

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

ENERO 2025

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 enero de 2025

Resumen PQRS, recibidas del 01 al 31 de enero de 2025:

Informe detallado PQRS enero 2025

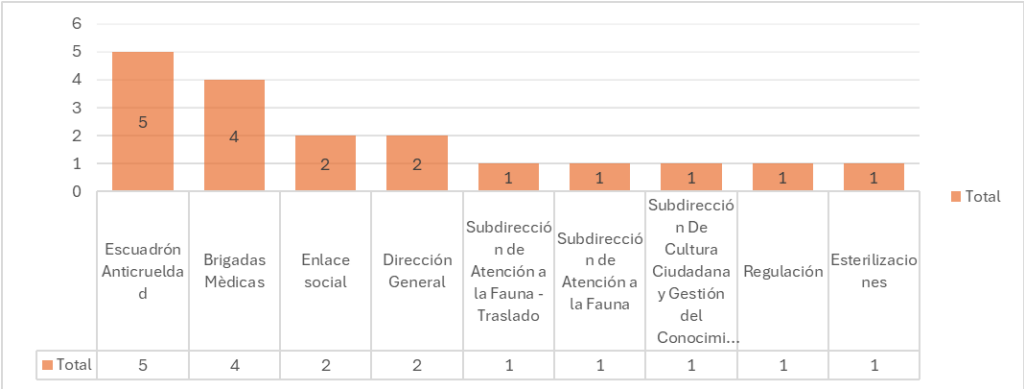
Indicador de Gestión: 98%

A continuación, se relacionan los derechos de petición recibidos desde el 01 de enero al 31 de enero 2025, a través de los diferentes canales:

Total, mes de enero de 2025: **1.205**

Total, fuera de término: 18 correspondientes a los meses de diciembre del 2024 y enero 2025.

Gráfico 1. Peticiones fuera de termino



Tiempo promedio de respuesta: **13** días hábiles para el mes de enero de 2025.

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.

De acuerdo al número de vencimientos registrados para el periodo de enero se sugiere a las subdirecciones tener en cuenta los seguimientos semanales de PQRSD realizados desde servicio al y los Seguimientos Quincenales de PQRS Vencidas y Próximas a Vencer en Bogotá Te Escucha, enviado desde secretaría general.

1. Tipo de Petición

A continuación, se presenta el detalle de Tipo de peticiones recibidas desde el 01 de enero al 31 de enero de 2025:

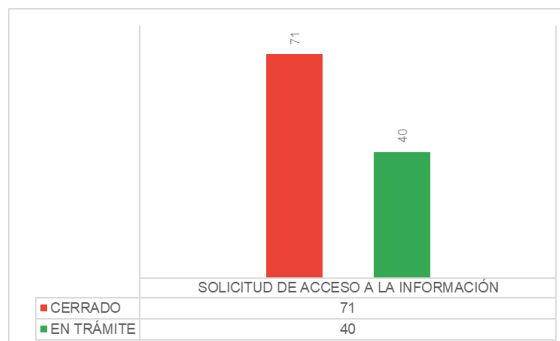
Tabla 1. Peticiones recibidas

TIPO DE PETICIÓN	NÚMERO DE PETICIONES
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	4
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	1061
PETICION DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	1
PETICION ENTRE AUTORIDADES	45
RECLAMO	12
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	111
SUGERENCIA	1
Total general	1235

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de enero 2025, se recibieron un total **1.235**, de los cuales **04** fueron Derecho De petición de Interés General, **1061** Derecho de petición de interés particular , 01 petición de informes por los congresistas, **45** Petición Entre Autoridades ,**12** Reclamos , 111 solicitud de acceso a la información y una Sugerencia.

Gráfico 2. Solicitudes de Información



Fuente: Atención al Ciudadano

Así mismo, de las **111** solicitudes de información recibidas durante el periodo de enero de 2025, al corte del 31, se cerraron **71** y 40 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	CERRADO	EN TRÁMITE	Total, general
Abejas		4	4
Brigadas Médicas	30	62	92
Captura, Esteriliza y Suelta	10	16	26
Comportamiento	4	4	8
Contractual	1		1
Dirección General	30	14	44
Enlace Social	20	23	43
Escuadrón Anticrueldad	290	268	558
Esterilizaciones	11	12	23
Granja	16	20	36
Grupo enlace de emergencias veterinarias y maltrato animal		1	1
Oficina Control Disciplinario Interno	1		1
Oficina de Planeación		2	2
Oficina Jurídica	4	12	16
Participación	3	3	6

Protección y adopción	12	6	18
Regulación	15	18	33
Servicio al Ciudadano		1	1
Sinantrópicos	1	11	12
Sistemas de Identificación	18	20	38
Subdirección de Gestión Corporativa	9	8	17
Subdirección de Atención a la Fauna	22	31	53
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado	16	20	36
Subdirección De Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento	12	31	43
Talento Humano	2		2
Urgencias Veterinarias	22	2	24
Total, general	549	589	1138

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de enero al 31 de enero 2025, se cerraron **549** peticiones y quedaron en trámite **589**.

De las 1138 peticiones, 558 fueron para el programa de escuadrón anti crueldad, representando un 49% de las recibidas a través de los diferentes canales de atención como lo son: correo, Bogotá te escucha, líneas telefónicas, conmutador: +57(601) 647 71 17 y Línea Maltrato Animal: +57(601) 439 98 01 .

Gráfico 3. Resumen de PQRSD

ÁREA RESPONSABLE	NÚMERO DE PQRSD POR SUBDIRECCIÓN	%
Subdirección de Atención a la Fauna	1068	86%
Subdirección De Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento	83	7%
Dirección General	44	4%
Subdirección de Gestión Corporativa	21	2%
Oficina Jurídica	16	1%

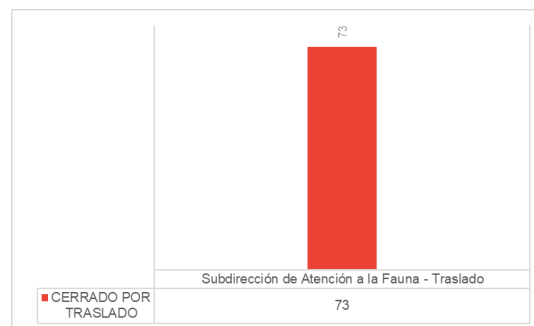
Página 2 de 1

Oficina de Planeación	2	0%
Oficina Control Disciplinario Interno	1	0%
Total, general	1235	100%

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 **1068 (86%)**, siendo a si una de las subdirecciones misionales que más PQRS, reciben para atención a animales vulnerables a través de los programas como escuadrón anti crueldad, brigadas Médicas, Captura, Esteriliza y Suelta entre otros.

Gráfico 4. Traslados



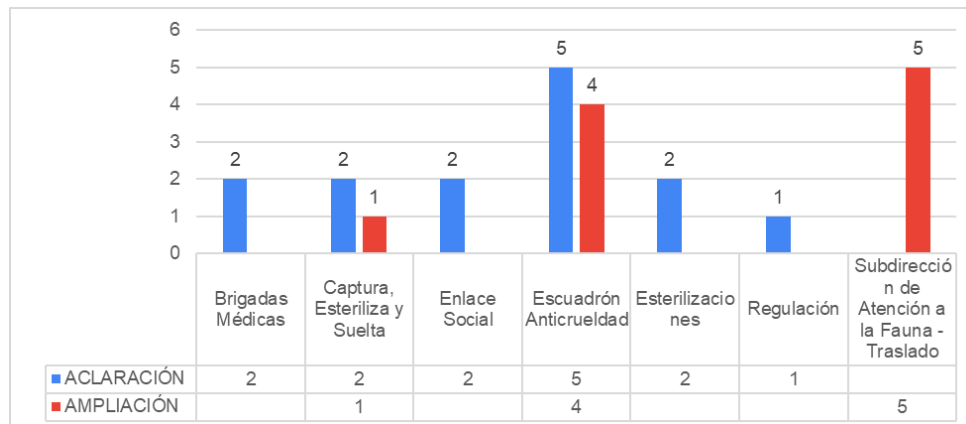
Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 al 31 de enero de 2025, se realizaron **73** 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



Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 al 31 de enero 2025, se solicitaron **10** ampliaciones y **14** 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. Utilizar lenguaje claro en las respuestas a los ciudadanos, para informar sobre a las competencias del IDPYBA, especificando como el equipo técnico realiza la lectura, análisis, clasificación y priorización de las peticiones ingresadas a partir de la tipología especificada en el procedimiento. Lo anterior teniendo en cuenta los reclamos que se reciben por inconformidad frente al tiempo de respuesta y acciones realizadas por el equipo de Escuadrón Anticrueldad.
2. Ahora bien, se propone dar celeridad frente a las diferentes denuncias (maltrato, abandono, urgencias y atención médico veterinaria) y mecanismos de respuesta más ágiles y seguimiento a las peticiones, teniendo como herramienta los seguimientos semanales de PQRSD enviados desde servicio al ciudadano y el Seguimiento Quincenal PQRS Vencidas y Próximas a Vencer en Bogotá Te Escucha enviado desde secretaria general.
3. Durante el mes de enero, 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:** Manizás, 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, leptospirosis, y parainfluenza**).

¡El turno es personal e intransferible!

Continúa

¡Ten presente esta información!

- Si no puedes asistir, cancela tu cita, así permites que otra persona pueda acceder.
- Si tu animal está en celo, embarazo o lactancia, no se podrá llevar a cabo el procedimiento. Debe esperar 45 días postparto o finalizado el celo.
- Si vas a vacunar a tu animal, hazlo 8 días antes del procedimiento.
- No se realizan esterilizaciones sin cita.**
- En ningún caso se permitirá el acceso a menores de edad.

Continúa

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