

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

NOVIEMBRE 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 noviembre de 2024

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

Durante el periodo del 01 de enero al 30 de noviembre de 2024, se han recibido un total de **11.938** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados **10.667**, se realizaron **463** traslados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se hicieron un total de **210** ampliaciones, **171** aclaraciones y quedaron en trámite **427** peticiones.

Informe detallado PQRS noviembre 2024

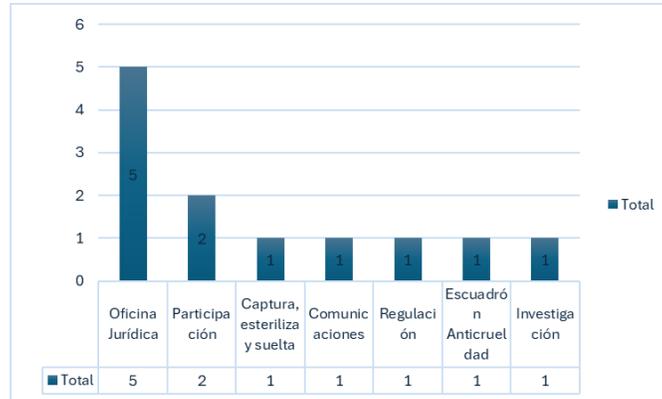
Indicador de Gestión: 99%

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

Total, mes de noviembre de 2024: **1.136**

Total, fuera de término: 12 correspondientes a los meses de octubre y noviembre de 2024.

Gráfico 1. Peticiones fuera de termino



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

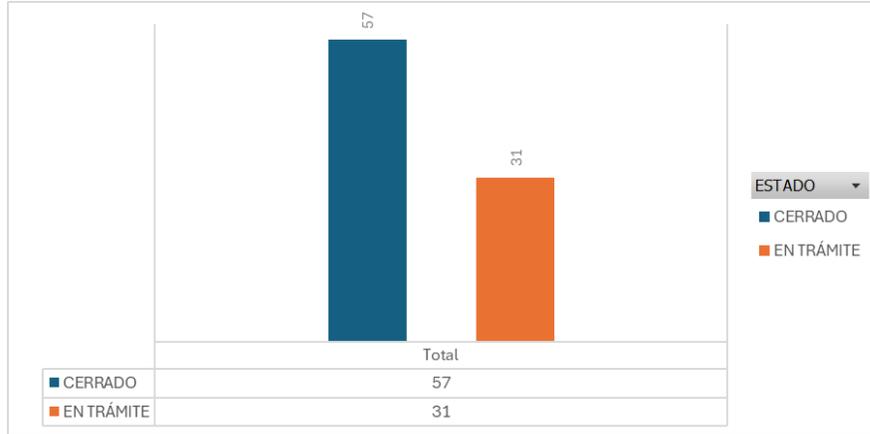
Tabla 1. Peticiones recibidas

ÁREA RESPONSABLE	NÚMERO DE PETICIONES
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	2
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	981
PETICION DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	2
PETICION ENTRE AUTORIDADES	43
QUEJA	1
RECLAMO	17
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	88
SUGERENCIA	1
TRAMITE	1
Total, general	1136

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre el 01 de noviembre al 30 de noviembre 2024, se recibieron un total **1.136**, de los cuales **02** fueron Derecho De petición de Interés General, **981** Derecho de petición de interés particular, **02** petición de informes por los congresistas, **43** Petición Entre Autoridades, **01** Queja, **17** Reclamos, **01** Sugerencia, **01** Tramite y **82** solicitud de acceso a la información.

Gráfico 2. Solicitudes de Información



Fuente: Atención al Ciudadano

Así mismo, de las **88** solicitudes de información recibidas durante el periodo de noviembre de 2024, al corte del 30, a 01 se cerraron **57** y 31 están en trámite 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

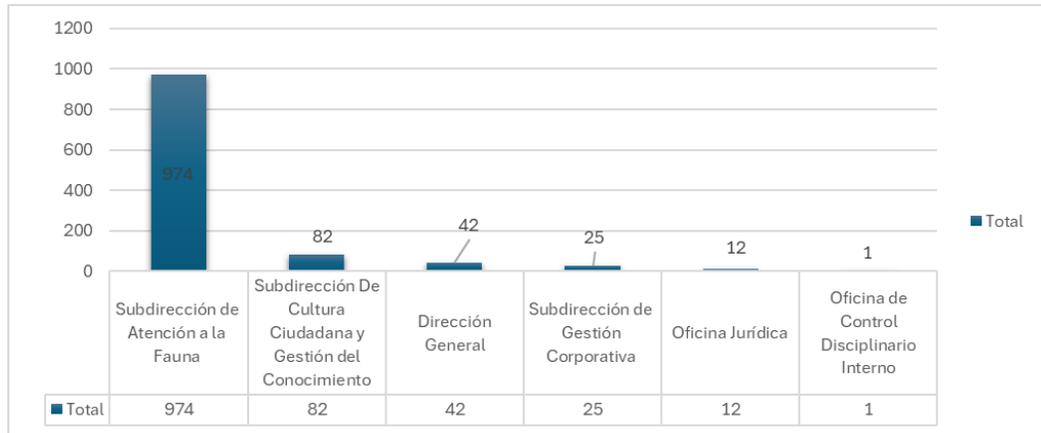
AREA RESPONSABLE	ESTADO				Total general
	CERRADO	CERRADO POR COMPETENCIA	CIERRE POR DESISTIMIENTO	EN TRÁMITE	
Abejas	2			2	4
Brigadas Médicas	14			40	54
Captura, esteriliza y suelta	10			30	40
Comportamiento	1			1	2
Comunicaciones				1	1

Dirección General	26			15	41
Educación				1	1
Enlace social	6			11	17
Escuadrón Anticrueldad	257		1	334	592
Esterilizaciones	10			16	26
Granja	9			6	15
Grupo Enlace	1			1	2
Grupo enlace de emergencias veterinarias y maltrato animal				2	2
Oficina de Control Disciplinario Interno	1				1
Oficina Jurídica	11			1	12
Participación	10			12	22
Protección y Adopción	2			6	8
Regulación	11			21	32
Sinantrópicos	8			12	20
Sistemas de Identificación	9			10	19
Subdirección de Atención a la Fauna	8			18	26
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado	13	1		9	23
Subdirección De Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento	6			20	26
Subdirección de Gestión Corporativa	7			6	13
Talento Humano	6			5	11
Urgencias Veterinarias	18			1	19
Total, general	446	1	1	581	1029

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de noviembre al 30 de noviembre 2024, se cerraron **448** peticiones y quedaron en trámite **581**.

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 **974**.

Gráfico 4. Traslados



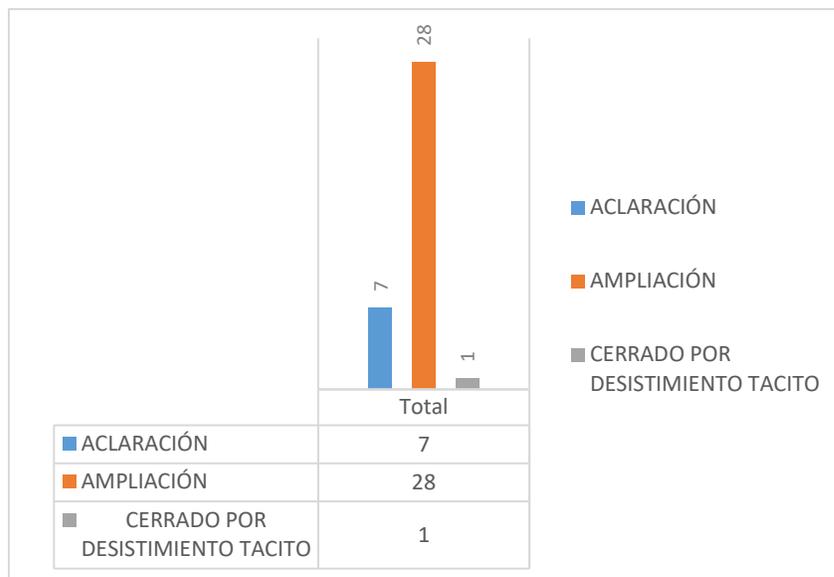
Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 al 31 de noviembre 2024, se realizaron **71** 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.

Gráfico 5. Ampliaciones Y Aclaraciones



Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 al 30 de noviembre 2024, se solicitaron **29** ampliaciones y **07** 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 de 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 uno de los programas, en caso que las mismas no estén asignadas informar para así gestionarlas en tiempos y evitar vencimientos.
2. Durante el mes de noviembre se realizaron gestiones para realizar apertura de tres puntos de atención al ciudadano ubicados en la RED CADE, así:
 - SuperCADE Suba
Dirección: Avenida Calle 145 103B 90
Horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12 m.
 - SuperCADE Américas
Dirección: Carrera 86 43 55 sur
Horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12 m.
 - SuperCADE Manitas
Dirección: Carrera 18 L No. 70B - 50 Sur
Horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12 m.

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