

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

ENERO 2023

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 IDPYBA.

Fecha de corte: 31 de enero de 2023

Informe detallado PQRS enero 2023

Indicador de Gestión: 96%

A continuación, se relacionan los derechos de petición recibidos desde el 01 de enero al 31 de enero 2023, a través de los diferentes canales:

Total, mes de enero de 2023: **1.049**

Cerrados: **409**

Traslados: **54**

Ampliaciones: **85**

En trámite: **501 en términos de Ley**

Gestión extemporánea: **43** peticiones.

Tiempo promedio de respuesta: **13** días hábiles para el mes de enero de 2023.

Nota: La correspondencia de las diferentes entidades y ciudadanos 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 enero al 31 de enero 2023:

TIPO DE PETICIÓN	CANAL DE ATENCIÓN					Total, general
	CORREO/SDQS	PRESENCIAL/CORREO	REDES/SDQS	SDQS	TELEFONO /SDQS	
Derecho de petición	554	98	1	211	20	884
Petición de Informes por los Congresistas		5				5
Petición Entre Autoridades		10				10
Queja	1					1
Reclamo	15	1			1	17
Solicitud de información	105	25				130
Tramite				2		2
Total, general	675	139	1	213	21	1049

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de enero 2023, se recibieron **884** Derechos de petición, **05** Petición de Informes por los Congresistas, 10 Petición Entre Autoridades, **01** Queja, **17** Reclamos, **130** Solicitudes de Información y **02** peticiones que ingresaron por Bogotá te Escucha que son tramites 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	EN TRAMITE	
Solicitud de información	1	92	37	130
Total, general	1	92	37	130

Fuente: Atención al Ciudadano

Así mismo, de las **130** solicitudes de información recibidas durante el periodo de enero de 2023, al corte del 31, se dio respuesta a **92**, a **01** solicitudes se les requirió ampliación de información y aún **37** están en trámite dentro de los tiempo de Ley; por lo anterior a ninguna solicitud se le ha negado el acceso a la información.

2. Estado de peticiones

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO				Total general
	CERRADO	CERRADO POR NO COMPETENCIA	DESISTIMIENTO	EN TRAMITE	
Abejas	6			2	8
Brigadas Médicas	41			72	113
Captura, esteriliza y suelta	13			21	34
Comportamiento	3			8	11

Contractual				7	7
Dirección General	13			5	18
Educación y Sensibilización	1			2	3
Enlace Social	23			41	64
Escuadrón Anticrueldad	140			210	350
Esterilizaciones	4			6	10
Granja	2			8	10
Huellitas de la calle	2			4	6
Oficina Asesora Jurídica	1			4	5
Participación ciudadana	2			1	3
Protección y Adopción	33			20	53
Regulación	14			17	31
Servicio al Ciudadano	4	1	1	1	7
Sinantrópicos	1			6	7
Sistema de Identificación	31			14	45
Subdirección de Atención a la Fauna	16			16	32
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado	14			12	26
Subdirección de Gestión Corporativa	3			1	4
Subdirección De Gestión Del Conocimiento Y Cultura Ciudadana	7			13	20
Talento Humano	10				10
Urgencias Veterinarias	20			9	29
Voluntariado	1				1
Línea 123	2			1	3
Total general	407	1	1	501	910

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de enero al 31 de enero 2023, se cerraron **409** peticiones, quedaron en trámite **501**.

3. Traslados

AREA RESPONSABLE	ESTADO		
	CERRADO - TRASLADO	CERRADO POR TRASLADO	Total, general
Escuadrón Anticrueldad	1		1
Servicio al Ciudadano	11		11
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado		42	42
Total, general	12	42	54

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de enero al 31 de enero 2023, se realizaron **54** 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	ESTADO	
	AMPLIACIÓN	Total, general
Escuadrón Anticrueldad	6	6
Regulación	1	1
Servicio al Ciudadano	76	76
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado	2	2
Total, general	85	85

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de enero al 31 de enero 2023, se solicitaron **85** ampliaciones de información, teniendo en cuenta los criterios para registrar una petición, la cual debe contener los requisitos mínimos para iniciar su proceso en la entidad. En el caso donde se requiera más información, se solicitará ampliación o aclaración a la peticionaria o peticionario según el caso.

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, para que el sistema puede generar reporte de PQRS y validar el estado real de las mismas.
2. A partir del 26 de enero de 2023, en aras de continuar mejorando la recepción y radicación de PQRSD, el instituto llevo a cabo la integración del sistema interno de radicación con la plataforma de Bogotá te Escucha, por lo cual las áreas solo deben finalizarlas a través de AZDIGITAL.

Es de aclarar que las peticiones que ingresan de entes de control o entidades del Distrito no tendrán SDQS asociado.

Es preciso, indicar que las peticiones que ingresaron antes del 26 de enero de 2023 se deben finalizar y cerrar por cada uno de los sistemas AZ DIGITAL y Bogotá te Escucha.

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