

## INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

DICIEMBRE 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 diciembre de 2022

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

Durante el periodo del 01 de enero al 30 de noviembre de 2022, se han recibido un total de 14367 derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados 10555, se realizaron 561 traslados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se hicieron un total de 2872 ampliaciones, se encuentran en trámite 378 peticiones y una petición vencida.

Cerrados fuera de términos de Ley: 24 de las cuales a una corresponden a los meses de noviembre y diciembre 2022.

### Informe detallado PQRS noviembre 2022

**Indicador de Gestión:** 98%

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

Total, mes de diciembre de 2022: **955**

Cerrados: **452**

Traslados: **49**

Ampliaciones: **79**

En trámite: **374**

Vencido: **1**

Tiempo promedio de respuesta: **12** días hábiles para el mes de diciembre 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 diciembre al 31 de diciembre 2022:

TIPO DE PETICIÓN	CANAL DE ATENCIÓN				Total, general
	CORREO/SDQS	FISICO	SDQS	TELEFONO /SDQS	
Denuncia		2			2
Derecho de petición	485	95	197	12	789
Petición de Informes por los Congresistas		1			1
Petición Entre Autoridades		4			4
Queja		1		1	2
Reclamo	13	3	5		21
Solicitud de Información	112	17	7		136
<b>Total, general</b>	<b>610</b>	<b>123</b>	<b>209</b>	<b>13</b>	<b>955</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre el 01 de diciembre al 31 de diciembre 2022, se recibieron **02** Denuncias, **789** Derecho de petición, **01** Petición de Informes por los Congresistas, **04** Petición Entre Autoridades, **02** Queja, **21** Reclamos y **136** 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	ESTADO					Total, general
	AMPLIACIÓN	CERRADO	CERRADO POR TRASLADO	CIERRE POR NO COMPETENCIA	EN TRAMITE	
Solicitud de Información	3	87	5	1	40	136
<b>Total, general</b>	<b>3</b>	<b>87</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>40</b>	<b>136</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

Así mismo, de las **136** solicitudes de información recibidas durante el periodo de diciembre de 2022, al corte del 31, se dio respuesta a **93**, a **03** solicitudes se le requirió ampliación de

información y aún 40 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
	CERRADO	CIERRE POR NO COMPETENCIA	EN TRAMITE	VENCIDO	
Abejas			1		1
Brigadas de Salud	25		45		70
Captura, Esteriliza y Suelta	20		7		27
Comportamiento	3		1		4
Dirección General	12		1		13
Educación	5		2		7
Enlace social	28		33		61
Escuadrón Anticrueldad	166	1	158	1	326
Esterilización	3		3		6
Granja	4		10		14
Huellitas de la calle	3		2		5
Linea 123	1		1		2
Oficina Asesora Jurídica	3				3
Participación ciudadana	5				5
Protección y Adopción	28		31		59
Punto Fijo	1				1
Regulación	19		12		31
Servicio al Ciudadano	1	3			4
Sinantrópicos	5		10		15
Sistema de Identificación	31		11		42
Sistemas de Información	1				1
Subdirección de Atención a la Fauna	28		5		33
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado	18		18		36
Subdirección de Gestión Corporativa	2		2		4
Subdirección De Gestión Del Conocimiento Y Cultura Ciudadana	15		7		22
Talento Humano	5		2		7
Urgencias Veterinarias	16		12		28
<b>Total, general</b>	<b>448</b>	<b>4</b>	<b>374</b>	<b>1</b>	<b>827</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de diciembre al 31 de diciembre 2022, se cerraron **452** peticiones, quedaron en trámite **374** y una petición vencida.

### 3. Traslados

ÁREA ASIGNADA	ESTADO		
	CERRADO POR TRASLADO	TRASLADO	Total, general
Brigadas de Salud	1		1
Escuadrón Anticrueldad	1		1
Servicio al Ciudadano		3	3
Subdirección de Atención a la Fauna	1		1
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado	37		37
Subdirección De Gestión Del Conocimiento Y Cultura Ciudadana	3		3
Urgencias Veterinarias	3		3
<b>Total, general</b>	<b>46</b>	<b>3</b>	<b>49</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de diciembre al 30 de diciembre 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

Cuenta de ESTADO	Etiquetas de columna	Total, general
Etiquetas de fila	AMPLIACIÓN	
Escuadrón Anticrueldad	5	5
Protección y Adopción	1	1
Servicio al Ciudadano	71	71
Subdirección de Atención a la Fauna	1	1
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado	1	1
<b>Total, general</b>	<b>79</b>	<b>79</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de diciembre al 30 de diciembre 2022, se solicitaron **79** 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. 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 disciplinaria6.*”

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

**Revisó:** Natalia Roncancio-SGC