

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

AGOSTO 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.

Fecha de corte: 31 de agosto de 2020

Durante el periodo comprendido entre el 01 de agosto al 31 de agosto de 2020 se han recibido un total de **6421** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados **5274**, se han trasladado **491** peticiones a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se han realizado un total de **269** ampliaciones, en trámite se encuentran 386 y hay una **(1)** petición vencida.

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

Total, mes de agosto: 710

Cerrados: **268**

Cerrados fuera de términos de Ley: **5**

Traslados: **48**

Ampliaciones: **14**

En trámite: **378**

Vencidos: **1**

- **Derechos de Petición Canal Presencial**

Durante el periodo comprendido entre el 01 de agosto al 31 de agosto de 2020, se han recibido **88** 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	73
Petición de Informes por los Congresistas	2
Solicitud de Información	13
Total, general	88

Fuente: Atención al Ciudadano

De las **88** peticiones, **39** peticiones se han cerrado, **01** se trasladaron a las entidades competentes, se solcito una ampliación y **48** 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	4		1	5
Comportamiento	1			1
Dirección General			1	1
Educación	2		1	3
Escuadrón Anticrueldad	4		15	19
Esterilización	1		2	3
Fauna Silvestre			1	1
Oficina Asesora Jurídica	18		14	32
Participación Ciudadana	1		1	2
Protección y Adopción	2			2
Sinantrópicos			4	4
Subdirección Atención a la Fauna	6	1	4	11
Subdirección de Gestión Corporativa			3	3
Subdirección De Gestión Del Conocimiento Y Cultura Ciudadana			1	1
Total, general	39	1	48	88

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 agosto al 31 de agosto de 2020, se han recibido **183** 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	134
Queja	2
Solicitud de información	8
Total, general	144

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **144** peticiones, se han cerrado **63**, se encuentran en trámite **48**, se han hecho **10** ampliaciones y **23** traslados, como se muestra a continuación:

Tabla 4. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO			Total general
	CERRADO	CERRADO POR NO COMPETENCIA	EN TRAMITE	
Atención al ciudadano	25	12		37
Brigadas de salud			5	5
Captura, esteriliza y suelta	4			4
Escuadrón Anticrueldad	11		16	27
Esterilizaciones	3		6	9
Protección y Adopción	1		5	6
Sinantrópicos	1		8	9
Sistema de identificación	3		2	5
Subdirección de atención a la fauna			1	1
Subdirección de Gestión Corporativa			3	3
Urgencias Veterinarias	3		2	5
Total general	51	12	48	111

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 5. Ampliaciones

ÁREA ASIGNADA	ESTADO	
	AMPLIACIÓN	Total, general
Atención al ciudadano	9	9
Escuadrón Anticrueldad	1	1
Total general	10	10

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 6. Traslados

ÁREA ASIGNADA	ESTADO	
	TRASLADO	Total, general
Atención al ciudadano	23	23
Total, general	23	23

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

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

Tabla 7. Tipo de petición.

Tipo de petición	Número de Peticiones
Consulta	1
Derecho de petición	392
Reclamo	8
Solicitud de información	74
Sugerencia	1
Total general	476

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **476** peticiones, se han cerrado **166**, se encuentran en trámite **282**, se han hecho **24** traslados y **04** ampliaciones, como se muestra a continuación:

Tabla 8. Estado de derechos de petición.

AREA ASIGNADA	ESTADO				Total general
	CERRADO	DESISTIMIENTO 13/08/2020	DESISTIMIENTO 22/08/2020	EN TRAMITE	
Brigada de salud	5			72	77
Capturar, esterilizar y soltar	16	1		6	23
Educación	1			2	3
Educación	1				1
Escuadrón Anticrueldad	75		1	108	184
Esterilizaciones	1			17	18
Fauna Silvestre	1			1	2
Oficina Asesora Jurídica	4			1	5
Participación Ciudadana	2			9	11
Planeación				1	1
Protección y Adopción	45			18	63
Sinantrópicos				11	11
Sistemas de Identificación	7			6	13
Subdirección de atención a la Fauna	4			11	15
Subdirección de Cultural y gestión del conocimiento	1				1
Subdirección de Gestión Corporativa	1			17	18
Urgencias veterinarias				2	2
Total general	164	1	1	282	448

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 9. Traslados

ÁREA ASIGNADA	ESTADO	
	CERRADO CON TRASLADO	Total, general
Subdirección de atención a la Fauna	24	24
Total, general	24	24

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 10. Ampliaciones

ÁREA ASIGNADA	ESTADO	
	AMPLIACIÓN	Total, general
Brigada de salud	1	1
Escuadrón Anticrueldad	3	3
Total, general	4	4

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 11. Estados derechos de petición

ÁREA ASIGNADA	ESTADO	
	EN TRAMITE	Total, general
Escuadrón Anticrueldad	2	2
Total, general	2	2

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

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Durante el periodo de agosto se cerraron 5 peticiones fuera de termino, las cuáles ingresaron en el mes de julio de 2020
- 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.
- A la fecha registra una petición vencida.

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