

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

ABRIL 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: 30 de abril de 2022

Resumen 2022 del 01 de enero al 30 de abril de 2022:

Durante el periodo del 01 de enero al 30 de abril de 2022, se han recibido un total de **4.855** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados **2.527**, se realizaron 210 traslados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se hicieron un total de **1.287** ampliaciones y se encuentran en trámite **831** peticiones.

Informe detallado PQRS abril 2022

Indicador de Gestión: 99.9%

A continuación, se relacionan los derechos de petición recibidos desde el 01 de abril al 30 de abril 2022, a través de los diferentes canales:

Total, mes de abril de 2022: **1.031**

Cerrados: **112**

Traslados: **48**

Ampliaciones: **241**

En trámite: **630**

Peticiones respondidas fuera de término: **4**

Tiempo promedio de respuesta: **8** días hábiles para el mes de abril de 2022.

Nota: Teniendo en cuenta la contingencia generada por la Emergencia Sanitaria causada por el 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 abril al 30 de abril 2022:

TIPO DE PETICIÓN	CANAL DE ATENCIÓN				Total, general
	CORREO/SDQS	PRESENCIAL	SDQS	TELEFONO /SDQS	
actos de Corrupción		1			1
Derecho de petición	553	57	249	13	872
Petición Entre Autoridades		1			1
Queja	1	2	2		5
Reclamo	13	3			16
Solicitud de Información	107	23	6		136
Total, general	674	87	257	13	1031

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de abril 2022, se recibieron **01** Actos de Corrupción, **872** Derecho de petición, **01** Petición Entre Autoridades, **05** Quejas, **16** Reclamos y **136** Solicitudes de Información a través de los diferentes canales habilitados en el instituto para recepción de estas.

Tabla 2. Solicitudes de Información

Tipo de Petición	CORREO/SDQS	PRESENCIAL	SDQS	Total, general
Solicitud de Información	107	23	6	136
Total, general	107	23	6	136

Así mismo, de las **136** solicitudes de información recibidas durante el periodo de abril de 2022, al corte del 30, se dio respuesta a **41**, a **14** solicitudes se le requirió ampliación de información, **81** aún están en trámite; por lo anterior a ninguna solicitud se le ha negado el acceso a la información.

2. Estado de peticiones

Cuenta de AREA RESPONSABLE	ESTADO						Total, general
	AMPLIACIÓN	CERRADO	CERRADO POR DESISTIMIENTO EXPRESO	CERRADO-TRASLADO	DESISTIMIENTO	EN TRAMITE	
Asesoría Jurídica						1	1
Brigadas de Salud	1					61	62
Captura, Esteriliza y Suelta		12				20	32
Comportamiento						1	1
Comunicaciones						2	2
Dirección General		15				8	23
Educación		4				1	5
Enlace Social	1					20	21
Escuadrón Anticrueldad	10	10				336	356
Esterilización						14	14
Granja		2				13	15
Línea 123		2					2
Oficina Asesora Jurídica						2	2
Participación Ciudadana		2				3	5
Protección y adopción	2	2				38	42
Regulación		16				11	27
Servicio al Ciudadano	220		1	17	1	7	246
Sinantrópicos		3				19	22
Sistemas de identificación	1	12				13	26
Subdirección Atención a la Fauna – TRASLADO	3	8		29		7	47
Subdirección de Atención a la Fauna	1	1		1		21	24
Subdirección de Gestión Corporativa		8				9	17
Subdirección De Gestión Del Conocimiento Y Cultura Ciudadana						12	12
Talento Humano		1		1		1	3
Urgencias Veterinarias	1	13				10	24

Total, general	240	111	1	48	1	630	1031
-----------------------	------------	------------	----------	-----------	----------	------------	-------------

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de abril al 30 de abril 2022, se cerraron **113** peticiones y quedaron en trámite **630**.

3. Traslados

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO	
	CERRADO-TRASLADO	Total, general
Servicio al Ciudadano	17	17
Subdirección Atención a la Fauna -Traslado	29	29
Talento Humano	1	1
Total, general	47	47

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de abril al 30 de abril 2022, se realizaron **47** traslados a diferentes entidades distritales y departamentales, de acuerdo con sus competencias.

4. AMPLIACIONES

AREA RESPONSABLE	ESTADO		
	AMPLIACIÓN	CERRADO POR DESISTIMIENTO EXPRESO	Total, general
Brigadas de Salud	1		1
Enlace Social	1		1
Escuadrón Anticrueldad	10		10
Protección y adopción	2		2
Servicio al Ciudadano	220	1	221
Sistemas de identificación	1		1
Subdirección Atención a la Fauna - TRASLADO	3		3
Subdirección de Atención a la Fauna	1		1
Urgencias Veterinarias	1		1
Total, general	240	1	241

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de abril al 30 de abril 2022, se solicitaron **271** ampliaciones de información.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que dependencias una vez la petición este en su respectiva bandeja y se confirme que es de su competencia, asignarse la petición siguiendo la ruta: ESTADO/ACTIVIDA – Estado de flujo- Asignar Responsable PQRSD, lo anterior para iniciar el flujo de trabajo.
2. El módulo de PQRS en AZDIGITAL, está estructurado por dos carpetas, solicitud y respuesta, por tanto, se sugiere que al momento del cargue de respuesta y de anexos los mismos sean anexados a la carpeta de respuesta y no por fuera de las mismas, para conservar la estructura del PQRS.

Lo anterior también para 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 PQRS.

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.
4. Para este periodo de parte de la Subdirección Atención a la Fauna, se creó una bandeja más de Az digital para enlace social, a la cual se envían las solicitudes de ayudas para promover la adopción de animales de compañía con propietario o que hayan sido encontrados en calle y por diferentes circunstancias no pueden seguir en su hogar.

Elaboró: Sandra Atara- Contratista-SGC

Revisó: Natalia Roncancio-SGC