

## INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

FEBRERO 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: 28 de febrero de 2025

Resumen PQRS, recibidas del 01 de enero al 28 de febrero de 2025:

Durante el periodo del 01 de enero al 28 de febrero de 2025, se han recibido un total de .2481 derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados 1.469, se realizaron 160 traslados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se hicieron un total de 19 ampliaciones, 41 aclaraciones, quedaron en trámite 788 peticiones y 04 peticiones vencidas.

#### Informe detallado PQRS enero 2025

**Indicador de Gestión:** 96%

A continuación, se relacionan los derechos de petición recibidos desde el 01 de febrero al 28 de febrero 2025, a través de los diferentes canales:

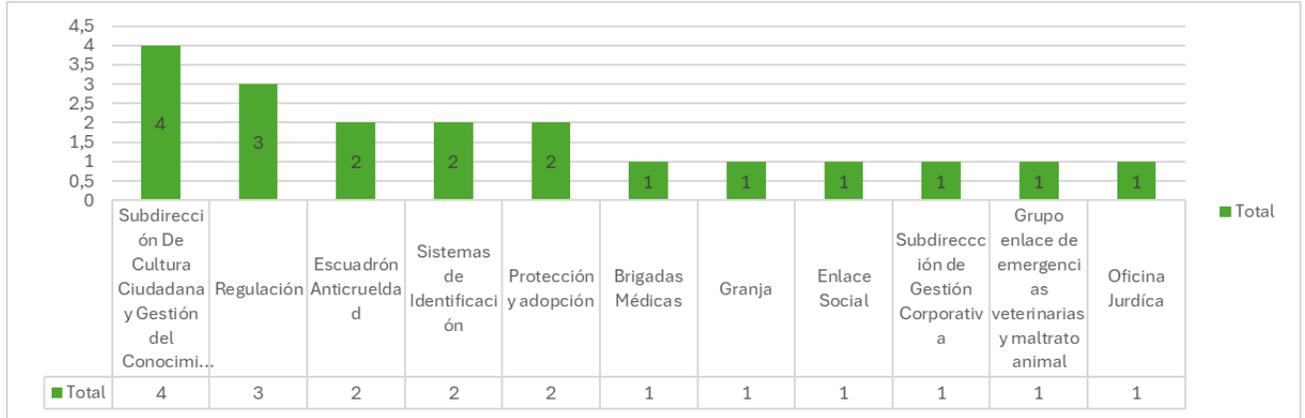
Total, mes de febrero de 2025: **1.243**

**Total, fuera de término:** 19 correspondientes a los meses de enero y febrero 2025 (15 se gestionaron fuera de termino y 4 quedaron vencidas sin respuesta).

**\*Peticiones vencidas sin respuesta:** Aquellas peticiones que a corte 28 de febrero se encontraban vencidas, sin respuesta.

**\*Peticiones con gestión extemporánea:** Peticiones a las que se les generó respuesta fuera de los términos de Ley, con corte a 28 de febrero se encontraban con respuesta.

Gráfico 1. Peticiones fuera de termino



Tiempo promedio de respuesta: **12 días hábiles** para el mes de febrero 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 con el número de vencimientos registrados para el periodo de febrero 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 secretaria general.

### 1. Tipo de Petición

A continuación, se presenta el detalle de Tipo de peticiones recibidas desde el 01 de febrero al 28 de febrero de 2025:

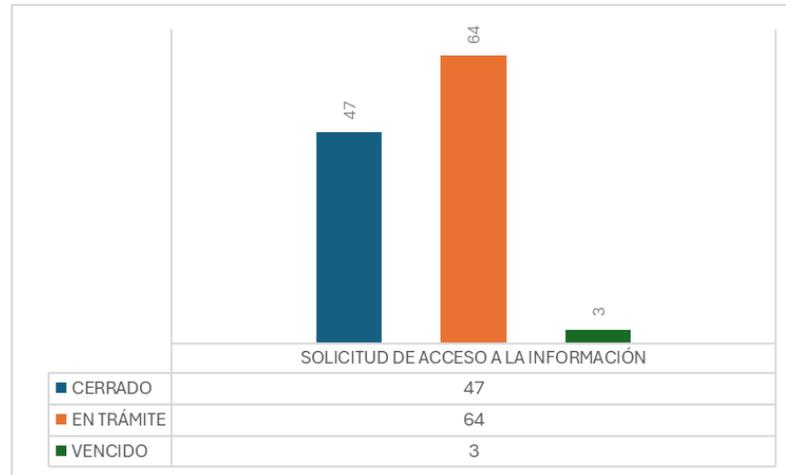
Tabla 1. Peticiones recibidas

TIPO DE PETICIÓN	NÚMERO DE PETICIONES
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	11
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	1.021
PETICION DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	3
PETICION ENTRE AUTORIDADES	53
RECLAMO	40
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	114
SUGERENCIA	1
<b>Total, general</b>	<b>1.243</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre el 01 de febrero al 28 de febrero 2025, se recibieron un total **1.243**, de los cuales **11** fueron Derecho De petición de Interés General, **1.021** Derecho de petición de interés particular, 03 petición de informes por los congresistas, **53** Petición Entre Autoridades ,**40** Reclamos, 114 solicitud de acceso a la información y una Sugerencia.

**Gráfico 2. Solicitudes de Información**



Fuente: Atención al Ciudadano

Así mismo, de las **114** solicitudes de información recibidas durante el periodo de febrero de 2025, al corte del 28, se cerraron **47**, están en trámite 64 y quedaron 3 peticiones vencidas 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	VENCIDO	Total, general
Abejas	2	2		4
Brigadas Médicas	18	72		90
Captura, Esteriliza y Suelta	9	26		35
Comportamiento		5		5

Comunicaciones	1			1
Contractual		3		3
Dirección General	29	14		43
Educación y sensibilización		1		1
Enlace Social	6	15		21
Escuadrón Anticrueldad	146	406		552
Esterilizaciones	12	20		32
Granja	9	34	1	44
Grupo enlace de emergencias veterinarias y maltrato animal	2	1		3
Oficina Control Disciplinario Interno	3			3
Oficina Jurídica	4	8		12
Protección y adopción	9	10		19
Regulación	8	16		24
Servicio al Ciudadano		1		1
Sinantrópicos	7	16		23
Sistemas de Identificación	10	29		39
Sistemas de Información		2		2
Subdirección de Gestión Corporativa	5	2		7
Subdirección de Atención a la Fauna	7	23		30
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado	8	35		43
Subdirección De Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento	29	32	3	64
Subdirección de Gestión Corporativa	19	4		23
Subdirección de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento-Traslado		1		1
Talento Humano	4	1		5
Urgencias veterinarias	1	8		9
<b>Total, general</b>	<b>348</b>	<b>787</b>	<b>4</b>	<b>1.139</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de febrero al 28 de febrero 2025, se cerraron **348** peticiones, quedaron en trámite **787** y 04 vencidas.

De las 1.139 peticiones, 552 fueron para el programa de escuadrón anti crueldad, representando un 48% 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 Contra el Maltrato Animal: +57(601) 439 98 01 .

Gráfico 3. Resumen de PQRSD

SUBDIRECCIÓN Y/O OFICINA	NÚMERO DE PQRSD	PORCENTAJE
Comunicaciones	1	0%
Dirección General	41	3%
Oficina Control Disciplinario Interno	3	0%
Oficina Jurídica	9	1%
Subdirección de Atención a la Fauna	1067	86%
Subdirección De Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento	78	6%
Subdirección de Gestión Corporativa	44	4%
<b>Total, general</b>	<b>1243</b>	

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 **1.067 (86%)**, siendo así una de las subdirecciones misionales que más PQRSD 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



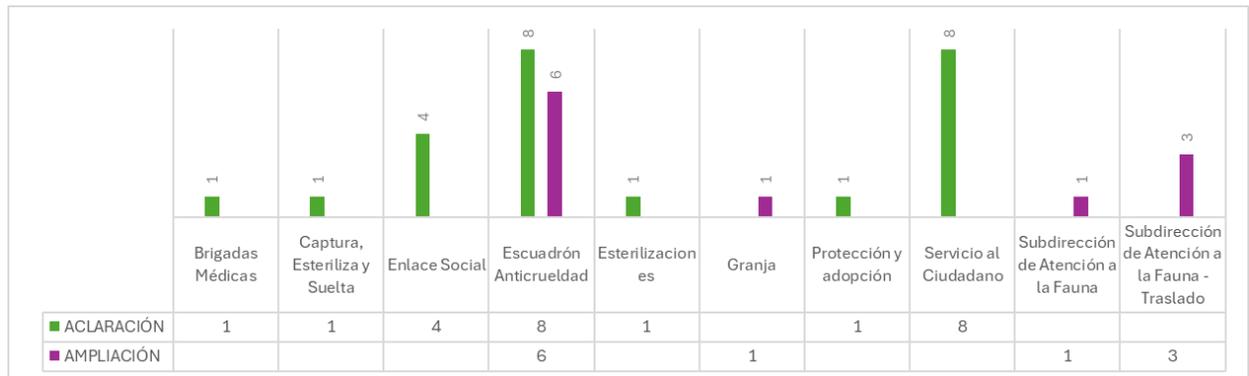
Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 al 28 de febrero de 2025, se realizaron **69** 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. Aclaraciones y Ampliaciones**



Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 al 28 de febrero 2025, se solicitaron **11** ampliaciones y **24** aclaraciones 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 solicita 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 Secretaría General.

3. Durante el mes de febrero, 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, leptospirosis, y parainfluenza**).

**¡El turno es personal e intransferible!**

**Continúa**

**¡Ten presente esta información!**

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

**Continúa**

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