

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

MAYO 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: 31 de mayo de 2021

Resumen

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de mayo de 2021 se han recibido un total de **4547** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados **3101**, se realizaron **206** trasladados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se hicieron un total de **475** ampliaciones, se encuentran en trámite **759** peticiones y hay **6** peticiones vencidas.

Vencidos: 6 correspondientes al mes de abril de 2021.

Cerrados fuera de términos de Ley: 34 de las cuales a una corresponde al mes de febrero, marzo y abril de 2021.

Informe PQRS mayo 2021

Indicador de Gestión: 96%

A continuación, se relacionan los derechos de petición recibidos desde el 01 de mayo al 31 de mayo de 2021, a través de los diferentes canales:

Total, mes de mayo de 2021: **928**

Cerrados: **134**

Traslados: **30**

Ampliaciones: **111**

En trámite: **653**

Página 2 de 1

Derechos de Petición Canal Presencial

Durante el periodo comprendido entre el 01 de mayo al 31 de mayo 2021, se han recibido **129** 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.

Fuente: Atención al Ciudadano

TIPO DE PETICIÓN	NÚMERO DE PETICIÓN
Derecho de Petición	61
Solicitud de Información	68
Total, general	129

De las **129** peticiones, **50** peticiones se han cerrado, **07** se trasladaron a las entidades competentes, a **02** peticiones se le requirió ampliación de información y **70** se encuentran en trámite.

Tabla 2. Estado de derechos de petición por dependencia.

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO				Total, general
	AMPLIACIÓN	CERRADO	CERRADO POR TRASLADO	EN TRAMITE	
Brigadas de Salud				6	6
Captura, Esteriliza y Suelta		2		4	6
Contractual				2	2
Dirección General		5		9	14
Educación		1			1
Escuadrón Anticrueldad	2	1		28	31
Esterilización				4	4
FAUNA SILVESTRE				1	1
Oficina de Control Interno		23		1	24
Protección y Adopción				1	1
Regulación			1	1	2
Sinantrópicos		1		6	7

Subdirección Atención a la Fauna		3	5	5	13
Subdirección de Gestión Corporativa		12	1	1	14
Talento Humano		2			2
Urgencias Veterinarias				1	1
Total, general	2	50	7	70	129

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 mayo al 31 de mayo 2021, se han recibido **142** 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	1
Derecho de petición	109
Reclamo	6
Solicitud de información	26
Total, general	142

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **142** peticiones, se han cerrado **31**, se encuentran en trámite **84**, se han hecho **18** ampliaciones y **9** 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	5	4		9
Brigadas de Salud			8	8
Captura, esteriliza y suelta			3	3

Escuadrón Anticrueldad	3		47	50
Esterilizaciones	8		8	16
Oficina Asesora Jurídica	1		1	2
Participación Ciudadana			1	1
Protección y Adopción	3		3	6
Sinantrópicos	1		1	2
Subdirección de Atención a la Fauna	5		10	15
Subdirección de Gestión Corporativa	1		1	2
Urgencias Veterinarias			1	1
Total, general	27	4	84	115

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 5. Ampliaciones

ÁREA RESPONSABLE	AMPLIACIÓN	ESTADO		Total, general
		CERRADO POR DESISTIMIENTO TÁCITO- AMPLIACIÓN	CERRADO POR VENCIMIENTO DE TERMINOS	
Atención al ciudadano	1		1	2
Brigadas de Salud	3			3
Escuadrón Anticrueldad	8			8
Protección y Adopción	3	1		4
Sinantrópicos	1			1
Total, general	16	1	1	18

Fuente: Atención al ciudadano

Tabla 6. Traslados

ÁREA ASIGNADA	ESTADO	
	TRASLADO	Total, general
Atención al ciudadano	9	9
Total, general	9	9

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 mayo al 31 de mayo, se recibieron un total de **626** derechos de petición que ingresaron a través del correo de la institución, de los cuales **539** solicitudes se ingresaron al sistema interno de radicación.

Tabla 7. Tipo de petición.

TIPO DE PETICIÓN	NÚMERO DE CIUDADANOS
Derecho de petición	471
Reclamo	8
Solicitud de información	60
Total, general	539

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **626** peticiones, se han cerrado **51**, se encuentran en trámite **470**, se han hecho **14** traslados y **91** solicitudes de ampliación.

Tabla 8. Estado de derechos de petición.

ÁREA RESPONSABLE	CERRADO	DESISTIMIENTO 29/05/2021	DESISTIMIENTO 3/05/2021	EN TRAMITE	Total, general
Brigadas de salud	2			79	81
Capturar, esterilizar y soltar	8			21	29
Educación	1			1	2
Escuadrón Anticrueldad	6	1		275	282
Esterilización				6	6
Oficina Asesora de Comunicaciones	2				2
Oficina Asesora de Comunicaciones	1				1
Oficina Asesora Jurídica				22	22
Participación Ciudadana				6	6
Protección y Adopción	11		1	21	33
Regulación	1			2	3
Sinantrópicos	2			9	11

Sistemas de identificación	8			9	17
Subdirección de Atención a la Fauna	2			10	12
Subdirección de Gestión Corporativa	4			4	8
Urgencias veterinarias	1			5	6
Total general	49	1	1	470	521

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 9. Ampliaciones.

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO	
	AMPLIACIÓN	Total, general
Brigadas de salud	1	1
Escuadrón Anticrueldad	4	4
Servicio al Ciudadano	86	86
Total, general	91	91

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 10. Traslados.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO	
	CERRADO CON TRASLADO	Total, general
Subdirección de Atención a la Fauna	14	14
Total, general	14	14

Fuente: Atención al ciudadano.

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

Durante el periodo comprendido entre el 01 de mayo al 31 de mayo de 2021, se han recibido 31, a continuación, se relaciona el estado de estas:

Tabla 11. Tipo de Petición

TIPO DE PETICIÓN	NUMERO DE CIUDADANOS
Derecho de petición	30

Queja	1
Total, general	31

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 12. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO		
	CERRADO	EN TRAMITE	Total, general
Brigadas de salud		1	1
Escuadrón Anticrueldad	1	28	29
Subdirección de Gestión Corporativa	1		1
Total, general	2	29	31

A la fecha de las **31** peticiones, se ha cerrado **2** y se encuentran en trámite **29**.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 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 Bogota Te Escucha y sigan corriendo términos de ley.
- 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.

- A la fecha hay 6 peticiones vencidas de las cuales corresponden al mes de abril de 2021.
- Durante el mes de mayo de 2021, se cerraron 34 peticiones fuera de término de ley, correspondientes al mes de febrero, marzo y abril, por lo anterior desde Servicio al Ciudadano se han implementado acciones de mejora a través de mesas de trabajo mensuales con las áreas para establecer flujos de trabajo, y mejorar tiempos de respuesta,

Elaboró: Sandra Atara- Contratista-SGC

Revisó: Natalia Roncancio-SGC