

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

OCTUBRE 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 octubre de 2022

Resumen: derechos de petición recibidos desde el 01 de enero de 2022 al 31 de octubre de 2022:

El Instituto ha recibido un total de 12.293 derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados 8.688; se realizaron 458 traslados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se realizaron un total de 2.682 ampliaciones y se encuentran en trámite 465 peticiones.

Informe detallado PQRS octubre 2022

Indicador de Gestión: 98%

A continuación, se relacionan los derechos de petición recibidos desde el 01 de octubre al 31 de octubre 2022, a través de los diferentes canales:

Total, mes de octubre de 2022: **1.239**

Cerrados: **448**

Traslados: **35**

Ampliaciones: **118**

En trámite: **638**

Cerrados fuera de términos de Ley: **16**

Tiempo promedio de respuesta: **12** días hábiles para el mes de septiembre de 2022.

Nota: 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 de acuerdo a sus competencias para su respectiva gestión conforme al Procedimiento de Gestión de PQRS.

1. Tipo de Petición

A continuación, se presenta el detalle de Tipo de peticiones recibidas desde el 01 de octubre al 31 de octubre 2022:

TIPO DE PETICIÓN	CANAL DE ATENCIÓN				Total, general
	CORREO/SDQS	FISICO	SDQS	TELEFONO /SDQS	
Denuncia		2			2
Derecho de petición	571	119	324	19	1.033
Petición de Informes por los Congresistas		1			1
Petición Entre Autoridades		6			6
Queja			1		1
Reclamo	18	3	4	1	26
Solicitud de Información	129	21	16	3	169
Tramite			1		1
Total, general	718	152	346	23	1.239

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de octubre 2022, se recibieron 02 Denuncias, **1.033** Derechos de petición, **01** Petición de Informes por parte de los Congresistas, **06** Peticiones Entre Autoridades, **01** Queja, **26** Reclamos y **169** 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	FISICO	SDQS	TELEFONO /SDQS	
Solicitud de Información	129	21	16	3	169
Total, general	129	21	16	3	169

Fuente: Atención al Ciudadano

Así mismo, de las **169** solicitudes de información recibidas durante el periodo de octubre de 2022, al corte del 31, se dio respuesta a **98**, a **05** solicitudes se le requirió ampliación de información y aún **66** 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					
	CERRADO	CERRADO POR TRASLADO	CIERRE POR DESISTIMIENTO EXPRESO	CIERRE POR NO COMPETENCIA	EN TRAMITE	Total, general
Abejas	2				2	4
Brigadas de Salud	18				63	81
Captura, Esteriliza y Suelta	18				23	41
Comportamiento					1	1
Comunicaciones	5				4	9
Contractual	3				1	4
Cultura Ciudadana	1					1
Dirección General	12				3	15
Educación	5				1	6
Enlace social	23				37	60
Escuadrón Anticrueldad	168	1			319	488
Esterilización	8				8	16
Granja	8				11	19
Huellitas de la calle	3				5	8
Línea 123					1	1
Oficina Asesora de Planeación					1	1
Oficina Asesora Jurídica	1				10	11
Oficina de Control Disciplinario	1					1
Participación Ciudadana	3				5	8
Protección y Adopción	31				34	65
Regulación	16				6	22
Regulación					1	1
Servicio al Ciudadano			1	5	5	11
Sinantrópicos	10				15	25
Sistema de identificación	30				19	49
Sistemas de Información	1					1
Subdirección Atención a la Fauna	19				26	45
Subdirección Atención a la Fauna - Traslado	21	25			6	52
Subdirección Atención a la Fauna - UCA	2					2

Subdirección de Gestión Corporativa	7				5	12
Subdirección de Gestión del Conocimiento y Cultura Ciudadana	5				7	12
Talento Humano	2				6	8
Urgencias Veterinarias	19				13	32
Total, general	442	26	1	5	638	1112

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de octubre al 31 de octubre 2022, se cerraron **448** peticiones y quedaron en trámite **638**.

3. Traslados

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO		
	CERRADO POR TRASLADO	TRASLADO	Total, general
Escuadrón Anticrueldad	1		1
Servicio al Ciudadano		9	9
Subdirección Atención a la Fauna - Traslado	25		25
Total general	26	9	35

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de octubre al 31 de octubre 2022, se realizaron **35** 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 ASIGNADA	ESTADO		
	AMPLIACIÓN	CERRADO POR DESISTIMIENTO TÁCITO	Total, general
Brigadas de Salud	2		2
Escuadrón Anticrueldad	3		3
Servicio al Ciudadano	109	2	111
Subdirección Atención a la Fauna - Traslado	2		2
Total, general	116	2	118

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de octubre al 31 de octubre 2022, se solicitaron **118** 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. Las peticiones deben ser finalizadas a través de AZDIGITAL y cerradas en Bogotá te Escucha, para así evitar diferencias en fechas de cierre de estas.
3. Las peticiones que son recibidas a través de la línea de maltrato, al registrarlas en Bogotá te Escucha, se deben asignar a Servicio al ciudadano, para creación de radicado de ingreso en AzDigital y así realizar el seguimiento correspondiente y evitar vencimientos.

Elaboró: Sandra Atara- Contratista-SGC

Revisó: Natalia Roncancio-SGC