

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

MAYO 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 mayo de 2024

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

Durante el periodo del 01 de enero al 31 de mayo de 2024, se han recibido un total de **5402** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados **4555**, se realizaron **101** traslados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se hicieron un total de **44** ampliaciones, **108** aclaraciones, **04** vencidos y quedaron en trámite **590** peticiones.

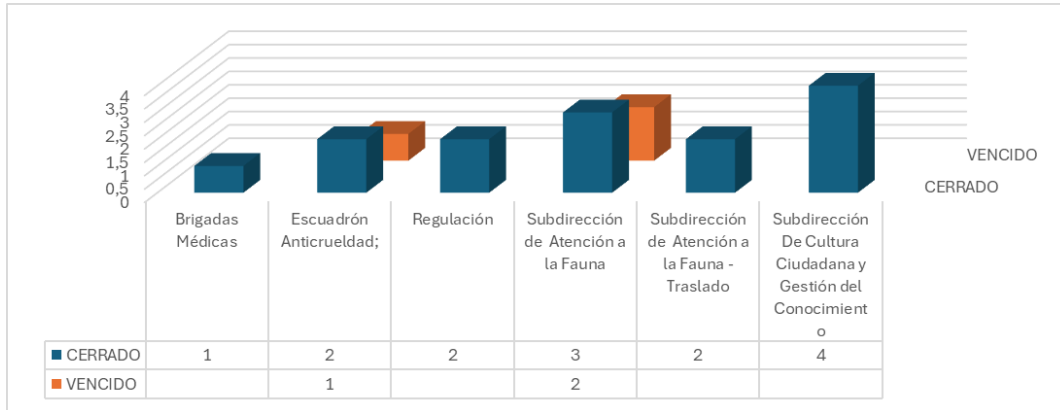
Informe detallado PQRS mayo 2024

Indicador de Gestión: 98%

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

Total, mes de mayo de 2024: **1117**

Tabla 1.



Total, fuera de término: 17 correspondientes a los meses de abril y mayo de 2024.

De las **17** PQRS al corte del 31 de mayo de 2024 **14** fueron gestionadas fuera de termino y **3** quedaron vencidas sin tramite como se muestra a continuación:

Tiempo promedio de respuesta: **13** días hábiles para el mes de mayo 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:

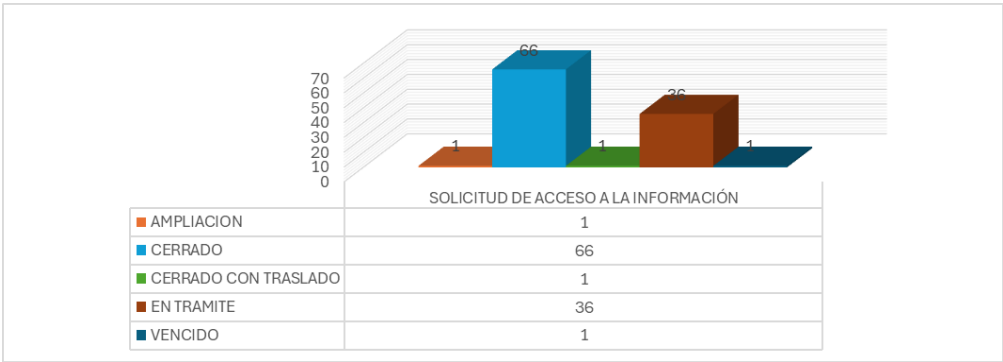
Tabla 2.

TIPO DE PETICIÓN	TIPO DE PETICIÓN
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	2
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	959
PETICION DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	6
PETICION ENTRE AUTORIDADES	23
QUEJA	7
RECLAMO	15
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	105
Total, general	1117

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre el 01 de mayo al 31 de mayo 2024, se recibieron un total **1117**, de los cuales 2 fueron Derecho De Petición De Interés General, **959** de petición de interés particular, **6** petición de informes por los congresistas, **23** Petición Entre Autoridades, **07** Queja, **15** Reclamos y **105** solicitud de acceso a la información.

Tabla 4. Solicitudes de Información



Fuente: Atención al Ciudadano

Así mismo, de las **105** solicitudes de información recibidas durante el periodo de mayo de 2024, al corte del 31, se solicitó ampliación a **01**, se cerraron **67**, quedaron en trámite **36** por lo anterior a ninguna solicitud se le ha negado el acceso a la información.

Tabla 5 Estado de peticiones

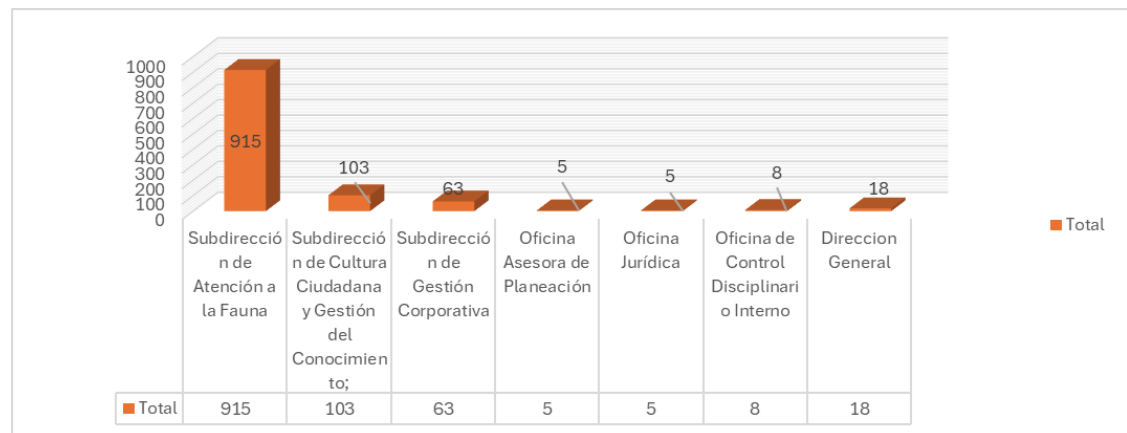
ÁREA RESPONSABLE	ESTADO				
	CERRADO	CERRADO POR VENCIMIENTO DE TERMINOS	EN TRAMITE	VENCIDO	Total, general
Abejas	2		2		4
Brigadas Médicas	24		49		73
Captura Esteriliza y Suelta	16		15		31
Comportamiento			3		3
Contractual	1				1
Direccion General	18				18
Enlace social	27		31		58
Escuadrón Anticrueldad	204	2	317	1	524
Esterilizaciones	6		13		19
Granja	10		9		19
Grupo enlace de emergencias veterinarias y maltrato animal			1		1

Huellitas de la Calle	1		8		9
Oficina Asesora de Planeación	4		1		5
Oficina de Control Disciplinario Interno	3		5		8
Oficina Jurídica	2		3		5
Protección y Adopción	8		9		17
Punto Fijo	1				1
Regulación	7		12		19
Servicio al ciudadano		20	1		21
servicio al ciudadano	1		1		2
Sinantrópicos	10		20		30
Sistema de Identificación	13		5		18
Subdirección de Atención a la Fauna	30		16	2	48
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado	9	1	3		13
Subdirección de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento;	26		48		74
Subdirección de Gestión Corporativa	2		6		8
Talento Humano	6		2		8
Urgencias Veterinarias	12		8		20
Total general	443	23	588	3	1057

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de mayo al 31 de mayo 2024, se cerraron **466** peticiones, quedaron en trámite **588** y **3** vencidos.

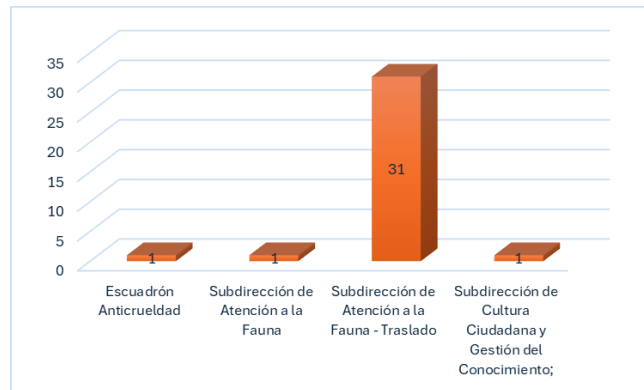
Tabla 6. Resumen de PQRSD



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 **915**.

Tabla 7 Traslados



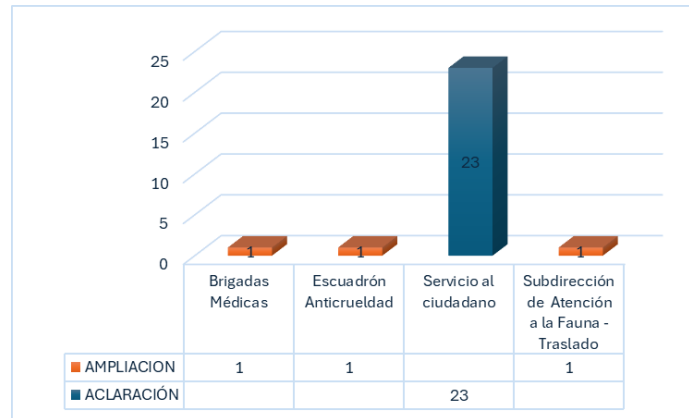
Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 al 31 de mayo 2024, se realizaron **34** 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 remisorio 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 mayo 2024, se solicitaron **3** ampliaciones y **23** 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”*.

- **NOTA:** Se anexa base en Excel, en la cual se pueden el estado de las peticiones.

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 disciplinaria⁶.”

Elaboró: Sandra Atara- Contratista-SGC

Revisó: Natalia Roncancio-SGC