

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

MAYO 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: 31 de mayo de 2022

Resumen 2022 del 01 de enero al 31 de mayo de 2022:

Durante el periodo del 01 de enero al 31 de mayo de 2022, se han recibido un total de **6.098** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados **3.375**, se realizaron **239** traslados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se hicieron un total de **1.582** ampliaciones y se encuentran en trámite **902** peticiones.

Cerrados fuera de términos de Ley: **10** de las cuales a una corresponden a los meses de marzo, abril y mayo de 2022.

Informe detallado PQRS mayo 2022

Indicador de Gestión: 99%

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

Total, mes de abril de 2022: **1.259**

Cerrados: **166**

Traslados: **24**

Ampliaciones: **323**

En trámite: **746**

Tiempo promedio de respuesta: **9** días hábiles para el mes de mayo de 2022.

Página 2 de 1

Cerrados fuera de términos de Ley: 1 Petición del mes de mayo de 2022.

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 mayo al 30 de abril 2022:

TIPO DE PETICIÓN	CANAL DE ATENCIÓN					Total, general
	CORREO/SDQS	PRESENCIAL	REDES SOCIALES	SDQS	TELEFONO /SDQS	
Derecho de petición	713	72		268	11	1064
Felicitación				1		1
Petición de Informes por los Congresistas		1				1
Petición Entre Autoridades		5				5
Queja		1		3		4
Reclamo	12			2		14
Solicitud de información	110	38	1	21		170
Total, general	835	117	1	295	11	1.259

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre el 01 de mayo al 31 de mayo 2022, se recibieron **1.064** Derecho de petición, **01** Felicitación, **01** Petición de Informes por los Congresistas, **05** Petición Entre Autoridades, **04** Quejas, **14** Reclamos y **170** 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	CANAL DE ATENCIÓN					Total, general
	CORREO/SDQS	PRESENCIAL	REDES SOCIALES	SDQS	TELEFONO /SDQS	
Solicitud de información	110	38	1	21		170
Total, general	110	38	1	21		170

Así mismo, de las **170** solicitudes de información recibidas durante el periodo de mayo de 2022, al corte del 31, se dio respuesta a **54**, a **19** solicitudes se le requirió ampliación de información, se realizó **01** traslado y **96** aún 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
	AMPLIACIÓN	CERRADO	CERRADO POR NO COMPETENCIA	CERRADO POR TRASLADO	DESISTIMIENTO	EN TRAMITE	
Brigadas de Salud		13				40	53
Captura, Esteriliza y Suelta		12				23	35
Comunicaciones						2	2
Contractual		1					1
Dirección General		13				9	22
Educación		4					4
Enlace Social		1				32	33
Escuadrón Anticrueldad	10	37		1		471	519
Esterilización		2				8	10
Granja		1				15	16
Huellitas de la calle		1				1	2
Línea 123						1	1
Oficina Asesora Jurídica						6	6
Participación Ciudadana		3				3	6
Protección y adopción	2	5				25	32
Punto Fijo UCA						1	1
Regulación		2				13	15
Regulación		11				2	13
Servicio al Ciudadano	311	1		16	1	3	332
Sinantrópicos						23	23
Sistema de Identificación		17				7	24
Sistemas información		1					1
Subdirección Atención a la Fauna - TRASLADO		10		7		8	25
Subdirección de atención a la Fauna		1	1			17	19
Subdirección de Gestión Corporativa		7				14	21
Subdirección De Gestión Del Conocimiento Y Cultura Ciudadana		11				4	15
Talento Humano		3				3	6

Urgencias veterinarias		7				15	22
Total, general	323	164	1	24	1	746	1259

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de mayo al 31 de mayo 2022, se cerraron **166** peticiones y quedaron en trámite **746**.

3. Traslados

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO	
	CERRADO POR TRASLADO	Total, general
Escuadrón Anticrueldad	1	1
Servicio al Ciudadano	16	16
Subdirección Atención a la Fauna - TRASLADO	7	7
Total, general	24	24

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de mayo al 31 de mayo 2022, se realizaron **24** 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	10	10
Protección y adopción	2	2
Servicio al Ciudadano	311	311
Total, general	323	323

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de mayo al 31 de mayo 2022, se solicitaron **323** 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.
2. El PQRS en AZDIGITAL, está estructurado con 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, lo anterior para conservar la estructura del PQRS.
3. 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.

Elaboró: Sandra Atara- Contratista-SGC

Revisó: Natalia Roncancio-SGC