

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

DICIEMBRE 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 diciembre de 2023

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

Durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023, se han recibido un total de **12761** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados **1.1458**, se realizaron **624** traslados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se hicieron un total de **308** ampliaciones, **94** aclaraciones y quedaron en trámite **277** peticiones.

Informe detallado PQRS diciembre 2023

Indicador de Gestión: 99.9%

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

Total, mes de diciembre de 2023: **752**

Cerrados: **302**

Traslados: **24**

Ampliaciones: **14**

Aclaraciones: **7**

En trámite: **404**

Vencido: 1

Fuera de termino: 5 de los meses de noviembre y diciembre de 2023.

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

TIPO DE PETICIÓN	CANAL DE ATENCIÓN				Total, general
	CORREO/SDQS	PRESENCIAL/CORREO	SDQS	TELEFONO /SDQS	
Derecho de Petición	328		202	16	546
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR		63			63
PETICION ENTRE AUTORIDADES		23			23
Queja		1	1		2
Reclamo	8	2	2		12
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN		18			18
Solicitud de Copia	1				1
Solicitud de información	79		8		87
Total, general	416	107	213	16	752

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre el 01 de diciembre al 31 de diciembre 2023, se recibieron un total **609** Derechos de petición, **23** Petición Entre Autoridades, **02** Queja, **12** Reclamos, **105** Solicitudes de Información y **01** Solicitud de Copia.

Tabla 2. Solicitudes de Información

TIPO DE PETICIÓN	ESTADO			
	CERRADO	EN TRAMITE	VENCIDO	Total, general
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	11	7		18
Solicitud de información	60	26	1	87
Total, general	71	33	1	105

Fuente: Atención al Ciudadano

Así mismo, de las **105** solicitudes de información recibidas durante el periodo de diciembre de 2023, al corte del 31, se dio respuesta a **71** 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

Cuenta de AREA RESPONSABLE	Etiquetas de columna				
Etiquetas de fila	CERRADO	CERRADO POR NO COMPETENCIA	EN TRAMITE	VENCIDO	Total, general
Abejas	2		1		3
Brigadas de Salud	11		18		29
Captura, Esteriliza y Suelta	7		16		23
Contractual	1				1
Dirección General	6		4		10
Enlace Social	32		21		53
Escuadrón Anticrueldad	122		240		362
Esterilización	8		2		10
Granja	7		6		13
Huellitas de la calle			1		1
Línea 123	2		2		4
Oficina Asesora de Comunicaciones	1				1
Oficina de Control Interno Disciplinario;	3		1		4
Oficina Jurídica	3		5		8
protección y Adopción	13		3	1	17
Punto Fijo	2				2
Regulación	5		17		22
servicio al Ciudadano		8	2		10
Sinántropicos	5		7		12
sistema de Identificación	18		13		31
Sistemas de información	1				1
Subdirección de Atención a la Fauna	11		5		16
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado	6		20		26
Subdirección De Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento	5		6		11

Subdirección de Gestión Corporativa	12		7		19
Talento Humano			3		3
Urgencias Veterinarias	11		3		14
Oficina Asesora de Planeación			1		1
Total, general	294	8	404	1	707

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de diciembre al 31 de diciembre 2023, se cerraron **302 peticiones**, quedaron en trámite **404** y **01** esta vencida.

3. Traslados

AREA ASIGNADA	CERRADO - TRASLADO	Total, general
servicio al Ciudadano	13	13
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado	11	11
Total, general	24	24

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de diciembre al 31 de diciembre 2023, se realizaron **24** 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

Cuenta de ESTADO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	ACLARACION	AMPLIACIÓN	Total, general
Escuadrón Anticrueldad		11	11
servicio al Ciudadano	7		7
Subdirección de Atención a la Fauna		1	1
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado		2	2
Total, general	7	14	21

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de diciembre al 31 de diciembre 2023, se solicitaron 14 ampliaciones y 07 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.

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 numero de consecutivo de radicación a partir del 01 de diciembre de la siguiente manera: entradas (**AÑOBAER00**), internos (**AÑOBAIE000**) y las salidas (**AÑOBAEE00**).
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 PQRSD y se comparte Seguimiento Quincenal PQRS Vencidas y Próximas a Vencer en Bogotá Te Escucha, el cual es enviado desde secretaria general, por lo anterior se les sugiere a las áreas que verifiquen las peticiones que registran asignadas a cada unos 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 disciplinaria⁶.”

4. Se les recomienda a las áreas que la 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 puede hacer seguimiento y cierre de las mismas.

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