

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

NOVIEMBRE 2021

ÁREA 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 noviembre de 2021

Resumen

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de noviembre de 2021 se han recibido un total de **10.454** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados **7.963**, se realizaron **403** traslados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se hicieron un total de **1.307** ampliaciones, se encuentran en trámite **781** peticiones.

Cerrados fuera de términos de Ley: 17 peticiones.

Informe PQRS noviembre 2021

Indicador de Gestión: 100%

A continuación, se relacionan los derechos de petición recibidos desde el 01 de noviembre al 30 de noviembre 2021, a través de los diferentes canales:

Total, mes de noviembre de 2021: **1.143**

Cerrados: **223**

Traslados: **57**

Ampliaciones: **195**

En trámite: **668**

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 noviembre al 31 de noviembre 2021:

Tabla 1. Tipo de petición

TIPO DE PETICIÓN	CANAL DE ATENCIÓN				Total, general
	CORREO/SDQS	FISICO	SDQS	TELEFONO /SDQS	
Derecho de petición	508	61	381	11	961
Petición de Informes por los Congresistas		1			1
Petición Entre Autoridades		5			5
Queja	1	1	1		3
Reclamo	12		9		21
Solicitud de información	95	30	26		151
Sugerencia		1			1
Total, general	616	99	417	11	1143

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de noviembre al 30 de noviembre 2021, se recibieron **961** derechos de petición, **5** Petición Entre Autoridades, **01** Petición de Informes por los Congresistas, **3** Queja, **21** Reclamos, **151** Solicitud de información y una Sugerencia a través de los diferentes canales habilitados en el instituto para recepción de estas.

2. Estado de peticiones

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO			Total, general
	CERRADO	CERRADO POR NO COMPETENCIA	EN TRAMITE	
Atención al Ciudadano	30	1	4	35
Brigadas de salud	10		38	48
Captura, Esteriliza y suelta	14		40	54
Contractual	1		1	2
Dirección General	28		9	37
Educación	2		12	14
Escuadrón Anticrueldad	45		398	443
Esterilización	6		11	17

Fauna Silvestre	2			2
Investigación			1	1
Línea 123			1	1
Oficina Asesora Jurídica	7		23	30
Participación Ciudadana	2		13	15
Protección y Adopción	4		40	44
Recursos Físicos			1	1
Regulación	8		18	26
Sinantrópicos	3		11	14
Sistema de Información			1	1
Sistemas de identificación	22		8	30
Subdirección de Atención a la Fauna	17		20	37
Subdirección de Gestión Corporativa	8		1	9
Subdirección De Gestión Del Conocimiento Y Cultura Ciudadana	1		1	2
Talento Humano	4		4	8
Urgencias Veterinarias	7		12	19
Voluntariado	1			1
Total general	222	1	668	891

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de noviembre al 30 de noviembre 2021, se cerraron **223** peticiones y quedaron en trámite **668**.

3. Traslados

ÁREA ASIGNADA	ESTADO		
	CERRADO POR TRASLADO	TRASLADO	Total, general
Atención al Ciudadano		22	22
Escuadrón Anticrueldad		1	1
Protección y Adopción		1	1
Subdirección de Atención a la Fauna	33		33
Total, general	33	24	57

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de noviembre al 30 de noviembre 2021, se realizaron 57 traslados a diferentes entidades distritales y departamentales, de acuerdo con sus competencias.

4. AMPLIACIONES

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO			Total, general
	AMPLIACIÓN	CERRADO POR DESISTIMIENTO	CERRADO POR DESISTIMIENTO TÁCITO	
Atención al Ciudadano	31			31
Brigadas de salud	27			27
Captura, Esteriliza y suelta	14	1		15
Escuadrón Anticrueldad	69			69
Esterilización	2			2
Participación Ciudadana	1			1
Protección y Adopción	27		2	29
Regulación	1			1
Sistemas de identificación	10	1		11
Subdirección de Atención a la Fauna	2			2
Urgencias Veterinarias	7			7
Total, general	191	2	2	195

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de noviembre al 30 de noviembre 2021, se solicitaron **195** ampliaciones de información.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Para este periodo se evidencia aumento de PQRS, recibidas a través de la línea 018000115161, cuyo objetivo es atender los casos referentes acerca de aquellos “animales que sufren cualquiera de las 6 formas de crueldad animal: Abandono, Negligencia, Sobreexplotación, Abuso sexual, Maltrato físico y Maltrato emocional.”
2. Se les recuerda tener presente que los términos de ley para responder requerimientos o peticiones a antes de control, para así evitar que las respuestas a las mismas salgan vencidas.
3. 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.

Elaboró: Sandra Atara- Contratista-SGC

Revisó: Natalia Roncancio-SGC