

## INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

AGOSTO 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 agosto de 2023

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

Durante el periodo del 01 de enero al 31 de agosto de 2023, se han recibido un total de **8.919** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados **7.541**, se realizaron **485** traslados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se solicitaron un total de **257** ampliaciones de información, **51** solicitudes de aclaración y se encuentran en trámite **585** peticiones dentro de los términos de Ley.

Cerrados fuera de términos de Ley: **6** de las cuales a una corresponden a los meses de julio y agosto de 2023.

### Informe detallado PQRS agosto 2023

**Indicador de Gestión:** 99.9%

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

Total, mes de agosto de 2023: **1.260**

Cerrados: **584**

Traslados: **69**

Ampliaciones: **15**

Aclaraciones: **6**

En trámite: **586**

Tiempo promedio de respuesta: **11** días hábiles para el mes de agosto 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 agosto al 31 de agosto 2023:

Tipo de petición	CANAL DE ATENCIÓN				Total, general
	CORREO/SDQS	PRESENCIAL/CORREO	SDQS	TELEFONO /SDQS	
Derecho de petición	591	123	314	23	1051
Petición de Informes por los Congressistas		2			2
Petición Entre Autoridades		24			24
Queja	1	1	3		5
Reclamo	5	1	3		9
Solicitud de información	123	14	26	6	169
<b>Total, general</b>	<b>720</b>	<b>165</b>	<b>346</b>	<b>29</b>	<b>1260</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre el 01 de agosto al 31 de agosto 2023, se recibieron **1051** Derechos de petición, **02** Petición de Informes por los Congressistas, **24** Petición Entre Autoridades, **05** quejas, **09** Reclamos y **169** Solicitudes de Información.

Tabla 2. Solicitudes de Información

TIPO DE PETICIÓN	ESTADO					Total, general
	ACLARACION	CANCELADO POR NO PETICIÓN	CERRADO	CERRADO POR TRASLADO	EN TRÁMITE	
Solicitud de información	1	2	106	1	59	169
<b>Total, general</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>106</b>	<b>1</b>	<b>59</b>	<b>169</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

Así mismo, de las **169** solicitudes de información recibidas durante el periodo de agosto de 2023, al corte del 31, se dio respuesta a **109**, se solicitó aclaración a **01** peticiones y aún **59** 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					
	CANCELADO POR NO PETICIÓN	CERRADO	CERRADO POR NO COMPETENCIA	CON SOLICITUD DE CIERRE	EN TRÁMITE	Total, general
Abejas		5			5	10
Brigadas de Salud		34			51	85
Captura, Esteriliza y Suelta		29			34	63
Comportamiento		1			2	3
Comunicaciones		1			3	4
Contractual		2				2
Dirección General		6			6	12
Educación		1			2	3
Enlace Social		45		1	37	83
Escuadrón Anticrueldad		223			277	500
Esterilización		22			15	37
Granja		8			12	20
Huellitas de la calle		1			3	4
Línea 123		1			5	6
Oficina Asesora de Planeación		3				3
Oficina de Control Interno Disciplinario		6			3	9
Oficina Jurídica		2				2
Protección y Adopción		19			17	36
Punto Fijo		1				1
Regulación		9			6	15
Servicio al Ciudadano	2	2	28		1	33
Sinantrópicos		11			10	21
Sistema de Identificación		17			22	39
Sistemas de Información		7			2	9
Subdirección de Atención a la Fauna		18			10	28
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado		5			12	17
Subdirección De Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento		33			39	72
Subdirección de Gestión Corporativa		3			2	5
Talento Humano		6			1	7

Urgencias Veterinarias		32			9	41
<b>Total, general</b>	<b>2</b>	<b>553</b>	<b>28</b>	<b>1</b>	<b>586</b>	<b>1170</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de agosto al 31 de agosto 2023, se cerraron **584** peticiones y quedaron en trámite **586**

### 3. Traslados

ÀREA RESPONSABLE	ESTADO		
	CERRADO - TRASLADO	CERRADO POR TRASLADO	Total, general
Servicio al Ciudadano	15		15
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado		53	53
Urgencias Veterinarias		1	1
<b>Total, general</b>	<b>15</b>	<b>54</b>	<b>69</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de agosto al 31 de agosto 2023, se realizaron **69** 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

ÀREA RESPONSABLE	ESTADO			Total, general
	ACLARACION	AMPLIACIÓN	CERRADO POR VENCIMIENTO DE TERMINOS	
Escuadrón Anticrueldad		6		6
Servicio al Ciudadano	6		6	12
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado		3		3
<b>Total, general</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>21</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de agosto al 31 de agosto 2023, se solicitaron **15** ampliaciones y 06 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 Secretaría 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.*”

**Elaboró:** Sandra Atara- Contratista-SGC

**Revisó:** Natalia Roncancio-SGC