

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

FEBRERO 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: 29 de febrero de 2024

Resumen PQRS, recibidas del 01 de enero al 29 febrero de 2024:

Durante el periodo del 01 de enero al 29 de febrero de 2024, se han recibido un total de **2.069** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados **1.450**, se realizaron **34** traslados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se hicieron un total de **13** ampliaciones, **30** aclaraciones y quedaron en trámite **542** peticiones.

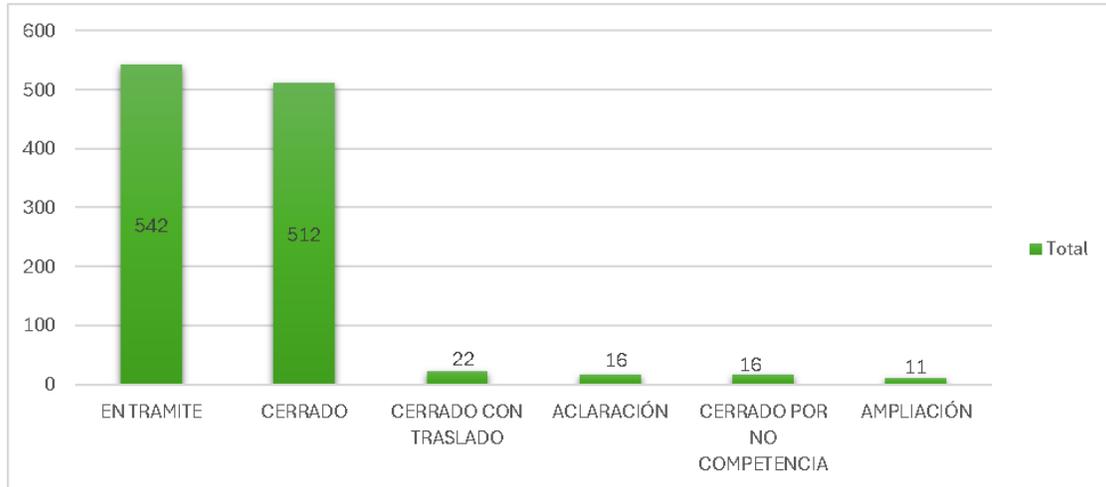
Informe detallado PQRS febrero 2024

Indicador de Gestión: 99%

A continuación, se relacionan los derechos de petición recibidos desde el 01 de febrero al 29 de febrero 2024, a través de los diferentes canales de atención:

Total, mes de febrero de 2024: **1.119**

Tabla 1.



Fuente: Atención al Ciudadano

Total, fuera de término: 9 peticiones que ingresaron en los meses de enero y febrero de 2024. Una de estas estaba sin respuesta con corte a 29 de febrero.

Tabla 2.

Área responsable	Número de peticiones
Captura, Esteriliza y Suelta;	1
Regulación	3
Subdirección De Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento	3
Subdirección de Gestión Corporativa	2
Total, general	9

Fuente: Atención al Ciudadano

Tiempo promedio de respuesta: **13 días hábiles** para el mes de febrero 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 febrero al 29 de febrero 2024:

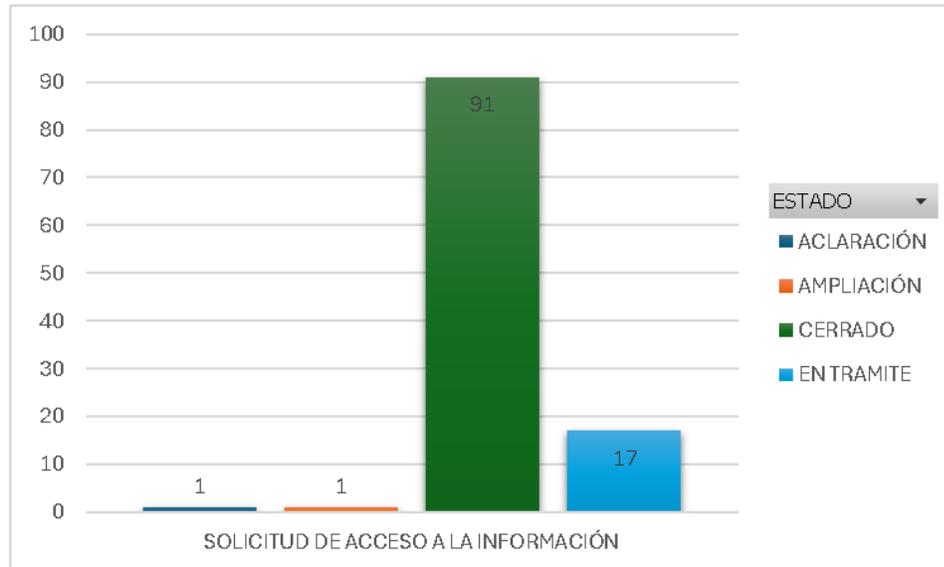
Tabla 3.

Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO DE PETICIÓN
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	961
PETICION DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	2
PETICION ENTRE AUTORIDADES	23
QUEJA	3
Reclamo	19
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	110
Sugerencia	1
Total, general	1.119

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre el 01 de febrero al 29 de febrero 2024, se recibieron un total **961** Derecho de petición de interés particular, **2** petición de informes por los congresistas, **23** Petición Entre Autoridades, **03** Queja, **19** Reclamos, **110** solicitud de acceso a la información y una **(1)** Sugerencia.

Tabla 4. Solicitudes de Información



Fuente: Atención al Ciudadano

Así mismo, de las **110** solicitudes de información recibidas durante el periodo de febrero de 2024, al corte del 29, se solicitó aclaración a **1**, ampliación **1**, se dio respuesta a **91** y aún **17** están en trámite; por lo anterior a ninguna solicitud se le ha negado el acceso a la información.

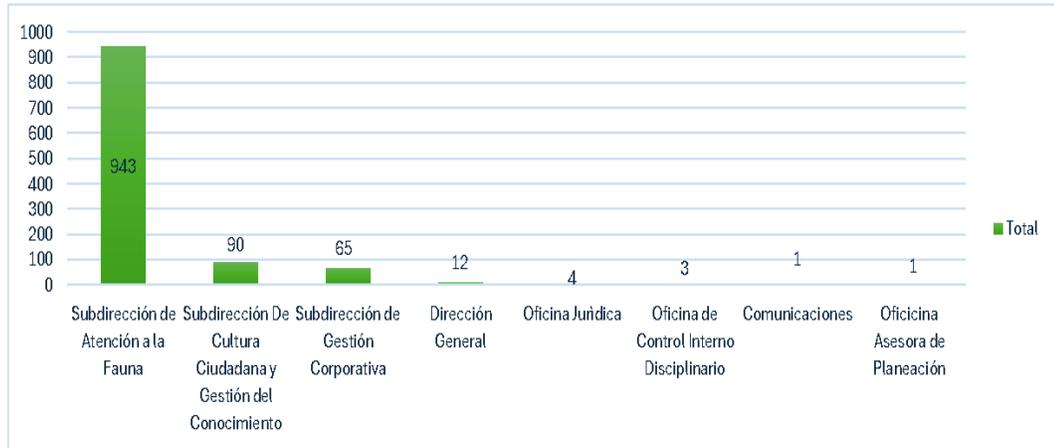
Tabla 5 Estado de peticiones

ÁREA ASIGNADA	ESTADO			
	CERRADO	CERRADO POR NO COMPETENCIA	EN TRAMITE	Total, general
Abejas	4		2	6
Brigadas Médicas	26		49	75
Captura, Esteriliza y Suelta	30		16	46
Comportamiento			1	1
Comunicaciones			1	1
Dirección General	9		3	12
Educación y Sensibilización			2	2
Enlace Social	52		26	78
Escuadrón Anticrueldad	187		336	523
Esterilización	2			2
Esterilizaciones	3		12	15
Granja	7		9	16
Huellitas de la Calle	2		6	8
Línea 123	2			2
Oficina Asesora de Planeación	1			1
Oficina Asesoría Jurídica	1		3	4
Oficina de Control Interno Disciplinario	3			3
Protección y Adopción	28		10	38
Punto Fijo	2		2	4
Regulación	8		15	23
Servicio al Ciudadano	1	16	1	18
Sinantropicos	5		11	16
Sistema de Identificación	28		3	31
Subdirección de Atención a la Fauna	22		8	30
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado	19		6	25
Subdirección De Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento	43		13	56
Subdirección de Gestión Corporativa	13		4	17
Talento Humano	2		1	3
Urgencias Veterinarias	12		2	14
Total, general	512	16	542	1.070

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de febrero al 29 de febrero 2024, se cerraron **528** peticiones y quedaron en trámite **542**.

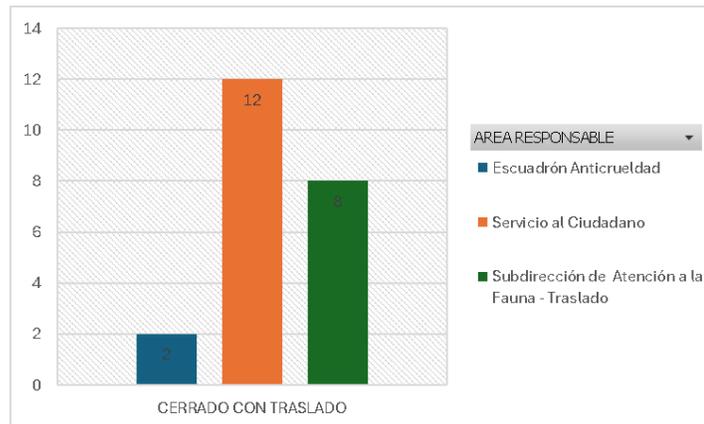
Tabla 6. Resumen de PQRSD



Fuente: Atención al Ciudadano

Para este periodo el mayor numero de peticiones que ingresaron al Instituto correspondieron a la subdirección de atención a la Fauna con **953**.

Tabla 7 Traslados



Fuente: Atención al Ciudadano

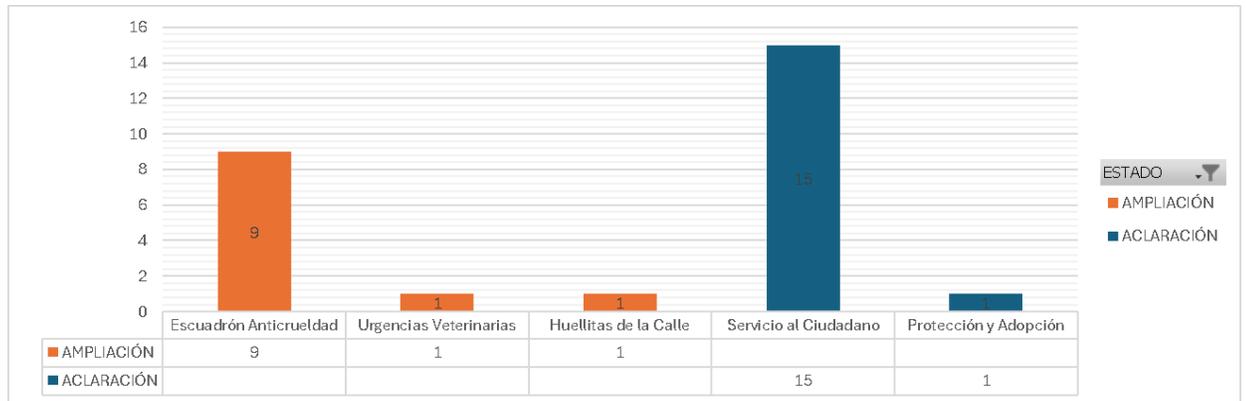
Durante el periodo comprendido entre 01 al 29 de febrero 2024, se realizaron **22** traslados a diferentes entidades distritales y departamentales, de acuerdo con sus competencias.

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.

Tabla 8. Ampliaciones Y Aclaraciones



Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 al 29 de febrero 2024, se solicitaron **11** ampliaciones y **16** 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 la oportunidad de respuesta a cada una las peticiones interpuestas por los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención que tiene el Instituto, desde el equipo de 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 unos 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 disciplinaria6.”*
3. Se les recomienda a las áreas que la peticiones que no sean de su competencia al realizar el traslado directo o devolución a ventanilla, se realice el proceso por los dos aplicativos AZ-DIGITAL y Bogotá Te Escucha, lo anterior para que cada programa puede hacer seguimiento y cierre de las mismas.

Elaboró: Sandra Atara- Contratista-SGC

Revisó: Natalia Roncancio-SGC