

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

AGOSTO 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 agosto de 2022

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

Durante el periodo del 01 de enero al 31 de agosto de 2022, se han recibido un total de **9.895** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados 6.512, se realizaron 378 traslados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se hicieron un total de 2.454 ampliaciones, y se encuentran en trámite 547 peticiones.

Cerrados fuera de términos de Ley: **16** de las cuales a una corresponden a los meses de julio y agosto de 2022.

Informe detallado PQRS agosto 2022

Indicador de Gestión: 99%

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

Total, mes de agosto de 2022: **1.236**

Cerrados: **438**

Traslados: **51**

Ampliaciones: **203**

En trámite: **544**

Vencido: **0**

Tiempo promedio de respuesta: **11** días hábiles para el mes de agosto 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 agosto al 31 de agosto 2022:

TIPO DE PETICIÓN	CANAL DE ATENCIÓN				Total, general
	CORREO/SDQS	SDQS	TELEFONO /SDQS	PRESENCIAL/CORREO	
Consulta				1	1
Derecho de petición	659	271	20	94	1044
Felicitación		1			1
Petición de Informes por los Congressistas				3	3
Petición Entre Autoridades				9	9
Reclamo	16	5			21
Solicitud de Información	104	17	2	34	157
Total, general	779	294	22	141	1236

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre el 01 de agosto al 31 de agosto 2022, se recibieron **1044** Derecho de petición, **03** Petición de Informes por los Congressistas, **09** Petición Entre Autoridades, **01** Consultas, **21** Reclamos, **157** Solicitudes de Información y **01** Felicitaciones a través de los diferentes canales habilitados en el instituto para recepción de estas.

Tabla 2. Solicitudes de Información

TIPO DE PETICIÓN	ESTADO				Total, general
	AMPLIACIÓN	CERRADO	CERRADO POR TRASLADO	EN TRAMITE	
Etiquetas de fila					
Solicitud de Información	12	91	1	53	157
Total, general	12	91	1	53	157

Así mismo, de las **157** solicitudes de información recibidas durante el periodo de agosto de 2022, al corte del 31, se dio respuesta a **91**, a **12** solicitudes se le requirió ampliación de información, **01** se dio traslado y **aún** 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							Total, general
	AMPLIACIÓN	CERRADO	CERRADO POR DESISTIMIENTO EXPRESO	CERRADO POR NO COMPETENCIA	CERRADO POR TRASLADO	EN TRAMITE	INFORMATIVO	
Abejas		4						4
Brigadas de Salud		19				39		58
Captura, Esteriliza y Suelta		19				31		50
Comportamiento		1						1
Contractual	1							1
Dirección General		27				4		31
Educación		1				3		4
Enlace social		17				24		41
Escuadrón Anticrueldad	6	189				278		473
Esterilización		5				6		11
Granja		6				8		14
Huellitas de la calle		1						1
Linea 123		1						1
Oficina Asesora Jurídica						1		1
Participación Ciudadana		9				12	1	22
Protección y Adopción		26	1			23		50
Punto Fijo UCA		1				1		2
Regulación servicio al Ciudadano	193	2		3	10	2		210
Sinantrópicos		6				16		22
Sistemas de identificación	1	25				13		39
Subdirección Atención a la Fauna -Traslado	1	8			41	9		59
Subdirección de Atención a la Fauna		18				24		42
Subdirección de Gestión Corporativa		2				2		4
Subdirección De Gestión Del Conocimiento Y Cultura Ciudadana		6				18		24

Talento Humano		2				1		3
Urgencias Veterinarias		18				12		30
Total general	202	434	1	3	51	544	1	1236

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de agosto al 31 de agosto 2022, se cerraron **439** peticiones y quedaron en trámite **544**.

3. Traslados

Área Responsable	TRASLADOS	
	CERRADO POR TRASLADO	Total, general
Servicio al Ciudadano	10	10
Subdirección Atención a la Fauna -Traslado	41	41
Total, general	51	51

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de agosto al 31 de agosto 2022, se realizaron **51** 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 EXPRESO	Total, general
Contractual	1		1
Escuadrón Anticrueldad	6		6
Protección y Adopción		1	1
servicio al Ciudadano	193		193
Sistemas de identificación	1		1

Página 2 de 1

Subdirección Atención a la Fauna - Traslado	1		1
Total, general	202	1	203

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de agosto al 31 de agosto 2022, se solicitaron **203** 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 PQRS, lo anterior para iniciar el flujo de trabajo.
2. Para este periodo se observo incremento en cierre de peticiones fuera de termino, en promedio con un día de vencimiento.
3. Teniendo en cuenta que para el mes de agosto los seguimientos de PQRS, fueron semanales, para alertar sobre vencimientos.

Elaboró: Sandra Atara- Contratista-SGC

Revisó: Natalia Roncancio-SGC