

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

ABRIL 2024

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 abril de 2024

Resumen PQRSD recibidas del 01 de enero al 30 abril de 2024:

Durante el periodo del 01 de enero al 30 de abril de 2024, se han recibido un total de **4.285** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados **3.517**, se realizaron **96** traslados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se hicieron un total de **34** ampliaciones, **61** aclaraciones y quedaron en trámite **577** peticiones.

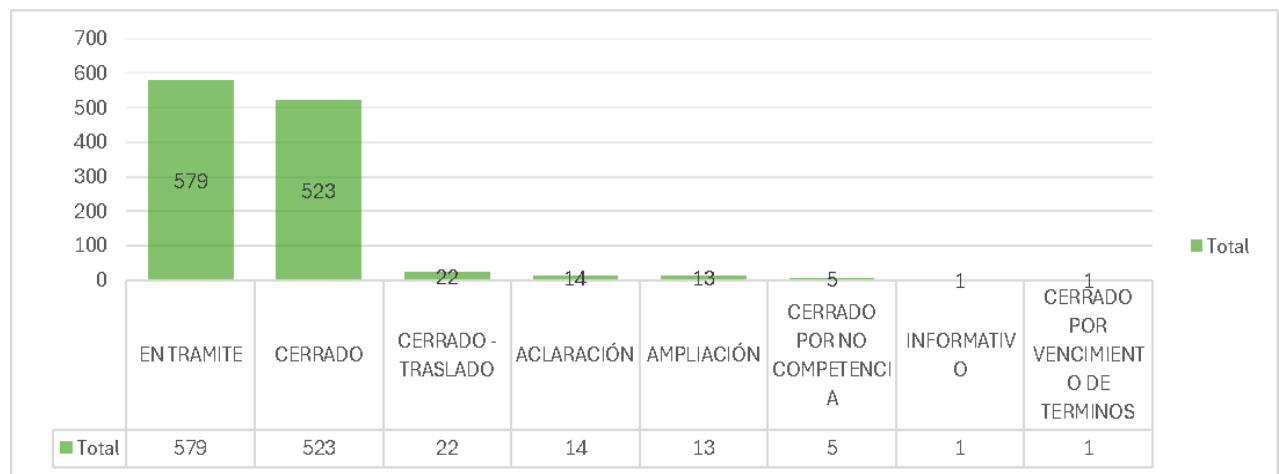
Informe detallado PQRS abril 2024

Indicador de Gestión: 99%

A continuación, se relacionan los derechos de petición recibidos desde el 01 de enero al 30 de abril 2024, a través de los diferentes canales:

Total, mes de abril de 2024: **1.158**

Tabla 1.



Total, fuera de término: 9 correspondientes a los meses de marzo y abril de 2024.

Las 9 PQRS al corte del 30 de abril de 2024 fueron gestionadas fuera de termino como se muestra a continuación:

Tabla 2.

ÁREA RESPONSABLE	DIAS	DIÁS DE TRÁMITE
Captura, Esteriliza y Suelta	15	16
Escuadrón Anticrueldad	15	16
Grupo enlace de emergencias veterinarias y maltrato animal	15	18
Huellitas de la Calle	15	16
Oficina Asesora de Planeación	15	18
Oficina de Control Disciplinario Interno	10	11
Regulación	15	18
Subdirección de Atención a la Fauna- Traslado	5	7
Subdirección de Gestión Corporativa	10	13

Fuente: Atención al Ciudadano

Tiempo promedio de respuesta: **12** días hábiles para el mes de abril 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 abril al 30 de abril 2024:

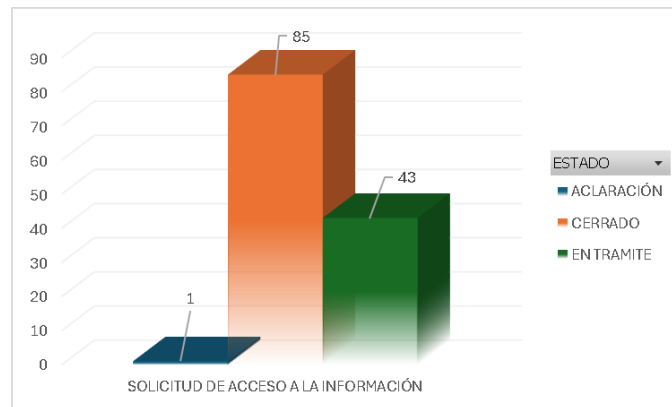
Tabla 3.

TIPO DE PETICIÓN	NO. DE PETICIONES
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	2
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	967
PETICION DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	8
PETICION ENTRE AUTORIDADES	24
Queja	7
Reclamo	21
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	129
Total, general	1.158

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de abril 2024, se recibieron un total de 2 Derecho De Petición De Interés General, **967** Derecho de petición de interés particular, **8** petición de informes por los congresistas, **24** Petición Entre Autoridades, **07** Queja, **21** Reclamos y **129** solicitud de acceso a la información.

Tabla 4. Solicitudes de Información



Fuente: Atención al Ciudadano

Así mismo, de las **129** solicitudes de información recibidas durante el periodo de abril de 2024, al corte del 30, se dio respuesta a **85**, se solicitó aclaración a una petición y aún **43** están en trámite; por lo anterior a ninguna solicitud se le ha negado el acceso a la información.

Tabla 5 Estado de peticiones

ÁREA ASIGNADA	ESTADO					Total, general
	CERRADO	CERRADO POR NO COMPETENCIA	CERRADO POR VENCIMIENTO DE TERMINOS	EN TRAMITE	INFORMATIVO	
Abejas	2			2		4
Brigadas Médicas	32			32		64
Captura, Esteriliza y Suelta	23			10		33
Comportamiento				1		1
Control Disciplinario interno	1			1		2
Dirección General	15			7		22
Enlace Social	30			5		35
Escuadrón Anticrueldad	249			370		619

Esterilizaciones	8			6		14
Granja	11			14		25
Grupo enlace de emergencias veterinarias y maltrato animal	6			2		8
Huellitas de la Calle	1			2		3
Oficina Asesora de Planeación	1					1
Oficina de Control Disciplinario Interno	3			2		5
Oficina Jurídica	5			1		6
Planeacion	2					2
Protección y Adopción	20			11		31
Regulación	10			22		32
Servicio al Ciudadano		5	1	5		11
Sinantrópicos	14			21		35
Sistema de Identificación	24			4		28
Sistemas de información - Corporativa	1					1
Subdirección de Atención a la Fauna	18			9		27
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado	15			11	1	27
Subdirección De Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento	18			33		51
Subdirección de Gestión Corporativa	3			1		4
Talento Humano	2					2
Urgencias Veterinarias	9			7		16
Total, general	523	5	1	579	1	1109

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de abril al 30 de abril 2024, se cerraron **530** peticiones y quedaron en trámite **579**.

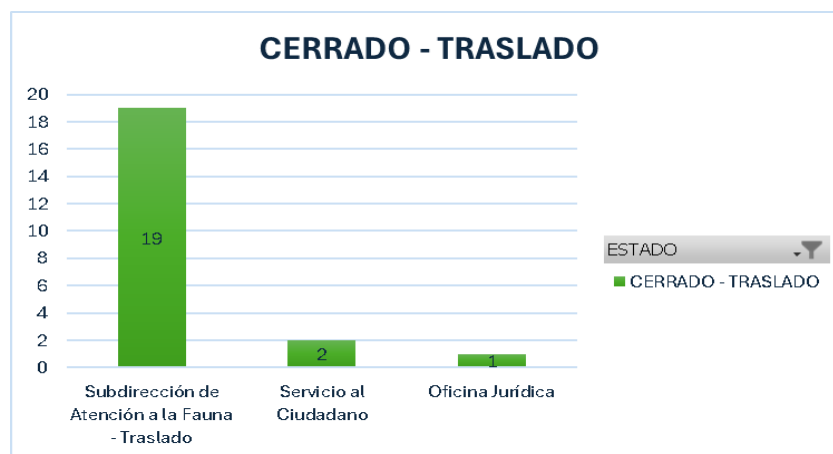
Tabla 6. Resumen de PQRS



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 **1.001**.

Tabla 7 Traslados



Fuente: Atención al Ciudadano

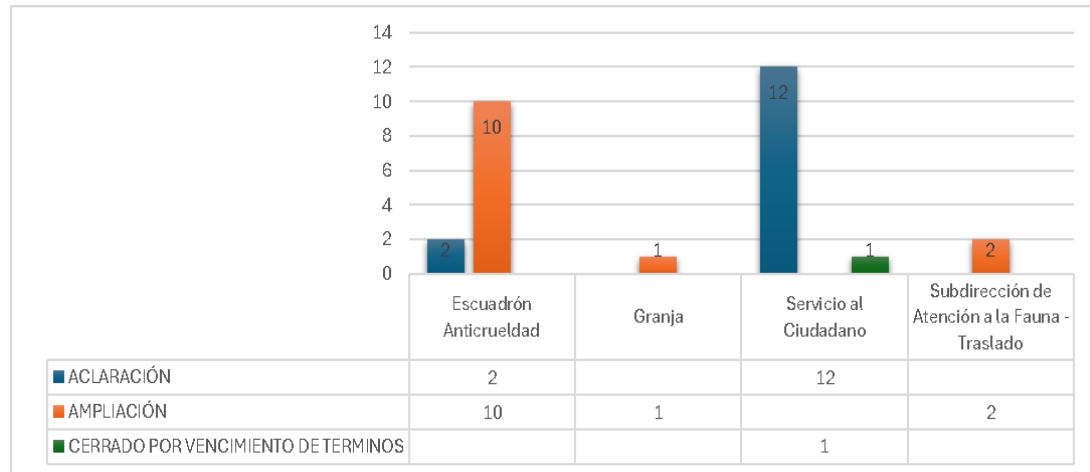
Durante el periodo comprendido entre 01 al 30 de abril 2024, se realizaron **22** traslados a diferentes entidades distritales y departamentales, de acuerdo con sus competencias.

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: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 al 30 de abril 2024, se solicitaron **13** ampliaciones y **15** 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 PQRS 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 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: 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*”.

Elaboró: Sandra Atara- Contratista-SGC

Revisó: Natalia Roncancio-SGC