

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

NOVIEMBRE 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 noviembre de 2023

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

Durante el periodo del 01 de enero al 30 de noviembre de 2023, se han recibido un total de **11.970** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados **10.517**, se realizaron **589** traslados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se hicieron un total de **288** ampliaciones, **84** aclaraciones y se encuentran en trámite **492** peticiones.

Informe detallado PQRS noviembre 2023

Indicador de Gestión: 99.9%

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

Total, mes de noviembre de 2023: **1.116**

Cerrados: **568**

Traslados: **39**

Ampliaciones: **9**

Aclaraciones: **8**

En trámite: **492**

Gestionados fuera de términos de Ley: **5**

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

TIPO DE PETICIÓN	CANAL DE ATENCIÓN				
	CORREO/SDQS	PRESENCIAL/CORREO	SDQS	TELEFONO /SDQS	Total, general
Denuncia por acto de corrupción			1		1
Derecho de petición	485	65	332	51	933
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL		1			1
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR		21			21
PETICIÓN DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS		4			4
Petición Entre Autoridades		33			33
QUEJA		1			1
Reclamo	9		3		12
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	90	12	8		110
Total, general	584	137	344	51	1116

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre el 01 de noviembre al 31 de noviembre 2023, se recibieron **955** Derechos de petición, **01** Denuncia por acto de corrupción, **33** Petición Entre Autoridades, **04** Petición De Informes Por Los Congressistas,**12** Reclamos,**110** Solicitudes de Información y **01** Queja.

Tabla 2. Solicitudes de Información

TIPO DE PETICIÓN	ESTADO			
	ACLARACIÓN	CERRADO	EN TRÁMITE	Total, general
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	1	75	34	110
Total, general	1	75	34	110

Fuente: Atención al Ciudadano

Así mismo, de las **110** solicitudes de información recibidas durante el periodo de noviembre de 2023, al corte del 30, se dio respuesta a **75**, se solicitó a **(01)** una aclaración y aún **34**

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	EN TRÁMITE	INFORMATIVO	Total, general
Abejas			3		3
Brigadas de salud	25		36		61
Captura, Esteriliza y Suelta	23		16		39
Comportamiento	1		1		2
Dirección General	24		6		30
Educación	1		1		2
Enlace Social	42		39		81
Escuadrón Anticrueldad	273		284		557
Esterilización	7		11		18
GRANJA	11		13	1	25
Huellitas de la calle	4		2		6
Línea 123	5		1		6
Oficina Asesora de Planeación	3		2		5
Oficina de Control Interno Disciplinario	2		1		3
Oficina de Control Interno	1				1
Oficina Jurídica	3		1		4
Protección y Adopción	17		8		25
Punto Fijo - UCA	2				2
Regulación	11		7		18
servicio al Ciudadano		15			15
Sinantrópicos	8		12		20
Sistema de Identificación	18		8		26
Sistemas de Información	2		2		4
Subdirección de Atención a la Fauna	6		5		11
Subdirección de Atención a la Fauna-Traslado	9		15		24
Subdirección De Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento	22		8		30
Subdirección de Gestión Corporativa	8		2		10
Talento Humano	2				2
Urgencias Veterinarias	22		8		30

Total, general	552	15	492	1	1060
-----------------------	------------	-----------	------------	----------	-------------

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de noviembre al 30 de noviembre 2023, se cerraron **568** peticiones y quedaron en trámite **492**.

3. Traslados

ÀREA ASIGNADA	ESTADO	
	CERRADO CON TRASLADO	Total, general
servicio al Ciudadano	17	17
Subdirección de Atención a la Fauna-Traslado	22	22
Total, general	39	39

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de noviembre al 30 de noviembre 2023, se realizaron **39** 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.

“ARTÍCULO 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitatorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

4. AMPLIACIONES Y ACLARACIONES

ÀREA ASIGNADA	ESTADO		
	ACLARACIÓN	AMPLIACIÓN	Total, general
Escuadrón Anticrueldad	2	9	11
servicio al Ciudadano	6		6
Total, general	8	9	17

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de noviembre al 30 de noviembre 2023, se solicitaron **09** 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.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Durante este periodo se trabajó junto con el área de sistemas para mejorar el aplicativo de AZ DIGITAL, en la parametrización de códigos en los tipos de sub tramites y se realizara cambio en el número de consecutivo de radicación a partir del 01 de diciembre de la siguiente manera: entradas **(2023BAER00)**, internos **(2023BAIE000)** y las salidas **(2023BAEE00)**.
2. 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 PQRS y se comparte Seguimiento Quincenal PQRS Vencidas y Próximas a Vencer en Bogotá Te Escucha, el cual es enviado desde Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por lo anterior se les sugiere a las áreas que verifiquen las peticiones que registran asignadas a cada uno de los programas, en caso que las mismas no estén asignadas informar para así gestionarlas en tiempos y evitar vencimientos.
3. 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 disciplinaria*”.
4. 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