

## INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

ABRIL 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 INSTITUTO.

Fecha de corte: 30 de abril de 2023

Resumen del 01 de enero al 30 de abril de 2023:

Durante el periodo del 01 de enero al 30 de abril de 2023, se han recibido un total de **4.289** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados **3.395**, se realizaron **177** traslados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se hicieron un total de **197** ampliaciones y se encuentran en trámite **520** peticiones.

Cerrados fuera de términos de Ley: 47 de las cuales a una corresponden a los meses de marzo y abril 2023.

### Informe detallado PQRS abril 2023

**Indicador de Gestión:** 98%

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

Total, mes de abril de 2023: **1.018**

Cerrados: **438**

Traslados: **32**

Ampliaciones: **28**

En trámite: **520**

Vencido: **1**

Fuera de termino: **48** peticiones

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

Página 2 de 1

**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 abril al 30 de abril 2023:

TIPO DE PETICIÓN	CANAL DE ATENCIÓN				Total general
	CORREO/SDQS	PRESENCIAL/CORREO	SDQS	TELEFONO /SDQS	
Denuncia		1			1
Derecho de Petición	514	75	301	19	909
Petición de Informes por los Congresistas		3			3
Petición Entre Autoridades		12			12
Queja		1			1
Reclamo	6	3	3		12
Solicitud de información	58	8	14		80
<b>Total, general</b>	<b>578</b>	<b>103</b>	<b>318</b>	<b>19</b>	<b>1018</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de abril 2023, se recibió **01** Denuncia, **909** Derechos de petición, **03** Petición de Informes por los Congresistas, **12** Petición Entre Autoridades, **1** Queja, **12** Reclamos y **80** Solicitudes de Información.

Tabla 2. Solicitudes de Información

Cuenta de ESTADO	Etiquetas de columna				Total, general
Etiquetas de fila	AMPLIACIÓN	CERRADO	CERRADO	EN TRÁMITE	
Solicitud de información	1	36	2	41	80
<b>Total, general</b>	<b>1</b>	<b>36</b>	<b>2</b>	<b>41</b>	<b>80</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

Así mismo, de las **80** solicitudes de información recibidas durante el periodo de abril de 2023, al corte del 30, se dio respuesta a **38**, se solicitó ampliación de información a **01** y aún **41** 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	CERRADO POR NO COMPETENCIA	EN TRÁMITE	NOTIFICADO PARA RECURSO DE REPOSICION	Total, general
Abejas	1		4		5
Brigadas de Salud	23		46		69
Captura, Esteriliza y Suelta	22		22		44
Comportamiento	1		5		6
Comunicaciones	1				1
Contractual			2		2
Dirección General	11		4		15
Educación			2		2
Enlace Social	25		44		69
Escuadrón Anticrueldad	222		275	1	498
Granja	10		11		21
Huellitas de la Calle	2		5		7
Linea 123	1				1
Oficina Asesora Jurídica	1		5		6
Oficina de Control Interno Disciplinario			2		2
Protección y Adopción	20		12		32
Regulación	10		13		23
Servicio al Ciudadano	2	3	2		7
Sinantrópicos	10		6		16
Sistema de Identificación (Ciudadano 4 patas)	23		7		30
Sistemas de Información			1		1
Subdirección de Atención a la Fauna	9		9		18
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado	9		13		22
Subdirección De Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento	9		6		15
Subdirección de Gestión Corporativa	4		2		6
Subdirección De Gestión Del Conocimiento Y Cultura Ciudadana	3		8		11
Talento Humano	1		3		4

Urgencias Veterinarias	15		11		26
<b>Total general</b>	<b>435</b>	<b>3</b>	<b>520</b>	<b>1</b>	<b>959</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de abril al 30 de abril 2023, se cerraron **439** peticiones y quedaron en trámite **520**.

### 3. Traslados

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO	
	CERRADO POR TRASLADO	Total, general
Servicio al Ciudadano	9	9
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado	23	23
<b>Total, general</b>	<b>32</b>	<b>32</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de abril al 30 de abril 2023, se realizaron **32** 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	NOTIFICADO PARA RECURSO DE REPOSICION	Total, general
Escuadrón Anticrueldad	11	1	12
Protección y Adopción	2		2
Servicio al Ciudadano	11		11
Subdirección de Atención a la Fauna	3		3
<b>Total, general</b>	<b>27</b>	<b>1</b>	<b>28</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de abril al 30 de abril 2023, se solicitaron **28** 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. Teniendo en cuenta el nuevo módulo de PQRS, la asignación de los PQRS, desde servicio al ciudadano se realizarán iniciando el flujo de trabajo, es decir, que el estado que verán los responsables de cada bandeja en AZ Digital es el siguiente: Asignar Responsable PQRS General.



Lo anterior para que el sistema inicie conteo de número de días de gestión y se puede ver la semaforización. (cambio de colores)

2. 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.*”
3. Durante el mes de marzo y abril desde la Subdirección de Atención a la Fauna (línea 123 y línea de maltrato) se realizó creación de 16 PQRS por Bogotá te Escucha y remitidos directamente a la bandeja principal de Fauna, lo cual no permitió que se visualizaran en los seguimiento diarios que realiza el equipo de servicio al Ciudadano.

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

**Revisó:** Natalia Roncancio-SGC