

## INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

MARZO 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: 31 de marzo de 2023

Resumen del 01 de enero al 31 de marzo de 2023:

Durante el periodo del 01 de enero al 31 de marzo de 2023, se han recibido un total de **3.270** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados 2.383; se realizaron 139 traslados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se realizaron un total de 170 ampliaciones de información, se encuentran en trámite 577 peticiones. A la fecha de corte del informe se encuentra una (1) petición vencida

Peticiones gestionadas extemporaneamente: 23 de las cuales a una corresponden a los meses de febrero y marzo 2023.

### Informe detallado PQRS marzo 2023

**Indicador de Gestión:** 98%

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

Total, mes de marzo de 2023: **1.319**

Cerrados: **660**

Traslados: **42**

Ampliaciones: **45**

En trámite: **571**

Vencido: **1**

Cerradas fuera de termino de Ley: **23** peticiones

Tiempo promedio de respuesta: **13** días hábiles para el mes de marzo 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 marzo al 31 de marzo 2023:

TIPO DE PETICIÓN	CANAL DE ATENCIÓN				Total, general
	CORREO/SDQS	PRESENCIAL/CORREO	SDQS	TELEFONO /SDQS	
Denuncia		2			2
Derecho de petición	712	101	319	21	1153
Petición de Informes por los Congressistas		5			5
Petición Entre Autoridades		22			22
Reclamo	9	7	4		20
Solicitud de información	85	14	17		116
Tramite			1		1
<b>Total, general</b>	<b>806</b>	<b>151</b>	<b>341</b>	<b>21</b>	<b>1319</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre el 01 de marzo al 31 de marzo 2023, se recibieron **02** Denuncias, **1153** Derechos de petición, 05 Petición de Informes por los Congressistas, **22** Petición Entre Autoridades, **20** Reclamos, **116** Solicitudes de Información y un trámite.

Tabla 2. Solicitudes de Información

TIPO DE PETICIÓN	ESTADO			Total, general
	CERRADO	CERRADO POR TRASLADO	EN TRAMITE	
Solicitud de información	86	1	29	116
<b>Total, general</b>	<b>86</b>	<b>1</b>	<b>29</b>	<b>116</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

Así mismo, de las **116** solicitudes de información recibidas durante el periodo de marzo de 2023, al corte del 31, se dio respuesta a **86**, se realizó traslado de una por no competencia y aún **29** 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					
	ANULADA	CERRADO	CERRADO POR NO COMPETENCIA	EN TRAMITE	VENCIDO	Total, general
Abejas		7		3		10
Brigadas de Salud		46		37		83
Captura, Esteriliza y Suelta		34		39		73
Comportamiento		4		3		7
Comunicaciones				2		2
Dirección General		15		6		21
Educación		2		2		4
Enlace Social		48		25		73
Escuadrón Anticrueldad	1	265		333	1	600
Esterilización		7		5		12
Granja		12		5		17
Granja		1		1		2
Huellitas de la calle		1		4		5
Línea 123		2				2
Microchip		2		1		3
Oficina Asesora Jurídica		6		2		8
Oficina de Control Interno Disciplinario		3				3
Participación				1		1
Participación ciudadana				2		2
Protección y Adopción		32		8		40
Punto Fijo		2		1		3
Regulación		7		24		31
Servicio al Ciudadano		1	5	2		8
Sinantrópicos		18		12		30
Sistema de Identificación		46		11		57
Sistemas de Información		1				1
Subdirección de Atención a la Fauna		19		16		35
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado		12		11		23
Subdirección de Gestión Corporativa		4		2		6
Subdirección De Gestión Del Conocimiento Y Cultura Ciudadana		26		10		36
Talento humano		6		1		7

Urgencias Veterinarias		18		7		25
<b>Total, general</b>	<b>1</b>	<b>647</b>	<b>5</b>	<b>576</b>	<b>1</b>	<b>1230</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de marzo al 31 de marzo 2023, se cerraron **653** peticiones, quedaron en trámite **576** y **una** petición vencida.

### 3. Traslados

ÀREA RESPONSABLE	ESTADO	
	CERRADO POR TRASLADO	Total, general
Servicio al Ciudadano	9	9
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado	33	33
<b>Total, general</b>	<b>42</b>	<b>42</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de marzo al 31 de marzo 2023, se realizaron **42** 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

ÀREA ASIGNADA	ESTADO	
	AMPLIACIÓN	Total, general
Brigadas de Salud	2	2
Captura, Esteriliza y Suelta	1	1
Enlace Social	1	1
Escuadrón Anticrueldad	24	24
Protección y Adopción	4	4
Regulación	1	1
Servicio al Ciudadano	13	13
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado	1	1
<b>Total, general</b>	<b>47</b>	<b>47</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de marzo al 31 de marzo 2023, se solicitaron **47** 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.

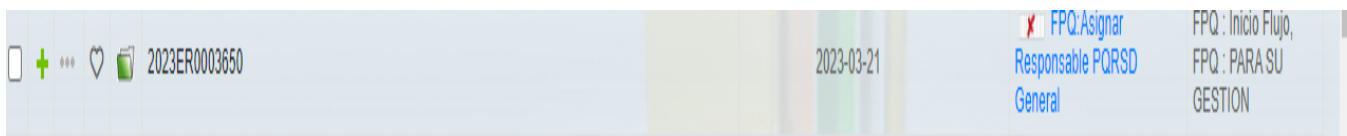
- **NOTA:** Se anexa base en Excel, en la cual se pueden el estado de las peticiones y fuera de termino.

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. A partir del 26 de enero de 2023, en aras de continuar mejorando la recepción y radicación de PQRS, el instituto llevó 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 No de SDQS asociado.

2. 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 se debe tener en cuenta para que el sistema inicie conteo de número de días de gestión y se puede ver la semaforización. (cambio de colores)

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