

## INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

JUNIO 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 junio de 2021

#### Resumen

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2021 se han recibido un total de **5.391** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados **3.904**, se realizaron **275** trasladados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se hicieron un total de **479** ampliaciones y se encuentran en trámite **733** peticiones.

**Cerrados fuera de términos de Ley:** 84 de las cuales a una corresponde al mes de abril, mayo y junio de 2021.

### Informe PQRS junio 2021

**Indicador de Gestión: 98%**

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

Total, mes de junio de 2021: **842**

Cerrados: **144**

Traslados: **35**

Ampliaciones: **32**

En trámite: **631**

### Derechos de Petición Canal Presencial

Durante el periodo comprendido entre el 01 de junio al 30 de junio 2021, se han recibido **112** 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 |
|--------------------------|----------------------|
| Derecho de Petición      | 58                   |
| Reclamo                  | 3                    |
| Solicitud de Información | 51                   |
| <b>Total, general</b>    | <b>112</b>           |

Fuente: Atención al Ciudadano

De las **112** peticiones, **43** peticiones en total se han cerrado, de las cuales **4** se trasladaron a las entidades competentes, y **69** se encuentran en trámite.

Tabla 2. Estado de derechos de petición por dependencia.

| ÁREA RESPONSABLE   | ESTADO    |                      |            | Total, general |
|--|-----------|----------------------|------------|----------------|
|  | CERRADO   | CERRADO POR TRASLADO | EN TRAMITE |                |
| Brigadas de Salud  |           |                      | 4          | 4              |
| Captura, Esteriliza y Suelta                                 |           |                      | 4          | 4              |
| Contractual  |           |                      | 1          | 1              |
| Dirección General  | 19        |                      | 6          | 25             |
| Educación  |           |                      | 1          | 1              |
| Escuadrón Anticrueldad                                       | 2         |                      | 25         | 27             |
| Esterilización   | 1         |                      | 7          | 8              |
| Fauna Silvestre  |           |                      | 2          | 2              |
| Investigación  | 4         |                      |            | 4              |
| Oficina Asesora Jurídica                                     | 1         |                      | 3          | 4              |
| Oficina de Control Interno                                   | 1         |                      | 1          | 2              |
| Protección y Adopción  |           |                      | 1          | 1              |
| Sinantrópicos  | 1         |                      | 3          | 4              |
| Subdirección Atención a la Fauna                             | 3         | 4                    | 5          | 12             |
| Subdirección de Gestión Corporativa                          | 4         |                      | 1          | 5              |
| Subdirección De Gestión Del Conocimiento Y Cultura Ciudadana | 1         |                      | 3          | 4              |
| Talento Humano   | 2         |                      | 2          | 4              |
| <b>Total, general</b>  | <b>39</b> | <b>4</b>             | <b>69</b>  | <b>112</b>     |

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 junio al 30 de junio 2021, se han recibido **269** 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      | 241                  |
| Felicitación             | 1                    |
| Reclamo                  | 6                    |
| Solicitud de información | 19                   |
| Sugerencia               | 2                    |
| <b>Total, general</b>    | <b>269</b>           |

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **269** peticiones, se han cerrado **26**, se encuentran en trámite **215**, se han hecho **12** ampliaciones y **16** 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               | 6       | 1                          |            | 7              |
| Brigadas de Salud                   |         |                            | 3          | 3              |
| Captura, esteriliza y suelta        | 1       |                            | 3          | 4              |
| Educación                           | 1       |                            | 1          | 2              |
| Escuadrón Anticrueldad              | 8       |                            | 171        | 179            |
| Esterilizaciones                    | 5       |                            | 12         | 17             |
| Línea 123                           |         |                            | 1          | 1              |
| Oficina Asesora Jurídica            | 1       |                            | 2          | 3              |
| Participación Ciudadana             |         |                            | 2          | 2              |
| Protección y Adopción               |         |                            | 4          | 4              |
| Sinantrópicos                       |         |                            | 5          | 5              |
| Sistema de Identificación           | 1       |                            |            | 1              |
| Subdirección de Atención a la Fauna |         |                            | 8          | 8              |
| Subdirección de Gestión Corporativa | 1       |                            | 2          | 3              |

|  |           |          |            |            |
|--|-----------|----------|------------|------------|
| Subdirección De Gestión Del Conocimiento Y Cultura Ciudadana | 1         |          |            | 1          |
| Urgencias Veterinarias                                       |           |          | 1          | 1          |
| <b>Total, general</b>  | <b>25</b> | <b>1</b> | <b>215</b> | <b>241</b> |

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 5. Ampliaciones

| ÁREA RESPONSABLE          | ESTADO     |  |                |
|---------------------------|------------|--|----------------|
|                           | AMPLIACIÓN | CERRADO POR VENCIMIENTO DE TERMINOS - AMPLIACIÓN | Total, general |
| Atención al ciudadano     | 3          | 1  | 4              |
| Brigadas de Salud         | 1          |  | 1              |
| Escuadrón Anticrueldad    | 5          |  | 5              |
| Protección y Adopción     | 1          |  | 1              |
| Sistema de Identificación | 1          |  | 1              |
| <b>Total, general</b>     | <b>11</b>  | <b>1</b>   | <b>12</b>      |

Fuente: Atención al ciudadano

Tabla 6. Traslados

| ÁREA RESPONSABLE       | ESTADO    |                |
|------------------------|-----------|----------------|
|                        | TRASLADO  | Total, general |
| Atención al ciudadano  | 15        | 15             |
| Escuadrón Anticrueldad | 1         | 1              |
| <b>Total, general</b>  | <b>16</b> | <b>16</b>      |

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 junio al 30 de junio 2021, se recibieron un total de **434** derechos de petición que ingresaron a través del correo de la institución, de los cuales **414** solicitudes se ingresaron al sistema interno de radicación.

Tabla 7. Tipo de petición.

| TIPO DE PETICIÓN         | NÚMERO DE PETICIONES |
|--------------------------|----------------------|
| Derecho de petición      | 346                  |
| Queja                    | 1                    |
| Reclamo                  | 6                    |
| Solicitud de información | 61                   |
| <b>Total, general</b>    | <b>414</b>           |

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **434** peticiones, se han cerrado un total de **91**, de las cuales **15** se cerraron por traslado, se encuentran en trámite **323**, y se realizaron **20** solicitudes de ampliación.

Tabla 8. Estado de derechos de petición.

| ÁREA RESPONSABLE                    | ESTADO    |            |                |
|-------------------------------------|-----------|------------|----------------|
|                                     | CERRADO   | EN TRAMITE | Total, general |
| Brigadas de salud                   | 22        | 68         | 90             |
| Capturar, esterilizar y soltar      | 6         | 26         | 32             |
| Educación                           |           | 1          | 1              |
| Escuadrón Anticrueldad              | 8         | 115        | 123            |
| Esterilización                      | 1         | 5          | 6              |
| Investigación                       | 3         |            | 3              |
| Oficina Asesora de Comunicaciones   | 1         |            | 1              |
| Oficina Asesora Jurídica            |           | 27         | 27             |
| Participación Ciudadana             | 2         | 10         | 12             |
| Protección y Adopción               | 10        | 30         | 40             |
| Regulación                          |           | 1          | 1              |
| Servicio de Atención al ciudadano   |           | 1          | 1              |
| Sinantrópicos                       | 2         | 3          | 5              |
| Sistemas de identificación          | 10        | 15         | 25             |
| Subdirección de Atención a la Fauna | 4         | 10         | 14             |
| Subdirección de Cultura Ciudadana   |           | 1          | 1              |
| Subdirección de Gestión Corporativa | 6         | 5          | 11             |
| Urgencias veterinarias              | 1         | 5          | 6              |
| <b>Total, general</b>               | <b>76</b> | <b>323</b> | <b>399</b>     |

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 9. Ampliaciones.

| ÁREA RESPONSABLE      | ESTADO     |                |
|-----------------------|------------|----------------|
|                       | AMPLIACIÓN | Total, general |
| Atención Al Ciudadano | 20         | 20             |
| <b>Total, general</b> | <b>20</b>  | <b>20</b>      |

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 10. Traslados.

| ÁREA ASIGNADA                       | ESTADO               |                |
|-------------------------------------|----------------------|----------------|
|                                     | CERRADO CON TRASLADO | Total, general |
| Subdirección de Atención a la Fauna | 15                   | 15             |
| <b>Total, general</b>               | <b>15</b>            | <b>15</b>      |

Fuente: Atención al ciudadano.

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

Durante el periodo comprendido entre el 01 de junio al 30 de junio 2021, se han recibido **26**, a continuación, se relaciona el estado de estas:

Tabla 11. Tipo de Petición

| TIPO DE PETICIÓN         | NÚMERO DE PETICIONES |
|--------------------------|----------------------|
| Derecho de petición      | 24                   |
| Queja                    | 1                    |
| Solicitud de información | 1                    |
| <b>Total, general</b>    | <b>26</b>            |

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 12. Estado de derechos de petición.

| ÁREA RESPONSABLE                    | ESTADO   |            |                |
|-------------------------------------|----------|------------|----------------|
|                                     | CERRADO  | EN TRAMITE | Total, general |
| Brigadas de salud                   |          | 1          | 1              |
| Capturar, esterilizar y soltar      | 1        | 2          | 3              |
| Escuadrón Anticrueldad              | 2        | 18         | 20             |
| Subdirección de Gestión Corporativa |          | 1          | 1              |
| Urgencias Veterinarias              |          | 1          | 1              |
| <b>Total, general</b>               | <b>3</b> | <b>23</b>  | <b>26</b>      |

A la fecha de las **26** peticiones, se ha cerrado **3** y se encuentran en trámite **23**.

## 2.4 Peticiones que se han recibido a través de redes sociales y se ingresan al sistema interno de radicación AZ-DIGITAL y Bogotá te Escucha.

Durante el periodo comprendido entre el 01 de junio al 30 de junio 2021, se han recibido 1, la cual se encuentra en trámite a continuación, se relaciona el estado de esta:

Tabla 13. Tipo de petición.

| TIPO DE PETICIÓN         | NÚMERO DE PETICIONES |
|--------------------------|----------------------|
| Solicitud de información | 1                    |
| <b>Total, general</b>    | <b>1</b>             |

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 14. Estado de derechos de petición.

| ÁREA RESPONSABLE      |            |                |
|-----------------------|------------|----------------|
|                       | EN TRAMITE | Total, general |
| Comunicaciones        | 1          | 1              |
| <b>Total, general</b> | <b>1</b>   | <b>1</b>       |

Fuente: Atención al ciudadano.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Durante el mes de junio se observó un incremento en la recepción de peticiones a través del canal virtual Bogotá te Escucha, debido a la implementación de la línea de maltrato 01800011516, se radicaron 159 peticiones para la respectiva gestión por parte de Escuadrón Anticrueldad, lo anterior ya que una vez se recibe la llamada y si la misma cumple con el protocolo de atención establecido para esta ruta de atención se crea el caso a través del sistema Bogotá Te Escucha y posteriormente se ingresa al sistema interno de Radicación.
- Se le sugiere a las áreas tener en cuenta el tiempo estipulado para solicitar ampliación de información de acuerdo con la *“Ley 1755 de 2015 Art 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.*

*A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.*

*Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.”*

Lo anterior ya que se ha observado que se solicita ampliación de términos, después de los 10 días hábiles o se realizan se cierran las peticiones con la ampliación, lo cual genera incumplimiento en la correcta gestión de las peticiones allegadas por los ciudadanos.

- Se observó en el mes junio disminución en ingreso de peticiones frente al servicio de esterilizaciones, debió a la divulgación hacia la comunidad del sistema de agendamiento y las estrategias de acceso que el Instituto ha implementado para el acercamiento y facilidad para acceder al servicio a través de los diferentes canales de atención como lo son telefónico, presencial y virtual.

**Elaboró:** Sandra Atara- Contratista-SGC

**Revisó:** Natalia Roncancio-SGC