

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

DICIEMBRE 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 diciembre de 2024

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

Durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024, se han recibido un total de **12.961** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados **11.558**, se realizaron **519** traslados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se hicieron un total de **193** ampliaciones, **207** aclaraciones y quedaron en trámite **484** peticiones.

Informe detallado PQRS diciembre 2024

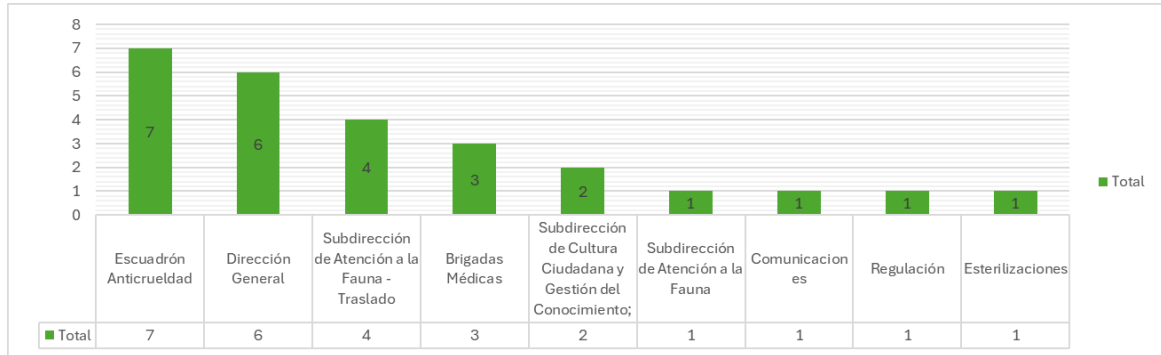
Indicador de Gestión: 98%

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

Total, mes de diciembre de 2024: **1.021**

Total, fuera de término: 26 correspondientes a los meses de noviembre y diciembre de 2024.

Gráfico 1. Peticiones fuera de termino



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

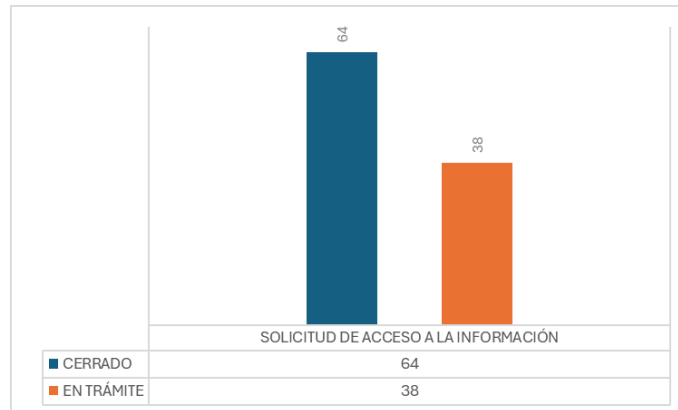
Tabla 1. Peticiones recibidas

TIPO DE PETICIÓN	NÚMERO DE PETICIONES
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	2
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	872
FELICITACIONES	1
PETICION DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	2
PETICION ENTRE AUTORIDADES	31
RECLAMO	11
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	102
Total general	1021

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre el 01 de diciembre al 31 de diciembre 2024, se recibieron un total **1.021**, de los cuales **02** fueron Derecho De petición de Interés General, **872** Derecho de petición de interés particular, **01** Felicitaciones, 02 petición de informes por los congresistas, **31** Petición Entre Autoridades ,**11** Reclamos y 102 solicitud de acceso a la información.

Gráfico 2. Solicitudes de Información



Fuente: Atención al Ciudadano

Así mismo, de las **102** solicitudes de información recibidas durante el periodo de diciembre de 2024, al corte del 31, se cerraron **64** y 38 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

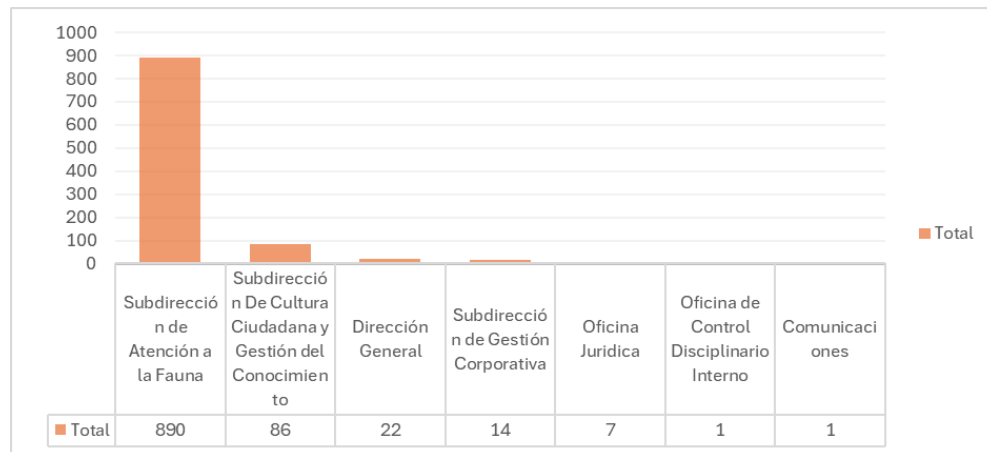
ÁREA RESPONSABLE	ESTADO		
	CERRADO	EN TRÁMITE	Total, general
Abejas	1	4	5
Brigadas Médicas	28	16	44
Captura, esteriliza y suelta	15	14	29
Comportamiento	3	5	8
Comunicaciones	1		1
Dirección General	19	3	22
Enlace Social	9	10	19
Escuadrón Anticrueldad	197	260	457
Esterilizaciones	9	11	20
Granja	8	29	37
Grupo enlace de emergencias veterinarias y maltrato animal		1	1

Oficina de Control Disciplinario Interno	1	1
Oficina jurídica	3	4
Participación	1	3
Protección y Adopción	11	14
Regulación	7	27
Sinantrópicos	7	14
Sistemas de Identificación	12	6
Subdirección de Atención a la Fauna	26	24
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado	49	10
Subdirección De Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento	23	20
Subdirección de Gestión Corporativa	6	6
Talento Humano	4	4
Urgencias Veterinarias	9	10
Total, general	448	486

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de diciembre al 31 de diciembre 2024, se cerraron **448** peticiones y quedaron en trámite **486**.

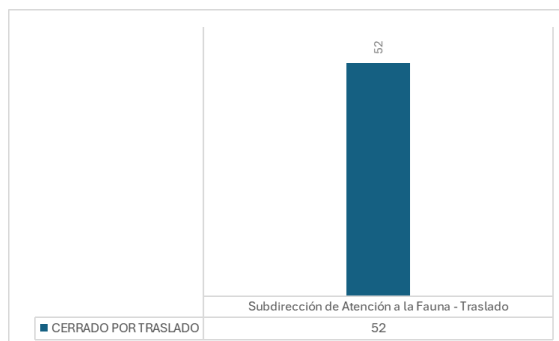
Gráfico 3. Resumen de PQRS



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 **890**.

Gráfico 4. Traslados



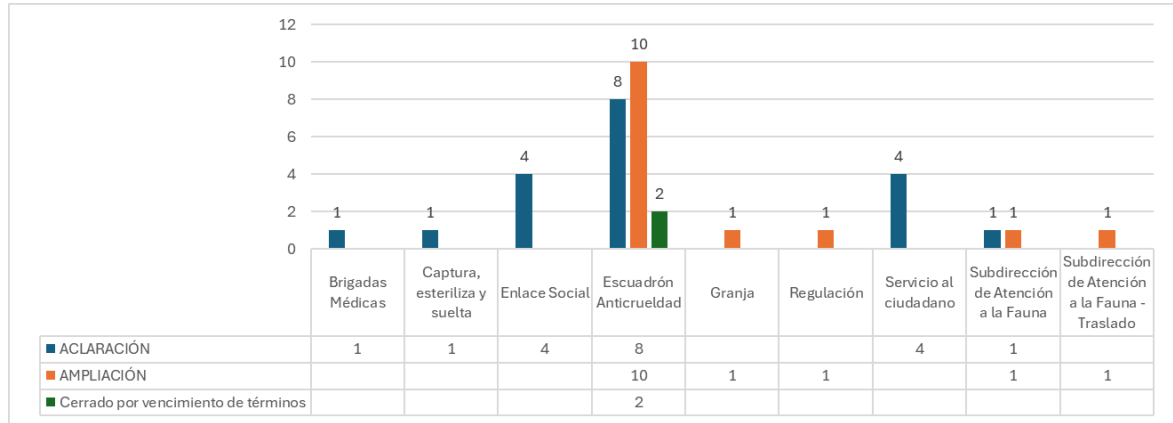
Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 al 31 de diciembre de 2024, se realizaron **52** 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.

Gráfico 5. Ampliaciones Y Aclaraciones



Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 al 31 de diciembre 2024, se solicitaron **14** ampliaciones y **21** 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. Durante el mes de diciembre, se promueve a través de redes sociales los diferentes puntos de atención, para agendamiento de turnos de esterilización en los puntos fijos Unidad de Cuidado animal, Universidad Nacional y jornadas móviles:

Agenda tu turno para esterilización gratuita en el Punto Fijo de la Universidad Nacional

El **martes 7 de enero de 2025** abrimos agenda de turnos para esterilizar en la **Universidad Nacional** los días **9, 10, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 20, 21 y 22 de enero**.

Solo para estratos **1, 2 y 3** de cualquier localidad.

Agéndate en el link de la descripción o en los siguientes canales:

- SuperCADES:** Manitas, Suba y Américas (lleva copia de un recibo de servicios públicos de estrato 1, 2 o 3, y tu cédula de ciudadanía).
- Línea telefónica:** 6477117.
- Sede Administrativa:** Cra. 10 No. 26-51, Ed. Residencias Tequendama, Torre Sur, Piso 8 (presenta los datos de tu mascota y un recibo público).

Continúa

Asiste:

Universidad Nacional
Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia, Edificio 502

Presenta el turno, fotocopia de la cédula, del recibo público, y del carnet de vacunación de tu animal de compañía con el esquema completo (**pentavalente: rabia, moquillo, parvovirus, hepatitis, leptospira, y parainfluenza**).

¡El turno es personal e intransferible!

Continúa



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.* ”
3. 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 PQRS 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.

4. Durante este mes también se de a conocer a la ciudadanía la nueva línea de maltrato a nivel distrito.



Elaboró: Sandra Atara- Contratista-SGC
Revisó: Natalia Roncancio-SGC