

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

SEPTIEMBRE 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: 30 de septiembre de 2023

Resumen del 01 de enero al 30 de septiembre de 2023:

Durante el periodo del 01 de enero al 33 de septiembre de 2023, se han recibido un total de **9.938** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados **8.516**, se realizaron **537** traslados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se hicieron un total de **271** ampliaciones, **63** aclaraciones y se encuentran en trámite **560** peticiones.

Cerrados fuera de términos de Ley: **1**

Informe detallado PQRS septiembre 2023

Indicador de Gestión: 99.9%

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

Total, mes de septiembre de 2023: **1.029**

Cerrados: **403**

Traslados: **46**

Ampliaciones: **8**

Aclaraciones: **12**

En trámite: **559**

Tiempo promedio de respuesta: **11** días hábiles para el mes de septiembre 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 septiembre al 30 de septiembre 2023:

TIPO DE PETICIÓN	CANAL DE ATENCIÓN				Total, general
	CORREO/SDQS	PRESENCIAL/CORREO	SDQS	TELEFONO /SDQS	
Derecho de petición	407	78	334	26	845
Felicitación			1		1
Petición de Informes por los Congresistas		4			4
Petición Entre Autoridades		25			25
Queja		1			1
Reclamo	12	5	2		19
Solicitud de Información	99	13	21		133
Total, general	518	126	358	26	1028

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre el 01 de septiembre al 30 de septiembre 2023, se recibieron **845** Derechos de petición, **01** Felicidades, **04** Petición de Informes por los Congresistas, **25** Petición Entre Autoridades, **01** quejas, **19** Reclamos y **133** Solicitudes de Información.

Tabla 2. Solicitudes de Información

Cuenta de ESTADO	Etiquetas de columna				
Etiquetas de fila	CERRADO	CERRADO CON TRASLADO	CERRADO POR VENCIMIENTO DE TERMINOS	EN TRAMITE	Total, general
Solicitud de Información	89	1	1	42	133
Total, general	89	1	1	42	133

Fuente: Atención al Ciudadano

Así mismo, de las **133** solicitudes de información recibidas durante el periodo de septiembre de 2023, al corte del 30, se dio respuesta a **91** 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				Total, general
	ANULADO	CERRADO	CERRADO POR NO COMPETENCIA	EN TRAMITE	
Abejas		4		3	7
Brigadas de Salud		27		17	44
Captura, Esteriliza y Suelta;		13		19	32
Comportamiento		2			2
Comunicaciones		1		1	2
Dirección General		13		7	20
Enlace Social		35		20	55
Escuadrón Anticrueldad		120		367	487
Esterilización		8		11	19
Granja		4		10	14
Granja				1	1
Huellitas de la calle		1		6	7
Línea 123				2	2
Oficina de Control Interno Disciplinario				1	1
Oficina Jurídica		1		2	3
Protección y Adopción		27		6	33
Punto Fijo				2	2
Regulación				15	15
servicio al Ciudadano			43		43
Sinantrópicos		1		12	13
Sistema de Identificación		26		6	32
Sistemas de información				1	1
Subdirección de Atención a la Fauna		24		16	40
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado	1	9		2	12
Subdirección de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento		18		23	41
Subdirección de Cultura y Gestión del Conocimiento		1			1
Subdirección de Gestión Corporativa		5		4	9
Talento Humano		4			4
Urgencias Veterinarias		15		5	20
Total, general	1	359	43	559	962

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de septiembre al 30 de septiembre 2023, se cerraron **403** peticiones y quedaron en trámite **559**

3. Traslados

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO	
	CERRADO CON TRASLADO	Total, general
servicio al Ciudadano	18	18
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado	28	28
Total, general	46	46

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de septiembre al 30 de septiembre 2023, se realizaron **46** 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

Cuenta de ESTADO	ESTADO			Total, general
	ACLARACION	AMPLIACIÓN	CERRADO POR VENCIMIENTO DE TERMINOS	
Escuadrón Anticrueldad	1	7		8
servicio al Ciudadano	6	1	5	12
Total, general	7	8	5	20

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de septiembre al 30 de septiembre 2023, se solicitaron **12** ampliaciones y **08** 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. Se les recomienda a las áreas que las peticiones que no sean de su competencia al realizar el traslado directo o devolución a ventanilla, se realice el proceso por los dos aplicativos AZ-DIGITAL y Bogotá Te Escucha, lo anterior para que cada programa pueda hacer seguimiento y cierre de las mismas.

Elaboró: Sandra Atara- Contratista-SGC

Revisó: Natalia Roncancio-SGC