

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

ENERO 2024

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 habilitados por este Instituto.

Fecha de corte: 31 de enero de 2024

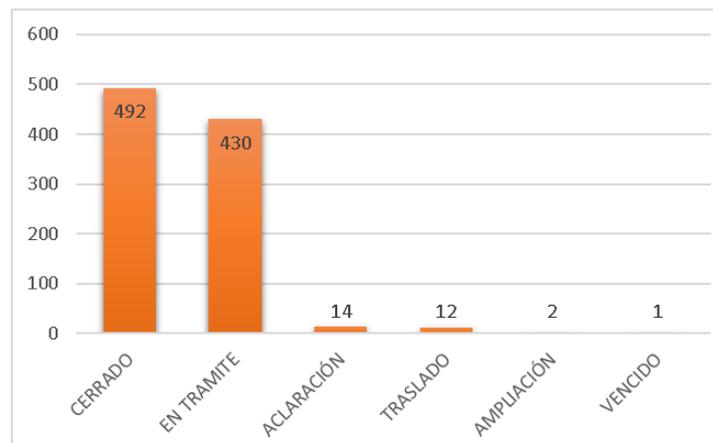
Informe detallado PQRS diciembre 2024

Indicador de Gestión: 99%

A continuación, se relacionan los derechos de petición recibidos desde el 01 de enero al 31 de enero 2024, a través de los diferentes canales:

Total de peticiones recibidas en el mes de enero de 2024: **951**

Tabla 1.



Fuente: Base de PQRSD - Atención al Ciudadano

Total derechos de petición respondidos fuera de término: 11 peticiones recibidas en los meses de diciembre 2023 y enero de 2024.

De los 11 PQRS al corte del 31 de enero de 2024, una (1) no tenía aun respuesta y diez (10) fueron gestionadas fuera de término como se muestra a continuación:

Tabla 2.

Área responsable	No. De peticiones
Captura, Esteriliza y Suelta	4
Dirección General	1
Regulación	1
sistema de Identificación	1
Subdirección de Atención a la Fauna	1
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado	1
Subdirección De Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento	2
Total, general	11

Fuente: Base de PQRSD - Atención al Ciudadano

Tiempo promedio de respuesta: **12** días hábiles.

1. Tipo de Petición

A continuación, se presenta el detalle de Tipo de peticiones recibidas desde el 01 de enero al 31 de enero 2024:

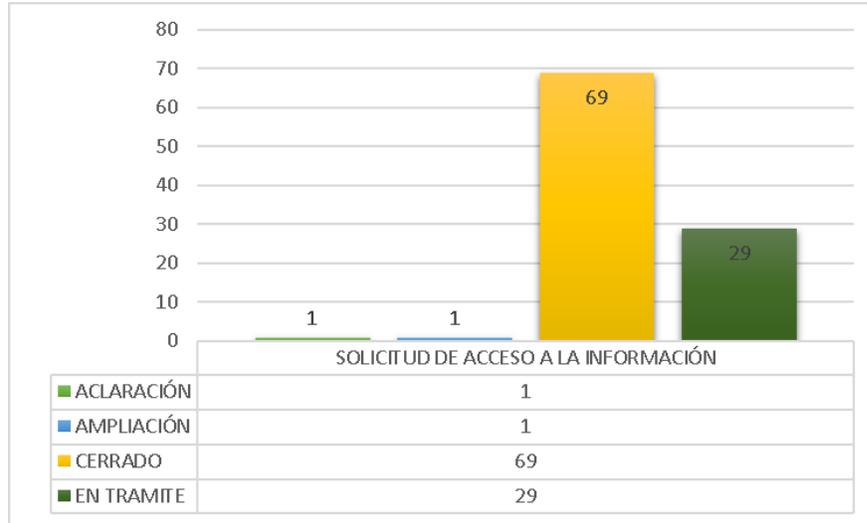
Tabla 3.

Tipo de petición	Canal de atención				Total, general
	CORREO/SDQS	PRESENCIAL/CORREO	SDQS	TELEFONO /SDQS	
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL		3			3
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	419	110	245	25	799
PETICION DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS		3			3
PETICION ENTRE AUTORIDADES		36			36
QUEJA		2			2
RECLAMO	5		2	1	8
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	76	5	17	2	100
Total, general	500	159	264	28	951

Fuente: Base de PQRSD - Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de enero 2024, las peticiones se clasificaron así: tres (3) Derechos de petición de interés general, **799** Derechos de petición de interés particular, **3** informes por los congresistas, **36** Peticiones Entre Autoridades, **02** Quejas, **8** Reclamos y **100** solicitudes de acceso a la información.

Tabla 4. Solicitudes de Información



Fuente: Base de PQRSD - Atención al Ciudadano

Así mismo, de las **100** solicitudes de información recibidas durante el periodo de enero de 2024, al corte del 31 las cuales se gestionaron de la siguiente manera: se solicitó aclaración a **1** petición, ampliación de información **1**; se dio respuesta a **69** peticiones; y **329** están en trámite dentro de términos de Ley; por lo anterior a ninguna solicitud se le ha negado el acceso a la información.

Tabla 5 Estado de peticiones

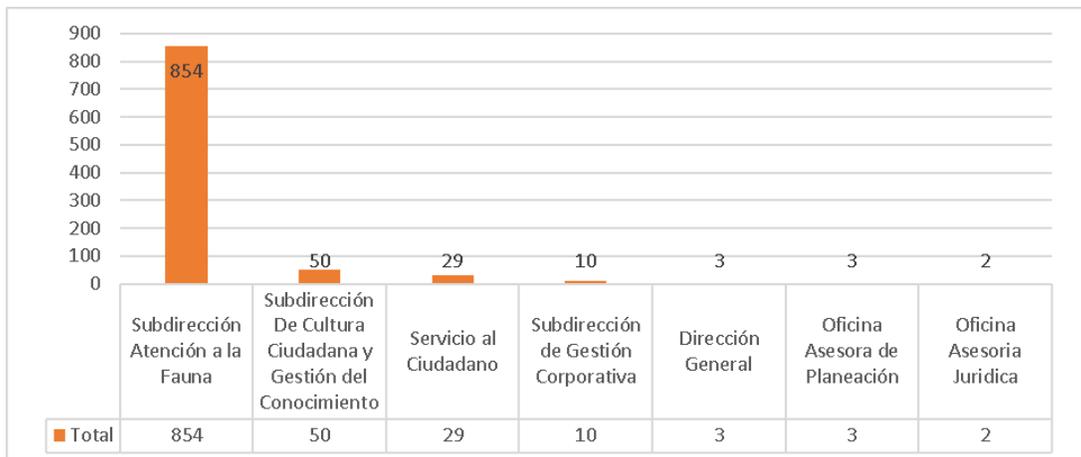
ÁREA RESPONSABLE	ESTADO			
	CERRADO	EN TRAMITE	VENCIDO	Total, general
Abejas	5			5
Brigadas de Salud	11	23		34
Captura, Esteriliza y Suelta	13	15		28
Dirección General	3			3
Educación		2		2
Enlace Social	6	29		35
Escuadrón Anticrueldad	140	204		344

Esterilización	3	3		6
Granja	8	3		11
Huellitas de la Calle	3	2		5
Línea 123	12	7		19
Oficina Asesora de Planeación	1	1		2
Oficina Asesoría Jurídica	2			2
Protección y adopción	11	5		16
Regulación	10	14		24
Servicio al Ciudadano	3	1		4
Sinantrópicos	12	1		13
Sistema de Identificación	6	13		19
Subdirección Atención a la Fauna	214	87	1	302
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado	11	1		12
Subdirección De Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento	7	12		19
Subdirección de Gestión Corporativa	5	1		6
Talento Humano	2	2		4
Urgencias Veterinarias	4	4		8
Total, general	492	430	1	923

Fuente: Base de datos PQRSD - Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de enero al 31 de enero 2024, se cerraron **492** peticiones, quedaron en trámite **430** y **01** vencida sin respuesta.

Tabla 6. Resumen de PQRSD



Fuente: Base de datos PQRSD - Atención al Ciudadano

Para este periodo reportado, el mayor número de peticiones que ingresaron al Instituto correspondieron a la subdirección de atención a la Fauna con **854**, lo que equivale al 93%.

Durante el periodo comprendido entre 01 al 31 de enero 2024, se realizaron **12** 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 remititorio 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.

Tabla 8. Ampliaciones Y Aclaraciones



Fuente: Base de datos PQRSD - Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 al 31 de enero 2024, se solicitaron **02** ampliaciones de información y **14** aclaraciones teniendo en cuenta que “*la petición 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. En aras de seguir mejorando el servicio y tiempos de respuesta a cada una de 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, 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.
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: Peticiones de interés General y Particular: dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Peticiones de documentos e información: dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. 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.*”
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