

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION**ABRIL 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 98%

Fecha de corte: 30 de abril de 2020

Durante el periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de abril de 2020 se han recibido un total de **902** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados **700**, se han trasladado **83** peticiones a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se encuentran **03** peticiones vencidas fuera de los términos de Ley, se han realizado un total de **34** ampliaciones de las cuales se han cerrado **19** y se encuentran en trámite **82**.

A continuación, se relacionan los derechos de petición recibidos desde el 01 de abril al 30 de abril de 2020, a través de los diferentes canales:

Total, mes de abril: 902

Cerrados: **700**

Cerrados fuera de términos de Ley: **11**

Traslados: **83**

Ampliaciones: **34**

Vencidos: **03**

En trámite: **82**

- **Derechos de Petición Canal Presencial**

Durante el periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de abril de 2020 se han recibido **49** derechos de petición radicados de manera presencial.

Tabla 1. Tipo de petición.

Tipo de Petición	Número de Peticiones
Derecho de petición	38
Reclamo	1
Solicitud de información	10
Total, general	49

Fuente: Atención al Ciudadano

De las **49** peticiones, **40** peticiones se han cerrado, **08** se encuentran en trámite y **01** 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			1
Captura, Esteriliza y Suelta	3			3
Dirección General	8			8
Escuadrón Anticrueldad	8	7	1	16
Oficina Asesora Jurídica	3	1		4
Protección y Adopción	1			1
Sinantrópicos	1			1
Sistema de Identificación	1			1
Subdirección Atención a la Fauna	8			8
Subdirección de Gestión Corporativa	5			5
Subdirección De Gestión Del Conocimiento Y Cultura Ciudadana	1			1
Total, general	40	8	1	49

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 abril al 30 de abril de 2020, se han recibido **195** 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	8
Derecho de petición	155
Felicitaciones	1
Queja	12
Reclamo	3
Solicitud de Información	16
Total general	195

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **195** peticiones, se han cerrado **118**, se encuentran en trámite **12**, se han hecho **17** ampliaciones y **48** traslados, como se muestra a continuación:

Tabla 4. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO		
	CERRADO	EN TRAMITE	Total, general
Atención al Ciudadano	15		15
Brigadas de salud	9		9
Captura, esteriliza y suelta	3		3
Escuadrón Anticrueldad	37	6	43
Esterilizaciones	2		2
Investigación	1		1
Oficina Asesora Jurídica		1	1
Participación Ciudadana	4		4
Protección y Adopción	16	1	17
Sinantropicos	5		5
Sistema de Identificación	1		1
Subdirección de Atención a la Fauna	16	4	20
Subdirección de Gestión Corporativa	8		8
Urgencias Veterinarias	1		1
Total, general	118	12	130

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 5. Ampliaciones

ÁREA	ESTADO				Total, general
	AMPLIACIÓN	Cerrado - Sin recurso de reposición	Cerrado por desistimiento tácito	Cerrado por vencimiento de términos	
Atención al Ciudadano	6	3	4	2	15
Protección y Adopción	1				1
Subdirección de Gestión Corporativa			1		1
Total, general	7	3	5	2	17

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 6. Traslados

ÁREA	CERRADO POR TRASLADO	TRASLADO	Total, general
Atención al Ciudadano		47	47
Escuadrón Anticrueldad	1		1
Total, general	1	47	48

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

Durante el periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de abril de 2020, se han recibido **658** derechos de petición a través del correo de la institución.

Tabla 7. Tipo de petición.

Tipo de Petición	Número de Peticiones
Derecho de Petición	504
Queja	1
Reclamo	25
Solicitud de información	128
Total, general	658

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **658** peticiones, se han cerrado **542**, se encuentran en trámite **62** y hay **dos (2)** petición vencidas. Así mismo se han hecho **35** traslados y **17** ampliaciones, como se muestra a continuación:

Tabla 10. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO			Total, general
	CERRADO	EN TRAMITE	VENCIDO	
Brigada de salud	115	2		117
Capturar, esterilizar y soltar	13			13
Coordinadora 123	1			1
Educación	1			1
Escuadrón Anticrueldad	216	56	2	274
Esterilización	3			3
Fauna Silvestre	1			1
Investigación	2			2
Oficina Asesora de Comunicaciones	1			1
Oficina Asesora Jurídica	2			2
Participación ciudadana	14			14
Protección y Adopción	109			109
Regulación	1	1		2
Sinantrópicos	3	1		4
Sistemas de identificación	13			13
Subdirección de Atención a la Fauna	32			32
Subdirección de Gestión Corporativa	2	2		4
Urgencias veterinarias	13			13
Total, general	542	61	2	606

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 11. Traslados

ÁREA	ESTADO	
	CERRADO POR TRASLADO	Total, general
Subdirección de Atención a la Fauna	35	35
Total, general	35	35

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 12. Ampliaciones

ÁREA	ESTADO		
	AMPLIACIÓN	CERRADO AMPLIACION	Total, general
Atención al ciudadano	3		3
Escuadrón Anticrueldad	5	9	14
Total, general	8	9	17

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- A la fecha hay 03 peticiones vencidas.
- Se les recomienda a las áreas que las solicitudes que lleguen a los correos de los servidores o áreas se deben radicar o indicarle al remitente los canales para atención, lo anterior para no perder la trazabilidad de las solicitudes.
- 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, a partir del 19 de marzo de 2020.
- 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.
- Las solicitudes de ampliación de información se deben solicitar a día 10, como se establece en la ley 1775 de 2015 “Artículo 17. *Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición...*”

Lo anterior toda vez que se ha observado que las áreas han solicitado ampliación de información ya estando la petición vencida o por vencer, así mismo realizar seguimiento de estas para cumplir con el cierre dentro de los términos.

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