

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

AGOSTO 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 agosto de 2021

Resumen

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de agosto de 2021 se han recibido un total de **7.237** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados **5.782**, se realizaron **317** trasladados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se hicieron un total de **430** ampliaciones de información y se encuentran en trámite **708** peticiones.

Cerrados fuera de términos de Ley: 53

Informe PQRS agosto 2021

Indicador de Gestión: 99%

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

Total, mes de agosto de 2021: **990**

Cerrados: **223**

Traslados: **24**

Ampliaciones: **146**

En trámite: **597**

Derechos de Petición Canal Presencial

Durante el periodo comprendido entre el 01 de agosto al 31 de agosto 2021, se recibieron **105** 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	60
Petición de Informes por los Congresistas	1
Petición Entre Autoridades	1
Reclamo	1
Solicitud de Información	42
Total, general	105

Fuente: Atención al Ciudadano

De las **105** peticiones, **34** peticiones en total se han cerrado, de las cuales **3** se trasladaron a las entidades competentes, y **68** se encuentran en trámite.

Tabla 2. Estado de derechos de petición por dependencia.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO			
	CERRADO	CERRADO POR TRASLADO	EN TRAMITE	Total general
Brigadas de Salud			3	3
Captura, Esteriliza y Suelta	2		6	8
Dirección General	19		6	25
Escuadrón Anticrueldad	2		30	32
Esterilización			4	4
Fauna Silvestre			2	2
Oficina Asesora Jurídica	1		1	2
Protección y Adopción			5	5
Regulación	1		3	4
Sinantropicos	1		1	2
Subdirección Atención a la Fauna	2	3	8	13
Subdirección de Gestión Corporativa	2		1	3
Subdirección De Gestión Del Conocimiento Y Cultura Ciudadana			1	1
Talento Humano	1			1
Total, general	31	3	71	105

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 01 de agosto al 31 de agosto, se recibieron **291 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	271
Queja	1
Reclamo	2
Solicitud de información	17
Total, general	291

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **291** peticiones, se han cerrado **52**, se encuentran en trámite **215**, se han hecho **19** ampliaciones y **5** traslados.

traslados, como se muestra a continuación:

Tabla 4. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO			Total, general
	CERRADO	CERRADO POR NO COMPETENCIA	EN TRAMITE	
Atención al ciudadano	22	2		24
Brigadas de Salud	1			1
Captura, esteriliza y suelta	3		6	9
Escuadrón Anticrueldad	8		172	180
Esterilización	8		5	13
Fauna Silvestre			2	2
oficina Asesora Jurídica			2	2
Participación Ciudadana	1		2	3
Protección y Adopción			5	5

Regulación	1		5	6
Sinantrópicos	1		5	6
Sistema de Identificación			1	1
Subdirección de Atención a la Fauna			4	4
Subdirección de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento			2	2
Subdirección de Gestión Corporativa	2		3	5
Talento Humano	1			1
Urgencias Veterinarias	2		1	3
Total, general	50	2	215	268

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 5. Ampliaciones

ÁREA ASIGNADA	ESTADO	
	AMPLIACIÓN	Total, general
Atención al ciudadano	13	13
Brigadas de Salud	1	1
Captura, esteriliza y suelta	2	2
Escuadrón Anticrueldad	3	3
Total, general	19	19

Fuente: Atención al ciudadano

Tabla 6. Traslados

ÁREA ASIGNADA	ESTADO		
	CERRADO CON TRASLADO	TRASLADO	Total, general
Atención al ciudadano	5	5	5
Total, general	5	5	5

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 agosto al 31 de agosto, se recibieron un total de **578** derechos de petición que ingresaron a través del correo de la institución, de los cuales **403** solicitudes se ingresaron al sistema interno de radicación.

Tabla 7. Tipo de petición.

TIPO DE PETICIÓN	NÚMERO DE PETICIONES
Derecho de petición	483
Queja	1
Reclamo	12
Solicitud de información	81
Sugerencia	1
Total, general	578

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **578** peticiones, se han cerrado un total de **139**, se encuentran en trámite **297**, se realizaron **126** solicitudes de ampliación y se trasladaron **16** peticiones por no ser de competencia del Instituto.

Tabla 8. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO		
	CERRADO	EN TRAMITE	Total, general
Brigadas de salud	34	27	61
Captura, Esteriliza y suelta	8	22	30
Escuadrón Anticrueldad	25	152	177
Esterilización		3	3
Fauna Silvestre		1	1
Oficina Asesora de Comunicaciones		1	1
Oficina Asesora Jurídica	4	8	12
Participación ciudadana	6	6	12
Protección y Adopción	8	14	22
Regulación	1	13	14
Sinantrópicos	2	5	7
Sistemas de identificación	24	5	29
Subdirección de Atención a la Fauna	2	23	25
Subdirección de Cultura Ciudadana		1	1
Subdirección de Gestión Corporativa	5	8	13
Urgencias Veterinarias	20	8	28
Total, general	139	297	436

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 9. Ampliaciones.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO	
	AMPLIACIÓN	Total, general
Atención al ciudadano	3	3
Brigadas de salud	28	28
Captura, Esteriliza y suelta	4	4
Escuadrón Anticrueldad	56	56
Oficina Asesora Jurídica	2	2
Participación ciudadana	3	3
Protección y Adopción	7	7
Servicio al Ciudadano	6	6
Sinantrópicos	3	3
Sistemas de identificación	9	9
Subdirección de Atención a la Fauna	5	5
Total, general	126	126

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 10. Traslados.

ÁREA AIGNADA	CERRADO POR TRASLADO	Total, general
Regulación	1	1
Subdirección de Atención a la Fauna	15	15
Total, general	16	16

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 agosto al 31 de agosto, se han recibido **15**, a continuación, se relaciona el estado de estas:

Tabla 11. Tipo de Petición

TIPO DE PETICIÓN	NÚMERO DE PETICIONES
Solicitud de información	15
Total, general	15

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 12. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO			Total general
	AMPLIACIÓN	CERRADO	EN TRAMITE	
Escuadrón Anticrueldad	1	1	11	13
Subdirección de Atención a la Fauna			1	1
Subdirección de Cultura Ciudadana			1	1
Total general	1	1	13	15

A la fecha de las **32** están en trámite.

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 agosto al 31 de agosto, se recibió una **1 petición**, 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
Derecho de petición	1
Total, general	1

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 14. Estado de derechos de petición.

ÁREA RESPONSABLE	EN TRAMITE	Total, general
Escuadrón Anticrueldad	1	1
Total, general	1	1

Fuente: Atención al ciudadano.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se observó en el mes agosto disminución en radicación de PQRS, para el área de esterilización debido al aumento en el número de llamadas para el servicio de agendamiento de esterilización canina y felina, gracias a la divulgación del sistema de turnos y las estrategias de acceso que el Instituto ha implementado para el acercamiento y facilidad de acceder al servicio a través de los diferentes canales de atención.
- Durante el mes de agosto hubo un incremento en la recepción de peticiones a través del canal virtual Bogotá te Escucha, dado que a través de la línea de maltrato 01800011516 se radicaron 129 peticiones para la respectiva gestión por parte de Escuadrón Anticrueldad, una vez se recibe la llamada y esta 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 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.

Elaboró: Sandra Atara- Contratista-SGC

Revisó: Natalia Roncancio-SGC