

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

ABRIL 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: 30 de abril de 2021

Indicador de gestión: 91%

Resumen

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de abril de 2021 se han recibido un total de **3.619** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados **2.400**, se realizaron **157** trasladados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se hicieron un total de **355** ampliaciones, se encuentran en trámite **702** peticiones y hay **5** peticiones vencidas.

Vencidos: 5 correspondientes al mes de febrero, marzo y abril de 2021.

Cerrados fuera de términos de Ley: 82 de las cuales a una corresponde al mes de febrero, marzo y abril de 2021.

Informe PQRS abril 2021

A continuación, se relacionan los derechos de petición recibidos desde el 01 de abril al 30 de abril de 2021, a través de los diferentes canales:

Total, mes de abril de 2021: **948**

Cerrados: **145**

Traslados: **32**

Ampliaciones: **77**

En trámite: **694**

Vencidos: **87**

Derechos de Petición Canal Presencial

Durante el periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de abril 2021, se han recibido **104** 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	64
Petición Entre Autoridades	1
Reclamo	3
Solicitud de Información	35
Total, general	104

Fuente: Atención al Ciudadano

De las **104** peticiones, **29** peticiones se han cerrado, **02** se trasladaron a las entidades competentes y **73** se encuentran en trámite.

Tabla 2. Estado de derechos de petición por dependencia.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO			
	CERRADO	CERRADO POR TRASLADO	EN TRAMITE	Total, general
Brigadas de Salud			2	2
Captura, Esteriliza y Suelta			8	8
Comportamiento			1	1
Contractual			1	1
Dirección General	9		3	12
Educación	1			1
Escuadrón Anticrueldad	1		33	34
Esterilización	2		5	7
Investigación			1	1
Línea 123			3	3
Oficina de Control Interno	7		3	10

Sinantrópicos	1		5	6
Subdirección Atención a la Fauna	7	2	4	13
Subdirección de Gestión Corporativa	1		4	5
Total general	29	2	73	104

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 abril al 30 de abril 2021, se han recibido **162** 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	117
Reclamo	9
Solicitud de información	26
Sugerencia	7
Total, general	162

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **162** peticiones, se han cerrado **50**, se encuentran en trámite **81**, se han hecho **17** ampliaciones y **14** 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	6	3		9
Brigadas de Salud	1		5	6
Captura, esteriliza y suelta	3		2	5
Educación	1			1
Escuadrón Anticrueldad	8		34	42
Esterilizaciones	11		13	24

Oficina Asesora Jurídica	1		1	2
Participación Ciudadana			5	5
Protección y Adopción	3		9	12
Regulación			1	1
Sinantrópicos			1	1
Sistema de Identificación			2	2
Subdirección de Atención a la Fauna	11	1	2	14
Subdirección de Gestión Corporativa	1		5	6
Urgencias Veterinarias			1	1
Total, general	46	4	81	131

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 5. Ampliaciones

ÁREA ASIGNADA	ESTADO	
	AMPLIACIÓN	Total, general
Atención al ciudadano	5	5
Captura, esteriliza y suelta	1	1
Escuadrón Anticrueldad	10	10
Sinantrópicos	1	1
Total, general	17	17

Fuente: Atención al ciudadano

Tabla 6. Traslados

ÁREA ASIGNADA	ESTADO	
	TRASLADO	Total, general
Atención al ciudadano	14	14
Total, general	14	14

Fuente: Atención al ciudadano

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 abril al 30 de abril, se recibieron un total de **629** derechos de petición que ingresaron a través del correo de la institución, de los cuales a **60** solicitudes se les requirió ampliación de información.

Tabla 6. Tipo de petición.

TIPO DE PETICIÓN	NÚMERO DE PETICIONES
Derecho de petición	516
Queja	1
Reclamo	2
Solicitud de información	49
Sugerencia	1
Total, general	569

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **629** peticiones, se han cerrado **53**, se encuentran en trámite **500**, se han hecho **16** traslados y **60** solicitudes de ampliación.

Tabla 7. Estado de derechos de petición.

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO			Total, general
	CERRADO	CERRADO POR CORREO	EN TRAMITE	
Brigadas de salud			74	74
Capturar, esterilizar y soltar	2		18	20
Control interno			1	1
Dirección general			1	1
Educación	1		1	2
Escuadrón Anticrueldad	24		307	331
Esterilización	1		15	16
Oficina Asesora de Comunicaciones	1		7	8
Oficina Asesora Jurídica	1			1
Participación Ciudadana	2		8	10
Protección y Adopción	5		15	20
Regulación	2		3	5
Sinantrópicos	3		9	12
Sistemas de identificación	2		26	28

Sistemas de Información			1	1
Subdirección de Atención a la Fauna	2	1	6	9
Subdirección de Cultura Ciudadana			1	1
Subdirección de Gestión Corporativa	4		1	5
Urgencias veterinarias	2		6	8
Total, general	52	1	500	553

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 8. Ampliaciones.

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO	
	AMPLIACIÓN	Total, general
Servicio al Ciudadano	60	60
Total, general	60	60

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 9. Traslados.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO	
	CERRADO CON TRASLADO	Total, general
Subdirección de Atención a la Fauna	16	16
Total, general	12	16

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 abril al 30 de abril de 2021, se han recibido **53**, a continuación, se relaciona el estado de estas:

Tabla 10. Tipo de Petición

TIPO DE PETICIÓN	NÚMERO DE PETICIONES
Derecho de petición	53
Total, general	53

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 11. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO		
	CERRADO	EN TRAMITE	Total, general
Brigadas de salud		3	3
Escuadrón Anticrueldad	13	37	50
Total, general	13	40	53

A la fecha de las 53 peticiones, se ha cerrado 13 y se encuentran en trámite 40.

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.
- 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 mismas queden abiertas en Bogotá Te Escucha y sigan corriendo términos de ley.
- A la fecha hay 5 peticiones vencidas de las cuales corresponden al mes de marzo de 2021.
- Durante el mes de abril de 2021, se cerraron 82 peticiones fuera de término de ley, correspondientes al mes de febrero, marzo y abril, situación dada por cambios administrativos y contagios acusados por COVID 19. 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