

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

JULIO 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 julio de 2021

Resumen

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2021 se han recibido un total de **6.247** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados **4.674**, se realizaron **295** trasladados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se hicieron un total de **574** ampliaciones y se encuentran en trámite **704** peticiones.

Cerrados fuera de términos de Ley: 24 de las cuales a una corresponde al mes de mayo, junio julio de 2021.

Informe PQRS julio 2021

Indicador de Gestión: 99%

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

Total, mes de julio de 2021: **856**

Cerrados: **135**

Traslados: **20**

Ampliaciones: **108**

En trámite: **592**

Vencido: **1**

Derechos de Petición Canal Presencial

Durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de julio, 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 | 48 |
| Petición Entre Autoridades | 1 |
| Queja | 1 |
| Reclamo | 1 |
| Solicitud de Información | 37 |
| Total, general | 88 |

Fuente: Atención al Ciudadano

De las **88** peticiones, **23** peticiones en total se han cerrado, de las cuales **4** se trasladaron a las entidades competentes, y **61** 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 | | 5 | 7 |
| Captura, Esteriliza y Suelta | | | 2 | 2 |
| Contractual | 2 | | 2 | 4 |
| Dirección General | 12 | | 9 | 21 |
| Escuadrón Anticrueldad | 1 | | 20 | 21 |
| Esterilización | | | 3 | 3 |
| Fauna Silvestre | | | 1 | 1 |
| Oficina Asesora Jurídica | 1 | | | 1 |
| Oficina de Control Interno | 2 | | | 2 |
| Participación Ciudadana | 1 | | 1 | 2 |
| Protección y Adopción | | | 3 | 3 |
| Sinantrópicos | | | 1 | 1 |
| Sistema de Identificación | 2 | | | 2 |
| Subdirección Atención a la Fauna | | 4 | 12 | 16 |

| | | | | |
|--|-----------|----------|-----------|-----------|
| Subdirección De Gestión Del Conocimiento Y Cultura Ciudadana | | | 1 | 1 |
| Urgencias Veterinarias | | | 1 | 1 |
| Total, general | 23 | 4 | 61 | 88 |

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 julio al 31 de julio, se han recibido **236 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 | 222 |
| Felicitación | 1 |
| Queja | 1 |
| Reclamo | 3 |
| Solicitud de información | 9 |
| Total, general | 236 |

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **236** peticiones, se han cerrado **32**, se encuentran en trámite **180**, se han hecho **13** ampliaciones y **11** traslados.

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 | 4 | | 10 |
| Brigadas de Salud | 1 | | 5 | 6 |
| Captura, esteriliza y suelta | 1 | | 3 | 4 |
| Dirección General | 1 | | | 1 |
| Escuadrón Anticrueldad | 4 | | 147 | 151 |
| Esterilización | 7 | | 4 | 11 |
| Oficina Asesora Jurídica | | | 4 | 4 |

| | | | | |
|-------------------------------------|-----------|----------|------------|------------|
| Participación Ciudadana | 2 | | 2 | 4 |
| Protección y Adopción | 1 | | 6 | 7 |
| Sinantrópicos | 2 | | 1 | 3 |
| Subdirección de Atención a la Fauna | 1 | | 2 | 3 |
| Subdirección de Gestión Corporativa | 1 | | 3 | 4 |
| Urgencias Veterinarias | 1 | | 3 | 4 |
| Total, general | 28 | 4 | 180 | 212 |

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 5. Ampliaciones

| ÁREA ASIGNADA | ESTADO | |
|------------------------------|------------|----------------|
| | AMPLIACIÓN | Total, general |
| Atención al ciudadano | 1 | 1 |
| Captura, esteriliza y suelta | 2 | 2 |
| Escuadrón Anticrueldad | 7 | 7 |
| Protección y Adopción | 1 | 1 |
| Sinantrópicos | 1 | 1 |
| Sistema de Identificación | 1 | 1 |
| Total, general | 13 | 13 |

Fuente: Atención al ciudadano

Tabla 6. Traslados

| ÁREA ASIGNADA | ESTADO | | |
|-------------------------------------|----------------------|-----------|----------------|
| | CERRADO CON TRASLADO | TRASLADO | Total, general |
| Atención al ciudadano | | 10 | 10 |
| Subdirección de Atención a la Fauna | 1 | | 1 |
| Total, general | 1 | 10 | 11 |

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 julio al 31 de julio, se recibieron un total de **498** derechos de petición que ingresaron a través del correo de la institución, de los cuales **403** solicitudes se ingresaron al sistema interno de radicación.

Tabla 7. Tipo de petición.

| TIPO DE PETICIÓN | NÚMERO DE PETICIONES |
|--------------------------|----------------------|
| Derecho de petición | 421 |
| Queja | 2 |
| Reclamo | 13 |
| Solicitud de información | 62 |
| Total, general | 498 |

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **498** peticiones, se han cerrado un total de **83**, de las cuales **05** se cerraron por traslado, se encuentran en trámite **317**, se realizaron **95** solicitudes de ampliación y hay una petición vencida.

Tabla 8. Estado de derechos de petición.

| ÁREA ASIGNADA | ESTADO | | | |
|-------------------------------------|---------|------------|---------|----------------|
| | CERRADO | EN TRAMITE | VENCIDO | Total, general |
| Brigadas de salud | 33 | 35 | | 68 |
| Capturar, esterilizar y soltar | | 21 | | 21 |
| Educación | 2 | 1 | | 3 |
| Escuadrón Anticrueldad | 8 | 137 | 1 | 146 |
| Esterilización | | 8 | | 8 |
| Investigación | | 1 | | 1 |
| Oficina Asesora de Comunicaciones | | 2 | | 2 |
| Oficina Asesora Jurídica | 1 | 21 | | 22 |
| Participación Ciudadana | 4 | 5 | | 9 |
| Protección y Adopción | 2 | 23 | | 25 |
| Sintrópicos | 2 | 7 | | 9 |
| Sistemas de identificación | 21 | 12 | | 33 |
| Subdirección de Atención a la Fauna | 1 | 26 | | 27 |
| Subdirección de Cultura Ciudadana | 1 | | | 1 |
| Subdirección de Gestión Corporativa | 2 | 5 | | 7 |

| | | | | |
|------------------------|-----------|------------|----------|------------|
| Urgencias Veterinarias | 3 | 13 | | 16 |
| Total, general | 80 | 317 | 1 | 398 |

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 9. Ampliaciones.

| ÁREA | ESTADO | |
|-------------------------------------|------------|----------------|
| | AMPLIACIÓN | Total, general |
| Atención al Ciudadano | 16 | 16 |
| Brigadas de salud | 16 | 16 |
| Capturar, esterilizar y soltar | 4 | 4 |
| Escuadrón Anticrueldad | 40 | 40 |
| Esterilización | 2 | 2 |
| Participación Ciudadana | 1 | 1 |
| Protección y Adopción | 6 | 6 |
| Sistemas de identificación | 6 | 6 |
| Subdirección de Atención a la Fauna | 4 | 4 |
| Total, general | 95 | 95 |

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 10. Traslados.

| ÁREA ASIGNADA | ESTADO | |
|-------------------------------------|----------------------|----------------|
| | CERRADO CON TRASLADO | Total, general |
| Subdirección de Atención a la Fauna | 5 | 5 |
| Total, general | 5 | 5 |

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 julio al 31 de julio 2021, se han recibido **32**, a continuación, se relaciona el estado de estas:

Tabla 11. Tipo de Petición

| TIPO DE PETICIÓN | NÚMERO DE PETICIONES |
|--------------------------|----------------------|
| Derecho de petición | 30 |
| Reclamo | 1 |
| Solicitud de información | 1 |
| Total, general | 32 |

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 12. Estado de derechos de petición.

| ÁREA ASIGNADA | ESTADO | |
|------------------------|------------|----------------|
| | EN TRAMITE | Total, general |
| Brigadas de salud | 2 | 2 |
| Escuadrón Anticrueldad | 28 | 28 |
| Protección y Adopción | 1 | 1 |
| Sinantrópicos | 1 | 1 |
| Total, general | 32 | 32 |

A la fecha de las **32** están en trámite.

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 julio al 31 de julio 2021, se recibieron **2** **peticiones**, 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 |
|-----------------------|----------------------|
| Reclamo | 1 |
| Derecho de petición | 1 |
| Total, general | 2 |

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 14. Estado de derechos de petición.

| ÁREA RESPONSABLE | ESTADO | |
|-------------------------------------|------------|----------------|
| | EN TRAMITE | Total, general |
| Comunicaciones | 1 | 1 |
| Subdirección de atención a la fauna | 1 | 1 |
| Total, general | 2 | 2 |

Fuente: Atención al ciudadano.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se observó en el mes de julio un aumento en el número de llamadas para el servicio de agendamiento para esterilización canina y felina a través de las diferentes líneas, debido 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.
- Durante el mes de julio 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 y se radicaron 117 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 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 le sugiere que una vez la petición este en su respectiva bandeja y se confirme que es de su competencia, favor asignarse la petición siguiendo la ruta: ESTADO/ACTIVADA – Estado de flujo- Asignar Responsable PQRSD, lo anterior para iniciar el flujo de trabajo.

Elaboró: Sandra Atara- Contratista-SGC

Revisó: Natalia Roncancio-SGC