

## **INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION**

**FEBRERO 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 43%

Fecha de corte: 29 de febrero de 2020

Durante el periodo comprendido entre el 01 de febrero al 29 de febrero de 2020 se han recibido un total de 704 derechos de petición, de los cuales 592 se encuentra cerrados; se han trasladado 37 peticiones a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias; se encuentran 47 peticiones vencidas fuera de los términos de Ley; se han realizado un total de 20 ampliaciones y se encuentran 8 en trámite, como se evidencia a continuación:

A continuación, se relacionan los derechos de petición recibidos desde el 01 de febrero al 29 de febrero de 2020 a través de los diferentes canales:

**Total, mes de enero: 704**

Cerrados: 592

Cerrados fuera de términos de Ley: 401

Traslados: 37

Ampliaciones: 20

Vencidos sin respuesta: 47

En trámite: 8

- **Derechos de Petición Canal Presencial**

Durante el periodo comprendido entre el 01 de febrero al 29 de febrero de 2020 se han recibido 120 derechos de petición radicados de manera presencial.

Tabla 1. Tipo de petición.

<b>Tipo de Petición</b>	<b>Número de Peticiones</b>
Derecho de petición	97
Reclamo	3
Solicitud de información	20
<b>Total general</b>	<b>120</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

De las **120** peticiones, se han cerrado **111** y se encuentran **09** fuera de términos de Ley.

Tabla 2. Estado de derechos de petición por dependencia.

<b>ÁREA ASIGNADA</b>	<b>ESTADO</b>			<b>Total general</b>
	<b>CERRADO</b>	<b>CERRADO-FALTA FINALIZAR AZDIGITAL</b>	<b>VENCIDO</b>	
Brigadas de Salud	3			3
Captura, Esteriliza y Suelta	6			6
Contractual	1			1
Coordinadora 123	1			1
Dirección General	14			14
Escuadrón Anticrueldad	21	4	5	30
Esterilización	9			9
Oficina Asesora Jurídica	4		1	5
Participación Ciudadana	4			4
Protección y Adopción	6	1		7
Regulación	1			1
Sinantrópicos	7			7
Sistema de Identificación	2			2
Sistema de Información	3			3
Subdirección Atención a la Fauna	5		2	7
Subdirección de Gestión Corporativa	3		1	4
Subdirección De Gestión Del Conocimiento Y Cultura Ciudadana	5			5
Talento Humano	1			1
Urgencias Veterinarias	10			10
<b>Total general</b>	<b>106</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>120</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 febrero al 29 de febrero 2020 se han recibido **170** 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	137
Reclamo	7
Solicitud de Información	26
<b>Total general</b>	<b>170</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **170** peticiones, se han cerrado **117**, en trámite **02**, se encuentran vencidos **18**, se han hecho **13** ampliaciones y **20** traslados, como se muestra a continuación:

Tabla 4. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO							Total general
	CERRADO	CERRADO DESDE EL SISTEMA	CERRADO PENDIENTE POR SDQS	CERRADO POR NO COMPETENCIA	CERRADO POR TRASLADO	EN TRAMITE	VENCIDO	
Atención al Ciudadano	4	2		1				7
Brigadas de Salud	3		12					15
Capturar, Esterilizar y Soltar			13					13
Comando Granja			1					1
Educación	1		4					5
Escuadrón Anticrueldad	4		18		1	1	11	35
Esterilización	2		2					4
Oficina Asesora Jurídica	1		1					2
Participación Ciudadana	1		1					2
Planeación			1					
Protección y Adopción	2		6					8
Regulación			1					1
Sinantrópicos			2					2
Sistema de Identificación	2							2

Subdirección de Atención a la Fauna	1		6		2	1	3	13
Subdirección de Gestión Corporativa	1		8				4	13
Urgencias Veterinarias	7		5					12
Voluntariado			1					1
<b>Total general</b>	<b>29</b>	<b>2</b>	<b>82</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>137</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 5. Ampliaciones

ÁREA	ESTADO	
	AMPLIACIÓN	Total, general
Atención al Ciudadano	11	11
Brigadas de Salud	1	1
Escuadrón Anticrueldad	1	1
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>13</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 6. Traslados

ÁREA	ESTADO		Total, general
	Solucionado - Por traslado	TRASLADO	
Atención al Ciudadano	1	15	16
Escuadrón Anticrueldad		3	3
Subdirección de Atención a la Fauna		1	1
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>20</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 febrero al 29 de febrero 2020 se han recibido **414** derechos de petición a través del correo de la institución.

Tabla 7. Tipo de petición.

Tipo de Petición	Número de peticiones
Derecho de petición	351
Reclamo	21
Solicitud de información	42
<b>Total, general</b>	<b>414</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **414** peticiones, se han cerrado **364**, se encuentran en trámite **6**, se han hecho **17** traslados, **07** ampliaciones y hay **20** peticiones fuera de términos de ley, como se muestra a continuación:

Tabla 10. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO					Total general
	CERRADO	CERRADO PENDIENTE SDQS	CERRADO SIN FINALIZAR AZ	EN TRAMITE	VENCIDO	
Brigada de salud	77		1		1	79
Capturar, esterilizar y soltar	26					26
Educación	5					5
Escuadrón Anticrueldad	131		44	3	9	187
Esterilización	3					3
Oficina Asesora Jurídica					3	3
Participación ciudadana	10			1		11
Protección y adopción	24		1	1		26
Sinantrópicos	9		1			10
Sistemas de identificación	6					6
Sistemas de información	2					2
Subdirección de Atención a la Fauna	6		2	1	6	15
Subdirección de Cultura y Gestión del conocimiento	1					1
Subdirección de Gestión Corporativa	2	1				3
Urgencias veterinarias	12				1	13
<b>Total general</b>	<b>314</b>	<b>1</b>	<b>49</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>390</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 11. Traslados

ÁREA	ESTADO	
	TRASLADO	Total general
Escuadrón Anticrueldad	4	4
Subdirección de Atención a la Fauna	13	13
<b>Total general</b>	<b>17</b>	<b>17</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 12. Ampliaciones

ÁREA	ESTADO	
	AMPLIACIÓN	Total general
Escuadrón Anticrueldad	7	7
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>7</b>

### PETICIONES FUERA DE TÉRMINO

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

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se les recomienda a las áreas que cuando los entes de control realicen traslados de peticiones por competencia al instituto, se emita respuesta tanto al peticionario como al ente de control.
- 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 PQRS, lo anterior para iniciar el flujo de trabajo.
- Es de precisar que, a partir del 16 de enero de 2020, el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- Bogotá Te Escucha, ha presentado inconvenientes para el ingreso y realizar consulta y tramite de las peticiones asignadas al instituto, razón por la cual registran vencidas, no obstante, como medida las áreas han generado la respuesta, y se envía a través del correo electrónico y así cumplir con los tiempos establecidos, y de acuerdo con las franjas asignadas, se van cerrando las pendientes.
- Para el mes de febrero de 2020 se cerraron 401 peticiones fuera de término, lo cual corresponde al 57 % de los radicados ingresados para el periodo en mención, por la anterior se anexa base de Excel para su verificación, es de aclarar, que dicha cifra se debe por cambios de administración y finalización de contratos de las personas a cargo del proceso de elaboración de respuestas y radicación de estas.
- Tener en cuenta que, para solicitar ampliación de información, se debe requerir al día 5 hábil y tener en cuenta dejar la observación en Azdigital, así mismo indicar a atención al ciudadano para realizar el seguimiento, ya que algunos casos están radicados tanto como en el SDQS y Azdigital, por lo tanto, el cierre de la petición se debe realizar dentro de los términos.

Proyectó: Sandra Atará  
 Revisó: Natalia Roncancio