

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

DICIEMBRE 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 diciembre de 2021

Resumen

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2021 se han recibido un total de **11.472** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados **8.934**, se realizaron **614** traslados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se hicieron un total de **1.301** ampliaciones y se encuentran en trámite **623** peticiones.

Cerrados fuera de términos de Ley: 7 de las cuales a una corresponde a los meses de octubre y noviembre de 2021.

Informe PQRS diciembre 2021

Indicador de Gestión: 100%

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

Total, mes de diciembre de 2021: **1.018**

Cerrados: **123**

Traslados: **58**

Ampliaciones: **272**

En trámite: **565**

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 diciembre al 31 de diciembre 2021:

Tabla 1. Tipo de petición

TIPO DE PETICIÓN	CANAL DE ATENCION				Total, general
	CORREO/SDQS	FISICO	SDQS	TELEFONO /SDQS	
Derecho de petición	534	67	281	7	889
Petición Entre Autoridades		1			1
Queja		1	2		3
Reclamo	15	2	7		24
Solicitud de Información	71	20	10		101
Total, general	620	91	300	7	1018

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de diciembre al 31 de diciembre 2021, se recibieron **889** derechos de petición, **1** Petición Entre Autoridades, **3** Queja, **24** Reclamos, **101** 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 ASIGNADA	ESTADO				Total, general
	CERRADO	CERRADO POR NO COMPETENCIA	EN TRAMITE	INFORMATIVO	
Atención al Ciudadano	22	1	3		26
Brigadas de Salud	12		35		47
Captura, Esteriliza y Suelta	7		27		34
Comunicaciones			1		1
Contractual			2		2
Dirección General	8		13		21
Educación	4		3		7
Escuadrón Anticrueldad	21		364	1	386
Esterilización	1		14		15

Fauna Silvestre	1		1		2
Línea 123			2		2
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			1		1
Oficina Asesora Jurídica	9		5		14
Participación Ciudadana			3		3
Proteccion y Adopción	3		28		31
Punto Fijo UCA			1		1
Regulación	5		12		17
Sinantrópicos	1		9		10
Sistema de Identificación	14		4		18
Sistema de información			1		1
Subdirección de Atención a la Fauna	6		16		22
Subdirección de Gestión Corporativa	2		5		7
Subdirección De Gestión Del Conocimiento Y Cultura Ciudadana			1		1
Talento Humano	2		3		5
Urgencias Veterinarias	3		11		14
Total, general	121	1	565	1	688

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de diciembre al 31 de diciembre 2021, se cerraron **123** peticiones y quedaron en trámite **565**.

3. Traslados

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO		
	CERRADO POR TRASLADO	TRASLADO	Total, general
Atención al Ciudadano	9	12	21
Escuadrón Anticrueldad	1		1
Subdirección de Atención a la Fauna	36		36
Total, general	46	12	58

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de diciembre al 31 de diciembre 2021, se realizaron **58** traslados a diferentes entidades distritales y departamentales, de acuerdo con sus competencias.

4. AMPLIACIONES

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO		
	AMPLIACIÓN	CERRADO POR DESISTIMIENTO TÁCITO - AMPLIACIÓN	Total, general
Atención al Ciudadano	39		39
Brigadas de Salud	34	1	35
Captura, Esteriliza y Suelta	20		20
Comunicaciones	1		1
Educación	2		2
Escuadrón Anticrueldad	88		88
Esterilización	3		3
Proteccion y Adopción	40		40
Regulación	9		9
Sinantrópicos	1		1
Sistema de Identificación	15		15
Subdirección de Atención a la Fauna	9		9
Urgencias Veterinarias	10		10
Total, general	271	1	272

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de diciembre al 31 de diciembre 2021, se solicitaron **272** 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. Así mismo se les sugiere a las áreas realizar el cierre de las peticiones por los dos sistemas de radicación AZDIGITASL 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.
3. Anudando a la información anterior, 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

Página 2 de 1