Participación ciudadana	5	11	16
Protección y Adopción	15	14	29
Regulación	1	4	5
Sinantrópicos	5	7	12
Sistema de Identificación	5	6	11
Sistemas de Información	1	2	3
Subdirección de atención a la fauna	3		3
Subdirección de cultura y gestión del conocimiento		2	2
Subdirección de Gestión Corporativa	1	1	2
Urgencias veterinarias	6	9	15
Total general	176	279	455

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	24	24
Total general	24	24

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	DIAS FUERA DE TERMINO
2258832019	Derecho de petición	Brigadas de salud	2019-09-18	2019-10-08	2019-10-09	16	1
2297642019	Derecho de petición	Escuadrón Anticrueldad	2019-09-23	2019-10-11	2019-10-15	16	1
2406572019	Derecho de petición	Regulación	2019-10-04	2019-10-25	2019-10-28	16	1
2202452019	Derecho de petición	Regulación	2019-09-10	2019-09-30	2019-10-02	17	2
2202882019	Derecho de petición	Escuadrón Anticrueldad	2019-09-10	2019-09-30	2019-10-01	16	1
2205212019	Derecho de petición	Oficina Asesora de Comunicaciones	2019-09-11	2019-10-12	2019-10-13	16	1
2275082019	Derecho de petición	Escuadrón Anticrueldad	2019-09-18	2019-10-08	2019-10-21	23	8
2277432019	Derecho de petición	Escuadrón Anticrueldad	2019-09-19	2019-10-09	2019-10-21	22	7
2278142019	Derecho de petición	Subdirección Atención a la Fauna	2019-09-19	2019-10-09	2019-10-16	19	4
2321562019	RECLAMO	Esterilización	2019-09-25	2019-10-15	2019-10-23	20	5
2368702019	Derecho de petición	Educación	2019-09-30	2019-10-21	2019-10-24	18	3
2428022019	Derecho de petición	Participación ciudadana	2019-10-07	2019-10-28	2019-10-29	16	1
2241582019	Solicitud de información	Regulación	2019-09-16	2019-09-27	2019-10-01	12	2
2248422019	Solicitud de información	Protección y Adopción	2019-09-17	2019-09-30	2019-10-01	11	1
2482792019	Solicitud de información	Sistema de información	2019-10-15	2019-10-28	2019-10-29	11	1
2019ER0005010	Derecho de Petición	Subdirección De Gestión Del Conocimiento Y Cultura Ciudadana	2019-09-12	2019-10-02	2019-10-03	16	1
2019ER0005433	Derecho de Petición	Subdirección Atención a la Fauna	2019-09-23	2019-10-11	2019-10-15	16	1
2019ER0005175	Solicitud de infromación	Participación Ciudadana	2019-09-17	2019-09-30	2019-10-01	11	1



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

OBSERVACIÓN: Alguna de las peticiones cerradas fuera de término del área de Subdirección De Gestión Del Conocimiento Y Cultura Ciudadana, se debió a que tuvieron inconveniente con el token, de la firma electrónica.

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

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. 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 octubre del 100 % de las peticiones cerradas, 18 se respondieron fuera de términos.
2. El 75 % 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.
3. Durante el mes de octubre se evidencia una disminución en el ingreso de peticiones frente al mes de septiembre (798- 884 = 86) respectivamente, tanto de manera presencial como virtual.
4. 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, para 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 remitario 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.”*
5. 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 PQRSD, lo anterior para iniciar el flujo de trabajo.
6. Se les recomienda verificar dirección de notificación de los documentos presenciales al momento de generar respuesta a través de AZ-DIGITAL, en la plantilla.
7. Se les recomienda a las áreas que al realizar el proceso de radicación a través del modulo de PQRS, una vez se genere el radicado de salida, se cierre la petición, se procesa a realizar la finalización de la misma a través de AZDIGITAL y el SDQS.



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

8. Así mismo, validar las peticiones que ingresan a diario a sus respectivas bandejas (AZ-DIGITAL- SDQS), para validar si es de su competencia o corresponde a otra área y hacer le traslado en un tiempo no mayor a 24 horas, lo anterior dada a que se ha evidenciado traslado de peticiones entre áreas a día 15 o 14, lo cual hace que no se responda a tiempo.

Elaboró: Sandra Ataró - Contratista SGC
Revisó: Natalia Roncancio- Contratista SGC

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