

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

DICIEMBRE 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.

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 se han recibido un total de **9.511** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados **7.970**, se han trasladado **759** peticiones a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se han realizado un total de **323** ampliaciones, en trámite se encuentran **459**.

Las peticiones reportadas cerradas fuera de termino, en el mes de diciembre son aquellas que ingresaron en los meses de octubre y noviembre.

A continuación, se relacionan los derechos de petición recibidos desde el 01 de diciembre al 31 de diciembre de 2020, a través de los diferentes canales:

Total, mes de diciembre: 775

Cerrados: **220**

Cerrados fuera de términos de Ley: **15**

Traslados: **75**

Ampliaciones: **21**

En trámite: **459**

1. Derechos de Petición Canal Presencial

Durante el periodo comprendido entre el 01 de diciembre al 31 de diciembre 2020, se han recibido **114** 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	86
Reclamo	4
Solicitud de Información	24
Total, general	114

Fuente: Atención al Ciudadano

De las **114** peticiones, **36** peticiones se han cerrado, **07** se trasladaron a las entidades competentes, y **71** se encuentran en trámite.

Tabla 2. Estado de derechos de petición por dependencia.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO			Total, general
	CERRADO	CERRADO POR TRASLADO	EN TRÁMITE	
Brigadas de Salud			4	4
Captura, Esteriliza y Suelta	1		1	2
Dirección General	5		4	9
Educación	2		2	4
Escuadrón Anticrueldad	11		38	49
Esterilización	1		2	3
Fauna Silvestre			1	1
Línea 123			1	1
Oficina Asesora de Planeación			1	1
Oficina Asesora Jurídica			2	2
Protección y Adopción	3		3	6
Regulación			2	2
Sinantrópicos	5		3	8
Subdirección Atención a la Fauna	4	7	5	16
Subdirección de Gestión Corporativa	3		1	4
Subdirección De Gestión Del Conocimiento Y Cultura Ciudadana	1			1
Urgencias Veterinarias			1	1
Total, general	36	7	71	114

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 diciembre al 31 de diciembre de 2020, se han recibido **176** 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
Consulta	5
Derecho de petición	143
Felicitación	2
Queja	8
Reclamo	2
Solicitud de Información	16
Total, general	176

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **176** peticiones, se han cerrado **56**, se encuentran en trámite **75**, se han hecho **21** ampliaciones y **24** traslados, como se muestra a continuación:

Tabla 4. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO					Total, general
	CERRADO	CERRADO POR NO COMPETENCIA	CERRADO POR RESPUESTA CONSOLIDADA	CERRADO SIN RECURSO DE REPOSICIÓN - AMPLIACIÓN	EN TRAMITE	
Atención al Ciudadano	10	3		1		14
Brigadas de salud	1				12	13
Captura, esteriliza y suelta	2				3	5
Dirección General					2	2
Escuadrón Anticrueldad	11				20	31
Esterilizaciones	9				6	15
Oficina Asesora Jurídica					9	9
Participación Ciudadana	2				1	3
Protección y Adopción	2				3	5
Regulación	1					1
Sinantrópicos					3	3
Sistema de Identificación	1				2	3

Subdirección de Atención a la Fauna	9		1		2	12
Subdirección de Gestión Corporativa	3				6	9
Subdirección de Gestión del Conocimiento y Cultura Ciudadana					1	1
Urgencias Veterinarias					5	5
Total, general	51	3	1	1	75	131

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 5. Ampliaciones

ÁREA ASIGNADA	ESTADO	
	AMPLIACIÓN	Total, general
Brigadas de salud	1	1
Escuadrón Anticrueldad	3	3
Protección y Adopción	14	14
Sinantrópicos	2	2
Subdirección de Atención a la Fauna	1	1
Total, general	21	21

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 6. Traslados

ÁREA ASIGNADA	ESTADO	
	TRASLADO	Total, general
Atención al Ciudadano	24	24
Total, general	24	24

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

Durante el periodo comprendido entre el 01 de diciembre al 31 de diciembre de 2020, se han recibido **427** derechos de petición a través del correo de la institución.

Tabla 7. Tipo de petición.

Tipo de Petición	Número de Peticiones
Derecho de petición	375
Reclamo	8
Solicitud de información	43

Sugerencia	1
Total, general	427

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **427** peticiones, se han cerrado **115**, se encuentran en trámite **273** y se han hecho **39** traslados.

Tabla 8. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO			Total, general
	CERRADO	DESISTIMIENTO 10/12/202	EN TRAMITE	
Brigadas de salud			68	68
Capturar, esterilizar y soltar	11		10	21
Comportamiento			3	3
Educación	1		2	3
Escuadrón Anticrueldad	64		125	189
Esterilizaciones			8	8
Oficina Asesora de Comunicaciones			1	1
Oficina Asesora Jurídica			1	1
Participación ciudadana			2	2
Protección y Adopción	16		22	38
Regulación	2			2
Sinantrópicos	8		3	11
Sistemas de identificación	10		18	28
Subdirección de atención a la Fauna	1		4	5
Subdirección de Gestión Corporativa	1		2	3
Urgencias veterinarias			2	2
Urgencias Veterinarias			1	2
Total, general	114	1	273	388

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 9. Traslados

ÁREA ASIGNADA	Etiquetas de columna	
	CERRADO CON TRASLADO	Total, general
Subdirección de atención a la Fauna	39	39
Total, general	39	39

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 diciembre al 31 de diciembre de 2020, se han recibido **58** derechos de petición a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.

Tabla 10. Tipo de Petición

Tipo de Petición	Número de Peticiones
Derecho de petición	51
Reclamo	2
Solicitud de información	5
Total, general	58

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **58** peticiones, se han cerrado **13**, se encuentran en trámite **40** y se han hecho **05** traslados.

Tabla 11. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO		
	CERRADO	EN TRAMITE	Total, general
Brigadas de salud		4	4
Capturar, esterilizar y soltar	1	4	5
Comportamiento	1	1	2
Educación		1	1
Escuadrón Anticrueldad	7	26	33
Protección y Adopción	1	1	2
Regulación	1		1

Subdirección de Atención a la Fauna	2		2
Urgencias veterinarias		3	3
Total, general	13	40	53

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 12. Traslados

ÁREA ASIGNADA	ESTADO	
	CERRADO POR TRASLADO	Total, general
Subdirección de Atención a la Fauna	5	5
Total, general	5	5

Fuente: Atención al ciudadano.

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 ismas queden abiertas en Bogotá Te Escucha y sigan corriendo términos de ley.
- 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.
- Para el mes de diciembre disminuyó el número de peticiones ingresadas a través de los canales virtuales.
- Durante el mes de noviembre se cerraron 15 peticiones fuera de termino de ley.

Elaboró: Sandra Atara- Contratista-SGC

Revisó: Natalia Roncancio-SGC