

## INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

JULIO 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 99%

Fecha de corte: 30 de julio de 2020

Durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de julio de 2020 se han recibido un total de **869** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados **637**, se han trasladado **75** peticiones a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se han realizado un total de **22** ampliaciones y se encuentran en trámite **135**.

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

**Total, mes de julio: 869**

Cerrados: **637**

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

Traslados: **75**

Ampliaciones: **22**

En trámite: **135**

- **Derechos de Petición Canal Presencial**

Durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de julio de 2020, se han recibido **62** derechos de petición radicados de manera presencial.

**Nota:** Teniendo en cuenta la contingencia del COVID-19, la correspondencia de las diferentes entidades se ha recibido a través del correo institucional, la cual se ha radicado y enviado a las áreas correspondientes para su gestión.

Tabla 1. Tipo de petición.

Tipo de Petición	Número de Peticiones
Derecho de Petición	86
Petición de Informes por los Congresistas	3
Queja	1
Solicitud de Información	16
<b>Total, general</b>	<b>106</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

De las **106** peticiones, **79** peticiones se han cerrado, **03** se trasladaron a las entidades competentes, se solicitó una ampliación y **23** se encuentran en trámite.

Tabla 2. Estado de derechos de petición por dependencia.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO		Total, general
	CERRADO	EN TRÁMITE	
Brigadas de Salud		4	4
Captura, Esteriliza y Suelta	5		5
Escuadrón Anticrueldad	22	6	28
Esterilización	2		2
Oficina Asesora Jurídica	24	5	29
OFICINA ASESORIA FINANCIERA	1		1
Participación Ciudadana	1		1
Protección y Adopción	1		1
Regulación	2		2
Sinantrópicos	2	4	6
Subdirección Atención a la Fauna	13	1	14
Subdirección de Gestión Corporativa	6	3	9
<b>Total general</b>	<b>79</b>	<b>23</b>	<b>102</b>

Fuente: Elaboración propia (AZ-DIGITAL)

Tabla 3. Traslados

ÁREA ASIGNADA	ESTADO	
	CERRADO POR TRASLADO	Total general
Escuadrón Anticrueldad	1	1
Subdirección Atención a la Fauna	2	2
<b>Total, general</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

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 julio al 31 de julio de 2020, se han recibido **183** derechos de petición a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.

Tabla 4. Tipo de petición.

Tipo de petición	Número de Peticiones
Consulta	4
Derecho de petición	150
Felicitación	1
Queja	14
Reclamo	2
Solicitud de información	10
sugerencia	2
<b>Total, general</b>	<b>183</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **183** peticiones, se han cerrado **116**, se encuentran en trámite **19**, se han hecho **9** ampliaciones y **39** traslados, como se muestra a continuación:

Tabla 5. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO			Total, general
	CERRADO	CERRADO POR NO COMPETENCIA	EN TRAMITE	
Atención al Ciudadano	13	5	2	20
Brigadas de salud	12		3	15
Captura, esteriliza y suelta	10			10
Dirección General			1	1
Educación	1			1
Escuadrón Anticrueldad	45		6	51
Esterilizaciones	4			4
Oficina Asesora Jurídica	2			2

Página 2 de 1

Participación Ciudadana	3			3
Protección y Adopción	3		1	4
Sinantropicos	4		2	6
Sistema de identificación			1	1
Subdirección de Atención a la Fauna	9			9
Subdirección de Gestion Corporativa	5		3	8
<b>Total, general</b>	<b>111</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>135</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 6. Ampliaciones

ÁREA ASIGNADA	ESTADO	
	AMPLIACIÓN	Total, general
Atención al Ciudadano	8	8
Escuadrón Anticrueldad	1	1
<b>Total, general</b>	<b>9</b>	<b>9</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 7. Traslados

ÁREAS ASIGNADAS	ESTADO		Total, general
	CERRADO POR TRASLADO	TRASLADO	
Atención al Ciudadano		29	29
Escuadrón Anticrueldad	2	1	3
Subdirección de Atención a la Fauna	7		7
<b>Total, general</b>	<b>9</b>	<b>30</b>	<b>39</b>

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

Durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de julio de 2020, se han recibido **578** derechos de petición a través del correo de la institución.

Tabla 8. Tipo de petición.

Tipo de petición	Número de Peticiones
Derecho de petición	496
Reclamo	15
solicitud de información	67

<b>Total, general</b>	<b>578</b>
-----------------------	------------

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **578** peticiones, se han cerrado **441**, se encuentran en trámite **92**, se han hecho **33** traslados y **12** ampliaciones, como se muestra a continuación:

Tabla 9. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO			Total, general
	CERRADO	CERRADO POR DESISTIMIENTO	EN TRAMITE	
Brigada de salud	61	2	49	112
Capturar, esterilizar y soltar	31			31
Educación	4			4
Escuadrón Anticrueldad	189	2	28	219
Esterilizaciones	17			17
Oficina Asesora de Comunicaciones	4			4
Oficina Asesora Jurídica	11			11
Participación Ciudadana	12			12
Protección y Adopción	53			53
Regulación	2		2	4
Sinantrópicos	7		1	8
Sistemas de identificación	18		6	24
Subdirección de atención a la Fauna	8		1	9
Subdirección de Cultura y Gestión del conocimiento	1		2	3
Subdirección de Gestión Corporativa	14		3	17
Urgencias veterinarias	5			5
<b>Total, general</b>	<b>437</b>	<b>4</b>	<b>92</b>	<b>533</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 10. Traslados

ÁREA ASIGNADA	ESTADO	
	CERRADO CON TRASLADO	Total, general
Subdirección de atención a la Fauna	33	33
<b>Total, general</b>	<b>33</b>	<b>33</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 11. Ampliaciones

ÁREA ASIGANDA	ESTADO	
	AMPLIACIÓN	Total, general
Escuadrón Anticrueldad	11	11
Protección y Adopción	1	1
<b>Total, general</b>	<b>12</b>	<b>12</b>

### 2.3 Peticiones que se recibieron vía telefónica las cuales se ingresan a AZDIGITAL-Bogota te escucha.

Durante el mes de julio se recibieron **2** peticiones a través del canal telefónico, de las cuales se ha cerrado uno (**1**) y se encuentra en trámite (**1**) petición, como se muestra a continuación:

Tabla 12. Estados derechos de petición

AREA ASIGNADA	ESTADO		
	CERRADO	EN TRAMITE	Total, general
Brigadas de Salud		1	1
Captura, Esteriliza Y suelta	1		1
<b>Total, general</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

## 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 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.
- Una vez generada la respuesta a través del módulo de PQRS, se les solicita a las áreas, indicar la opción finalizar a la petición, lo anterior, para que dar por cerrada la petición en los seguimientos diarios.
- Teniendo en cuenta que hay usuarios de AZDIGITAL, inactivos, se les solicita a las áreas validar a que usuarios van a trasladar o asignar las peticiones, ya que se ha identificado envió documentos a bandejas inactivas, lo cual puede ocasionar la pérdida del documento o vencimiento de la petición.
- Para el periodo del mes de julio solo hubo dos respuestas fuera de termino.

**Elaboro: Sandra Atara- Contratista-SGC**  
**Reviso: Natalia Roncancio-SGC**