

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

JULIO 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 julio de 2024

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

Durante el periodo del 01 de enero al 31 de julio de 2024, se han recibido un total de **7.654** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados **6.815**, se realizaron **181** traslados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se hicieron un total de **89** ampliaciones, **128** aclaraciones, **1** vencido y quedaron en trámite **440** peticiones.

Informe detallado PQRS julio 2024

Indicador de Gestión: 98%

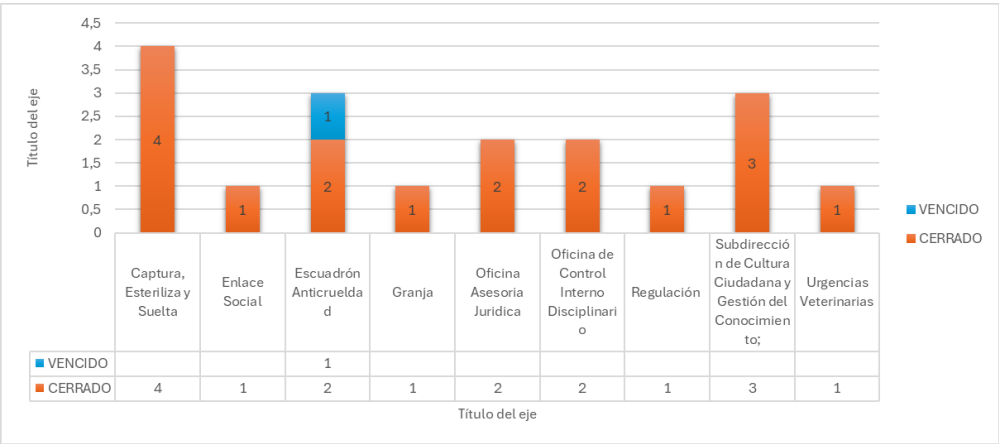
A continuación, se relacionan los derechos de petición recibidos desde el 01 de enero al 31 de julio 2024, a través de los diferentes canales:

Total, mes de julio de 2024: **1.184**

Total, fuera de término: 18 correspondientes a los meses de junio y julio de 2024.

De las **18** PQRS al corte del 31 de julio de 2024 **17** fueron gestionadas fuera de termino y **1** quedo vencida sin tramite como se muestra a continuación:

Tabla 1.



Tiempo promedio de respuesta: **13** días hábiles para el mes de julio 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 julio al 31 de julio 2024:

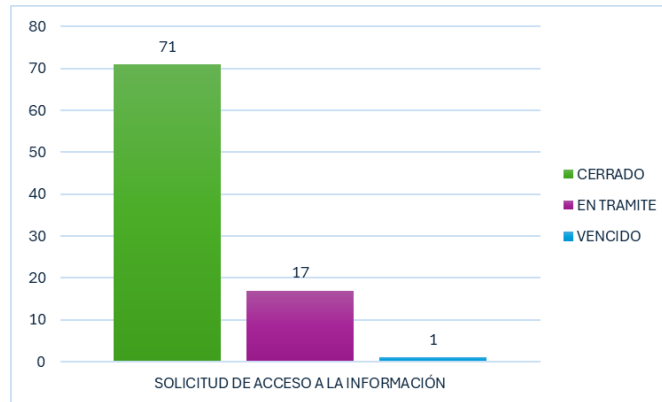
Tabla 2.

TIPO DE PETICIÓN	NÚMERO RADICADOS
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	1
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PATICULAR	1024
PETICION DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	5
PETICION ENTRE AUTORIDADES	37
QUEJA	5
RECLAMO	23
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	89
Total, general	1184

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de julio 2024, se recibieron un total **1.184**, de los cuales 01 Derecho De Petición De Interés General, **1.024** de petición de interés particular, **05** petición de informes por los congresistas, **37** Petición Entre Autoridades, **05** Queja, **23** Reclamos y **89** solicitud de acceso a la información.

Tabla 4. Solicitudes de Información



Fuente: Atención al Ciudadano

Así mismo, de las **89** solicitudes de información recibidas durante el periodo de julio de 2024, al corte del 31, se cerraron **71**, quedaron en trámite **17** y **01** vencido por lo anterior a ninguna solicitud se le ha negado el acceso a la información.

Tabla 5 Estado de peticiones

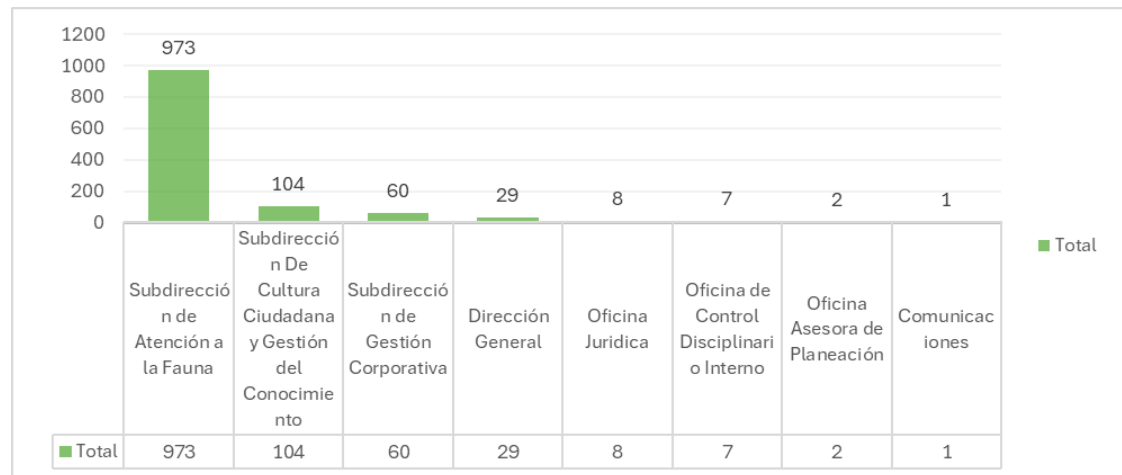
ÁREA RESPONSABLE	ESTADO					
	CERRADO	CERRADO POR NO COMPETENCIA	CERRADO POR NO PETICIÓN	EN TRAMITE	VENCIDO	Total, general
Abejas	2			2		4
Brigadas de Salud	32			45		77
Captura, Esteriliza y Suelta	33			15		48
Comportamiento	3			3		6
Comunicaciones				1		1
Dirección General	28			1		29
Educación				5		5
Enlace Social	24			9		33
Escuadrón Anticrueldad	308			220	1	529
Esterilizaciones	13			7		20
Granja	13			7		20
Grupo enlace de emergencias veterinarias y maltrato animal	1					1
Oficina Asesora de Planeación				2		2
Oficina de Control Disciplinario Interno	5			2		7

Oficina Jurídica	7					7
Participación	5			4		9
Protección y Adopción	12			11		23
Regulación	13			29		42
Servicio al ciudadano	4	3	2	1		10
Sinantrópicos	13			9		22
Sistema de Identificación	19			13		32
Subdirección de Atención a la Fauna	21			11		32
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado	13	1		11		25
Subdirección De Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento	26			22		48
Subdirección de Gestión Corporativa	12			9		21
Talento Humano	1			4		5
Urgencias Veterinarias	28			1		29
Total, general	636	4	2	444	1	1087

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de julio al 31 de julio 2024, se cerraron **642** peticiones, 01 Petición vencida y quedaron en trámite **444**.

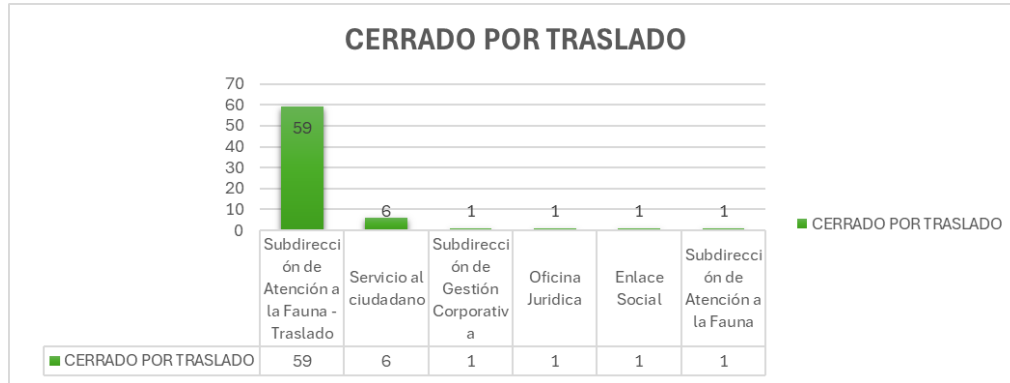
Tabla 6. Resumen de PQRS



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 **973**.

Tabla 7 Traslados



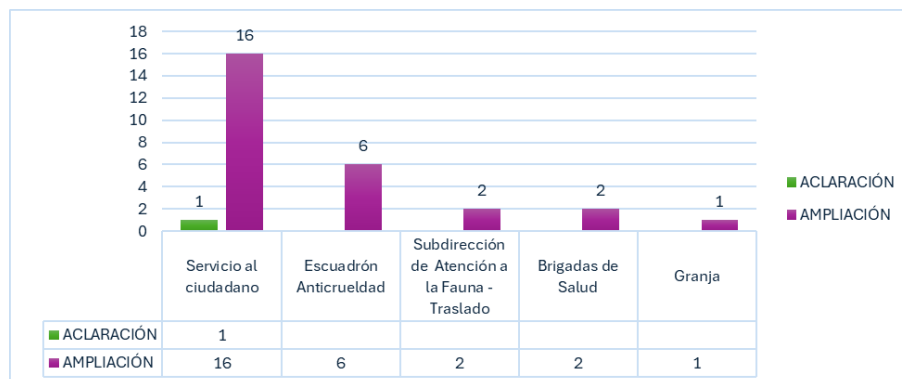
Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 al 31 de julio 2024, se realizaron **69** 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 remitatorio 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 julio 2024, se solicitaron **27** ampliaciones y **1** 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 disciplinaria*”.

Elaboró: Sandra Atara- Contratista-SGC

Revisó: Natalia Roncancio-SGC