

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

ENERO 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 enero de 2022

Informe PQRS enero 2022

Indicador de Gestión: 98%

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

Total, mes de enero de 2022: **1221**

Cerrados: **84**

Traslados: **49**

Ampliaciones: **332**

En trámite: **756**

Tiempo promedio de respuesta: **11 días hábiles** para el mes de enero de 2022.

Cerrados fuera de términos de Ley: 32 (Peticiones allegadas en enero, con fecha de vencimiento del mismo mes).

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 enero al 31 de enero 2022:

Tabla 1. Tipo de petición

Cuenta de FECHA DE REGISTRO	CANAL				Total, general
	CORREO/SDQS	FISICO	SDQS	TELEFONO /SDQS	
Derecho de petición	700	78	277	1	1056
Petición de Informes por los Congressistas		1			1
Petición Entre Autoridades		5			5
Queja			8		8
Reclamo	12	1	7		20
Solicitud de Información	95	16	18		129
Tramite			2		2
Total, general	807	101	312	1	1221

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de enero al 31 de enero 2022, se recibieron **1056** derechos de petición, **5** Petición Entre Autoridades, **8** Queja, **20** Reclamos, **129** Solicitud de información a través de los diferentes canales habilitados en le instituto para recepción de estas

Tabla 2. Solicitudes de Información

TIPO DE PETICIÓN	ESTADO					Total, general
	AMPLIACIÓN	CERRADO	CERRADO CON TRASLADO	DESISTIMIENTO	EN TRAMITE	
Solicitud de Información	26	23	2	2	76	129
Total, general	26	23	2	2	76	129

Así mismo, de las **129** solicitudes de información recibidas durante el periodo de enero de 2022, al corte del 31, se dio respuesta a 27 (2 fueron cerradas por desistimiento, el ciudadano indico no seguir con la petición) **26** solicitudes se le requirió ampliación de información y **79** aún están en tramite por gestionar, por lo anterior a ninguna solicitud se le ha negado el acceso a la información.

2. Estado de peticiones

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO				Total, general
	CERRADO	DESISTIMIENTO	EN TRAMITE	INFORMATIVO	
Brigadas de Salud	2	2	59		63
Captura,esteriliza y Suelta		1	35		36
Comunicaciones			1		1
Dirección General	12		12		24
Educación			14		14
Escuadrón Anticrueldad	4	5	446		455
Esterilización	1		9		10
Fauna Silvestre			1		1
Oficina Asesora Jurídica			1		1
Línea 123			2		2
Oficina Asesora Jurídica	2		1		3
Participación Ciudadana			8		8
Protección y Adopción	1	2	37		40
Punto Fijo UCA			1		1
Regulación			18		18
Servicio al Ciudadano	16		2		18
Sinan trópicos			9		9
Sistema de Identificación	6		20		26
Sistema de Información			6		6
Subdirección de Atención a la Fauna -Traslado	3		18	1	22
subdirección cultura			1		1
Subdirección de atención a la fauna	7		17		24
Subdirección de Cultura Ciudadana			3		3
Subdirección de Gestión Corporativa	17		11		28
Talento Humano			1		1
Urgencias veterinarias	2		23		25
Total, general	73	10	756	1	840

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de enero al 31 de enero 2022, se cerraron **84** peticiones y quedaron en trámite **756**.

3. Traslados

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO		
	CERRADO CON TRASLADO	TRASLADO	Total, general
Servicio al Ciudadano	17	2	19
Subdirección de Atención a la Fauna -Traslado	30		30
Total, general	47	2	49

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de enero al 31 de enero 2022, se realizaron **49** traslados a diferentes entidades distritales y departamentales, de acuerdo con sus competencias.

4. AMPLIACIONES

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO	
	AMPLIACIÓN	Total, general
Captura, esteriliza y Suelta	1	1
Escuadrón Anticrueldad	4	4
Protección y Adopción	1	1
Servicio al Ciudadano	326	326
Total, general	332	332

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de enero al 31 de enero 2022, se solicitaron **332** ampliaciones de información.

- **NOTA:** Se anexa base en Excel, en la cual se pueden el estado de las peticiones y fuera de termino

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/ACTIVADA – Estado de flujo- Asignar Responsable PQRS, lo anterior para iniciar el flujo de trabajo.

Lo anterior también para que las diferentes áreas puedan hacer el seguimiento de las peticiones asignadas y realizar la gestión de cierre dentro de los tiempos establecidos, siguiendo los parámetros del procedimiento de gestión de PQRS.

2. Del año 2021 se encuentran en trámite **174** peticiones, una petición vencida y se cerraron 30 peticiones fuera de termino, correspondientes al mes de noviembre y diciembre.

Elaboró: Sandra Atara- Contratista-SGC

Revisó: Natalia Roncancio-SGC