

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

OCTUBRE 2021

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 2021

Resumen

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de octubre de 2021 se han recibido un total de **9.311** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados **7.475**, se realizaron **359** traslados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se hicieron un total de **737** ampliaciones, se encuentran en trámite **740** peticiones.

Cerrados fuera de términos de Ley: 53 de las cuales a una corresponde al mes de agosto, septiembre y octubre de 2021.

Informe PQRS octubre 2021

Indicador de Gestión: 99%

A continuación, se relacionan los derechos de petición recibidos desde el 01 de octubre al 31 de octubre 2021, a través de los diferentes canales:

Total, mes de octubre de 2021: **974**

Cerrados: **176**

Traslados: **25**

Ampliaciones: **1.176**

En trámite: **597**

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 octubre al 31 de octubre 2021:

Tabla 1. Tipo de petición

TIPO DE PETICIÓN	CANAL DE ATENCIÓN					Total, general
	CORREO/SDQS	FISICO	PRESENCIAL	SDQS	TELEFONO /SDQS	
Acto de Corrupción		1				1
Derecho de petición	430	94	2	288	11	825
Petición Entre Autoridades		5				5
Queja				1		1
Reclamo	12	2		2		16
Solicitud de información	93	26		7		126
Total, general	535	128	2	298	11	974

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de octubre al 31 de octubre, se recibió un acto de corrupción; **825** derechos de petición; **5** Peticiones Entre Autoridades, 1 Queja, 16 Reclamos y 126 Solicitud de información a través de los diferentes canales habilitados en el Instituto para recepción de estas.

2. Estado de peticiones

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO		
	CERRADO	EN TRAMITE	Total, general
Atención al Ciudadano	31	7	38
Brigadas de salud	21	18	39
Captura, Esteriliza y suelta	16	21	37
Comunicaciones	1	1	2
Dirección General	15	17	32
Educación		2	2

Escuadrón Anticrueldad	56	375	431
Esterilización	1	12	13
Fauna Silvestre	2		2
Investigación		1	1
Oficina Asesora Jurídica	1	22	23
Participación Ciudadana	1	24	25
Protección y Adopción		32	32
Regulación	2	9	11
Sinantrópicos	5	13	18
Sistema de identificación	6	16	22
Sistemas de la Información		1	1
Subdirección atención a la fauna	3	20	23
Subdirección de Gestión Corporativa	7	2	9
Subdirección De Gestión Del Conocimiento Y Cultura Ciudadana		1	1
Talento Humano	2		2
Urgencias Veterinarias	6	3	9
Total, general	176	597	773

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de octubre al 31 de octubre, se cerraron **176** peticiones y quedaron en trámite **597**.

3. Traslados

ÁREA	ESTADO		Total, general
	CERRADO POR TRASLADO	TRASLADO	
Atención al Ciudadano		16	16
Subdirección atención a la fauna	9		9
Total, general	9	16	25

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de octubre al 31 de octubre, se realizaron 25 traslados a diferentes entidades distritales y departamentales, de acuerdo con sus competencias.

4. AMPLIACIONES

ÁREA	ESTADO	
	AMPLIACIÓN	Total, general
Atención al Ciudadano	35	35
Brigadas de salud	27	27
Captura, Esteriliza y suelta	10	10
Escuadrón Anticrueldad	65	65
Esterilización	1	1
Línea 123	1	1
Oficina Asesora Jurídica	1	1
Participación Ciudadana	1	1
Protección y Adopción	13	13
Regulación	2	2
Sinantrópicos	5	5
Sistema de identificación	3	3
Subdirección atención a la fauna	7	7
Urgencias Veterinarias	5	5
Total, general	176	176

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de octubre al 31 de octubre, se solicitaron **176** ampliaciones de información.

El Instituto está dando respuesta a los derechos de petición en promedio el día 25 después de radicada la petición y a las solicitudes de información en promedio el día 19.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se 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/ACTIVADA – Estado de flujo- Asignar Responsable PQRSD, lo anterior para iniciar el flujo de trabajo.
- Así mismo se les sugiere a las áreas realizar el cierre de las peticiones por los dos sistemas de radicación AZ DIGITAL y SDQS, lo anterior por los últimos informes recibidos por parte

de Alcaldía, donde nos reportan SDQS vencidos, pero al realizar verificación en AZDIGITAL, ya se han finalizado.

- Se le recomienda a la línea de maltrato asignar los casos creados por SDQS, a la bandeja administradora de servicio al ciudadano, para la respectiva creación de caso por AZDIGITAL y así realizar el seguimiento de los PQRS.

Elaboró: Sandra Atara- Contratista-SGC
Revisó: Natalia Roncancio-SGC