

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

JULIO 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 julio de 2023

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

Durante el periodo del 01 de enero al 31 de julio de 2023, se han recibido un total de **7.654** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados **6.310**, se realizaron **397** traslados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se hicieron un total de **243** ampliaciones, **39** aclaraciones y se encuentran en trámite **665** peticiones.

Cerrados fuera de términos de Ley: **2** de las cuales a una corresponden a los meses de junio y julio 2023.

Informe detallado PQRS julio 2023

Indicador de Gestión: 99%

A continuación, se relacionan los derechos de petición recibidos desde el 01 de julio al 30 de julio 2023, a través de los diferentes canales:

Total, mes de julio de 2023: **1.199**

Cerrados: **420**

Traslados: **90**

Ampliaciones: **15**

Aclaraciones: **10**

En trámite: **663**

Vencido: **1**

Tiempo promedio de respuesta: **12** días hábiles para el mes de julio 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 julio al 31 de julio 2023:

TIPO DE PETICIÓN	CANAL DE ATENCIÓN					Total, general
	CORREO/SDQS	PRESENCIAL/CORREO	PRESENCIAL/SDQS	SDQS	TELEFONO /SDQS	
Derecho de petición	631	88	1	327	18	1065
Petición de Informes por los Congresistas		3				3
Petición Entre Autoridades		13				13
Reclamo	19	2		2	1	24
Solicitud de información	74	6		10	4	94
Total, general	724	112	1	339	23	1199

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de julio 2023, se recibieron **1065** Derechos de petición, **03** Petición de Informes por los Congresistas, **13** Petición Entre Autoridades, **24** Reclamos y **94** Solicitudes de Información.

Tabla 2. Solicitudes de Información

Tipo de solicitud	ESTADO					Total, general
	ACLARACION	CERRADO	CERRADO POR VENCIMIENTO DE TERMINOS	EN TRAMITE	VENCIDO	
Solicitud de información	1	49	1	42	1	94
Total, general	1	49	1	42	1	94

Fuente: Atención al Ciudadano

Así mismo, de las **94** solicitudes de información recibidas durante el periodo de julio de 2023, al corte del 31, se dio respuesta a **50**, se solicitó aclaración a **02** peticiones y aún **42** están en trámite; por lo anterior a ninguna solicitud se le ha negado el acceso a la información.

2. Estado de peticiones

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO								
	CANCELAR POR NO PETICIÓN	CERRADO	CERRADO POR NO COMPETENCIA	CERRADO POR NO PETICIÓN	CERRADO POR VENCIMIENTO DE TERMINOS	EN TRAMITE	INFORMATIVO	VENCIDO	Total, general
Abejas		1				3			4
Abejas		1				1			2
Brigadas de Salud		22				51			73
Captura, Esteriliza y Suelta		15				42			57
Comportamiento						1			1
Dirección General		6				5			11
Educación		1				3			4
Enlace Social		51				33			84
Escuadrón Anticrueldad		151		1		344		1	497
Esterilización		19				15			34
Granja		11				13	2		26
Huellitas de la calle		1				6			7
Línea 123		3				4			7
Oficina Asesora de Planeación		1				1			2
Oficina Jurídica		1				4			5
Protección y Adopción		17				13			30
Punto Fijo		1				2			3
Regulación		7				7			14
Servicio al Ciudadano	1	1		15		1			19
Sinántropicos		9				17			26
Sistema de Identificación		17				4			21
Sistemas de Información						1			1
Subdirección de Atención a la Fauna		9				5			14
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado		12				25			37
Subdirección de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento		23				42			65
Subdirección de gestión Corporativa						1			1

Talento Humano		2				3			5
Urgencias Veterinarias		19				16			35
Total, general	1	401	15	1	1	663	2	1	1085

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de julio al 31 de julio 2023, se cerraron **420** peticiones, quedaron en trámite **663** y una **(1)** petición vencida.

3. Traslados

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO	
	CERRADO CON TRASLADO	Total, general
Captura, Esteriliza y Suelta	2	2
Servicio al Ciudadano	13	13
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado	75	75
Total, general	90	90

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de julio al 31 de julio 2023, se realizaron **90** 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 Y ACLARACIONES

ÁREA ASIGNADA	ESTADO		
	ACLARACIÓN	AMPLIACIÓN	Total, general
Brigadas de Salud		2	2
Escuadrón Anticrueldad		9	9
Granja		1	1
Servicio al Ciudadano	9		9
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado	1	2	3
Total, general	10	14	24

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de julio al 31 de julio 2023, se solicitaron **14** ampliaciones y 10 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.

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

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. En aras de seguir mejorando el servicio y tiempos de respuesta a cada una las peticiones interpuestas por los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención que tiene el Instituto, desde servicio al ciudadano se realizan seguimientos semanales de PQRSD y se comparte Seguimiento Quincenal PQRS Vencidas y Próximas a Vencer en Bogotá Te Escucha, el cual es enviado desde secretaria general.

2. 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.*”

3. A partir del mes de junio en Bogotá te 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 te 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