

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

AGOSTO 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 agosto de 2024

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

Durante el periodo del 01 de enero al 31 de agosto de 2024, se han recibido un total de **8.682** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados **7.764**, se realizaron **237** traslados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se hicieron un total de **113** ampliaciones, **144** aclaraciones, **1** vencido y quedaron en trámite **423** peticiones.

Informe detallado PQRS agosto 2024

Indicador de Gestión: 98%

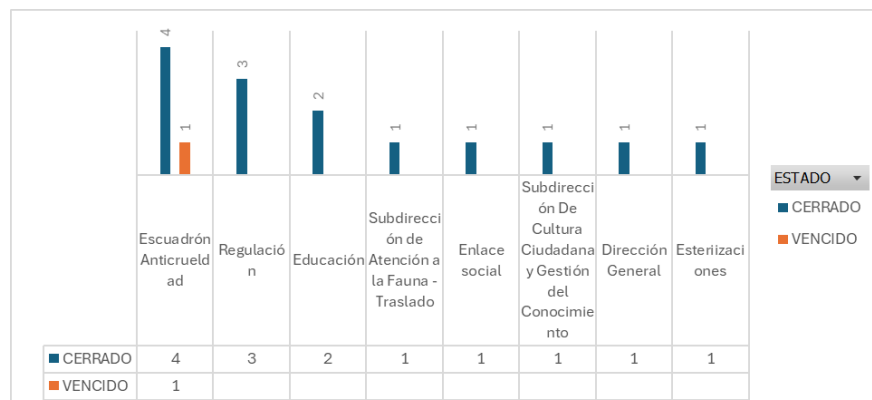
A continuación, se relacionan los derechos de petición recibidos desde el 01 de enero al 31 de agosto 2024, a través de los diferentes canales:

Total, mes de agosto de 2024: **1.002**

Total, gestionadas fuera de término: 15 correspondientes a los meses de julio y agosto de 2024.

De las **15** PQRS al corte del 31 de agosto de 2024, **14** 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 agosto 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 agosto al 31 de agosto 2024:

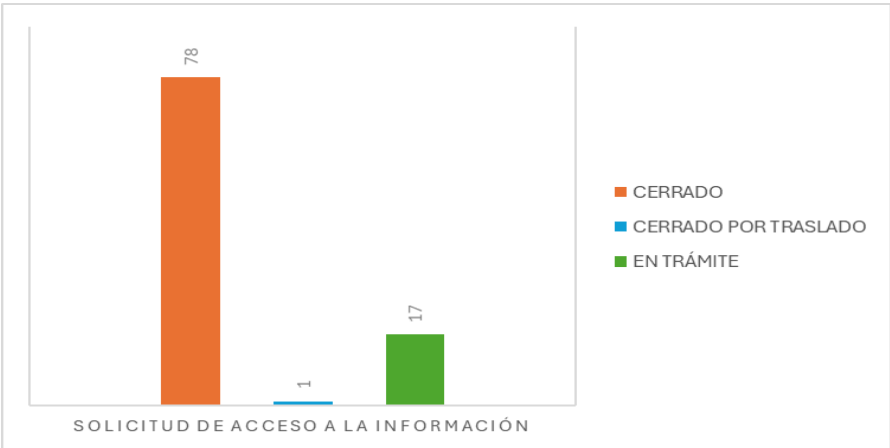
Tabla 2.

TIPO DE PETICIÓN	NÚMERODE PETICIONES
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PATICULAR	835
PETICION DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	2
PETICION ENTRE AUTORIDADES	42
QUEJA	5
RECLAMO	22
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	96
Total, general	1002

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre el 01 de agosto al 31 de agosto 2024, se recibieron un total **1.002**, de los cuales **835** de petición de interés particular, **02** petición de informes por los congresistas, **42** Petición Entre Autoridades, **05** Queja, **22** Reclamos y **96** solicitud de acceso a la información.

Tabla 4. Solicitudes de Información



Fuente: Atención al Ciudadano

Así mismo, de las **96** solicitudes de información recibidas durante el periodo de agosto de 2024, al corte del 31, se cerraron **78**, quedaron en trámite **17** y **01** fue trasladada a la entidad correspondiente de acuerdo con sus competencias, por lo anterior a ninguna solicitud se le ha negado el acceso a la información.

Tabla 5 Estado de peticiones

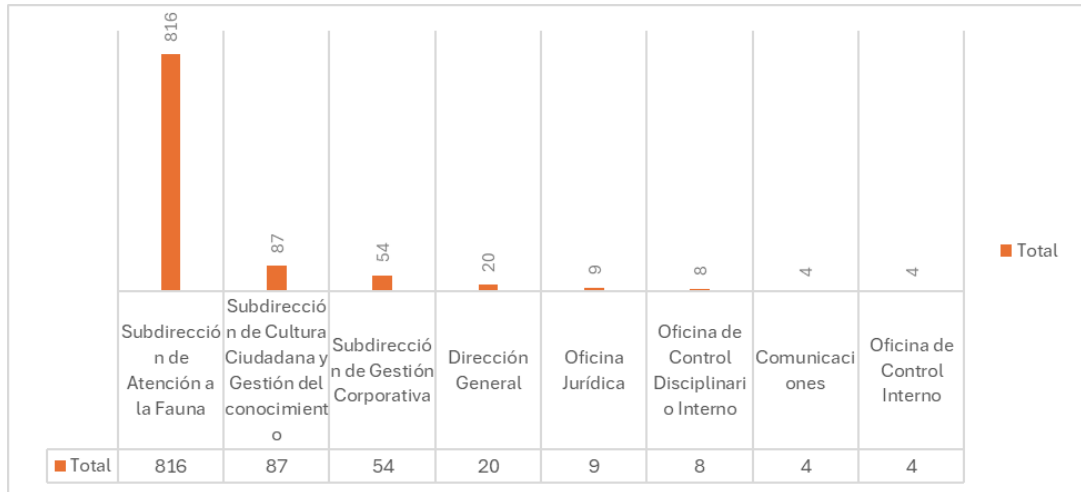
ÁREA RESPONSABLE	ESTADO				
	CERRADO	CERRADO POR NO COMPETENCIA	EN TRÁMITE	VENCIDO	Total, general
Abejas	2				2
Brigadas de Salud	47		32		79
Captura, esteriliza y suelta	14		23		37
Comportamiento	2		4		6
Comunicaciones			2		2
Contractual	1		1		2
Dirección General	19		3		22
Educación	3		1		4
Educación y Sensibilización	1		1		2
Enlace social	22		7		29
Escuadrón Anticrueldad	207		209	1	417
Esterilizaciones	13		6		19
Granja	11		13		24
Grupo enlace de emergencias veterinarias y maltrato animal	1				1
Huellitas de la Calle			1		1
Oficina de Control Disciplinario Interno	8				8
Oficina de Control Interno	1		1		2
Oficina Jurídica	4		1		5
Participación	6		7		13
Protección y adopción	8		9		17
Regulación	20		24		44
Servicio a la Ciudadanía	1		2		3
Sinantrópicos	11		17		28
Sistema de información			1		1
Sistemas de Identificación	18		7		25

Subdirección de Atención a la Fauna	24		4		28
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado	20	3	3		26
Subdirección de Cultura Ciudadana y Gestión del conocimiento	13		10		23
Subdirección de Gestión Corporativa	15		2		17
Talento Humano	10		3		13
Urgencias Veterinarias	9		6		15
Total, general	511	3	400	1	915

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de agosto al 31 de agosto 2024, se cerraron **514** peticiones, 01 Petición vencida y quedaron en trámite **400**.

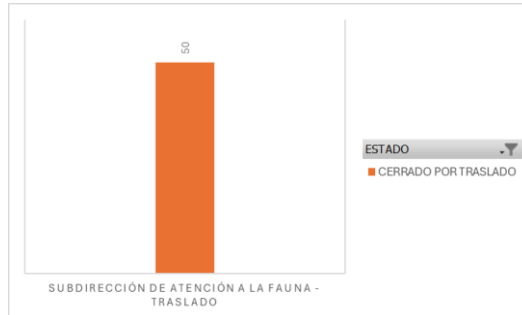
Tabla 6. Resumen de PQRS



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 **816**.

Tabla 7 Traslados



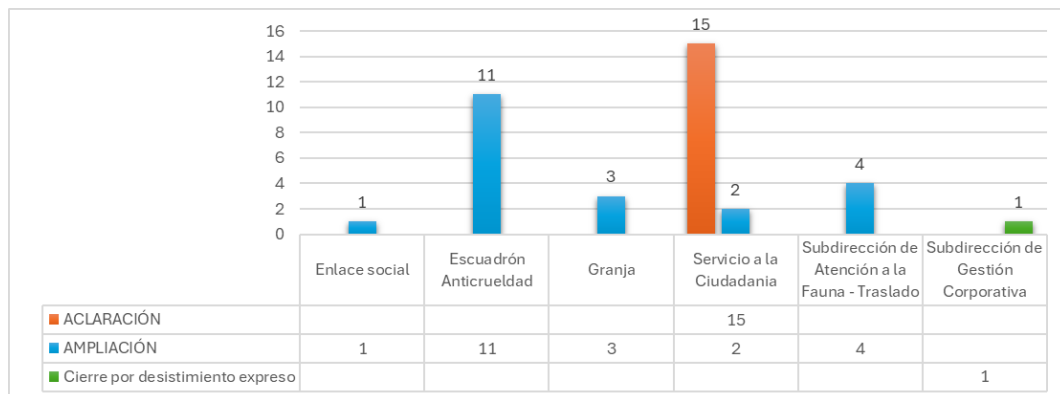
Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 al 31 de agosto 2024, se realizaron **50** 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 agosto 2024, se solicitaron **22** 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 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 disciplinaria*”.

Elaboró: Sandra Atara- Contratista-SGC

Revisó: Natalia Roncancio-SGC