

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

SEPTIEMBRE 2020

ÁREA 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 septiembre de 2020

Durante el periodo comprendido entre el 01 de septiembre al 30 de septiembre de 2020 se han recibido un total de **7.129** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados **5.875**, se han trasladado **538** peticiones a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se han realizado un total de **273** ampliaciones, en trámite se encuentran **442** y hay una **(1)** petición vencida sin respuesta.

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

Total, mes de septiembre: 708

Cerrados: **255**

Cerrados fuera de términos de Ley: **4**

Traslados: **47**

Ampliaciones: **4**

En trámite: **401**

Vencidos: **1**

- **Derechos de Petición Canal Presencial**

Durante el periodo comprendido entre el 01 de septiembre al 30 de septiembre de 2020, 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, 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	72
Petición de Informes por los Congresistas	1
Queja	1
Reclamo	2
Solicitud de Información	28
Total general	104

Fuente: Atención al Ciudadano

De las **104** peticiones, **45** peticiones se han cerrado, **07** se trasladaron a las entidades competentes, y **52** se encuentran en trámite.

Tabla 2. Estado de derechos de petición por dependencia.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO				Total general
	CERRADO	CERRADO POR CORREO	CERRADO POR TRASLADO	EN TRÁMITE	
Brigadas de Salud				1	1
Captura, Esteriliza y Suelta				1	1
Dirección General	13	1		3	17
Educación	1			3	4
Escuadrón Anticrueldad	8			19	27
Esterilización	1			2	3
Oficina Asesora Jurídica	6				6
Protección y Adopción	1			4	5
Sinantropicos	1			5	6
Subdirección Atención a la Fauna	8		7	9	24
Subdirección de Gestión Corporativa	5			4	9
Urgencias Veterinarias				1	1
Total general	45	1	7	52	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 septiembre al 30 de septiembre de 2020, se han recibido **183** 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	138
Queja	1
Solicitud de Información	44
Total general	183

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **183** peticiones, se han cerrado **91**, se encuentran en trámite **70**, se han hecho **03** ampliaciones y **19** traslados, como se muestra a continuación:

Tabla 4. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	CERRADO	CERRADO POR NO COMPETENCIA	EN TRAMITE	Total general
Atención al Ciudadano	58	8		66
Brigadas de salud	2		10	12
Captura, Esteriliza y Suelta	1		5	6
Comunicaciones	1			1
Escuadrón Anticrueldad	13		32	45
Esterilizaciones	2		2	4
Participación Ciudadana			1	1

Protección y Adopción	2		4	6
Sinantrópicos			4	4
Sistema de identificación	1		3	4
Subdirección de Atención a la Fauna			1	1
Subdirección de Gestión Corporativa	3		7	11
Subdirección de Gestión del Conocimiento y Cultura Ciudadana			1	1
Total general	83	8	70	161

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 5. Ampliaciones

ÁREA ASIGNADA	ESTADO	
	AMPLIACIÓN	Total general
Atención al Ciudadano	2	2
Escuadrón Anticrueldad	1	1
Total general	3	3

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 6. Traslados

ÁREA SIGNADA	ESTADO	
	TRASLADO	Total general
Atención al Ciudadano	17	17
Brigadas de salud	1	1
Sistema de identificación	1	1
Total general	19	19

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

Durante el periodo comprendido entre el 01 de septiembre al 30 de septiembre de 2020, se han recibido **578** derechos de petición a través del correo de la institución.

Tabla 7. Tipo de petición.

Etiquetas de fila	Cuenta de FECHA DE REGISTRO
Derecho de petición	353
Reclamo	6
Solicitud de información	62
Total general	421

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **421** peticiones, se han cerrado **140**, se encuentran en trámite **279**, se han hecho **221** traslados, **01** ampliaciones y hay una petición vencida:

Tabla 8. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO					Total general
	CERRADO	DESISTIMIENTO 21/09/2020	DESISTIMIENTO 25/09/2020	EN TRAMITE	VENCIDO	
Brigada de salud	15	1		76		92
Capturar, esterilizar y soltar	6			19	1	26
Comportamiento	2					2
Educación	2			1		3
Escuadrón Anticrueldad	42		1	110		153
Esterilizaciones	3			5		8
Oficina Asesora de Comunicaciones	4			4		8
Oficina Asesora Jurídica	1			3		4
Participación Ciudadana	1					1
Protección y Adopción	23			24		47
Sinantrópicos				4		4
Sistemas de identificación	3			12		15
Sistemas de información				1		1
Subdirección de Atención a la Fauna	6			4		10

Subdirección de Cultura y Gestión del conocimiento	1			1		2
Subdirección de Gestión Corporativa	6			11		17
Urgencias veterinarias	2			4		6
Total general	117	1	1	279	1	399

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 9. Traslados

AREA ASIGNADA	ESTADO	
	CERRADO CON TRASLADO	Total general
Escuadrón Anticrueldad	1	1
Subdirección de Atención a la Fauna	20	20
Total general	21	21

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 10. Ampliaciones

ÁREA ASIGNADA	ESTADO	
	AMPLIACIÓN	Total, general
Escuadrón Anticrueldad	1	1
Total, general	1	1

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

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Durante el periodo de septiembre se cerraron 5 peticiones fuera de término, las cuáles ingresaron en el agosto de 2020.
- 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.
- 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 pérdida del documento o vencimiento de la petición.
- A la fecha registra una petición vencida.
- Para enviar correspondencia en físico de debe dejar lista de un día para otro por lo tanto tener en cuenta el tiempo para poder entregar los documentos a tiempo.
- Se les recuerda que el tiempo para responder peticiones a personerías es de 10 días hábiles, si la misma no lo requiere a menor tiempo, asa mimos, se puede solicitar prorroga si no se logra tener la respuesta dentro de los términos.

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