

## INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

NOVIEMBRE 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 noviembre de 2022

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

Durante el periodo del 01 de enero al 30 de noviembre de 2022, se han recibido un total de 13.410 derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados 9.560, se realizaron 506 traslados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se hicieron un total de 2.790 ampliaciones, se encuentran en trámite 553 peticiones y una petición vencida.

#### Informe detallado PQRS noviembre 2022

**Indicador de Gestión:** 98%

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

Total, mes de noviembre de 2022: **1.117**

Cerrados: **421**

Traslados: **47**

Ampliaciones: **103**

En trámite: **545**

Cerrados fuera de términos de Ley: 23 de las cuales a una corresponden a los meses de octubre y noviembre 2022.

Tiempo promedio de respuesta: **13** días hábiles para el mes de noviembre 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 noviembre al 30 de noviembre 2022:

| Tipo de petición           | CANAL DE ATENCIÓN |            |            |                |                |
|----------------------------|-------------------|------------|------------|----------------|----------------|
|                            | CORREO/SDQS       | FISICO     | SDQS       | TELEFONO /SDQS | Total, general |
| Denuncia                   |                   | 1          |            |                | 1              |
| Derecho de petición        | 535               | 99         | 268        | 21             | 923            |
| Felicitación               |                   |            | 1          |                | 1              |
| Petición Entre Autoridades |                   | 12         |            |                | 12             |
| Queja                      | 1                 | 2          | 1          | 1              | 5              |
| Reclamo                    | 22                | 4          | 5          | 2              | 33             |
| Solicitud de información   | 106               | 21         | 14         | 1              | 142            |
| Denuncias corrupción       | 0                 | 0          | 0          | 0              | 0              |
| <b>Total, general</b>      | <b>664</b>        | <b>139</b> | <b>289</b> | <b>25</b>      | <b>1117</b>    |

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre el 01 de noviembre al 30 de noviembre 2022, se recibieron **01** Denuncias, **923** Derecho de petición, **01** Felicitación, **12** Petición Entre Autoridades, **05** Queja, **33** Reclamos y **142** 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 |           |           |                |                |
|--------------------------|-------------------|-----------|-----------|----------------|----------------|
| Etiquetas de fila        | CORREO/SDQS       | FISICO    | SDQS      | TELEFONO /SDQS | Total, general |
| Solicitud de información | 106               | 21        | 14        | 1              | 142            |
| <b>Total, general</b>    | <b>106</b>        | <b>21</b> | <b>14</b> | <b>1</b>       | <b>142</b>     |

Así mismo, de las **142** solicitudes de información recibidas durante el periodo de noviembre de 2022, al corte del 30, se dio respuesta a **98**, a **02** solicitudes se le requirió ampliación de información y aún **42** están en trámite; por lo anterior a ninguna solicitud se le ha negado el acceso a la información.

## 2. Estado de peticiones

| ÁREA ASIGNADA                                  | CERRADO | CIERRE POR NO COMPETENCIA | DESISTIMIENTO | EN TRAMITE | VENCIDO | Total, general |
|--|---------|---------------------------|---------------|------------|---------|----------------|
| Abejas   | 1       |                           |               | 1          |         | 2              |
| Brigadas de Salud                              | 25      |                           |               | 37         | 1       | 63             |
| Captura, Esteriliza y Suelta                   | 21      |                           |               | 18         |         | 39             |
| Comité de Convivencia                          | 1       |                           |               |            |         | 1              |
| Comportamiento                                 | 1       |                           |               | 2          |         | 3              |
| Comunicaciones                                 |         |                           |               | 1          |         | 1              |
| Contractual                                    | 5       |                           |               |            |         | 5              |
| Dirección General                              | 15      |                           |               | 9          |         | 24             |
| Educación                                      | 5       |                           |               | 2          |         | 7              |
| Enlace Social                                  | 15      |                           |               | 29         |         | 44             |
| Enlace social                                  | 1       |                           |               | 7          |         | 8              |
| Escuadrón Anticrueldad                         | 164     |                           |               | 305        |         | 469            |
| Esterilización                                 | 9       |                           |               | 9          |         | 18             |
| Granja   | 6       |                           |               | 15         |         | 21             |
| Huellitas de la calle                          | 1       |                           |               | 3          |         | 4              |
| Linea 123                                      |         |                           |               | 2          |         | 2              |
| Oficina Asesoría Jurídica                      | 2       |                           |               | 2          |         | 4              |
| Participación Ciudadana                        | 1       |                           |               | 2          |         | 3              |
| Protección y Adopción                          | 29      |                           |               | 22         |         | 51             |
| Punto fijo UCA                                 | 1       |                           |               | 1          |         | 2              |
| Regulación                                     | 14      |                           |               | 7          |         | 21             |
| Servicio al Ciudadano                          |         | 3                         | 1             |            |         | 4              |
| Sinantrópicos                                  | 8       |                           |               | 8          |         | 16             |
| Sistema de Identificación                      | 20      |                           |               | 19         |         | 39             |
| Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado | 15      |                           |               | 12         |         | 27             |
| Subdirección de Atención a la Fauna            | 23      |                           |               | 13         |         | 36             |

|  |            |          |          |            |          |            |
|--|------------|----------|----------|------------|----------|------------|
| Subdirección de Gestión Corporativa                          | 1          |          |          | 2          |          | 3          |
| Subdirección De Gestión Del Conocimiento Y Cultura Ciudadana | 12         |          |          | 4          |          | 16         |
| Talento Humano   | 2          |          |          | 3          |          | 5          |
| Urgencias Veterinarias                                       | 19         |          |          | 9          |          | 28         |
| Sistemas de Información                                      |            |          |          | 1          |          | 1          |
| <b>Total general</b>   | <b>417</b> | <b>3</b> | <b>1</b> | <b>545</b> | <b>1</b> | <b>967</b> |

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de noviembre al 31 de noviembre 2022, se cerraron **421** peticiones, quedaron en trámite **545** y una petición vencida.

### 3. Traslados

| ÁREA ASIGNADA                                  | ESTADO               |           | Total, general |
|--|----------------------|-----------|----------------|
|  | CERRADO POR TRASLADO | TRASLADO  |                |
| Escuadrón Anticrueldad                         | 1                    |           | 1              |
| Servicio al Ciudadano                          |                      | 14        | 14             |
| Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado | 32                   |           | 32             |
| <b>Total, general</b>                          | <b>33</b>            | <b>14</b> | <b>47</b>      |

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de noviembre al 30 de noviembre 2022, se realizaron **47** 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 |
| Escuadrón Anticrueldad                         | 9          | 9              |
| Regulación                                     | 1          | 1              |
| Servicio al Ciudadano                          | 90         | 90             |
| Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado | 3          | 3              |
| <b>Total general</b>                           | <b>103</b> | <b>103</b>     |

Página 2 de 1

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de noviembre al 30 de noviembre 2022, se solicitaron **103** 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 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. Los tiempos de respuesta de cada una de las peticiones que ingresan por los diferentes canales de atención inician a partir del día siguiente hábil de la recepción de estas, lo anterior teniendo en cuenta el manual para la gestión de peticiones ciudadanas “ *De conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, las peticiones pueden realizarse de manera verbal, escrita o electrónica y serán presentadas por toda persona natural o jurídica, grupo, organización o asociación, con el fin de obtener un pronunciamiento sobre algún tema en particular. Salvo norma especial, toda petición deberá resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción. Los términos para resolver las distintas modalidades son: 8 Peticiones de interés General y Particular: dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. 8 Peticiones de documentos e información: dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. 8 Consultas: dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Es importante resaltar que el incumplimiento a los términos de la Ley 1755 de 2015, pueden constituir falta disciplinaria.*”

**Elaboró:** Sandra Atara- Contratista-SGC

**Revisó:** Natalia Roncancio-SGC