

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

JUNIO 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: 30 de junio de 2022

Resumen 2022 del 01 de enero al 30 de junio de 2022:

Durante el periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2022, se han recibido un total de 7.441 derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados 4.065, se realizaron 306 traslados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se hicieron un total de 1.936 ampliaciones y se encuentran en trámite 594 peticiones.

Cerrados fuera de términos de Ley: **07** de las cuales una corresponden a los meses de abril y mayo de 2022.

Informe detallado PQRS junio 2022

Indicador de Gestión: 99%

A continuación, se relacionan los derechos de petición recibidos desde el 01 de junio al 30 de junio 2022, a través de los diferentes canales:

Total, mes de junio de 2022: **1.343**

Cerrados: **347**

Traslados: **49**

Ampliaciones: **351**

En trámite: **586**

Tiempo promedio de respuesta: **11** días hábiles para el mes de junio de 2022.

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 junio al 30 de junio 2022:

TIPO DE PETICIÓN	CANAL DE ATENCIÓN				Total, general
	CORREO/SDQS	FISICO	SDQS	TELEFONO /SDQS	
Derecho de petición	834	56	280	20	1190
Petición Entre Autoridades		3			3
Queja		1			1
Reclamo	16	1	3		20
Solicitud de información	99	13	17		129
Total, general	949	74	300	20	1343

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre el 01 de junio al 30 de junio 2022, se recibieron **1.190** Derecho de petición, **03** Petición Entre Autoridades, **01** Quejas, **20** Reclamos y **129** 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			Total, general
	CORREO/SDQS	FISICO	SDQS	
Solicitud de información	99	13	17	129
Total, general	99	13	17	129

Así mismo, de las **129** solicitudes de información recibidas durante el periodo de junio de 2022, al corte del 30, se dio respuesta a **74**, a **11** solicitudes se le requirió ampliación de información, se realizaron **02** traslado y **42** aún están en trámite; por lo anterior a ninguna solicitud se le ha negado el acceso a la información.

2. Estado de peticiones

ÁREA ASIGNADA	ESTADO						Total, general
	AMPLIACIÓN	CERRADO	CERRADO POR TRASLADO	DESISTIMIENTO	EN TRAMITE	TRASLADO	
Abejas		1					1
Brigadas de Salud	1	27			41		69
Captura, Esteriliza y Suelta		21			31		52
Dirección General		17			5		22
Educación		6			2		8
Enlace Social		4			25		29
Escuadrón Anticrueldad	5	172			365		542
Esterilización		5			3		8
Granja		6			17		23
Huellitas de la calle		3			1		4
Línea 123		1			1		2
Oficina Asesora de Planeación		1					1
Oficina Asesora Jurídica					1		1
Participación Ciudadana		6			6		12
Propiedad Horizontal					2		2
Protección y Adopción		12			12		24
Regulación		2			11		13
Servicio al Ciudadano	342	4	14	3	2		365
Sinantrópicos		2			13		15
Sistema de Identificación	1	18			15		34
subdirección Atención a la fauna		22	1		6	1	30
Subdirección Atención a la Fauna - TRASLADO	1	2	33		11		47
Subdirección de gestión Corporativa		2			2		4
Subdirección De Gestión Del Conocimiento Y Cultura Ciudadana		5			1		6
Talento Humano		1			3		4
Urgencias veterinarias	1	14			10		25
Total general	351	354	48	3	586	1	1343

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de junio al 31 de junio 2022, se cerraron **357** peticiones y quedaron en trámite **586**.

3. Traslados

ÁREA ASIGNADA	ESTADO		
	CERRADO POR TRASLADO	TRASLADO	Total general
Servicio al Ciudadano	14		14
subdirección Atención a la fauna	1	1	2
Subdirección Atención a la Fauna - TRASLADO	33		33
Total, general	48	1	49

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de junio al 30 de junio 2022, se realizaron **49** traslados a diferentes entidades distritales y departamentales, de acuerdo con sus competencias.

Lo anterior “De conformidad con lo establecido en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015,”

4. AMPLIACIONES

ÁREA ASIGNADA	ESTADO	
	AMPLIACIÓN	Total, general
Brigadas de Salud	1	1
Escuadrón Anticrueldad	5	5
Servicio al Ciudadano	342	342
Sistema de Identificación	1	1
Subdirección Atención a la Fauna - TRASLADO	1	1
Urgencias veterinarias	1	1
Total, general	351	351

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de junio al 30 de junio 2022, se solicitaron **351** ampliaciones de información.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Durante el mes de junio se incrementó el número de peticiones a gestionar debido al cambio de términos de ley, a partir del 18 de mayo de 2022 de acuerdo a los lineamientos de la ley 2207 de 2022.
2. 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.
3. El PQRS en AZDIGITAL, está estructurado con dos carpetas, solicitud y respuesta, por tanto, se sugiere que al momento del cargue de respuesta y de anexos los mismos sean anexados a la carpeta de respuesta y no por fuera de las mismas, lo anterior para conservar la estructura del PQRS.
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.

Elaboró: Sandra Atara- Contratista-SGC

Revisó: Natalia Roncancio-SGC