



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

## INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

DICIEMBRE DE 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: 31 de diciembre de 2019

Durante este periodo el indicador de gestión fue del 98%.

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2019 se han recibido un total de 9.909 derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados 8.901; se han trasladado 348 peticiones a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias; 288 se encuentran en trámite dentro de los términos de Ley y se han realizado un total de 371 ampliaciones, de las cuales 66 están en trámite, 304 se han cerrado y una petición se encuentra vencida.

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

**Total, mes de diciembre: 642**

Cerrados: 269

Cerrados fuera de términos de Ley: 13

En trámite: 288

Traslados: 36

Ampliaciones: 48

Vencidos: 1

#### 1. Derechos de Petición Canal Presencial

Durante el periodo comprendido entre el 01 de diciembre al 31 de noviembre de 2019 se han recibido **89** 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	74
Reclamo	1
Solicitud de Información	14
<b>Total general</b>	<b>89</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

De las **89** peticiones, se han cerrado **30**; se encuentran en trámite **58** dentro de los términos de Ley y una (1) petición se encuentra vencida.

Tabla 2. Estado de derechos de petición por dependencia.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO			Total general
	CERRADO	EN TRÁMITE	VENCIDO	
Brigadas de Salud	1	2		3
Captura, Esteriliza y Suelta	4	2		6
Dirección General	4	6		10
Escuadrón Anticrueldad	9	23		32
Esterilización		1		1
FAUNA SILVESTRE	1	2		3
Ofician Control Interno		1		1
Oficina Asesora Jurídica	3	2		5
Protección y Adopción		3		3
Regulación		1		1
Sinantrópicos	1	3		4
Sistema de Información			1	1
Subdirección Atención a la Fauna	2	11		13
Subdirección de Gestión Corporativa	1	1		2
Subdirección De Gestión Del Conocimiento Y Cultura Ciudadana	1			1
Urgencias Veterinarias	3			3
<b>Total general</b>	<b>30</b>	<b>58</b>	<b>1</b>	<b>89</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, que todo documento dirigido a la Directora se remitirá a Dirección y desde allí se asignará a la dependencia correspondiente.***



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

## 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 diciembre al 31 de diciembre de 2019 se han recibido **129** 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	118
Reclamo	4
Solicitud de información	7
<b>Total general</b>	<b>129</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **129** peticiones, se han cerrado **46**; se encuentran en trámite **33**; se han hecho **41** ampliaciones; **9** traslados, como se muestra a continuación:

Tabla 4. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO			Total general
	CERRADO	CERRADO POR NO COMPETENCIA	EN TRÁMITE	
Atención al Ciudadano	1	1		2
Brigadas de Salud	9		7	16
Capturar, Esterilizar y Soltar	4		1	5
Comportamiento	1			1
Educación			1	1
Escuadrón Anticrueldad	13		10	23
Oficina Asesora Jurídica	1		1	2
Participación Ciudadana	1		1	2
Protección y Adopción	4		3	7
Sinantrópicos			1	1
Sistema de identificación	2		3	5
Sistema de información	1			1
Subdirección Atención a la Fauna	2		2	4
Subdirección de Gestión Corporativa	1		1	2
Urgencias veterinarias	5		2	7
<b>Total general</b>	<b>45</b>	<b>1</b>	<b>33</b>	<b>79</b>

Fuente: Atención al ciudadano.



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

Tabla 5. Ampliaciones

	ESTADO	
	AMPLIACIÓN	Total, general
Ampliación de información	41	41
<b>Total general</b>	<b>41</b>	<b>41</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 6. Traslados

ESTADO	Número de peticiones
Traslado	9
<b>Total general</b>	<b>9</b>

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

Durante el periodo comprendido entre el 01 de diciembre al 31 de diciembre de 2019 se han recibido **424** derechos de petición a través del correo de la institución

Tabla 7. Tipo de petición.

Tipo de Petición	Número de peticiones
Derecho de petición	359
RECLAMO	19
Solicitud de información	46
<b>Total general</b>	<b>424</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **424** peticiones, se han cerrado **193**, se encuentran en trámite **197** y se han hecho **7** traslados y se han realizado **7** ampliaciones, como se muestra a continuación:

Tabla 7. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO		Total general
	CERRADO	EN TRAMITE	
Brigadas de salud	35	38	73
Capturar, esterilizar y soltar	16	6	22
Coordinación 123		1	1
Educación	3	3	6
Escuadrón Anticrueldad	84	97	181
Esterilización	2		2
Fauna silvestre		1	1
Oficina asesora de planeación	1		1



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL  
DE PROTECCIÓN  
Y BIENESTAR ANIMAL

Oficina asesora jurídica	6	1	7
Participación ciudadana		4	4
Protección y Adopción	16	17	33
Regulación		3	3
Sinantrópicos		2	2
Sistema de Identificación	13	16	29
Sistema de información	3		3
Subdirección de Atención a la Fauna	3	5	8
Subdirección de cultura y gestión del conocimiento	1		1
Subdirección de Gestión Corporativa	2		2
Urgencias veterinarias	8	3	11
<b>Total general</b>	<b>193</b>	<b>197</b>	<b>390</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 8. Traslados

	ESTADO	TOTAL, GENERAL
	TRASLADO	
TRASLADO	27	27
<b>Total general</b>	<b>27</b>	<b>27</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 9. Ampliaciones

ÁREA ASIGNADA	ESTADO		Total general
	AMPLIACION	Cierre por desistimiento expreso	
Escuadrón Anticrueldad	6	1	7
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>7</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

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
2854682019	Derecho de petición	Subdirección de Gestión Corporativa	2019-11-29	2019-12-19	2019-12-20	16	1
2848052019	Derecho de petición	Educación	2019-11-28	2019-12-18	2019-12-24	14	4
2861382019	Derecho de petición	Subdirección de Atención a la Fauna	2019-12-02	2019-12-20	2019-12-23	16	1
2870992019	Derecho de petición	Sistema de información	2019-12-03	2019-12-23	2019-12-24	11	2
2916772019	solicitud de información	Escuadrón Anticrueldad	2019-12-10	2019-12-23	2019-12-24	11	1

Avda. Calle 116 No. 70G-82

[proteccionanimal@alcaldiabogota.gov.co](mailto:proteccionanimal@alcaldiabogota.gov.co)

Bogotá D.C



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL  
DE PROTECCIÓN ANIMAL

2923532019	solicitud de información	Sistema de información	2019-12-10	2019-12-23	2019-12-24	11	1
2916772019	solicitud de información	Escuadrón Anticrueldad	2019-12-10	2019-12-23	2019-12-24	11	1
2923532019	solicitud de información	Sistema de información	2019-12-10	2019-12-23	2019-12-24	11	1
2019ER0008152	Derecho de Petición	Oficina Asesora Jurídica	03/12/2019	23/12/2019	26/12/2019	17	2
2019ER0008235	Derecho de Petición	Subdirección De Gestión Del Conocimiento Y Cultura Ciudadana	04/12/2019	24/12/2019	26/12/2019	16	1
2019ER0007815	Solicitud de Información	Subdirección de Gestión Corporativa	22/11/2019	05/12/2019	06/12/2019	11	1
2019ER0008032	Solicitud de Información	Talento Humano	29/11/2019	12/12/2019	16/12/2019	12	2
2019ER0008369	Solicitud de Información	Subdirección de Gestión Corporativa	09/12/2019	20/12/2019	23/12/2019	11	1

Fuente: Atención al ciudadano.

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

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El 81 % 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.
2. Durante el mes de diciembre se evidencia una disminución de ingreso de peticiones frente al mes de noviembre (798 - 642= 156) respectivamente, tanto de manera presencial como virtual.
3. 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.”*
4. **Se requiere 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/ACTIVIDAD – Estado de flujo- Asignar Responsable PQRSD, lo anterior para iniciar el flujo de trabajo.**
5. Se les recomienda verificar dirección de notificación de los documentos presenciales al momento de generar respuesta a través de AZ-DIGITAL, en la plantilla.
6. 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 esta a través de AZDIGITAL y el SDQS.



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

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