

## INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

FEBRERO 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: 28 de febrero de 2023

Resumen 2023 del 01 de enero al 28 de febrero de 2023:

Durante el periodo del 01 de enero al 28 de febrero de 2023, se han recibido un total de 1.949 derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados 1288, se realizaron 93 traslados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se hicieron un total de 124 ampliaciones y se encuentran en trámite 444 peticiones.

Cerrados fuera de términos de Ley: 11 de las cuales a una corresponden a los meses de enero y febrero 2023.

### Informe detallado PQRS febrero 2023

**Indicador de Gestión:** 99%

A continuación, se relacionan los derechos de petición recibidos desde el 01 de enero al 28 de febrero 2023, a través de los diferentes canales:

Total, mes de febrero de 2023: **901**

Cerrados: **384**

Traslados: **32**

Ampliaciones: **41**

En trámite: **444**

Gestión extemporánea: **11** peticiones

Tiempo promedio de respuesta: **12** días hábiles para el mes de febrero 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 febrero al 28 de febrero 2023:

TIPO DE PETICIÓN	CANAL DE ATENCIÓN				Total, general
	CORREO/SDQS	PRESENCIAL/CORREO	SDQS	TELEFONO /SDQS	
Derecho de petición	406	94	274	19	793
Petición Entre Autoridades		9			9
Queja			1		1
Reclamo	5	4	4		13
Solicitud de información	55	14	16		85
<b>Total, general</b>	<b>466</b>	<b>121</b>	<b>295</b>	<b>19</b>	<b>901</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre el 01 de febrero al 28 de febrero 2023, se recibieron **793** Derechos de petición, **09** Petición Entre Autoridades, **01** Queja, **13** Reclamos y **85** Solicitudes de Información.

Tabla 2. Solicitudes de Información

TIPO DE PETICIÓN	ESTADO			Total, general
	AMPLIACIÓN	CERRADO	EN TRAMITE	
Solicitud de información	1	68	16	85
<b>Total, general</b>	<b>1</b>	<b>68</b>	<b>16</b>	<b>85</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

Así mismo, de las **85** solicitudes de información recibidas durante el periodo de febrero de 2023, al corte del 28, se dio respuesta a **68**, a **01** solicitudes se les requirió ampliación de información y aún **16** están en trámite; 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	CIERRE POR DESISTIMIENTO EXPRESO	DESISTIMIENTO	EN TRAMITE	INFORMATIVO	
Abejas					2		2
Brigadas de Salud	30				28		58
Captura, Esteriliza y Suelta	18				26		44
Comportamiento	2				5		7
Comunicaciones	2						2
Contractual	1						1
Dirección General	8						8
Educación	2				2		4
Enlace Social	20			1	26		47
Escuadrón Anticrueldad	139				237		376
Esterilización	13				5		18
Financiera	1						1
Granja	4				12		16
Huellitas de la calle	5				4		9
Línea 123					1	1	2
Microchip					3		3
Participación Ciudadana	2				5		7
Protección y Adopción	17				9		26
Punto Fijo	1				1		2
Regulación	18				5		23
Servicio al Ciudadano	1	7	1		5		14
Sinantrópicos	4				11		15
Sistema de Identificación	16				7		23
Sistemas de Información	3						3
Subdirección de Atención a la Fauna	18				23		41
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado	15				8		23
Subdirección de Gestión Corporativa	4				2		6
Subdirección De Gestión Del Conocimiento Y Cultura Ciudadana	16				12		28
Talento Humano	4						4

Urgencias Veterinarias	12				5		17
<b>Total, general</b>	<b>376</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>444</b>	<b>1</b>	<b>830</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de febrero al 28 de febrero 2023, se cerraron **387** peticiones, quedaron en trámite **444**.

### 3. Traslados

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO		
	CERRADO - TRASLADO	CERRADO POR TRASLADO	Total, general
Escuadrón Anticrueldad		1	1
Servicio al Ciudadano	12		12
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado		19	19
<b>Total, general</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>32</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de enero al 28 de febrero 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 RESPONSABLE	ESTADO	
	AMPLIACIÓN	Total, general
Escuadrón Anticrueldad	5	5
Protección y Adopción	1	1
Regulación	1	1
Servicio al Ciudadano	32	32
<b>Total, general</b>	<b>39</b>	<b>39</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de febrero al 28 de febrero 2023, se solicitaron **39** 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. 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.

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.”*

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

**Revisó:** Natalia Roncancio-SGC