

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

JULIO 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 julio de 2022

Resumen: 01 de enero al 31 de julio de 2022:

Durante el periodo del 01 de enero al 31 de julio de 2022, se han recibido un total de **8.659** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados 5.554, se realizaron 328 traslados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se solicitaron un total de 2.264 ampliaciones, se encuentran en trámite 509 peticiones y 4 peticiones vencidas sin respuesta a corte del 31 de julio.

Informe detallado PQRS julio 2022

Indicador de Gestión: 99%

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

Total mes de julio de 2022: **1.201**

Cerrados: **329**

Traslados: **38**

Ampliaciones: **321**

En trámite: **509**

Cerrados fuera de términos de Ley: **14**

Tiempo promedio de respuesta: **12** días hábiles para el mes de julio de 2022.

1. Tipo de Petición

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

TIPO DE PETICIÓN	CANAL DE ATENCIÓN				Total, general
	CORREO/SDQS	FISICO	SDQS	TELEFONO /SDQS	
Derecho de Petición	699	62	277	11	1049
Petición de Informes por los Congresistas		1			1
Queja		1			1
Reclamo	11	1	2		14
Solicitud de Información	95	28	12		135
Sugerencia			1		1
Total, general	805	93	292	11	1201

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de julio 2022, se recibieron **1.049** Derecho de petición, **01** Petición de Informes por los Congresistas, **01** Quejas, **14** Reclamos, **134** Solicitudes de Información y **01** Sugerencia a través de los diferentes canales habilitados en el instituto para recepción de estas.

Tabla 2. Solicitudes de Información

TIPO DE PETICIÓN	ESTADO				Total, general
	AMPLIACIÓN	CERRADO	DESISTIMIENTO	EN TRAMITE	
Solicitud de Información	8	65	1	61	135
Total, general	8	65	1	61	135

Así mismo, de las **135** solicitudes de información recibidas durante el periodo de julio de 2022, al corte del 31, se dio respuesta a **66**, a **08** solicitudes se le requirió ampliación de información y **61** 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
---------------	--------

	AMPLIACIÓN	CERRADO	CERRADO POR TRASLADO	DESISTIMIENTO	EN TRAMITE	VENCIDO	Total, general
Abejas					1		1
Atención al Ciudadano	1						1
Brigadas de Salud	2	16			36		54
Captura, Esteriliza y Suelta;		13			27		40
Contractual		3					3
Dirección General		6			8		14
Educación		3			5		8
Enlace Social		3			20		23
Escuadrón Anticrueldad	12	174			284	2	472
Esterilización		3			4		7
Fauna Silvestre					1		1
Granja		12			15	1	28
Huellitas de la calle		3			5		8
Línea 123		1					1
Microchip		1					1
Oficina Asesora Jurídica		2			2		4
Participación Ciudadana		7			2		9
Protección y adopción		16			15		31
Punto Fijo UCA		1			1		2
Regulación		1			1		2
Regulación		10			4		14
Servicio al Ciudadano	303		12	2	1		318
Sinantrópicos		2			15		17
Sistemas de Identificación		14			20		34
Subdirección Atención a la Fauna	1	8			11	1	21
Subdirección Atención a la Fauna -Traslado	2	5	26		9		42
Subdirección de Gestión Corporativa		1			1		2
Subdirección De Gestión Del Conocimiento Y Cultura Ciudadana		4			6		10

Talento Humano					1		1
Urgencias Veterinarias		18			14		32
Total, general	321	327	38	2	509	4	1201

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de julio al 31 de julio 2022, se cerraron **329** peticiones y quedaron en trámite **509**.

3. Traslados

Área Responsable	TRASLADOS	
	CERRADO POR TRASLADO	Total, general
Servicio al Ciudadano	12	12
Subdirección Atención a la Fauna -Traslado	26	26
Total, general	38	38

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de julio al 31 de julio 2022, se realizaron **38** 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 RESPONSABLE	AMPLIACIÓN	Total, general
Atención al Ciudadano	1	1
Brigadas de Salud	2	2
Escuadrón Anticrueldad	12	12
Servicio al Ciudadano	303	303
Subdirección Atención a la Fauna	1	1
Subdirección Atención a la Fauna -Traslado	2	2
Total, general	321	321

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de julio al 30 de julio 2022, se solicitaron **321** ampliaciones de información.

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 PQRSD, lo anterior para iniciar el flujo de trabajo.
2. Para este periodo se observó incremento en cierre de peticiones fuera de término, en promedio con un día de vencimiento.

Elaboró: Sandra Atara- Contratista-SGC

Revisó: Natalia Roncancio-SGC