

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION**MARZO 2020****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 92%

Fecha de corte: 31 de marzo de 2020

Durante el periodo comprendido entre el 01 de marzo al 31 de marzo de 2020 se han recibido un total de **808** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados 626, se han trasladado **114** peticiones a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se encuentran **02** peticiones vencidas fuera de los términos de Ley, se han realizado un total de **29** ampliaciones de las cuales se han cerrado **12**, se encuentran en trámite **17**, y **2** peticiones se cancelaron por no competencia dado a duplicados de estas.

A continuación, se relacionan los derechos de petición recibidos desde el 01 de marzo al 31 de marzo de 2020, a través de los diferentes canales:

Total, mes de marzo: 808

Cerrados: **626**

Cerrados fuera de términos de Ley: **59**

Traslados: **114**

Ampliaciones: **29**

Vencidos: **02**

En trámite: **37**

- **Derechos de Petición Canal Presencial**

Durante el periodo comprendido entre el 01 de marzo al 31 de marzo de 2020 se han recibido **81** derechos de petición radicados de manera presencial.

Tabla 1. Tipo de petición.

Tipo de Petición	Número de Peticiones
Derecho de petición	67
Solicitud de información	14
Total, general	81

Fuente: Atención al Ciudadano

De las **81** peticiones, **75** peticiones se han cerrado, **03** se encuentran en trámite y **01** se encuentra vencida, Así mismo se realizó una (1) ampliación y un (1) traslado.

Tabla 2. Estado de derechos de petición por dependencia.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO			Total, general
	CERRADO	EN TRÁMITE	VENCIDO	
Control Interno	1			1
Brigadas de Salud	1			1
Captura, Esteriliza y Suelta	4			4
Dirección General	23			23
Escuadrón Anticrueldad	28	1		29
Esterilización	3			3
Oficina Asesora Jurídica	3			3
Comunicaciones	1			1
Participación Ciudadana	1			1
Protección y Adopción	2	1		3
Sistema de Identificación	1			1
Subdirección Atención a la Fauna	4		1	5
Subdirección De Gestión Del Conocimiento Y Cultura Ciudadana		1		1
Urgencias Veterinarias	3			3
Total general	75	3	1	79

Fuente: Elaboración propia (AZ-DIGITAL)

- **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 01 de marzo al 31 de marzo de 2020, se han recibido **219** 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
Queja	3
Reclamo	6
Solicitud de Información	16
sugerencia	1
Total general	219

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **219** peticiones, se han cerrado **140**, se encuentran en trámite **05**, se han hecho **14** ampliaciones y **60** traslados, como se muestra a continuación:

Tabla 4. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO				Total, general
	Cancelado por no Petición	CERRADA DESDE EL SISTEMA	CERRADO	EN TRAMITE	
Atención al Ciudadano	2		6		8
Brigadas de salud			21	3	24
Capturar, Esterilizar y Soltar			11		11
Control y Adopciones			1		1
Coordinadora 123			1		1
Dirección General			2		2
Educación			2		2
Escuadrón Anticrueldad		1	50	2	53
Esterilización			4		4
Participación ciudadana			3		3
Protección y Adopción			6		6
Sinantrópicos			7		7
Subdirección de Atención a la Fauna			6		6
Subdirección de Gestión Corporativa			9		9
Subdirección De Gestión Del Conocimiento Y Cultura Ciudadana			2		2
Urgencias Veterinarias			6		6
Total general	2	1	137	5	145

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 5. Ampliaciones

ÁREA	ESTADO			Total, general
	AMPLIACIÓN	Cerrado - Sin recurso de reposición	Cerrado por desistimiento tácito	
Atención al Ciudadano	2	4	3	9
Escuadrón Anticrueldad	3		2	5
Total, general	5	4	5	14

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 6. Traslados

ÁREA	ESTADO	
	TRASLADO	Total, general
Atención al Ciudadano	58	58
Subdirección de Atención a la Fauna	2	2
Total general	60	60

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

Durante el periodo comprendido entre el 01 de marzo al 31 de marzo de 2020, se han recibido **508** derechos de petición a través del correo de la institución.

Tabla 7. Tipo de petición.

Tipo de Petición	Número de Peticiones
Derecho de petición	371
Reclamo	19
Solicitud de información	116
Sugerencia	2
Total general	508

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **508** peticiones, se han cerrado **411**, se encuentran en trámite **29** y hay una (1) petición vencida. Así mismo se han hecho **53** traslados y **14** ampliaciones, como se muestra a continuación:

Tabla 10. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO			Total, general
	CERRADO	EN TRAMITE	VENCIDO	
Brigadas de salud	65			65
Capturar, esterilizar y soltar	14			14
Comportamiento	1			1
Dirección General	3			3
Escuadrón Anticrueldad	168	26	1	195
Esterilización	7			7
Fauna silvestre	1			1
Investigación	2			2
Oficina Asesora de Comunicaciones		3		3
Oficina Asesora Jurídica	1			1
Participación ciudadana	8			8
Protección y Adopción	68			68
Regulación	3			3
Sinantrópicos	6			6
Sistemas de identificación	24			24
Subdirección de Atención a la Fauna	28			28
Subdirección de Cultura y Gestión del conocimiento	1			1
Urgencias veterinarias	11			11
Total general	411	29	1	441

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 11. Traslados

ÁREA	ESTADO	
	CERRADO POR TRASLADO	Total, general
Subdirección de Atención a la Fauna	53	53
Total, general	53	53

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 12. Ampliaciones

ÁREA	ESTADO		Total, general
	AMPLIACIÓN	CERRADO- AMPLIACION	
Atención al ciudadano	3		3
Escuadrón Anticrueldad	7	3	10
Subdirección de Atención a la Fauna	1		1
Total general	11	3	14

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- A la fecha hay 02 peticiones vencidas.
- Se les recomienda a las áreas que cuando los entes de control realicen traslados de peticiones por competencia al Instituto, se emita respuesta tanto al peticionario como al ente de control.
- Se les sugiere tener en cuenta las fechas de términos de Ley de acuerdo con el Decreto Nacional 491 de 2020, mediante el cual modifican los tiempos de respuesta de manera transitoria, durante la emergencia sanitaria.
- Se le 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.
- Es de precisar que, a partir del 16 de enero de 2020, el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- Bogotá Te Escucha, ha presentado inconvenientes para el ingreso y realizar consulta y trámite de las peticiones asignadas al instituto, razón por la cual registran vencidas, no obstante, como medida las áreas han generado la respuesta, y se envía a través del correo electrónico y así cumplir con los tiempos establecidos, y de acuerdo con las franjas asignadas, se van cerrando las pendientes.

Proyectó: Sandra Ataró

Revisó: Natalia Roncancio