

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

FEBRERO 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: 28 de febrero de 2022

Resumen 2022 del 01 de enero al 28 de febrero de 2022:

Durante el periodo del 01 de enero al 28 de febrero de 2022, se han recibido un total de **2.414** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados 726, se realizaron 106 traslados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se hicieron un total de 636 ampliaciones y se encuentran en trámite 946 peticiones.

Cerrados fuera de términos de Ley: 31 de las cuales a una corresponde a los meses de enero y febrero de 2021.

Informe detallado PQRS febrero 2022

Indicador de Gestión: 93%

A continuación, se relacionan los derechos de petición recibidos desde el 01 de febrero al 28 de febrero 2022, a través de los diferentes canales:

Total, mes de enero de 2022: **1.193**

Cerrados: **120**

Traslados: **44**

Ampliaciones: **304**

En trámite: **724**

Vencidos sin respuesta: **1**

Tiempo promedio de respuesta: **18** días hábiles para el mes de febrero de 2022.

Cerrados fuera de términos de Ley: 31 (Peticiónes allegadas en enero, con fecha de vencimiento del mismo mes).

Nota: Teniendo en cuenta la contingencia del COVID-19, 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 febrero al 28 de febrero 2022:

TIPO DE PETICIÓN	CANAL DE ATENCIÓN					Total, general
	CORREO/SDQS	FISICO	REDES SOCIALES	SDQS	TELEFONO /SDQS	
Denuncia		1				1
Derecho de petición	644	73	1	282	5	1005
Petición de Informes por los Congresistas		3				3
Queja	1	1		1		3
Reclamo	13	3		7		23
Solicitud de Información	122	23	1	10		156
Sugerencia	1					1
Tramite				1		1
Total, general	781	104	2	301	5	1193

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de febrero al 28 de febrero 2022, se recibieron **1.005** derechos de petición, **1 Denuncia**, **3** Queja, **23** Reclamos, **156** Solicitud de información, y 03 Petición de Informes por los Congresistas 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 CORREO ELECTRONICO	EN TRAMITE	VENCIDO	
Solicitud de Información	33	31	1	90	1	156
Total, general	33	31	1	90	1	156

Así mismo, de las **156** solicitudes de información recibidas durante el periodo de febrero de 2022, al corte del 28, se dio respuesta a 32 (1 fue cerradas por correo electrónico), **33** solicitudes se le requirió ampliación de información, **90** aún están en trámite por gestionar y hay una petición vencida; 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 CORREO ELECTRONICO	DESISTIMIENTO	EN TRAMITE	VENCIDO	
Atención al ciudadano	1					1
Brigadas de Salud				60		60
Captura, Esteriliza y Suelta	6			31		37
Comunicaciones				1		1
Dirección General	18	1		7		26
Educación	7			9		16
Escuadrón Anticrueldad	6			410		416
Esterilización				16		16
LINEA 123				1		1
Oficina Asesora de Planeación	1					1
Oficina Asesora Jurídica				3		3
Participación Ciudadana	6			6		12
Protección y Adopción	4			39		43
Punto Fijo UCA				2		2
Regulación	7			25		32
Servicio al Ciudadano	11		2	1		14
Sinantrópicos	1			19	1	21
Sistema de Identificación	20			16		36
Sistema de información	1			1		2
Subdirección Atención a la Fauna	5			22		27
Subdirección Atención a la Fauna - TRASLADO	2			11		13
Subdirección de Gestión Corporativa	12			5		17

Subdirección De Gestión Del Conocimiento Y Cultura Ciudadana	3			6		9
Talento Humano	4			3		7
Urgencias Veterinarias	2			30		32
Total, general	117	1	2	724	1	845

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de febrero al 28 de febrero 2022, se cerraron **120** peticiones, quedaron en trámite **724** y uno vencido.

3. Traslados

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO	
	CERRADO POR TRASLADO	Total, general
Servicio al Ciudadano	16	16
Subdirección Atención a la Fauna - TRASLADO	28	28
Total, general	44	44

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de febrero al 28 de febrero 2022, se realizaron **44** traslados a diferentes entidades distritales y departamentales, de acuerdo con sus competencias.

4. AMPLIACIONES

ÁREA ASIGNADA	ESTADO	
	AMPLIACIÓN	Total, general
Brigadas de Salud	1	1
Protección y Adopción	3	3
Servicio al Ciudadano	299	299
Sistema de Identificación	1	1
Total, general	304	304

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de febrero al 28 de febrero 2022, se solicitaron **304** 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.

Lo anterior permite que las diferentes áreas puedan hacer el seguimiento de las peticiones asignadas y realizar la gestión de cierre dentro de los tiempos establecidos, siguiendo los parámetros del procedimiento de gestión de PQRSD.

2. Se les requiere a las áreas que una vez generada la respuesta y finalizada a través del módulo de PQRS, cerrar también el SDQS asociado, lo anterior para que se dé por terminado el cierre de la petición y evitar que las ismas queden abiertas en Bogotá Te Escucha y sigan corriendo términos de ley.
3. Para enviar correspondencia tener en cuenta que hay dos maneras, por correo certificado o en físico, la cual se debe dejar lista de un día para otro por lo tanto tener en cuenta el tiempo para poder entregar los documentos a tiempo.

Elaboró: Sandra Atara- Contratista-SGC
Revisó: Natalia Roncancio-SGC