

## INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

JUNIO 2020

### 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.

Durante este periodo el indicador de gestión fue de un 100%

Fecha de corte: 30 de junio de 2020

Durante el periodo comprendido entre el 01 de junio al 30 de junio de 2020 se han recibido un total de **743** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados **569**, se han trasladado **64** peticiones a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se han realizado un total de **20** ampliaciones de las cuales se han cerrado **11** y se encuentran en trámite **90**.

A continuación, se relacionan los derechos de petición recibidos desde el 01 de junio al 30 de junio de 2020, a través de los diferentes canales:

**Total, mes de junio: 743**

Cerrados: **569**

Cerrados fuera de términos de Ley: **0**

Traslados: **64**

Ampliaciones: **20**

En trámite: **90**

- **Derechos de Petición Canal Presencial**

Durante el periodo comprendido entre el 01 de junio al 30 de junio de 2020, se han recibido **62** 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, 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	47
Reclamo	1
Solicitud de información	14
<b>Total, general</b>	<b>62</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

De las **62** peticiones, **46** peticiones se han cerrado, **06** se trasladaron a las entidades competentes y **10** se encuentran en trámite.

Tabla 2. Estado de derechos de petición por dependencia.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO		
	CERRADO	EN TRÁMITE	Total, general
Brigadas de Salud	1	1	2
Captura, Esteriliza y Suelta	1		1
Dirección General	1		1
Educación	1		1
Escuadrón Anticrueldad	18	6	24
Oficina Asesora Jurídica	10		10
Participación Ciudadana	1		1
Protección y Adopción	2	1	3
Regulación	1	1	2
Sinantropicos	1		1
Subdirección Atención a la Fauna	8		8
Subdirección de Gestión Corporativa	1		1
Subdirección De Gestion Del Conocimiento Y Cultura Ciudadana		1	1
<b>Total general</b>	<b>46</b>	<b>10</b>	<b>56</b>

Fuente: Elaboración propia (AZ-DIGITAL)

Tabla 3. Traslados

ÁREA	ESTADO	
	CERRADO POR TRASLADO	Total, general

Página 2 de 1



Subdirección Atención a la Fauna	6	6
<b>Total, general</b>	<b>6</b>	<b>6</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 01 de junio al 30 de junio de 2020, se han recibido **176** derechos de petición a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.

Tabla 4. Tipo de petición.

Tipo de petición	Número de Peticiones
Acto de corrupción	2
Consulta	23
Derecho de petición	110
Felicitación	1
Queja	28
Reclamo	3
Solicitud de información	4
Sugerencia	5
<b>Total, general</b>	<b>176</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **176** peticiones, se han cerrado **112**, se encuentran en trámite **23**, se han hecho **9** ampliaciones y **32** traslados, como se muestra a continuación:

Tabla 5. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADOS		Total, general
	CERRADO	EN TRAMITE	
Adopción y Protección	15	1	16
Atención al Ciudadano	11		11
Brigadas de salud	9	4	13
Captura, esteriliza y suelta	4	2	6
Comportamiento	3	1	4



Comunicaciones	1		1
Escuadrón Anticrueldad	43	5	48
Esterilizaciones	4	3	7
Investigación	1		1
Oficina Asesora Jurídica	2	2	4
Participación Ciudadana	2		2
Sinantropicos	2	3	5
Sistema de Identificación	1		1
Subdirección de Atención a la Fauna	11	2	13
Subdirección de Gestion Corporativa	3		3
<b>Total, general</b>	<b>112</b>	<b>23</b>	<b>135</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 6. Ampliaciones

ÁREA	ESTADO		Total, general
	AMPLIACIÓN	Cerrado por desistimiento tácito	
Atención al Ciudadano	5	4	9
<b>Total general</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>9</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 7. Traslados

ÁREA	ESTADO	
	TRASLADO	Total general
Atención al Ciudadano	30	30
Captura, esteriliza y suelta	1	1
Escuadrón Anticrueldad	1	1
<b>Total general</b>	<b>32</b>	<b>32</b>

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

Durante el periodo comprendido entre el 01 de junio al 30 de junio de 2020, se han recibido **505** derechos de petición a través del correo de la institución.

Tabla 8. Tipo de petición.

Tipo de petición	Número de Peticiones
Derecho de petición	416



Felicitación	1
Queja	1
Reclamo	10
Solicitud de información	77
<b>Total general</b>	<b>505</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **505** peticiones, se han cerrado **436**, se encuentran en trámite **57**, se han hecho **26** traslados y **11** ampliaciones, como se muestra a continuación:

Tabla 9. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO			Total, general
	CERRADO	DESISTIMIENTO	EN TRAMITE	
Brigada de Salud	67	1	25	93
Captura, esteriliza y suelta	26		10	36
Comportamiento	9		1	10
Educación	2			2
Escuadrón Anticrueldad	211		14	225
Esterilizaciones	2			2
Investigación	2			2
Oficina Asesora Jurídica	3			3
Participación Ciudadana	1			1
Protección y Adopción	45		1	46
Regulación			1	1
Sinantrópicos	1		3	4
Sistema de identificación	17			17
Sistemas de Información	1			1
Subdirección de Atención a la Fauna	4		1	5
Subdirección de Gestión Corporativa	11			11
Subdirección De Gestión Del Conocimiento Y Cultura Ciudadana	2			2
Urgencias veterinarias	6			6
<b>Total general</b>	<b>410</b>	<b>1</b>	<b>56</b>	<b>467</b>

Fuente: Atención al ciudadano.



Tabla 10. Traslados

ÁREA	ESTADO		Total, general
	CERRADO	CERRADO CON TRASLADO	
Brigada de Salud			
Escuadrón Anticrueldad	2	2	4
Subdirección de Atención a la Fauna	16	6	22
<b>Total general</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	<b>26</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 11. Ampliaciones

ÁREA	ESTADO		Total, general
	AMPLIACIÓN	CERRADO AMPLIACION	
Escuadrón Anticrueldad	4	7	11
<b>Total, general</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>11</b>

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

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para el periodo del mes de junio no hubo respuesta fuera de termino, lo anterior a seguimientos diarios de PQRS y a los planes de acciones que cada área ha implementado para responder en términos.
- Se les recomienda a las áreas que las solicitudes que lleguen a los correos de los servidores o áreas se deben radicar o indicarle al remitente los canales para atención, lo anterior para no perder la trazabilidad de las solicitudes.
- Se sugiere tener en cuenta las fechas de términos de Ley de acuerdo con el Decreto Nacional 491 de 2020, mediante el cual modifican los tiempos de respuesta de manera transitoria, a partir del 19 de marzo de 2020.



- 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/ACTIVIDA – Estado de flujo- Asignar Responsable PQRSD, para así iniciar el flujo de trabajo.
- Una vez generada la respuesta a través del módulo de PQRS, se les solicita a las áreas, indicar la opción finalizar a la petición, lo anterior, para que dar por cerrada la petición en los seguimientos diarios.
- Teniendo en cuenta que hay usuarios de AZDIGITAL, inactivos, se les solicita a las áreas validar a que usuarios van a trasladar o asignar las peticiones, ya que se ha identificado envió documentos a bandejas inactivas, lo cual puede ocasionar la perdida del documento o vencimiento de la petición.

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