

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION**MAYO 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 80%

Fecha de corte: 31 de mayo de 2020

Durante el periodo comprendido entre el 01 de mayo al 31 de mayo de 2020 se han recibido un total de **804** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados **648**, se han trasladado **41** peticiones a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se han realizado un total de **73** ampliaciones de las cuales se han cerrado **16** y se encuentran en trámite **42**.

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

Total, mes de mayo: 804

Cerrados: **648**

Cerrados fuera de términos de Ley: **2**

Traslados: **41**

Ampliaciones: **73**

En trámite: **42**

- **Derechos de Petición Canal Presencial**

Durante el periodo comprendido entre el 01 de mayo al 31 de mayo 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	36
Reclamo	1
Solicitud de información	17
Total, general	54

Fuente: Atención al Ciudadano

De las **54** peticiones, **50** peticiones se han cerrado, **04** se encuentran en trámite.

Tabla 2. Estado de derechos de petición por dependencia.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO			Total, general
	CERRADO	CERRADO POR TRASLADO	EN TRÁMITE	
Captura, esteriliza y suelta	2			2
Escuadrón Anticrueldad	9		3	12
Fauna Silvestre	3			3
Oficina Asesora Jurídica	9			9
Participación Ciudadana	1			1
Protección y Adopción	5			5
Sinantropicos	2			2
Sistema de Identificación	1			1
Subdirección Atención a la Fauna	15	2		17
Subdirección de Gestión Corporativa			1	1
Subdirección De Gestión Del Conocimiento Y Cultura Ciudadana	1			1
Total general	48	2	4	54

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 mayo al 31 de mayo de 2020, se han recibido **170** 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	6
Derecho de petición	136
Queja	15
Reclamo	3
Solicitud de Información	9
Sugerencia	1
Total, general	195

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **170** peticiones, se han cerrado **126**, se encuentran en trámite **10**, se han hecho **17** ampliaciones y **24** traslados, como se muestra a continuación:

Tabla 4. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO		
	CERRADO	EN TRAMITE	Total, general
Adopción y Protección	16	1	17
Atención al Ciudadano	13		13
Brigadas de salud	13		13
Captura, esteriliza y suelta	6		6
Escuadrón Anticrueldad	36	5	41
Esterilizaciones	2		2
Oficina Asesora de Planeación	1		1
Oficina Asesora Jurídica	2	1	3
Oficina de Planeación	2		2
Participación Ciudadana	1		1
Protección y Adopción	3		3
Regulación	2		2
Sinantropicos	2		2
Subdirección de Atención a la Fauna	15	2	17
Subdirección de Gestión Corporativa	3	1	4
Urgencias Veterinarias	2		2
Total, general	119	10	129

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 5. Ampliaciones

ÁREA	Etiquetas de columna	Cerrado por desistimiento tácito	Total, general
	AMPLIACIÓN		
Atención al Ciudadano	4	11	15
Escuadrón Anticrueldad	2		2
Total, general	6	11	17

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 6. Traslados

ÁREA	ESTADO		Total general
	CERRADO POR TRASLADO	TRASLADO	
Atención al Ciudadano		16	16
Brigadas de salud	1		1
Escuadrón Anticrueldad		1	1
Sinantropicos	1		1
Subdirección de Atención a la Fauna	4		4
Subdirección de Gestión Corporativa	1		1
Total, general	7	17	24

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

Durante el periodo comprendido entre el 01 de mayo al 31 de mayo 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
Consulta	2
Derecho de Petición	455
Queja	1
Reclamo	20
Solicitud de información	102
Total, general	580

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **580** peticiones, se han cerrado **479**, se encuentran en trámite **28**, se han hecho **17** traslados y **56** ampliaciones, como se muestra a continuación:

Tabla 10. Estado de derechos de petición.

ÁRREA ASIGNADA	ESTADO		Total, general
	CERRADO	EN TRAMITE	
Brigada de salud	87		87
Captura, esteriliza, suelta	19	5	24
Comportamiento	9		9
Comunicaciones		1	1
Educación	2		2
Escuadrón Anticrueldad	205	21	226
Esterilización	1		1
Fauna Silvestre	1		1
Oficina Asesora de Comunicaciones	3		3
Oficina Asesora Jurídica	4		4
Participación ciudadana	8		8
Protección y Adopción	66		66
Sinantrópicos	8		8
Sistema de Información	1		1
Sistemas de identificación	10		10
Subdirección de Atención a la Fauna	31		31
Subdirección de Gestión Corporativa	13		13
Unidad de Cuidado Animal	2		2
Urgencias veterinarias	9	1	10
Total, general	479	28	507

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 11. Traslados

ÁREA	ESTADO		Total, general
	CERRADO POR TRASLADO		
Subdirección de Atención a la Fauna		17	17
Total, general		17	17

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 12. Ampliaciones

ÁREA	ESTADO			Total, general
	AMPLIACIÓN	CERRADO CON AMPLIACIÓN	CERRADO CON DESISTIMIENTO	
Atención al ciudadano	18			18
Brigada de salud	8			8
Captura, esteriliza, suelta	3			3
Escuadrón Anticrueldad	17	2	3	22
Protección y Adopción	1			1
Sistemas de identificación	1			1
Subdirección de Atención a la Fauna	3			3
Total, general	51	2	3	56

• **PETICIONES FUERA DE TÉRMINO**

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

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 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.

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