

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

MARZO 2021

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 marzo de 2021

Resumen

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2021 se han recibido un total de 2673 derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados 1424, se realizaron 125 trasladados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se hicieron un total de 278 ampliaciones, se encuentran en trámite 820 peticiones y hay 26 peticiones vencidas.

Vencidos: 26 correspondientes al mes de febrero de 2021.

Cerrados fuera de términos de Ley: 100 de las cuales a una corresponde al mes de enero, febrero y marzo de 2021.

Informe PQRS marzo 2021

A continuación, se relacionan los derechos de petición recibidos desde el 01 de marzo al 31 de marzo de 2021, a través de los diferentes canales:

Total, mes de marzo de 2021: **974**

Cerrados: **187**

Traslados: **27**

Ampliaciones: **88**

En trámite: **672**

Derechos de Petición Canal Presencial

Durante el periodo comprendido entre el 01 de marzo al 31 de marzo 2021, se han recibido **107** 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 y de manera presencial, 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
Denuncia	1
Derecho de Petición	63
Petición de Informes por los Congresistas	1
Petición Entre Autoridades	1
Reclamo	1
Solicitud de Información	39
Sugerencia	1
Total, general	107

Fuente: Atención al Ciudadano

De las **107** peticiones, **40** peticiones se han cerrado, **06** se trasladaron a las entidades competentes y **61** se encuentran en trámite.

Tabla 2. Estado de derechos de petición por dependencia.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO			Total, general
	CERRADO	CERRADO POR TRASLADO	EN TRAMITE	
Brigadas de Salud			1	1
Captura, Esteriliza y Suelta	1			1
Dirección General	12		5	17
Educación			1	1
Escuadrón Anticrueldad	1		32	33
Esterilización			5	5
Oficina Asesora Jurídica	1			1
Oficina de Control Interno	7		4	11
Participación Ciudadana			1	1
Protección y Adopción	2		1	3
Regulación	2			2

Sinantropicos	4		2	6
Sistema de Información			1	1
Subdirección Atención a la Fauna	10	6	5	21
Subdirección de Gestión Corporativa			3	3
Total, general	40	6	61	107

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 marzo al 31 de marzo 2021, se han recibido **213** 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	5
Derecho de petición	174
Queja	2
Reclamo	6
Solicitud de información	22
Sugerencia	4
Total, general	213

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **213** peticiones, se han cerrado **61**, se encuentran en trámite **114**, se han hecho **26** ampliaciones y **12** 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	TRASLADO	
Atención al ciudadano	11	6		12	29
Brigadas de Salud			6		6
Captura, esteriliza y suelta	2		2		4
Escuadrón Anticrueldad	6		59		65

Esterilizaciones	10		16		26
Línea 123			1		1
Participación Ciudadana			2		2
Protección y Adopción	4		7		11
Regulación			1		1
Sinantrópicos	4		2		6
Sistema de Identificación	2		2		4
Subdirección de Atención a la Fauna	11		8		19
Subdirección de Gestión Corporativa	5		8		13
Total, general	55	6	114	12	187

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 5. Ampliaciones

ÁREA ASIGNADA	AMPLIACIÓN	ESTADO			Total, general
		CERRADO POR VENCIMIENTO DE TERMINOS - AMPLIACIÓN	CERRADO POR VENCIMIENTO DE TERMINOS - AMPLIACIÓN	CIERRE POR DESISTIMIENTO EXPRESO	
Atención al ciudadano	4				4
Brigadas de Salud	4				4
Captura, esteriliza y suelta	2				2
Escuadrón Anticrueldad	10		1	1	12
Esterilizaciones	2				2
Protección y Adopción		1			1
Urgencias Veterinarias	1				1
Total, general	23	1	1	1	26

.2.2 Peticiones que ingresan por correo electrónico y se pasan a la bandeja de Bogotá te Escucha.

Durante el periodo comprendido entre el 01 de marzo al 31 de marzo, se recibieron un total de 544 derechos de petición que ingresaron a través del correo de la institución.

Tabla 6. Tipo de petición.

TIPO DE PETICIÓN	NÚMERO DE PETICIONES
Derecho de petición	463
Reclamo	13
Solicitud de información	82
Total, general	558

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **620** peticiones, se han cerrado **89**, se encuentran en trámite **460**, se han hecho **9** traslados y **62** solicitudes de ampliación.

Tabla 6. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO			Total, general
	CERRADO	CERRADO POR DESISTIMIENTO	EN TRAMITE	
Brigadas de salud	6	2	68	76
Capturar, esterilizar y soltar	11		8	19
Comunicaciones			1	1
Dirección General			1	1
Educación	3		3	6
Escuadrón Anticrueldad	3	7	289	299
Esterilización			14	14
Investigación			2	2
Oficina Asesora de Comunicaciones	1			1
Participación Ciudadana	9		10	19
Protección y Adopción	28		19	47
Regulación	3		1	4
Sinantrópicos	1		7	8
Sistemas de identificación	6		21	27
Subdirección de Atención a la Fauna	2		7	9
Subdirección de Gestión Corporativa	4		4	8
Urgencias Veterinarias	3		5	8
Total, general	80	9	460	549

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 7. Ampliaciones.

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO	
	AMPLIACION	Total, general
Atención al ciudadano	62	62
Total, general	62	62

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 7. Traslados.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO	
	CERRADO POR TRASLADO	Total, general
Subdirección de Atención a la Fauna	9	9
Total, general	9	9

Fuente: Atención al ciudadano.

2.3 Peticiones que se han recibido a través de las líneas telefónicas y se pasan a la bandeja de AZ-DIGITAL y Bogotá te Escucha.

Durante el periodo comprendido entre el 01 de marzo al 31 de marzo de 2021, se han recibido **34**, a continuación, se relaciona el estado de estas:

Tabla 8. Tipo de Petición

TIPO DE PETICIÓN	NÚMERO DE PETICIONES
Derecho de petición	34
Total, general	34

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 9. Estado de derechos de petición.

Cuenta de FECHA DE REGISTRO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	CERRADO	EN TRAMITE	Total, general
Escuadrón Anticrueldad	1	33	34
Total, general	1	33	34

A la fecha de las 34 peticiones, se ha cerrado una (1) y se encuentran en trámite 33.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 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.

Lo anterior, dado a que para el mes de marzo de evidencio que las áreas no validaron las peticiones a tiempo, si eran de su competencia y las pasaron al área correspondiente ya vencidas o por vencer.

- 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 dé por terminado el cierre de la petición y evitar que las ismas queden abiertas en Bogotá Te Escucha y sigan corriendo términos de ley.
- A la fecha hay 26 peticiones vencidas de las cuales corresponden al mes de febrero de 2021.
- Durante el mes de marzo de 2021, se cerraron 100 peticione fuera de termino de ley, correspondientes al mes de enero, febrero y marzo, es de aclarar, que ha influido terminación de contratos y cambios administrativos. Por lo tanto, se les sugiere a las áreas crear estrategias para así mitigar el impacto los factores mencionados.

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