

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

FEBRERO 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: 28 de febrero de 2021

Resumen

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 28 de febrero de 2021 se han recibido un total de 1.700 derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados 799, se realizaron 86 trasladados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se hicieron un total de 168 ampliaciones, se encuentran en trámite 638 peticiones y hay 9 peticiones vencidas.

Informe PQRS febrero 2021

A continuación, se relacionan los derechos de petición recibidos desde el 01 de febrero al 28 de febrero de 2021, a través de los diferentes canales:

Total, mes de febrero de 2021: 869

Cerrados: 176

Cerrados fuera de términos de Ley: 15 de las cuales a una corresponde al mes de enero de 2021.

Trasladados: 30

Ampliaciones: 56

En trámite: 601

Vencidos: 6

1. Derechos de Petición Canal Presencial

Durante el periodo comprendido entre el 01 de febrero al 28 de febrero 2021, se han recibido **131** 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.

Página 2 de 1

Tabla 1. Tipo de petición.

TIPO DE PETICIÓN	NUMERO DE PETICIONES
Derecho de Petición	78
Petición de Informes por los Congresistas	3
Queja	1
Reclamo	4
Solicitud de Información	45
Total, general	131

Fuente: Atención al Ciudadano

De las **131** peticiones, **36** peticiones se han cerrado, **03** se trasladaron a las entidades competentes, **90** se encuentran en trámite y hay **2** vencidos.

Tabla 2. Estado de derechos de petición por dependencia.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO				Total, general
	CERRADO	CERRADO POR TRASLADO	EN TRAMITE	VENCIDO	
Brigadas de Salud			3		3
Captura, Esteriliza y Suelta	1		4		5
Contractual	1				1
Dirección General	8		5		13
Educación	3		1		4
Escuadrón Anticrueldad	6		40	2	48
Esterilización			4		4
Oficina de Control Interno	1		5		6
Participación Ciudadana			1		1
Regulación			3		3
Sinantropicos			4		4
Subdirección Atención a la Fauna	8	3	14		25
Subdirección de Gestión Corporativa	6		6		12
Subdirección De Gestión Del Conocimiento Y Cultura Ciudadana	2				2
Total, general	36	3	90	2	131

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 28 de febrero 2021, se han recibido **172** derechos de petición a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.

Tabla 3. Tipo de petición.

TIPO DE PETICIÓN	NUMERO DE PETICIONES
Consulta	1
Derecho de petición	144
Queja	1
Reclamo	5
Solicitud de información	20
Sugerencia	1
Total, general	172

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **172** peticiones, se han cerrado **50**, se encuentran en trámite **95**, se han hecho **17** ampliaciones y **10** traslados, como se muestra a continuación:

Tabla 4. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO				Total, general
	AMPLIACIÓN	CERRADO	EN TRAMITE	TRASLADO	
Atención al Ciudadano	8	6		10	24
Brigadas de salud	2	1	5		8
Captura, esteriliza y suelta	1	4	6		11
Dirección General		1			1
Educación		2	1		3
Escuadrón Anticrueldad	5	5	49		59
Esterilizaciones		8	10		18
Oficina Asesora Jurídica		1	1		2
Participación Ciudadana			1		1
Protección y Adopción	1	10	4		15
Sinantrópicos		2	4		6
Sistema de Identificación		1			1
Subdirección de Atención a la Fauna		6	6		12
Subdirección de Gestión Corporativa		3	6		9
Urgencias Veterinarias			2		2
Total, general	17	50	95	10	172

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 febrero al 28 de febrero 2021, se recibieron un total de 544 derechos de petición que ingresaron a través del correo de la institución.

Tabla 5. Tipo de petición.

TIPO DE PETICIÓN	NUMERO DE PETICIONES
Derecho de petición	405
Reclamo	4
Solicitud de información	95
Sugerencia	1
Total, general	505

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **544** peticiones, se han cerrado **90**, se encuentran en trámite **394**, se han hecho **17** traslados, **39** solicitudes de ampliación y hay **4** peticiones vencidas.

Tabla 6. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO					Total, general
	CERRADO	DESISTIMIENTO 17/02/2021	DESISTIMIENTO 23/02/2021	EN TRAMITE	VENCIDO	
Atención al ciudadano						
Brigadas de salud	1		1	62		64
Capturar, esterilizar y soltar	10			11		21
Comunicaciones	2					2
Educación	8			3		11
Escuadrón Anticrueldad	5	1		235		241
Esterilización	1			6		7
Oficina Asesora de Comunicaciones	2					2
Oficina Asesora Jurídica	1			1		2
Participación Ciudadana	6			13		19
Protección y Adopción	29			17		46
Regulación				3		3
Sinantrópicos	2			8		10
Sistemas de identificación	9			10		19

Subdirección de Atención a la Fauna	8			6	4	18
Subdirección de Gestión Corporativa	1			5		6
Urgencias veterinarias	3			14		17
Total general	88	1	1	394	4	488

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 7. Ampliaciones.

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO	
	AMPLIACION	Total, general
Atención al ciudadano	39	39
Total, general	39	39

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 7. Traslados.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO	
	CERRADO POR TRASLADO	Total, general
Subdirección de Atención a la Fauna	17	17
Total, general	17	17

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 febrero al 28 de febrero 2021, se han recibido **22**, a continuación, se relaciona el estado de estas:

Tabla 8. Tipo de Petición

TIPO DE PETICIÓN	NUMERO DE PETICIONES	
	Derecho de petición	Total, general
Brigadas de salud	3	3
Escuadrón Anticrueldad	17	17
Sistemas de identificación	2	2
Total, general	22	22

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 9. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO	
	EN TRAMITE	Total, general
Brigadas de salud	3	3
Escuadrón Anticrueldad	17	17
Sistemas de identificación	2	2
Total, general	22	22

A la fecha de las 22 solicitudes se encuentran en trámite.

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.
- A la fecha hay 9 peticiones vencidas sin respuesta de las cuales 6 corresponden al mes de febrero y 3 que aún son de enero de 2021.
- Durante el mes de febrero de 2021, se cerraron 15 peticiones fuera de término de ley, correspondientes al mes de enero, es de aclarar, que ha influido terminación de contratos y cambios administrativos

Elaboró: Sandra Atara- Contratista-SGC

Revisó: Natalia Roncancio-SGC