

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

ENERO 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 enero de 2021

Resumen año 2020:

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 se recibieron un total de **9.543** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados **8.493**, se realizaron **723** trasladados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se hicieron un total de **265** ampliaciones de información, se encuentran en trámite **61** peticiones y hay una **(1)** petición vencida.

Informe PQRS Enero 2021

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

Total, mes de enero de 2021: 830

Cerrados: 368

Cerrados fuera de términos de Ley: 8 de las cuales a una corresponde al mes de diciembre de 2020.

Traslados: 56

Ampliaciones: 19

En trámite: 387

1. Derechos de Petición Canal Presencial

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de enero 2021, se han recibido **90** 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.

Página 2 de 1

Tabla 1. Tipo de petición.

TIPO DE PETICIÓN	NUMERO DE PETICIONES
Derecho de Petición	52
Petición de Informes por los Congresistas	1
Petición Entre Autoridades	1
Queja	1
Reclamo	1
Solicitud de Información	34
Total, general	90

Fuente: Atención al Ciudadano

De las 90 peticiones, **40** peticiones se han cerrado, **07** se trasladaron a las entidades competentes, y 43 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			3	3
Captura, Esteriliza y Suelta	1		1	2
Contractual			1	1
Dirección General	6		5	11
Educación			1	1
Escuadrón Anticrueldad	8		11	19
Esterilización			3	3
Oficina Asesora Jurídica			2	2
Oficina de Control Interno	2			2
Protección y Adopción	4			4
Sinantropicos	1		3	4
Sistema de Identificación			2	2
Subdirección Atención a la Fauna	8	7	8	23
Subdirección de Gestión Corporativa	10		1	11
Talento Humano			1	1
Urgencias Veterinarias			1	1
Total, general	40	7	43	90

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 enero al 31 de enero 2021, se han recibido **180** derechos de petición a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.

Tabla 3. Tipo de petición.

TIPO DE PETICIÓN	NUMERO DE PETICIONES
Consulta	1
Derecho de petición	154
Queja	1
Reclamo	3
Solicitud de Información	21
Total general	180

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **180** peticiones, se han cerrado **78**, se encuentran en trámite **71**, se han realizado **15** ampliaciones y **16** traslados, como se muestra a continuación:

Tabla 4. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO						Total, general
	AMPLIACIÓN	CERRADO	CERRADO POR NO COMPETENCIA	CERRADO SIN RECURSO DE REPOSICIÓN	EN TRAMITE	TRASLADO	
Atención al Ciudadano	2	6	5	2		15	30
Brigadas de Salud	1				13		14
Captura, esteriliza y suelta		6			4		10
Educación		1			1		2
Escuadrón Anticrueldad	9	29			24		62
Esterilizaciones		8	1		8		17
Participación Ciudadana					4		4
Protección y Adopción	1	9			3		13
Sinantrópicos		2			2		4
Sistema de Identificación					1		1
Subdirección de Atención a la Fauna		4			1	1	6
Subdirección de Gestión Corporativa		2	1		6		9
Urgencias Veterinarias		4			4		8

Total, general	13	71	7	2	71	16	180
-----------------------	-----------	-----------	----------	----------	-----------	-----------	------------

Fuente: Atención al ciudadano.

2.2 Peticiones que ingresan por correo electrónico y se pasan a la bandeja de SDQS.

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de enero 2021, se radicaron **517** derechos de petición que ingresaron a través del correo de la institución.

Tabla 5. Tipo de petición.

TIPO DE PETICIÓN	NUMERO DE PETICIONES
Derecho de petición	447
Reclamo	6
Solicitud de información	64
Total general	517

Fuente: Atención al ciudadano.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO					Total general
	AMPLIACIÓN	CERRADO	CERRADO CON TRASLADO	DESISTIMIENTO 28/1/2021	EN TRAMITE	
Atención al ciudadano	1				1	2
Brigadas de salud		5			68	73
Capturar, esterilizar y soltar		12			8	20
Educación		4			6	10
Escuadrón Anti crueldad		173			93	266
Esterilización					1	1
Investigación					2	2
Participación Ciudadana		3			10	13
Protección y Adopción		19		1	22	42
Regulación		1				1
Sinantrópicos		3			10	13
Sistemas de identificación		5			10	15
Subdirección de Atención a la Fauna		2	33		12	47
Subdirección de Cultura Ciudadana					2	2
Subdirección de Gestión Corporativa		2			3	5
Urgencias Veterinarias		1			4	5
Total general	1	230	33	1	252	517

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 enero al 31 de enero 2021, se han recibido **43** derechos de petición a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.

Tabla 7. Tipo de Petición

TIPO DE PETICIÓN	NÚMERO DE PETICIONES
Derecho de petición	35
Solicitud de información	8
Total general	43

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las 43 peticiones, se han cerrado **19**, se encuentran en trámite **21** y se han hecho **3** ampliaciones.

Tabla 8. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO			Total general
	AMPLIACION	CERRADA	EN TRAMITE	
Brigadas de salud			2	2
Capturar, esterilizar y soltar		2	1	3
Educación		1	1	2
Escuadrón Anticrueldad	2	9	10	21
Protección y Adopción		3	6	9
Subdirección de Atención a la Fauna	1	4		5
Urgencias veterinarias			1	1
Total general	3	19	21	43

Fuente: Atención al ciudadano.

- **NOTA:** Se anexa base en Excel, en la cual se pueden el estado de las peticiones y fuera de termino

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.

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