

## INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

JUNIO 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: 30 de junio de 2021

#### Resumen

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2021 se han recibido un total de **5.391** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados **3.904**, se realizaron **275** trasladados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se hicieron un total de **479** ampliaciones y se encuentran en trámite **733** peticiones.

**Cerrados fuera de términos de Ley:** 84 de las cuales a una corresponde al mes de abril, mayo y junio de 2021.

### Informe PQRS junio 2021

**Indicador de Gestión: 98%**

A continuación, se relacionan los derechos de petición recibidos desde el 01 de junio al 30 de junio 2021, a través de los diferentes canales:

Total, mes de junio de 2021: **842**

Cerrados: **144**

Traslados: **35**

Ampliaciones: **32**

En trámite: **631**

### Derechos de Petición Canal Presencial

Durante el periodo comprendido entre el 01 de junio al 30 de junio 2021, se han recibido **112** 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.

Tabla 1. Tipo de petición.

TIPO DE PETICIÓN	NÚMERO DE PETICIONES
Derecho de Petición	58
Reclamo	3
Solicitud de Información	51
<b>Total, general</b>	<b>112</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

De las **112** peticiones, **43** peticiones en total se han cerrado, de las cuales **4** se trasladaron a las entidades competentes, y **69** se encuentran en trámite.

Tabla 2. Estado de derechos de petición por dependencia.

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO			Total, general
	CERRADO	CERRADO POR TRASLADO	EN TRAMITE	
Brigadas de Salud			4	4
Captura, Esteriliza y Suelta			4	4
Contractual			1	1
Dirección General	19		6	25
Educación			1	1
Escuadrón Anticrueldad	2		25	27
Esterilización	1		7	8
Fauna Silvestre			2	2
Investigación	4			4
Oficina Asesora Jurídica	1		3	4
Oficina de Control Interno	1		1	2
Protección y Adopción			1	1
Sinantrópicos	1		3	4
Subdirección Atención a la Fauna	3	4	5	12
Subdirección de Gestión Corporativa	4		1	5
Subdirección De Gestión Del Conocimiento Y Cultura Ciudadana	1		3	4
Talento Humano	2		2	4
<b>Total, general</b>	<b>39</b>	<b>4</b>	<b>69</b>	<b>112</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 junio al 30 de junio 2021, se han recibido **269** 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	241
Felicitación	1
Reclamo	6
Solicitud de información	19
Sugerencia	2
<b>Total, general</b>	<b>269</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **269** peticiones, se han cerrado **26**, se encuentran en trámite **215**, se han hecho **12** ampliaciones y **16** traslados, como se muestra a continuación:

Tabla 4. Estado de derechos de petición.

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO			Total, general
	CERRADO	CERRADO POR NO COMPETENCIA	EN TRAMITE	
Atención al ciudadano	6	1		7
Brigadas de Salud			3	3
Captura, esteriliza y suelta	1		3	4
Educación	1		1	2
Escuadrón Anticrueldad	8		171	179
Esterilizaciones	5		12	17
Línea 123			1	1
Oficina Asesora Jurídica	1		2	3
Participación Ciudadana			2	2
Protección y Adopción			4	4
Sinantrópicos			5	5
Sistema de Identificación	1			1
Subdirección de Atención a la Fauna			8	8
Subdirección de Gestión Corporativa	1		2	3

Subdirección De Gestión Del Conocimiento Y Cultura Ciudadana	1			1
Urgencias Veterinarias			1	1
<b>Total, general</b>	<b>25</b>	<b>1</b>	<b>215</b>	<b>241</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 5. Ampliaciones

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO		
	AMPLIACIÓN	CERRADO POR VENCIMIENTO DE TERMINOS - AMPLIACIÓN	Total, general
Atención al ciudadano	3	1	4
Brigadas de Salud	1		1
Escuadrón Anticrueldad	5		5
Protección y Adopción	1		1
Sistema de Identificación	1		1
<b>Total, general</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>12</b>

Fuente: Atención al ciudadano

Tabla 6. Traslados

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO	
	TRASLADO	Total, general
Atención al ciudadano	15	15
Escuadrón Anticrueldad	1	1
<b>Total, general</b>	<b>16</b>	<b>16</b>

Fuente: Atención al ciudadano

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

Durante el periodo comprendido entre el 01 de junio al 30 de junio 2021, se recibieron un total de **434** derechos de petición que ingresaron a través del correo de la institución, de los cuales **414** solicitudes se ingresaron al sistema interno de radicación.

Tabla 7. Tipo de petición.

TIPO DE PETICIÓN	NÚMERO DE PETICIONES
Derecho de petición	346
Queja	1
Reclamo	6
Solicitud de información	61
<b>Total, general</b>	<b>414</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **434** peticiones, se han cerrado un total de **91**, de las cuales **15** se cerraron por traslado, se encuentran en trámite **323**, y se realizaron **20** solicitudes de ampliación.

Tabla 8. Estado de derechos de petición.

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO		
	CERRADO	EN TRAMITE	Total, general
Brigadas de salud	22	68	90
Capturar, esterilizar y soltar	6	26	32
Educación		1	1
Escuadrón Anticrueldad	8	115	123
Esterilización	1	5	6
Investigación	3		3
Oficina Asesora de Comunicaciones	1		1
Oficina Asesora Jurídica		27	27
Participación Ciudadana	2	10	12
Protección y Adopción	10	30	40
Regulación		1	1
Servicio de Atención al ciudadano		1	1
Sinantrópicos	2	3	5
Sistemas de identificación	10	15	25
Subdirección de Atención a la Fauna	4	10	14
Subdirección de Cultura Ciudadana		1	1
Subdirección de Gestión Corporativa	6	5	11
Urgencias veterinarias	1	5	6
<b>Total, general</b>	<b>76</b>	<b>323</b>	<b>399</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 9. Ampliaciones.

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO	
	AMPLIACIÓN	Total, general
Atención Al Ciudadano	20	20
<b>Total, general</b>	<b>20</b>	<b>20</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 10. Traslados.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO	
	CERRADO CON TRASLADO	Total, general
Subdirección de Atención a la Fauna	15	15
<b>Total, general</b>	<b>15</b>	<b>15</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

### 2.3 Peticiones que se han recibido a través de las líneas telefónicas asignadas a servicio al ciudadano y se pasan a la bandeja de AZ-DIGITAL y Bogotá te Escucha.

Durante el periodo comprendido entre el 01 de junio al 30 de junio 2021, se han recibido **26**, a continuación, se relaciona el estado de estas:

Tabla 11. Tipo de Petición

TIPO DE PETICIÓN	NÚMERO DE PETICIONES
Derecho de petición	24
Queja	1
Solicitud de información	1
<b>Total, general</b>	<b>26</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 12. Estado de derechos de petición.

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO		
	CERRADO	EN TRAMITE	Total, general
Brigadas de salud		1	1
Capturar, esterilizar y soltar	1	2	3
Escuadrón Anticrueldad	2	18	20
Subdirección de Gestión Corporativa		1	1
Urgencias Veterinarias		1	1
<b>Total, general</b>	<b>3</b>	<b>23</b>	<b>26</b>

A la fecha de las **26** peticiones, se ha cerrado **3** y se encuentran en trámite **23**.

## 2.4 Peticiones que se han recibido a través de redes sociales y se ingresan al sistema interno de radicación AZ-DIGITAL y Bogotá te Escucha.

Durante el periodo comprendido entre el 01 de junio al 30 de junio 2021, se han recibido 1, la cual se encuentra en trámite a continuación, se relaciona el estado de esta:

Tabla 13. Tipo de petición.

TIPO DE PETICIÓN	NÚMERO DE PETICIONES
Solicitud de información	1
<b>Total, general</b>	<b>1</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 14. Estado de derechos de petición.

ÁREA RESPONSABLE		
	EN TRAMITE	Total, general
Comunicaciones	1	1
<b>Total, general</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Fuente: Atención al ciudadano.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Durante el mes de junio se observó un incremento en la recepción de peticiones a través del canal virtual Bogotá te Escucha, debido a la implementación de la línea de maltrato 01800011516, se radicaron 159 peticiones para la respectiva gestión por parte de Escuadrón Anticrueldad, lo anterior ya que una vez se recibe la llamada y si la misma cumple con el protocolo de atención establecido para esta ruta de atención se crea el caso a través del sistema Bogotá Te Escucha y posteriormente se ingresa al sistema interno de Radicación.
- Se le sugiere a las áreas tener en cuenta el tiempo estipulado para solicitar ampliación de información de acuerdo con la “Ley 1755 de 2015 Art 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

*A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.*

*Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.”*

Lo anterior ya que se ha observado que se solicita ampliación de términos, después de los 10 días hábiles o se realizan se cierran las peticiones con la ampliación, lo cual genera incumplimiento en la correcta gestión de las peticiones allegadas por los ciudadanos.

- Se observó en el mes junio disminución en ingreso de peticiones frente al servicio de esterilizaciones, debió a la divulgación hacia la comunidad del sistema de agendamiento y las estrategias de acceso que el Instituto ha implementado para el acercamiento y facilidad para acceder al servicio a través de los diferentes canales de atención como lo son telefónico, presencial y virtual.

**Elaboró:** Sandra Atara- Contratista-SGC

**Revisó:** Natalia Roncancio-SGC