

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

MAYO 2023

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 mayo de 2023

Resumen del 01 de enero al 31 de mayo de 2023:

Durante el periodo del 01 de enero al 31 de mayo de 2023, se han recibido un total de **5.444** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados **4.421**, se realizaron **156** traslados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se hicieron un total de **220** ampliaciones y se encuentran en trámite **570** peticiones.

Cerrados fuera de términos de Ley: 7 de las cuales a una corresponden a los meses de abril y mayo 2023.

Informe detallado PQRS mayo 2023

Indicador de Gestión: 99%

A continuación, se relacionan los derechos de petición recibidos desde el 01 de mayo al 31 de mayo 2023, a través de los diferentes canales:

Total, mes de mayo de 2023: **1.154**

Cerrados: **510**

Traslados: **53**

Ampliaciones: **23**

En trámite: **568**

Gestión extemporánea: **7** peticiones

Tiempo promedio de respuesta: **13** días hábiles para el mes de mayo de 2023.

Nota: La correspondencia de las diferentes entidades y ciudadanos 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 mayo al 31 de mayo 2023:

TIPO DE PETICIÓN	CANAL DE ATENCIÓN				Total, general
	CORREO/SDQS	PRESENCIAL/CORREO	SDQS	TELEFONO /SDQS	
Derecho de petición	608	88	291	24	1011
Felicitación			1		1
Petición de Informes por los Congressistas		2			2
Petición Entre Autoridades		14			14
Queja		2	1		3
Reclamo		2	4		6
Solicitud de información	88	11	17		116
Tramite			1		1
Total, general	696	119	315	24	1154

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre el 01 de mayo al 31 de mayo 2023, se recibieron **1011** Derechos de petición, **01 felicitación**, **02** Petición de Informes por los Congressistas, **14** Petición Entre Autoridades, **3** Queja, **06** Reclamos, **116** Solicitudes de Información y un trámite que ingreso como PQRS, Por Bogotá Te Escucha

Tabla 2. Solicitudes de Información

Etiquetas de fila	AMPLIACIÓN	CERRADO	CERRADO POR NO PETICION	EN TRAMITE	Total, general
Solicitud de información	1	81	1	33	116
Total, general	1	81	1	33	116

Fuente: Atención al Ciudadano

Así mismo, de las **116** solicitudes de información recibidas durante el periodo de mayo de 2023, al corte del 31, se dio respuesta a **82**, se solicitó ampliación de información a **01** y aún **33** 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				
	CERRADO	CERRADO POR NO COMPETENCIA	CERRADO POR NO PETICION	EN TRAMITE	Total, general
Abejas	1			2	3
Brigadas de Salud	35			50	85
Captura, Esteriliza y Suelta	26			25	51
Comportamiento				1	1
Comunicaciones	1				1
Cultura Ciudadana				1	1
Dirección General	10			2	12
Enlace Social	51			44	95
Escuadrón Anticrueldad	194			301	495
Esterilización	9			12	21
Granja	14			10	24
Huellitas de la calle	3			4	7
Línea 123				3	3
Oficina Asesora de Planeación				1	1
Oficina Asesora Juridica	3			4	7
Oficina de Control Interno Disciplinario	1			3	4
Participación				1	1
Protección y Adopción	35			8	43
Punto Fijo	1				1
Regulación	3			5	8
Servicio al Ciudadano	1	12	1	2	16
Sinantrópicos	9			12	21
Sistema de Identificación	33			5	38
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado	9			5	14
Subdirección de Atención a la Fauna	11		1	10	22
Subdirección de Gestión Corporativa	3			2	5
Subdirección De Gestión Del Conocimiento Y Cultura Ciudadana	21			42	63

Talento Humano	1			3	4
Talento Humano	1				1
Urgencias Veterinarias	20			10	30
Total, general	496	12	2	568	1078

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de mayo al 31 de mayo 2023, se cerraron **510** peticiones y quedaron en trámite **568**.

3. Traslados

ÀREA ASIGNADA	ESTADO	
	CERRADO POR TRASLADO	Total, general
Servicio al Ciudadano	13	13
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado	40	40
Total, general	53	53

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de mayo al 31 de mayo 2023, se realizaron **53** 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

ÀREA ASIGNADA	ESTADO		
	ACLARACION	AMPLIACIÓN	Total, general
Escuadrón Anticrueldad		7	7
Protección y Adopción	1	1	2
Servicio al Ciudadano	11	1	12
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado		1	1
Urgencias Veterinarias		1	1
Total, general	12	11	23

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de mayo al 31 de mayo 2023, se solicitaron **23** ampliaciones o aclaraciones de información, teniendo en cuenta los criterios para registrar una petición, la cual debe contener los requisitos mínimos para iniciar su proceso en la

entidad. En el caso donde se requiera más información, se solicitará ampliación o aclaración a la peticionaria o peticionario según el caso.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Los tiempos de respuesta de cada una de las peticiones que ingresan por los diferentes canales de atención inician a partir del día siguiente hábil de la recepción de estas, lo anterior teniendo en cuenta el manual para la gestión de peticiones ciudadanas “ *De conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, las peticiones pueden realizarse de manera verbal, escrita o electrónica y serán presentadas por toda persona natural o jurídica, grupo, organización o asociación, con el fin de obtener un pronunciamiento sobre algún tema en particular. Salvo norma especial, toda petición deberá resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción. Los términos para resolver las distintas modalidades son: 8 Peticiones de interés General y Particular: dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. 8 Peticiones de documentos e información: dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. 8 Consultas: dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Es importante resaltar que el incumplimiento a los términos de la Ley 1755 de 2015, pueden constituir falta disciplinaria6.*”
2. A partir del mes de mayo en Bogotá se Escucha habilitó la opción de solicitar aclaración de acuerdo con lo siguiente:

“Desistimiento por vencimiento de términos: situación en la cual el/la solicitante no responde dentro del término establecido la solicitud de aclaración que realiza una entidad para poder dar trámite a una petición. De acuerdo con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015, cuando no se comprenda la finalidad u objeto de una petición esta se devolverá a la persona solicitante para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición; para tal fin, la herramienta Bogotá se escucha dispone el evento “Solicitar aclaración” el cual después del término establecido sin recibir respuesta por parte de la peticionaria o el peticionario, realiza el cierre automático de la petición con el estado “Cierre - por vencimiento de términos.””

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