

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

SEPTIEMBRE 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 septiembre de 2022

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

Durante el periodo del 01 de enero al 30 de septiembre de 2022, se han recibido un total de **11365** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados 7890, se realizaron 413 traslados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se hicieron un total de 2580 ampliaciones, se encuentran en trámite 481 peticiones y hay una petición vencida.

Cerrados fuera de términos de Ley: **6** de las cuales a una corresponden a los meses de agosto y septiembre de 2022.

Informe detallado PQRS septiembre 2022

Indicador de Gestión: 99.9%

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

Total, mes de septiembre de 2022: **1180**

Cerrados: **542**

Traslados: **28**

Ampliaciones: **128**

En trámite: **481**

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

Nota: 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 septiembre al 30 de septiembre 2022:

TIPO DE PETICIÓN	CANAL DE ATENCIÓN				Total, general
	CORREO/SDQS	FISICO	SDQS	TELEFONO /SDQS	
Derecho de petición	532	91	324	15	962
Petición de Informes por los Congresistas		4			4
Petición Entre Autoridades		9			9
Queja		1	1		2
Reclamo	26	1	3		30
Solicitud de Información	124	18	31		173
Total, general	682	124	359	15	1180

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre el 01 de septiembre al 30 de septiembre 2022, se recibieron **962** Derecho de petición, **04** Petición de Informes por los Congresistas, **09** Petición Entre Autoridades, **02** Queja, **30** Reclamos y **173** 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	CANAL DE ATENCIÓN				Total, general
	CORREO/SDQS	FISICO	SDQS	TELEFONO /SDQS	
Solicitud de Información	124	18	31		173
Total, general	124	18	31		173

Así mismo, de las **173** solicitudes de información recibidas durante el periodo de septiembre de 2022, al corte del 30, se dio respuesta a **113**, a **04** solicitudes se le requirió ampliación de información, **02** se dio traslado y aún 54 están en trámite; 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 POR NO COMPETENCIA	EN TRAMITE	TRASLADO	TRASLADO-CERRADO	VENCIDO	
Escuadrón Anticrueldad		1						1
Abejas		5		3				8
Brigadas de Salud		23		36				59
Captura, Esteriliza y Suelta		25		14				39
Comportamiento		1						1
Comunicaciones		9						9
Contractual		2						2
Dirección General		18		10				28
Educación		6						6
Enlace social		18		26				44
Escuadrón Anticrueldad	7	221		243			1	472
Esterilización		5		8				13
Esterilización		3		1				4
Granja		5		9				14
Granja				1				1
Huellitas de la calle				1				1
Linea 123				2				2
Oficina Asesoría Jurídica		6		4				10
Oficina de Control Interno Disciplinario		2		2				4
Participación Ciudadana		3		7				10
Protección y Adopción		40		24				64
Punto Fijo UCA		1						1
Regulación		27		8				35
Servicio al Ciudadano	118		2		11	1		12
Sinantrópicos		11		7				18
Sistema de Identificación		26		23				49
Sistemas de Información		1						1
Subdirección Atención a la Fauna - Traslado	3	22		16		15		56
Subdirección Atención a la Fauna - UCA		3						3
Subdirección de Atención a la Fauna		13		20		1		34

Subdirección de Gestión Corporativa		1		2				3
Subdirección de Gestión del Conocimiento y Cultura Ciudadana		16		2				18
Talento Humano		5		2				7
Urgencias Veterinarias		21		10				31
Total, general	128	540	2	481	11	17	1	1180

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de septiembre al 30 de septiembre 2022, se cerraron **542** peticiones y quedaron en trámite **481**.

3. Traslados

Cuenta de ESTADO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	TRASLADO	TRASLADO-CERRADO	Total, general
Servicio al Ciudadano	11	1	12
Subdirección Atención a la Fauna - Traslado		15	15
Subdirección de Atención a la Fauna		1	1
Total, general	11	17	28

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de septiembre al 30 de septiembre 2022, se realizaron **28** 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

Cuenta de ESTADO	ESTADO	
Etiquetas de fila	AMPLIACIÓN	Total, general
Escuadrón Anticrueldad	7	7
Servicio al Ciudadano	118	118
Subdirección Atención a la Fauna - Traslado	3	3

Página 2 de 1

Total, general	128	128
-----------------------	------------	------------

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de septiembre al 30 de septiembre 2022, se solicitaron **128** 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. Las peticiones deben ser finalizadas a través de AZDIGITAL y cerradas en Bogotá te Escucha, para así evitar diferencias en fechas de cierre de estas.
3. Las peticiones que son recibidas a través de la línea de maltrato, al registrarlas en Bogotá te Escucha, se deben asigna a Servicio al ciudadano, para creación de radicado de ingreso en azdigital y así realizar el seguimiento correspondiente y evitar vencimientos.

Elaboró: Sandra Atara- Contratista-SGC

Revisó: Natalia Roncancio-SGC