

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

OCTUBRE 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 octubre de 2024

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

Durante el periodo del 01 de enero al 31 de octubre de 2024, se han recibido un total de **10.797** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados **9.446**, se realizaron **379** traslados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se hicieron un total de **163** ampliaciones, **165** aclaraciones y quedaron en trámite **644** peticiones.

Informe detallado PQRS septiembre 2024

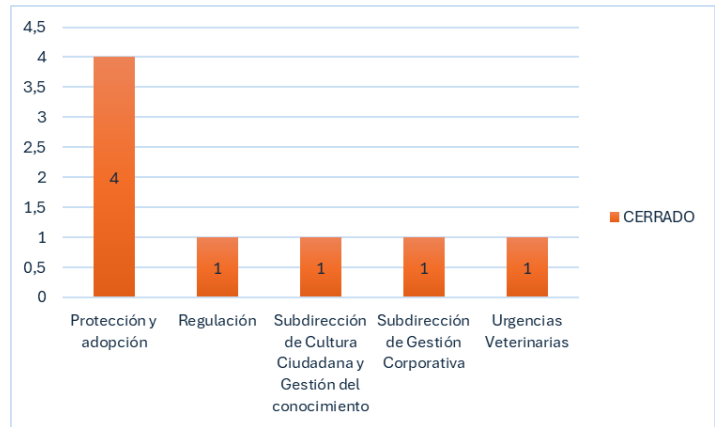
Indicador de Gestión: 99%

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

Total, mes de octubre de 2024: **1.156**

Total, fuera de término: 8 correspondientes a los meses de septiembre y octubre de 2024.

Grafico 1. Peticiones fuera de termino



Tiempo promedio de respuesta: **12** días hábiles para el mes de octubre 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 1. Peticiones recibidas

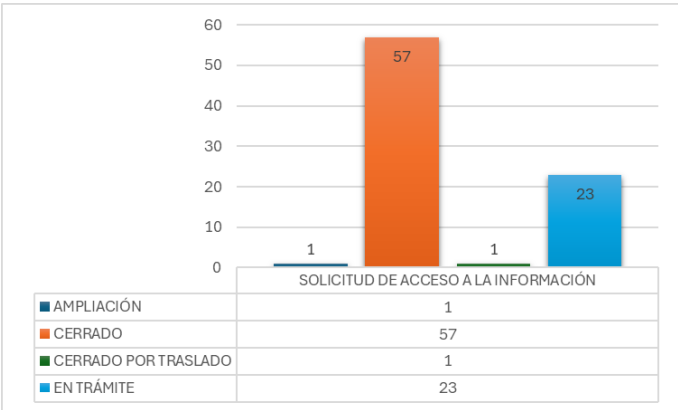
TIPO DE PETICIÓN	NÚMERO DE PETICIONES
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	4
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	8
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	969
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PATICULAR	34
PETICION DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	7
PETICION ENTRE AUTORIDADES	31
QUEJA	3
RECLAMO	18
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	82
Total, general	1.156

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de octubre 2024, se recibieron un total **1.156**, de los cuales **04** fueron Denuncia Por Actos De Corrupción, **08** fueron Derecho De petición de Interés General, **1.003** Derecho de petición de interés particular, **07** petición de informes por los

congresistas, **31** Petición Entre Autoridades, **03** Queja, **18** Reclamos y **82** solicitud de acceso a la información.

Grafico 2. Solicitudes de Información



Fuente: Atención al Ciudadano

Así mismo, de las **82** solicitudes de información recibidas durante el periodo de octubre de 2024, al corte del 31, a 01 se le solicitud ampliación de información, se cerraron **57**,

01 se trasladó por no competencia y quedaron en trámite **23**, 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 2. Estado de peticiones

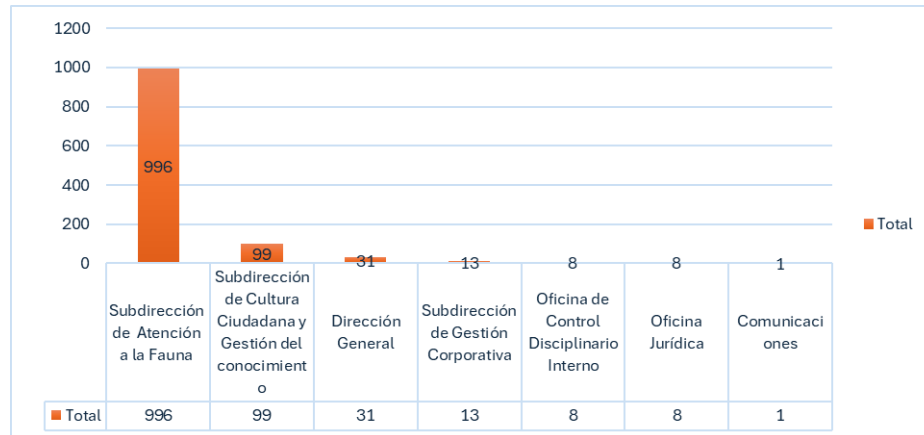
ÁREA RESPONSABLE	ESTADO			
	CERRADO	Cerrado con acto administrativo	EN TRÁMITE	Total, general
Abejas			5	5
Brigadas Médicas	24		24	48
Captura, esteriliza y suelta	23		18	41
Comportamiento	2		2	4
Comunicaciones			1	1
Contractual	1			1
Dirección General	16		15	31

Educación	1		5	6
Enlace social	7		21	28
Escuadrón Anticrueldad	220	1	342	563
Esterilizaciones	7		11	18
Granja	10		13	23
Grupo enlace de emergencias veterinarias y maltrato animal			1	1
Investigación			1	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	1		7	8
Oficina Jurídica	2		6	8
Participación	9		17	26
Protección y adopción	6		4	10
Regulación	7		15	22
Sinantrópicos	12		19	31
Sistemas de Identificación	21		11	32
Sistemas de información			1	1
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado	10		23	33
Subdirección de Atención a la Fauna	16		33	49
Subdirección de Cultura Ciudadana y Gestión del conocimiento	5		38	43
Subdirección de Gestión Corporativa	2		3	5
Talento Humano	3		3	6
Urgencias Veterinarias	6		3	9
Total, general	411	1	642	1054

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de octubre al 31 de octubre 2024, se cerraron **412** peticiones y quedaron en trámite **642**.

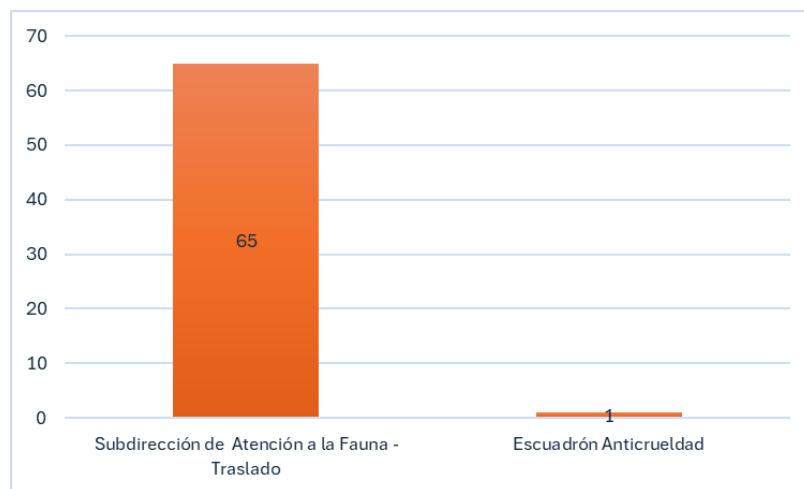
Gráfico 3. Resumen de PQRSD



Fuente: Atención al Ciudadano

Para este periodo el mayor número de peticiones que ingresaron al Instituto correspondieron a la subdirección de atención a la Fauna con **996**.

Gráfico 4. Traslados



Fuente: Atención al Ciudadano

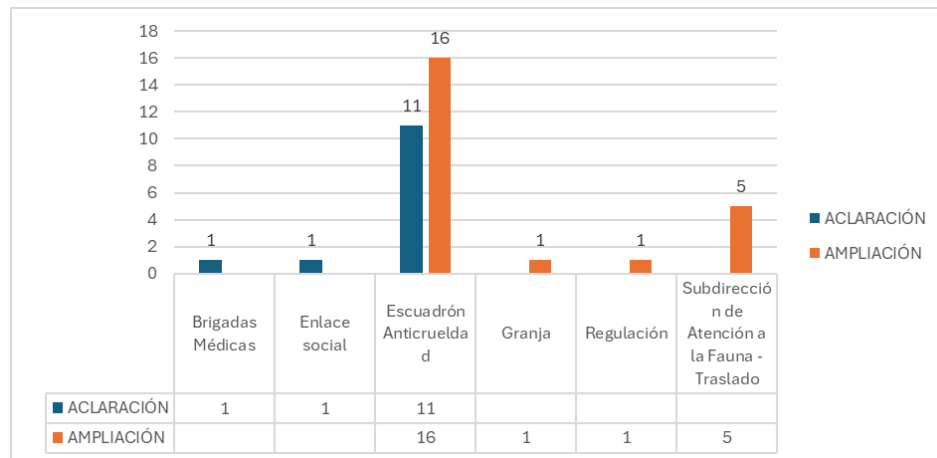
Durante el periodo comprendido entre 01 al 31 de octubre 2024, se realizaron **66** traslados a diferentes entidades distritales y departamentales, de acuerdo con sus competencias.

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 remititorio 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.

Gráfico 5. Ampliaciones Y Aclaraciones



Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 al 31 de octubre 2024, se solicitaron **13** 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”*.

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 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 disciplinaria.”*

Elaboró: Sandra Atara- Contratista-SGC

Revisó: Natalia Roncancio-SGC