

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

JUNIO 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: 30 de junio de 2024

Resumen PQRS, recibidas del 01 de enero al 30 junio de 2024:

Durante el periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2024, se han recibido un total de **6.470** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados **5.507**, se realizaron **107** traslados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias; se hicieron un total de **55** ampliaciones; **127** aclaraciones y quedaron en trámite dentro de términos de Ley **674** peticiones.

Informe detallado PQRS junio 2024

Indicador de Gestión: 98%

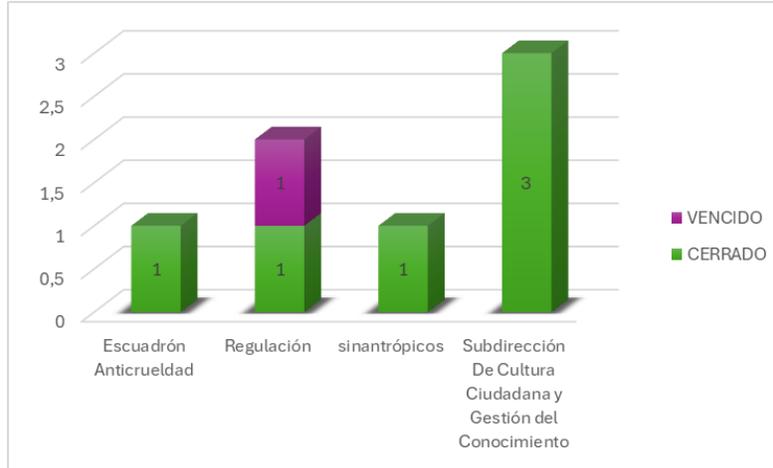
A continuación, se relacionan los derechos de petición recibidos desde el 01 de enero al 30 de junio 2024, a través de los diferentes canales:

Total recibidos, mes de junio de 2024: **1.086**

Total, gestión extemporánea: 7 correspondientes a los meses de mayo y junio de 2024.

De las **7** PQRS al corte del 30 de junio de 2024 **6** fueron gestionadas fuera de termino y **1** quedó vencida sin respuesta como se muestra a continuación:

Tabla 1.



Tiempo promedio de respuesta: **13** días hábiles para el mes de junio 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 junio al 30 de junio 2024:

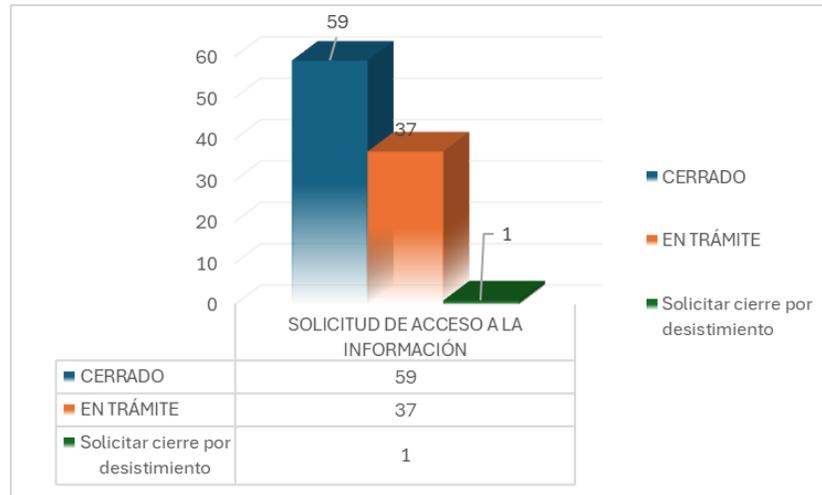
Tabla 2.

TIPO DE PETICIÓN	Número
CONSULTA	1
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	3
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	939
PETICION DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	5
PETICION ENTRE AUTORIDADES	19
QUEJA	1
RECLAMO	20
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	97
Total, general	1.086

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre el 01 de junio al 30 de junio 2024, se recibieron un total **1.086**, de los cuales **01** fue Consulta; **01** Denuncia Por Actos De Corrupción; **03** Derecho De Petición De Interés General; **939** de petición de interés particular; **05** peticiones de informes por los congresistas; **19** Petición Entre Autoridades; **01** Queja; **20** Reclamos y **97** solicitudes de acceso a la información.

Tabla 4. Solicitudes de Información



Fuente: Atención al Ciudadano

Así mismo, de las **97** solicitudes de información recibidas durante el periodo de junio de 2024, al corte del 30, se cerraron **59**, quedaron en trámite **37** y **01** fue cerrada por desistimiento por lo anterior a ninguna solicitud se le ha negado el acceso a la información.

Tabla 5 Estado de peticiones

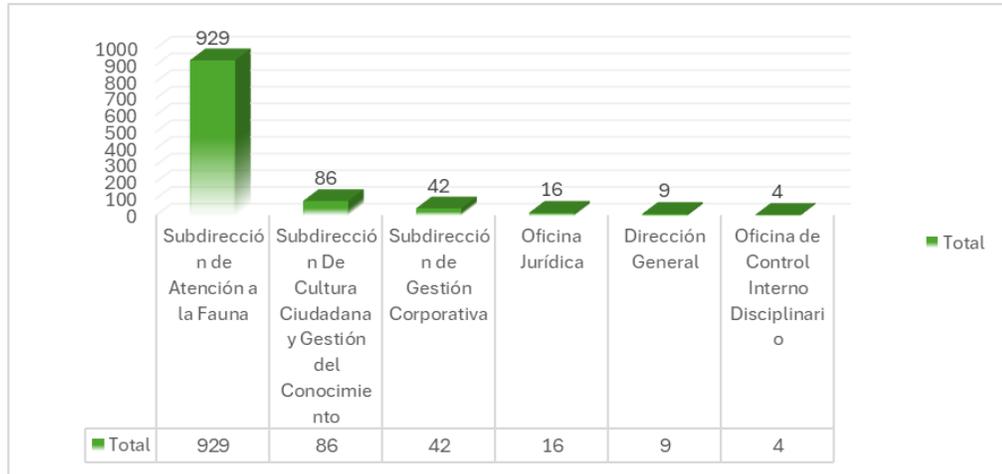
ÁREA RESPONSABLE	ESTADO				Total, general
	CERRADO	CERRADO POR NO COMPETENCIA	EN TRÁMITE	Solicitar cierre por desistimiento	
Abejas			1		1
Brigadas Médicas	31		70		101
Captura, Esteriliza y Suelta	7		23		30
Comportamiento;			2		2
Dirección General	4		5		9
Enlace Social	42		9		51
Escuadrón Anticrueldad	130		407		537

Esterilizaciones	8	1	12		21
Granja	8		13		21
Grupo enlace de emergencias veterinarias y maltrato animal			1		1
Oficina Asesoría Jurídica	3		12		15
Oficina de Control Interno Disciplinario	1		3		4
Oficina Jurídica			1		1
Protección y Adopción	12		6	1	19
Punto Fijo			4		4
Regulación	8		21		29
Servicio al ciudadano	1	3	1		5
Sinantrópicos	7		12		19
Sistema de Identificación	10		4		14
Sistema de Información	2		1		3
Subdirección de Atención a la Fauna	10		6		16
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado	32	4	9		45
Subdirección De Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento	25		31		56
Subdirección de Gestión Corporativa	5		10		15
Talento Humano	1				1
Urgencias Veterinarias	26		10		36
Total, general	373	8	674	1	1056

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de junio al 30 de junio 2024, se cerraron **389** peticiones y quedaron en trámite **674**.

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 **929**.

Tabla 7 Traslados



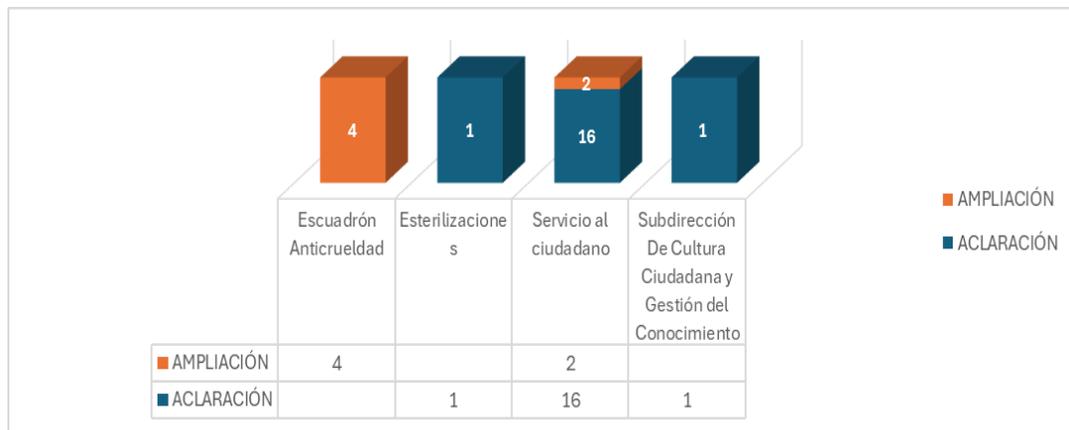
Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 al 30 de junio 2024, se realizaron **6** 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 30 de junio 2024, se solicitaron **6** ampliaciones y **18** 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 Secretaría 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