INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

SEPTIEMBRE 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 septiembre de 2024

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

Durante el periodo del 01 de enero al 30 de septiembre de 2024, se han recibido un total de **9.638** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados **8.573**, se realizaron **310** traslados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se hicieron un total de **139** ampliaciones, **150** aclaraciones y quedaron en trámite **466** peticiones.

Informe detallado PQRS septiembre 2024

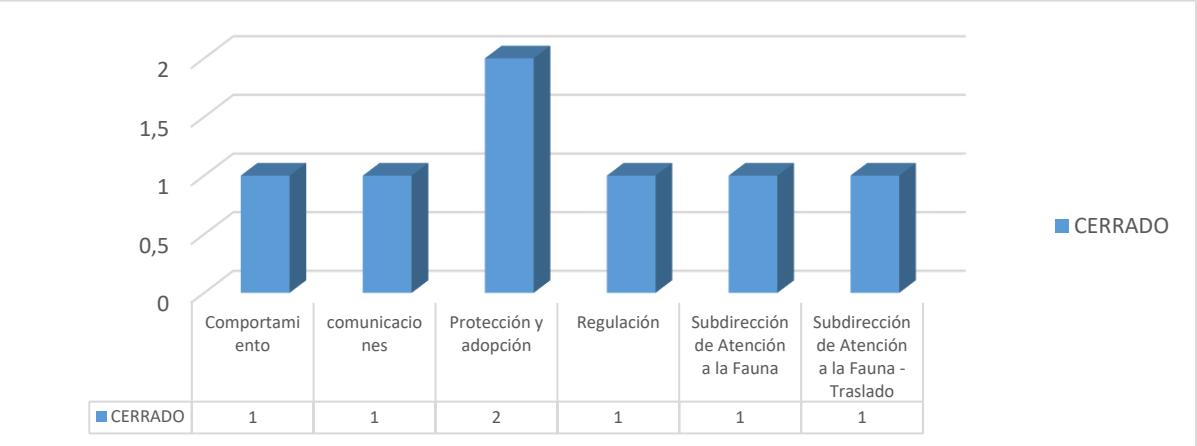
Indicador de Gestión: 99%

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

Total, mes de septiembre de 2024: **987**

Total, gestionadas fuera de término: 7 correspondientes a los meses de agosto y septiembre de 2024.

Tabla 1. Fuera de termino



Cra 10 No. 26-51 piso 8
Edificio Residencias Tequendama Torre Sur
Teléfonos: 305 398 58 53 – 305 366 84 24
www.animalbog.gov.co
proteccionanimal@animalesbog.gov.co
Bogotá D.C.

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

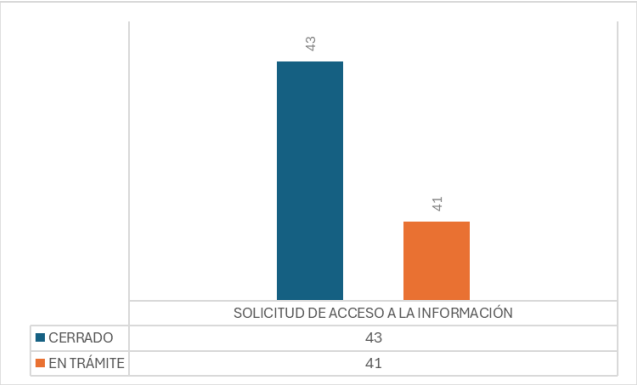
Tabla 2. Clasificación Por tipología

TIPO DE PETICIÓN	NÚMERO DE PETICIONES
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	2
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	854
PETICION DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	5
PETICION ENTRE AUTORIDADES	28
QUEJA	1
RECLAMO	13
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	84
Total, general	**987**

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre el 01 de septiembre al 30 de septiembre 2024, se recibieron un total **987,** de los cuales 02 fueron Derecho De petición de Interés General, **854** Derecho de petición de interés particular, **05** petición de informes por los congresistas, **28** Petición Entre Autoridades, **01** Queja, **13** Reclamos y **84** solicitud de acceso a la información.

Tabla 4. Solicitudes de Información



Fuente: Atención al Ciudadano

Cra 10 No. 26-51 piso 8
Edificio Residencias Tequendama Torre Sur
Teléfonos: 305 398 58 53 – 305 366 84 24
www.animalbog.gov.co
proteccionanimal@animalesbog.gov.co
Bogotá D.C.

Así mismo, de las **84** solicitudes de información recibidas durante el periodo de septiembre de 2024, al corte del 30, se cerraron **43**, quedaron en trámite **41**, por lo anterior a ninguna solicitud se le ha negado el acceso a la información.

"*Solicitud de acceso a la información: Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad. La misma se resuelve dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción"*

Tabla 5 Estado de peticiones

ÁREA RESPONSABLE	ESTADO		
	CERRADO	EN TRÁMITE	Total general
Abejas		1	1
Brigadas de salud	26	32	58
Captura, esteriliza y suelta	13	16	29
Comportamiento	2	5	7
Comunicaciones	1	1	2
Contractual	1	1	2
Dirección General	13	9	22
Educación	1	1	2
Educación	3		3
Enlace social	8	7	15
Escuadrón Anticrueldad	160	290	450
Esterilizaciones	6	8	14
Granja	10	10	20
Granja		1	1
Grupo enlace de emergencias veterinarias y maltrato animal	1	1	2
Huellitas de la calle	1	2	3
Investigación	1		1
Oficina de Control Disciplinario Interno	1		1
Oficina Jurídica		3	3
Participación	9	14	23
Protección y adopción	7	8	15
Regulación	15	20	35
Servicio a la ciudadanía		2	2

Cra 10 No. 26-51 piso 8
Edificio Residencias Tequendama Torre Sur
Teléfonos: 305 398 58 53 – 305 366 84 24
www.animalbog.gov.co
proteccionanimal@animalesbog.gov.co
Bogotá D.C.

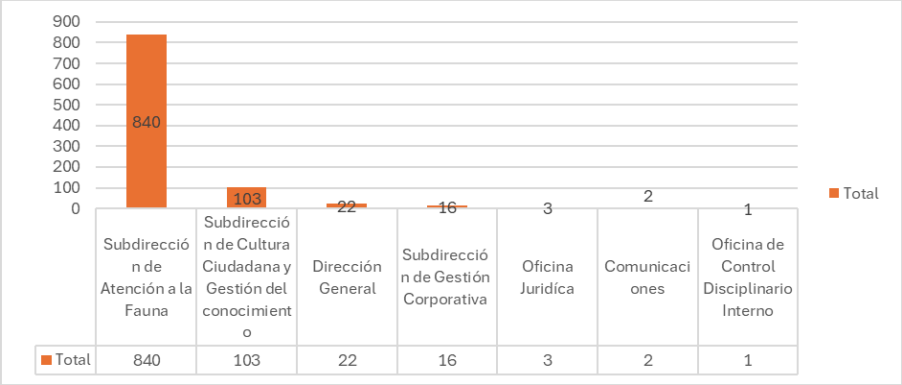
BOGOTÁ | INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

Sinántropicos	11	17	28
Sistemas de Identificación	7	7	14
Sistemas de información		1	1
Subdirección de Atención a la Fauna	18	15	33
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado	23	24	47
Subdirección de Cultura Ciudadana y Gestión del conocimiento	9	27	36
Subdirección de Gestión Corporativa	2	1	3
Subdirección de Gestión Corporativa	1		1
Talento Humano	1	2	3
Urgencias Veterinarias	11	7	18
Total, general	**362**	**533**	**895**

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de septiembre al 30 de septiembre 2024, se cerraron **362** peticiones y quedaron en trámite **533.**

Tabla 6. Resumen de PQRSD

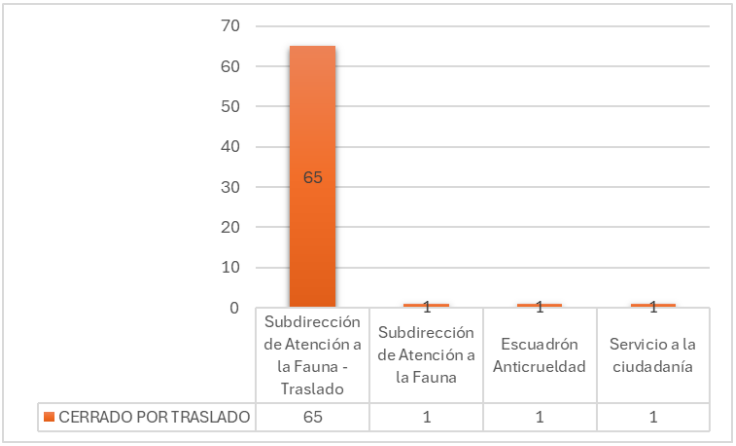


Fuente: Atención al Ciudadano

Para este periodo el mayor numero de peticiones que ingresaron al Instituto correspondieron a la subdirección de atención a la Fauna con **840**.

Cra 10 No. 26-51 piso 8
Edificio Residencias Tequendama Torre Sur
Teléfonos: 305 398 58 53 – 305 366 84 24
www.animalbog.gov.co
proteccionanimal@animalesbog.gov.co
Bogotá D.C.

Tabla 7. Traslados



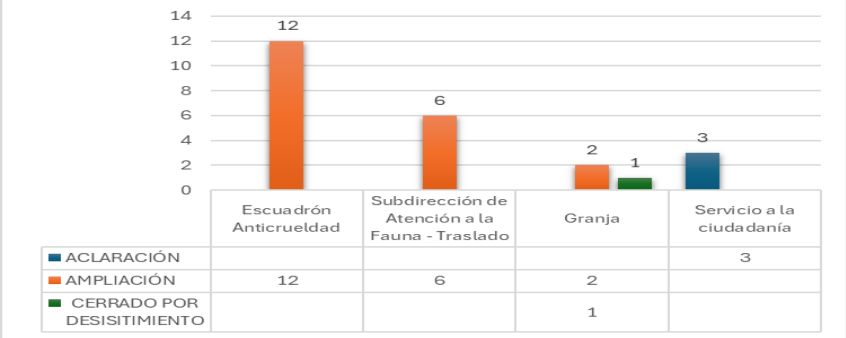
Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 al 30 de septiembre 2024, se realizaron **68** 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

Cra 10 No. 26-51 piso 8
Edificio Residencias Tequendama Torre Sur
Teléfonos: 305 398 58 53 – 305 366 84 24
www.animalbog.gov.co
proteccionanimal@animalesbog.gov.co
Bogotá D.C.

Durante el periodo comprendido entre 01 al 31 de septiembre 2024, se solicitaron **21** ampliaciones y **03** 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 te 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: ∞ Peticiones de interés General y Particular: dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. ∞ Peticiones de documentos e información: dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. ∞ 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

Cra 10 No. 26-51 piso 8
Edificio Residencias Tequendama Torre Sur
Teléfonos: 305 398 58 53 – 305 366 84 24
www.animalbog.gov.co
proteccionanimal@animalesbog.gov.co
Bogotá D.C.