

## INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

MARZO 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 del INSTITUTO.

Fecha de corte: 31 de marzo de 2024

Resumen PQRS, recibidas del 01 de enero al 31 marzo de 2024:

Durante el periodo del 01 de enero al 31 de marzo de 2024, se han recibido un total de **3.130** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados **2.303**, se realizaron **65** traslados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se hicieron un total de **18** ampliaciones, **46** aclaraciones y quedaron en trámite **698** peticiones.

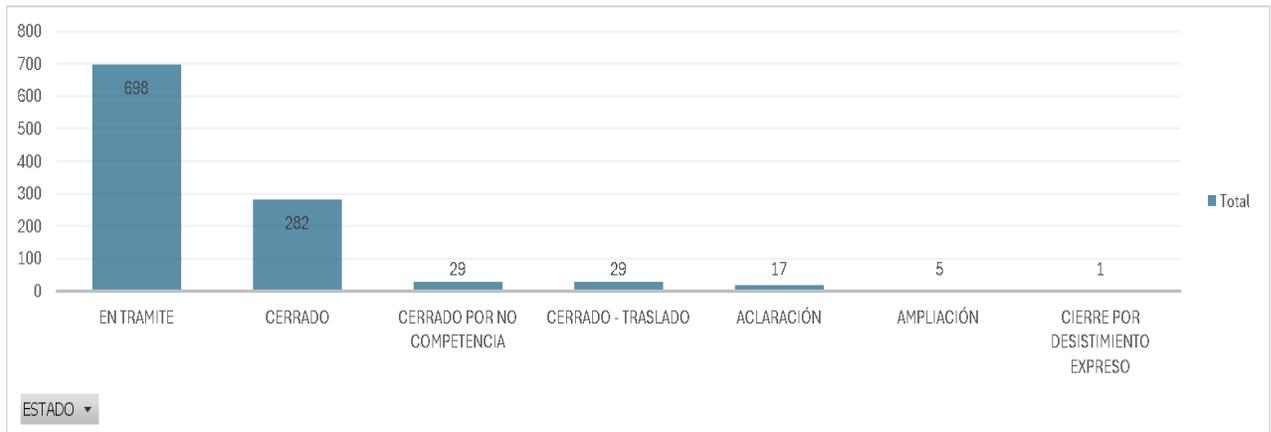
#### Informe detallado PQRS marzo 2024

**Indicador de Gestión:** 99%

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

Total, mes de marzo de 2024: **1.061**

Tabla 1.



**Total, fuera de término:** 4 peticiones que fueron recibidas en el mes de febrero de 2024.

Las 2 PQRS al corte del 31 de marzo de 2024 fueron gestionadas fuera de termino como se muestra a continuación:

**Tabla 2.**

Área responsable	Días	días de gestión
Escuadrón Anticrueldad	15	16
Escuadrón Anticrueldad	15	16
Subdirección de atención a la Fauna	15	19
Subdirección de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento;	15	16
<b>Total, general</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

Tiempo promedio de respuesta: **12** días hábiles para el mes de marzo de 2024.

**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 marzo al 31 de marzo 2024:

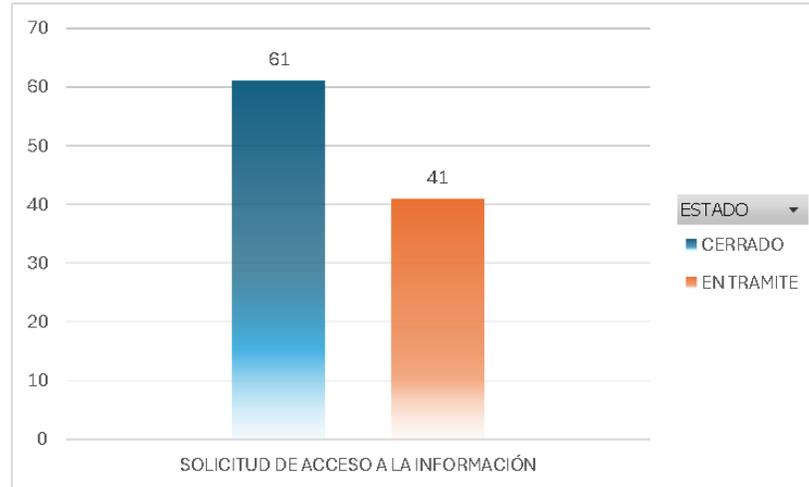
**Tabla 3.**

TIPO DE PETICIÓN	NUMERO DE PETICIONES
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	914
PETICION DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	3
PETICION ENTRE AUTORIDADES	21
QUEJA	3
RECLAMO	18
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	102
<b>Total, general</b>	<b>1061</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre el 01 de marzo al 31 de marzo 2024, se recibieron un total **914** Derecho de petición de interés particular, **3** petición de informes por los congresistas, **21** Petición Entre Autoridades, **03** Queja, **18** Reclamos y **101** solicitud de acceso a la información.

Tabla 4. Solicitudes de Información



Fuente: Atención al Ciudadano

Así mismo, de las **102** solicitudes de información recibidas durante el periodo de marzo de 2024, al corte del 31, se dio respuesta a **61** y aún **41** están en trámite; por lo anterior a ninguna solicitud se le ha negado el acceso a la información.

Tabla 5 Estado de peticiones

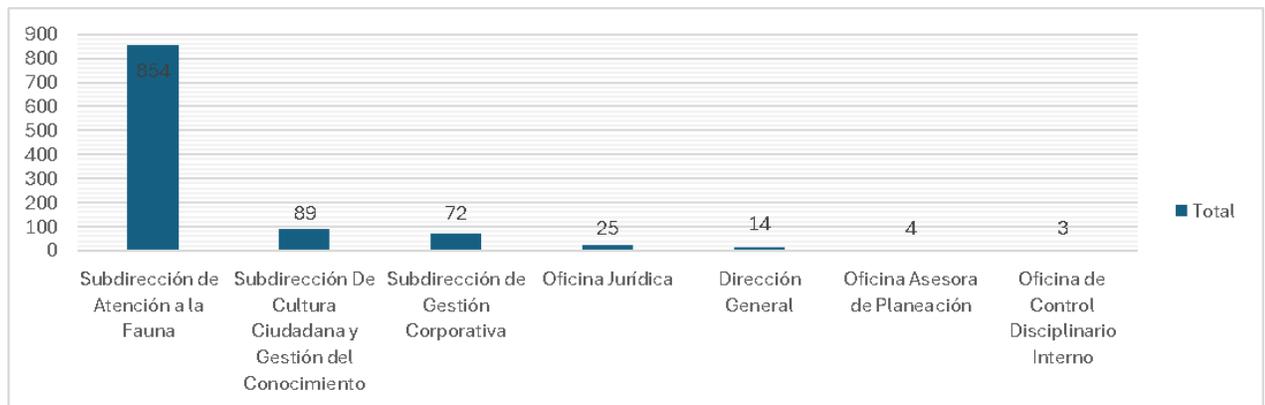
ÁREA RESPONSABLE	ESTADO				Total, general
	CERRADO	CERRADO POR NO COMPETENCIA	CIERRE POR DESISTIMIENTO EXPRESO	EN TRAMITE	
Abejas	1			6	7
Brigadas Médicas	9			70	79
Captura, Esteriliza y Suelta	4			14	18
Comportamiento;	1				1
Contractual	1				1
Dirección General	12			2	14
Educación				2	2
Enlace Social	11			48	59
Escuadrón Anticrueldad	117			373	490
Esterilización	6			8	14
Granja	10			6	16

Grupo enlace de emergencias veterinarias y maltrato animal	14			12	26
Huellitas de la Calle	3			6	9
Oficina Asesora de Planeación	1			3	4
Oficina de Control Disciplinario Interno				3	3
Oficina Jurídica	5			9	14
Protección y Adopción	4			12	16
Punto Fijo	3			1	4
Regulación	4			33	37
Servicio al Ciudadano	2	29	1	4	36
Sinantrópicos	1			16	17
Sistema de Identificación	19			8	27
Sistemas de Información	1			1	2
Subdirección de Atención a la Fauna	19			10	29
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado	14			17	31
Subdirección De Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento	12			29	41
Subdirección de Gestión Corporativa	4			3	7
Talento Humano	1			2	3
Talento Humano	1				1
Urgencias Veterinarias	2				2
<b>Total, general</b>	<b>282</b>	<b>29</b>	<b>1</b>	<b>698</b>	<b>1010</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de marzo al 31 de marzo 2024, se cerraron **312** peticiones y quedaron en trámite **698**.

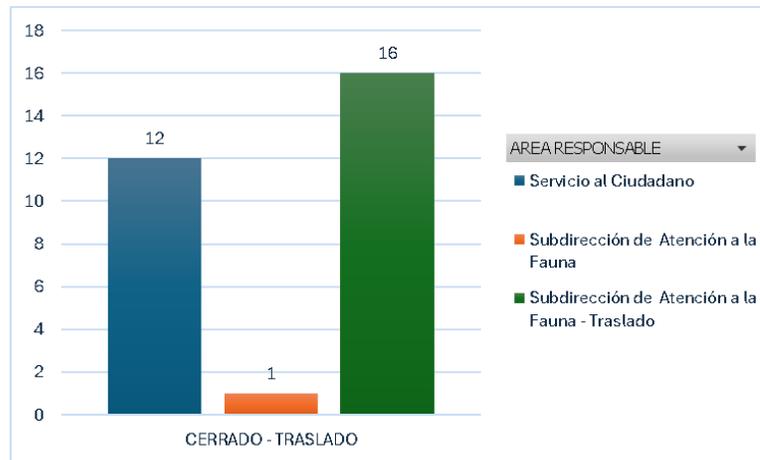
**Tabla 6. Resumen de PQRSD**



Fuente: Atención al Ciudadano

Para este periodo el mayor numero de peticiones que ingresaron al Instituto correspondieron a la subdirección de atención a la Fauna con **854**.

**Tabla 7 Traslados**



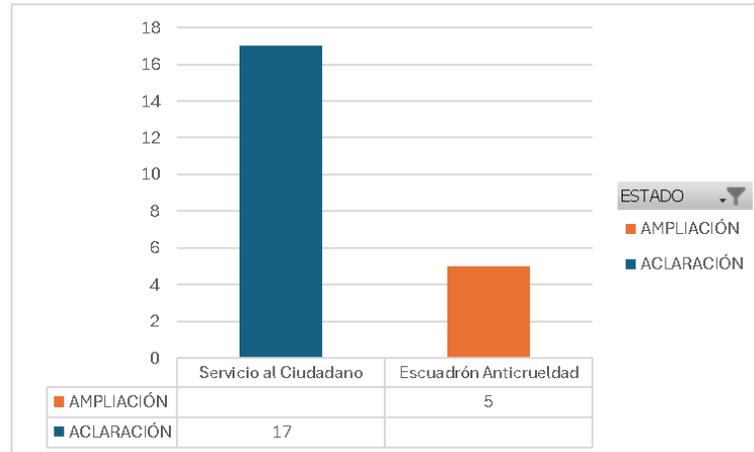
Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 al 31 de marzo 2024, se realizaron **29** 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 remitario 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: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 al 31 de marzo 2024, se solicitaron **5** ampliaciones y **17** aclaraciones de acuerdo 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 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.
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