

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

SEPTIEMBRE 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 septiembre de 2021

Resumen

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de septiembre de 2021 se han recibido un total de **8.337** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados **6.680**, se realizaron **348** trasladados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se hicieron un total de **600** ampliaciones, se encuentran en trámite **708** peticiones y hay una petición vencida.

Cerrados fuera de términos de Ley: 101 las cuales corresponden a los meses de julio, agosto y septiembre de 2021.

Informe PQRS septiembre 2021

Indicador de Gestión: 99%

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

Total, mes de septiembre de 2021: **1.100**

Cerrados: **231**

Traslados: **45**

Ampliaciones: **167**

En trámite: **743**

Derechos de Petición Canal Presencial

Durante el periodo comprendido entre el 01 de septiembre al 30 de septiembre 2021, se recibieron **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.

Tabla 1. Tipo de petición.

TIPO DE PETICIÓN	NÚMERO DE PETICIONES
Derecho de Petición	82
Petición Entre Autoridades	2
Solicitud de Información	47
Total, general	131

Fuente: Atención al Ciudadano

De las **131** peticiones, **54** peticiones en total se han cerrado, de las cuales **2** se trasladaron a las entidades competentes, y **75** 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			2	2
Captura, esteriliza y suelta	5		3	8
Contractual	1		1	2
Dirección General	28		8	36
Escuadrón Anticrueldad	10		41	51
Esterilización			2	2
Oficina Asesora Jurídica	1		1	2
Protección y Adopción			2	2
Regulación	1		2	3
Sinantropicos	3		8	11
Subdirección Atención a la Fauna	2	2	5	9
Subdirección de Gestión Corporativa	3			3
Total, general	54	2	75	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 01 de septiembre al 30 de septiembre 2021, se recibieron **336 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	322
Reclamo	3
Solicitud de información	10
Total, general	336

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **336** peticiones, se han cerrado **56**, se encuentran en trámite **237**, se han hecho **26** ampliaciones y **17** traslados, como se muestra a continuación:

Tabla 4. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO		Total, general
	CERRADO	EN TRAMITE	
Atención al Ciudadano	28		28
Brigadas de Salud	1	4	5
Captura, esteriliza y suelta		1	1
Contractual	1	1	2
Dirección General		2	2
Educación	1		1
Escuadrón Anticrueldad	6	206	212
Esterilización	1	4	5
Fauna Silvestre	1		1
Oficina Asesora Jurídica		5	5
Participación Ciudadana	1		1
Protección y Adopción		1	1

Regulación		6	6
Sinantrópicos	4	1	5
Sistema de identificación	2		2
Subdirección de Atención a la Fauna	7	5	12
Subdirección de Gestión Corporativa	2		2
Talento Humano	1		1
Urgencias Veterinarias		1	1
Total general	56	237	293

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 5. Ampliaciones

ÁREA ASIGNADA	ESTADO	
	AMPLIACIÓN	Total, general
Atención al Ciudadano	19	19
Captura, esteriliza y suelta	1	1
Escuadrón Anticrueldad	5	5
Sinantrópicos	1	1
Total, general	26	26

Fuente: Atención al ciudadano

Tabla 6. Traslados

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO		
	CERRADO POR TRASLADO	TRASLADO	Total, general
Atención al Ciudadano		16	16
Subdirección de Atención a la Fauna	1		1
Total, general	1	16	17

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 septiembre al 30 de septiembre 2021, se recibieron un total de **614** derechos de petición que ingresaron a través del correo de la institución, de los cuales **477** solicitudes se ingresaron al sistema interno de radicación.

Tabla 7. Tipo de petición.

TIPO DE PETICIÓN	NÚMERO DE PETICIONES
Derecho de petición	474
Reclamo	14
Solicitud de información	126
Total, general	614

Fuente: Atención al ciudadano.

A la fecha de las **614** peticiones, se han cerrado un total de **113**, se encuentran en trámite **335**, se realizaron **140** solicitudes de ampliación y se trasladaron **26** 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	13	38	51
Capturar, esterilizar y soltar	14	16	30
Educación	2	1	3
Escuadrón Anticrueldad	35	125	160
Esterilización	2	13	15
Fauna Silvestre		2	2
Investigación	1	1	2
Línea 123		1	1
Comunicaciones	1	6	7
Oficina Asesora Jurídica	6	26	32
Participación Ciudadana	1	11	12
Protección y Adopción	5	28	33
Regulación		15	15
Sinantrópicos	2	5	7
Sistemas de Identificación	18	8	26
Subdirección de Atención a la Fauna		22	22
Subdirección de Cultura Ciudadana	3	2	5
Subdirección de Gestión Corporativa	3	2	5
Talento Humano	2		2
Urgencias Veterinarias	5	13	18

Total, general	113	335	448
-----------------------	------------	------------	------------

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 9. Ampliaciones.

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO	
	AMPLIACIÓN	Total, general
Atención al Ciudadano	8	8
Brigadas de salud	30	30
Capturar, esterilizar y soltar	8	8
Educación	1	1
Escuadrón Anticrueldad	52	52
Fauna Silvestre	5	5
Participación Ciudadana	3	3
Protección y Adopción	11	11
Regulación	3	3
Sinantrópicos	3	3
Sistemas de Identificación	9	9
Subdirección de Atención a la Fauna	6	6
Urgencias Veterinarias	1	1
Total, general	106	140

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 10. Traslados.

ÁREA AIGNADA	CERRADO POR TRASLADO	Total, general
Subdirección de Atención a la Fauna	26	26
Total, general	26	26

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 septiembre al 30 de septiembre 2021, se han recibido **19**, a continuación, se relaciona el estado de estas:

Tabla 11. Tipo de Petición

TIPO DE PETICIÓN	NÚMERO DE PETICIONES
Derecho de petición	18
Queja	1
Total, general	19

Fuente: Atención al ciudadano.

Tabla 12. Estado de derechos de petición.

ÁREA ASIGNADA	ESTADO			
	AMPLIACIÓN	CERRADO	EN TRAMITE	Total, general
Brigadas de salud			1	1
Escuadrón Anticrueldad	1	7	7	15
Esterilización			2	2
Subdirección de atención a la Fauna		1		1
Total, general	1	8	10	19

A la fecha se han cerrado 8 solicitudes, 10 **están** en trámite y a una se le solicitud ampliación de información.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Durante el mes de septiembre 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 y se radicaron 180 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 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 PQRSD, lo anterior para iniciar el flujo de trabajo.
- Así mismo se les sugiere a las áreas realizar el cierre de las peticiones por los dos sistemas de radicación AZDIGITASL y SDQS, lo anterior por los últimos informes recibidos por parte de Alcaldía, donde nos reportan SDQS vencidos, pero al realizar verificación en AZDIGITAL, ya se han finalizado.
- Aunado a la información anterior, se les recomienda a la línea de maltrato asignar los casos creados por SDQS, a la bandeja administradora de servicio al ciudadano, para la respectiva creación de caso por AZDIGITAL y así realizar el seguimiento de los PQRS.

Elaboró: Sandra Atara- Contratista-SGC

Revisó: Natalia Roncancio-SGC