

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

NOVIEMBRE 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: 30 de noviembre de 2020

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de noviembre de 2020 se han recibido un total de **8.736** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados **7306**, se han trasladado **684** peticiones a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se han realizado un total de **302** ampliaciones, en trámite se encuentran **444**.

Las peticiones reportadas cerradas fuera de termino, en el mes de noviembre son aquellas que ingresaron en los meses de septiembre y octubre, cuya fecha de terminación fue en noviembre.

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

Total, mes de noviembre: 830

Cerrados: **311**

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

Traslados: **59**

Ampliaciones: **16**

En trámite: **444**

Vencidos sin respuesta: 1

- **Derechos de Petición Canal Presencial**

Durante el periodo comprendido entre el 01 de noviembre al 01 de noviembre al 30 de noviembre de 2020, se han recibido **94** 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	53
Reclamo	2
Solicitud de Información	39
Total, general	94

Fuente: Atención al Ciudadano

De las **94** peticiones, **38** peticiones se han cerrado, **02** se trasladaron a las entidades competentes, y **54** se encuentran en trámite.

Tabla 2. Estado de derechos de petición por dependencia.

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO			
	CERRADO	CERRADO POR TRASLADO	EN TRÁMITE	Total, general
Atención al ciudadano	1			1
Brigada de salud	1			1
Captura, Esteriliza y Suelta	1		1	2
Comunicaciones			1	1
Dirección General	12		2	14
Educación	1		6	7
Escuadrón Anticrueldad	4		22	26
Esterilización	1		2	3
Oficina Asesora Jurídica	1		1	2
Participación Ciudadana			3	3
Protección y Adopción	1			1
Sinantropicos			1	1
Sistema de Identificación	1		1	2
Subdirección Atención a la Fauna	12	2	12	26
Subdirección de Gestión Corporativa	1		1	2
Subdirección de Gestión del Conocimiento y Cultura Ciudadana			1	1
Urgencias Veterinarias	1			1
Total general	38	2	54	94

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 el 01 de noviembre al 30 de noviembre de 2020, se han recibido **166** 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	3
Derecho de petición	139
Felicitación	1
Queja	1
Reclamo	5
Solicitud de Información	17
Total, general	166

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **166** peticiones, se han cerrado **64**, se encuentran en trámite **67**, se han hecho **11** ampliaciones y **24** traslados, como se muestra a continuación:

Tabla 4. Estado de derechos de petición.

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO			Total, general
	CERRADO	CERRADO POR NO COMPETENCIA	EN TRAMITE	
Atención al Ciudadano	5	3		8
Brigadas de salud	1		10	11
Captura, esteriliza y suelta	5		3	8
Comunicaciones			1	1
Escuadrón Anticrueldad	23	1	31	55
Esterilizaciones	11		4	15
Participación Ciudadana			2	2
Protección y Adopción	3		4	7
Regulación	1			1
Sinantrópicos			1	1

Sistema de Identificación			1	1
Subdirección de Atención a la Fauna	8		7	15
Subdirección de Gestión Corporativa	1		3	4
Urgencias Veterinarias	2			2
Total, general	60	4	67	131

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 5. Ampliaciones

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO	
	AMPLIACIÓN	Total, general
Atención al Ciudadano	2	2
Brigadas de salud	1	1
Escuadrón Anticrueldad	7	7
Sinantrópicos	1	1
Total, general	11	11

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 6. Traslados

ÁREA ASIGNADA	ESTADO	
	TRASLADO	Total, general
Atención al Ciudadano	24	24
Total general	24	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 noviembre al 30 de noviembre de 2020, se han recibido **444** derechos de petición a través del correo de la institución.

Tabla 7. Tipo de petición.

Tipo de Petición	Número de Peticiones
Derecho de petición	395
Reclamo	7
Solicitud de información	42
Total, general	444

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **444** peticiones, se han cerrado **158**, se encuentran en trámite **259** y se han hecho **27** traslados.

Tabla 8. Estado de derechos de petición.

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO			
	CERRADO	CERRADO POR DESISTIMIENTO	EN TRAMITE	Total, general
Brigadas de salud	3	1	58	62
Capturar, esterilizar y soltar	11		11	22
Educación	2		9	11
Escuadrón Anticrueldad	92		123	215
Esterilizaciones			4	4
Investigación			1	1
Oficina Asesora de Comunicaciones			5	5
Oficina Asesora Jurídica	1			1
Participación ciudadana			3	3
Protección y Adopción	24	1	11	36
Sinantrópicos	5		7	12
Sistemas de identificación	12		8	20
Subdirección de atención a la Fauna	3		8	11
Subdirección de gestión Corporativa	2		6	8
Urgencias veterinarias	1		5	6
Total general	156	2	259	417

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 9. Traslados

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO	
	CERRADO CON TRASLADO	Total, general
Protección y Adopción	2	2
Subdirección de atención a la Fauna	25	25
Total, general	27	27

Fuente: Atención al ciudadano.

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

Durante el periodo comprendido entre el 01 de noviembre al 30 de noviembre de 2020, se han recibido **126** derechos de petición a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.

Tabla 10. Tipo de Petición

Tipo de Petición	Número de Peticiones
Derecho de petición	113
Reclamo	1
Solicitud de información	12
Total, general	126

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **126** peticiones, se han cerrado **51**, se encuentran en trámite **64** y se han hecho **06** traslados y se realizaron **5** ampliaciones.

Tabla 11. Estado de derechos de petición.

ÁREA RESPONBLE	ESTADO			Total, general
	CERRADO	CERRADO POR DESISTIMIENTO	EN TRAMITE	
Brigadas de salud	3		16	19
Capturar, esterilizar y soltar	4		5	9
Escuadrón Anticrueldad	21	2	24	47
Escuadrón Anticrueldad	13		11	24
Participación ciudadana			1	1
Protección y Adopción	5		2	7
Sistemas de identificación	3		1	4
Subdirección de Atención a la Fauna			1	1
Subdirección de Cultura y Gestión del conocimiento			2	2
Urgencias veterinarias			1	1
Total general	49	2	64	115

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 12. Traslados

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO	
	CERRADO POR TRASLADO	Total, general
Subdirección de Atención a la Fauna	6	6
Total, general	6	6

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 13. Ampliaciones

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO	
	AMPLIACIÓN	Total, general
Escuadrón Anticrueldad	5	5
Total, general	5	5

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, durante la Emergencia Sanitaria.
- Se les requiere a las áreas que una vez generada la respuesta y finalizada a través del módulo de PQRS, cerrar también el SDQS asociado, lo anterior para que se de por terminado el cierre de la petición y evitar que las mismas queden abiertas en Bogota Te Escucha y sigan corriendo términos de ley.
- 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 enviar correspondencia en físico de debe dejar lista de un día para otro por lo tanto tener en cuenta el tiempo para poder entregar los documentos a tiempo.
- Se les recuerda tener presente que los términos de ley para responder requerimientos o peticiones a entes de control, para así evitar que las respuestas a las mismas salgan vencidas.
- Para el mes de noviembre aumentó el número de peticiones debido a la ampliación de portafolio de servicio a través de redes sociales.

- Durante el mes de noviembre se cerraron 19 peticiones fuera de termino de ley.

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