

## INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICIÓN OCTUBRE 2020

### *Área de Atención al Ciudadano*

El siguiente informe se presenta con el fin de analizar las oportunidades de mejora frente a los derechos de petición interpuestos por la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención del Instituto.

Fecha de corte: 31 de octubre de 2020

Durante el año 2020 se han recibido un total de **7.906** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados **6.592**, se han trasladado **625** peticiones a las diferentes entidades de acuerdo a sus competencias, se han realizado un total de **286** ampliaciones y **403** solicitudes se encuentran en trámite.

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

**Total, mes de octubre: 777**

Cerrados: **324**

Cerrados fuera de términos de Ley: **18**

Traslados: **87**

Ampliaciones: **13**

En trámite: **353**

- **Derechos de Petición Canal Presencial**

En el periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de octubre de 2020, se han recibido **96** derechos de petición radicados de manera presencial.

**Nota:** Teniendo en cuenta la emergencia del COVID-19, la correspondencia de las diferentes entidades se ha recibido a través del correo institucional de atención al ciudadano, estos se gestionan y se asignan a las diferentes áreas.

Tabla 1. *Tipo de petición.*

Tipo de petición	Número de peticiones
Derecho de Petición	51
Petición de Informes por los Congresistas	4
Petición Entre Autoridades	2
Reclamo	3
Solicitud de Información	46
<b>Total general</b>	<b>106</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

De las **96** peticiones mencionadas anteriormente, **45** de ellas se han cerrado y **51** se encuentran en trámite.

Tabla 2. *Estado de derechos de petición por dependencia.*

Área Asignada	Estado				
	Cerrado	Cerrado por Correo	Cerrado por Traslado	En trámite	Total General
Brigadas de Salud				3	3
Captura, Esteriliza y Suelta	2			1	3
Comunicaciones				1	1
Dirección General	12			7	19
Educación	6			7	13
Escuadrón Anticrueldad	13			18	31
Esterilización				3	3
Oficina Asesora Jurídica	1			2	3
Oficina de Planeación				1	1
Participación ciudadana				1	1
Sinantrópicos	1			3	4
Subdirección Atención a la Fauna			13	7	20
Subdirección de Gestión Corporativa	2			2	4
Urgencias veterinarias				1	1
<b>Total general</b>	<b>36</b>		<b>13</b>	<b>57</b>	<b>106</b>

Fuente: Atención al ciudadano

Es importante resaltar que los cierres reflejados en el cuadro anterior, son los correspondientes a las peticiones radicadas y contestadas dentro del mismo mes. Sin embargo, hay **74** peticiones a las cuales se les dio respuesta durante este mes y peticiones radicadas en meses anteriores; por esto el total de las solicitudes con respuesta de este mes de **110**.

- **Derechos de Petición Canal virtual:**

## 2.1 Peticiones que ingresan directamente a la bandeja del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- Bogotá Te Escucha.

En el periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de octubre de 2020, se han recibido **197** 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	1
Derecho de petición	137
Queja	6
Reclamo	2
Solicitud de Información	50
Sugerencias	1
<b>Total general</b>	<b>197</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **197** peticiones, se han cerrado **92**, se encuentran en trámite **55**, se han hecho **10** ampliaciones y **07** traslados, como se muestra a continuación:

Tabla 4. *Estado de derechos de petición.*

Área Asignada	Cerrado	Traslado	En trámite	Ampliación	Total general
Atención al Ciudadano	13	38		4	55
Brigadas de Salud	1		7	1	9
Captura, Esteriliza y Suelta	3		4		7
Escuadrón Anticrueldad	19		17	7	43
Esterilizaciones	40		2		42
Línea 123	2				2
Oficina Asesora Jurídica			2		2
Participación Ciudadana	1		1		2
Protección y Adopción	1		4		5
Sinantrópicos			3		3
Sistema de identificación	2		1		3

Subdirección de Atención a la Fauna	9		6		15
Subdirección de Gestión Corporativa	1		5		6
Subdirección de Gestión del Conocimiento y Cultura Ciudadana			1		1
Urgencias veterinarias			2		2
<b>Total general</b>	<b>92</b>	<b>38</b>	<b>55</b>	<b>12</b>	<b>197</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

Es importante resaltar que los cierres reflejados en el cuadro anterior, son los correspondientes a las peticiones radicadas y contestadas dentro del mismo mes. Sin embargo, hay **21** peticiones a las cuales se les dio respuesta durante este mes y peticiones radicadas en meses anteriores; por esto el total de las solicitudes con respuesta de este mes de **113**.

Tabla 5. *Ampliaciones*

Área Asignada	Ampliación
Atención al Ciudadano	4
Brigadas de Salud	1
Escuadrón Anticrueldad	7
<b>Total general</b>	<b>12</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 6. *Traslados*

Área Asignada	Traslado
Atención al Ciudadano	38
<b>Total general</b>	<b>38</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 7. *Peticiones con respuesta vencidas*

Área asignada	Días de vencimiento
Sinantrópicos	3
Escuadrón Anticrueldad	2

Fuente: Atención al ciudadano.

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

Durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de octubre de 2020, se han recibido **476** peticiones a través del correo institucional de atención al ciudadano.

Tabla 8. *Tipo de petición.*

Tipo de solicitud	Número de peticiones
Derecho de petición	405
Reclamo	9
Solicitud de información	60
<b>Total general</b>	<b>474</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **474** peticiones, se han cerrado **209**, se encuentran en trámite **230**, se han hecho **36** traslados y **01** ampliación de información.

Tabla 9. *Estado de derechos de petición.*

Área asignada	Cerrado	Desistimiento tácito	En trámite	Total general
Brigadas de salud	6	1	58	66
Capturar, esterilizar y soltar	7		7	14
Educación			2	2
Escuadrón Anticrueldad	130	1	73	203
Esterilizaciones			6	6
Investigación			1	1
Normatividad			1	1
Oficina Asesora de Comunicaciones	5		7	13
Oficina Asesora Jurídica			1	1
Participación Ciudadana	5		3	8
Protección y Adopción	27	1	18	46
Regulación			1	1
Silvestres			2	2
Sinantrópicos			12	12
Sistemas de identificación	17		8	25
Subdirección de Atención a la Fauna	4		12	16
Subdirección de Cultura y Gestión del conocimiento	1			1
Subdirección de Gestión Corporativa	2		8	10
urgencias veterinarias	1		8	9

Voluntariado	1			1
<b>Total general</b>	<b>206</b>	<b>3</b>	<b>228</b>	<b>437</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

Es importante resaltar que los cierres reflejados en el cuadro anterior, son los correspondientes a las peticiones radicadas y contestadas dentro del mismo mes. Sin embargo, hay **285** peticiones a las cuales se les dio respuesta durante este mes y peticiones radicadas en meses anteriores; por esto el total de las solicitudes con respuesta de este mes de **494**.

Tabla 10. *Traslados*

Área asignada	Estado	
	Cerrado con traslado	Total general
Atención al ciudadano	1	1
Subdirección de Atención a la Fauna	35	35
<b>Total general</b>	<b>36</b>	<b>36</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 11. *Ampliaciones*

Área Asignada	Estado	
	Ampliación	Total General
Esterilizaciones	1	1
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Fuente: Atención al ciudadano

Tabla 12. *Peticiones con respuesta vencidas*

Área Responsable	Días de vencimiento
Sinantrópicos	3
Escuadrón Anticrueldad	3
Escuadrón Anticrueldad	3
Escuadrón Anticrueldad	3
Urgencias veterinarias	2
Escuadrón Anticrueldad	4
Subdirección de Gestión Corporativa	7
Protección y Adopción	3
Capturar, esterilizar y soltar	3
Escuadrón Anticrueldad	4

Escuadrón Anticrueldad	4
Escuadrón Anticrueldad	2
Urgencias veterinarias	2
Urgencias veterinarias	2
Urgencias veterinarias	2
Subdirección de atención a la Fauna	2

Fuente: Atención al ciudadano

En el cuadro anterior, podemos visualizar cada una de las peticiones que se vencieron de los correspondientes términos de ley al igual que el respectivo conteo de los días de vencimiento de cada solicitud hasta la respuesta de parte de las áreas responsables

### 2.3 Peticiones que ingresan por redes sociales y se pasan a la bandeja de SDQS.

Durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de octubre de 2020, se inicia la atención al ciudadano de peticiones a través de las diferentes redes sociales del Instituto (Facebook, twitter e Instagram)

Tabla 13. Estado de derechos de petición.

Área asignada	En trámite
Brigadas de salud	1
Escuadrón Anticrueldad	10
Protección y Adopción	1
Sistemas de identificación	1
<b>Total general</b>	<b>13</b>

Fuente: Atención al ciudadano

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 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 y por motivo de la emergencia COVID-19.
- 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.
- Se sugiere entregar correspondencia mínimo con 1 día de anterioridad, ya que para enviar correspondencia en físico se debe dejar relacionada de un día para otro, por lo tanto tener en cuenta el tiempo para poder entregar los documentos a tiempo.
- Se les recuerda que el tiempo para responder peticiones a personerías es de 10 días hábiles, si la misma no lo requiere a menor tiempo.

**Elaboró: Mónica Rodríguez- Contratista-SGC**  
**Revisó: Natalia Roncancio-SGC**