

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

MARZO 2022

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 marzo de 2022

Resumen 2022 del 01 de enero al 31 de marzo de 2022:

Durante el periodo del 01 de enero al 31 de marzo de 2022, se han recibido un total de **3824** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados 1801, se realizaron 152 traslados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se hicieron un total de 1014 ampliaciones y se encuentran en trámite 857 peticiones.

Cerrados fuera de términos de Ley: 3 de las cuales a una corresponde a los meses de enero, febrero y marzo de 2022.

Informe detallado PQRS febrero 2022

Indicador de Gestión: 100%

A continuación, se relacionan los derechos de petición recibidos desde el 01 de marzo al 31 de marzo 2022, a través de los diferentes canales:

Total, mes de marzo de 2022: **1410**

Cerrados: **190**

Traslados: **39**

Página 2 de 1

Ampliaciones: **375**

En trámite: **806**

Tiempo promedio de respuesta: **18** días hábiles para el mes de marzo de 2022.

Cerrados fuera de términos de Ley: 1 (Peticiónes allegadas en marzo, con fecha de vencimiento del mismo mes).

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.

1. Tipo de Petición

A continuación, se presenta el detalle de Tipo de peticiones recibidas desde el 01 de marzo al 31 de marzo 2022:

TIPO DE PETICIÓN	CANAL DE ATENCIÓN				Total, general
	CORREO/SDQS	PRESENCIAL	SDQS	TELEFONO /SDQS	
Actos de Corrupción		1	2		3
Derecho de petición	794	90	289	7	1180
FELICITACIÓN			1		1
Petición Entre Autoridades		1			1
Queja	1	2	5	1	9
Reclamo	23	3	2		28
Solicitud de Información	158	14	15	1	188
Tramite			1		1
Total, general	976	111	314	9	1410

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de marzo al 31 de marzo 2022, se recibieron **03** Actos de Corrupción, **1180** Derecho de petición, **01** Felicitación, **01** Petición Entre Autoridades, **09** Quejas, **28** Reclamos y **188** Solicitudes de Información a través de los diferentes canales habilitados en el instituto para recepción de estas.

Tabla 2. Solicitudes de Información

Tipo de Petición	CANALES DE ATENCIÓN				
	CORREO/SDQS	PRESENCIAL	SDQS	TELEFONO /SDQS	Total, general
Solicitud de Información	158	14	15	1	188
Total, general	158	14	15	1	188

Así mismo, de las **188** solicitudes de información recibidas durante el periodo de marzo de 2022, al corte del 31, se dio respuesta a 73 (1 fue cerradas por correo electrónico y 2 por traslado), **40** solicitudes se le requirió ampliación de información, **74** aún están en trámite por gestionar y hay una petición vencida; por lo anterior a ninguna solicitud se le ha negado el acceso a la información.

2. Estado de peticiones

Área Responsable	ESTADO					Total, general
	AMPLIACIÓN	CERRADO	CERRADO-TRASLADO	DESISTIMIENTO	EN TRAMITE	
Brigadas de Salud		3			69	72
Captura, esteriliza y Suelta	1	12		1	43	57
Comunicaciones		1				1
Dirección General		17			3	20
Educación		9			5	14
Enlace Social					4	4
Escuadrón Anticrueldad	3	37		2	519	561
Esterilización		2			13	15
Granja					9	9
Investigación		1				1
Línea 123		4				4
Oficina Asesora de Planeación		1				1
Oficina Asesora Jurídica		2			4	6
Participación Ciudadana		6			7	13
Protección y Adopción		9		1	27	37
Punto Fijo UCA					2	2
Regulación		1			19	20
Servicio al Ciudadano	369	12	12	1	2	396
Sinantrópicos		7			13	20
Sistema de Identificación		25			9	34

Subdirección Atención a la Fauna	1	1			20	22
Subdirección Atención a la Fauna -Traslado		5	27		9	41
Subdirección de Gestión Corporativa	1	9			10	20
Subdirección De Gestión Del Conocimiento Y Cultura Ciudadana		4			5	9
Talento Humano		4				4
Urgencias veterinarias		13			14	27
Total, general	375	185	39	5	806	1410

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de marzo al 31 de marzo 2022, se cerraron **185** peticiones y quedaron en trámite **806**.

3. Traslados

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO	
	CERRADO-TRASLADO	Total, general
Servicio al Ciudadano	12	12
Subdirección Atención a la Fauna -Traslado	27	27
Total, general	39	39

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de marzo al 31 de marzo 2022, se realizaron **39** traslados a diferentes entidades distritales y departamentales, de acuerdo con sus competencias.

4. AMPLIACIONES

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO	
	AMPLIACIÓN	Total, general
Captura, esteriliza y Suelta	1	1
Escuadrón Anticrueldad	3	3

Página 2 de 1

Servicio al Ciudadano	369	369
Subdirección Atención a la Fauna	1	1
Subdirección de Gestión Corporativa	1	1
Total, general	375	375

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de marzo al 31 de marzo 2022, se solicitaron **375** ampliaciones de información.

- **NOTA:** Se anexa base en Excel, en la cual se pueden el estado de las peticiones y fuera de termino

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. 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.

Lo anterior también para que las diferentes áreas puedan hacer el seguimiento de las peticiones asignadas y realizar la gestión de cierre dentro de los tiempos establecidos, siguiendo los parámetros del procedimiento de gestión de PQRS.

2. Para enviar correspondencia tener en cuenta que hay dos maneras, por correo certificado o en físico, la cual se debe dejar lista de un día para otro por lo tanto tener en cuenta el tiempo para poder entregar los documentos a tiempo.

Elaboró: Sandra Atara- Contratista-SGC

Revisó: Natalia Roncancio-SGC