

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

OCTUBRE 2023

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 octubre de 2023

Resumen del 01 de enero al 31 de octubre de 2023:

Durante el periodo del 01 de enero al 31 de octubre de 2023, se han recibido un total de **10.858** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados **9.500**, se realizaron **552** traslados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se hicieron un total de **272** ampliaciones, **76** aclaraciones, se encuentran en trámite **458** peticiones.

Informe detallado PQRS octubre 2023

Indicador de Gestión: 99.9%

A continuación, se relacionan los derechos de petición recibidos desde el 01 de octubre al 31 de octubre 2023, a través de los diferentes canales:

Total, mes de octubre de 2023: **910**

Cerrados: **421**

Traslados: **14**

Ampliaciones: **5**

Aclaraciones: **13**

En trámite: **456**

Gestionado fuera de termino: **01**

Tiempo promedio de respuesta: **10** días hábiles para el mes de octubre de 2023.

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 octubre al 31 de octubre 2023:

Tipo de Petición	CANAL DE ATENCION				Total, general
	CORREO/SDQS	PRESENCIAL/CORREO	SDQS	TELEFONO /SDQS	
Actos de Corrupción		1			1
Derecho de Petición	323	77	329	42	771
Felicitaciones		1			1
Petición Entre Autoridades		29			29
Reclamo	4	4	3		11
Solicitud de Información	78	10	6		94
Trámite	3				3
Total, general	408	122	338	42	910

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de octubre 2023, se recibieron **771** Derechos de petición, **01** Felicitaciones, **29** Petición Entre Autoridades, **11** Reclamos, **94** Solicitudes de Información y **03** trámites que ingresaron como PQRS.

Tabla 2. Solicitudes de Información

TIPO DE PETICIÓN	ESTADO		
	CERRADO	EN TRAMITE	Total, general
Solicitud de Información	64	30	94
Total, general	64	30	94

Fuente: Atención al Ciudadano

Así mismo, de las **94** solicitudes de información recibidas durante el periodo de octubre de 2023, al corte del 31, se dio respuesta a **64** y aún **30** están en trámite; por lo anterior a ninguna solicitud se le ha negado el acceso a la información.

2. Estado de peticiones

ÁREA ASIGNADA	ESTADO				Total, general
	CERRADO	CERRADO POR NO COMPETENCIA	EN TRAMITE	VENCIDO	
Abejas	1		1		2
Brigadas de Salud	13		25		38
Captura, Esteriliza y Suelta	10		30		40
Comportamiento			1		1
Dirección General	10		6		16
Educación			2		2
Enlace Social	28		21		49
Escuadrón Anticrueldad	191		261		452
Esterilización	25		11		36
Granja	6		10		16
Huellitas de la calle			3		3
Línea 123			1		1
Oficina de Control Interno Disciplinario	4		2		6
Oficina Jurídica	2		6	1	9
Participación Ciudadana	1				1
Protección y Adopción	20		10		30
Regulación	5		10		15
servicio al Ciudadano		17			17
Sinantrópicos	6		16		22
Sistemas de identificación	20		4		24
Sistemas de Información			1		1
Subdirección de Atención a la Fauna	14		7		21
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado	8		11		19
Subdirección de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento	17		10		27
Subdirección de Gestion Corporativa	4		1		5
Talento Humano	1		1		2
Urgencias Veterinarias	18		5		23
Total, general	404	17	456	1	878

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de octubre al 31 de octubre 2023, se cerraron **421** peticiones, quedaron en trámite **456** y **01** vencidos.

3. Traslados

ÀREA ASIGNADA	ESTADO	
	CERRADO POR TRASLADO	Total, general
servicio al Ciudadano	10	10
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado	4	4
Total, general	14	14

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de octubre al 31 de octubre 2023, se realizaron **14** 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.

4. AMPLIACIONES Y ACLARACIONES

ÀREA ASIGNADA	ESTADO		
	ACLARACION	AMPLIACIÓN	Total, general
Escuadrón Anticrueldad		4	4
Protección y Adopción		1	1
servicio al Ciudadano	13		13
Total, general	13	5	18

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de octubre al 31 de octubre 2023, se solicitaron **5** ampliaciones y **13** aclaraciones de información, teniendo en cuenta los criterios para registrar una petición, la cual 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 con alertas preventivas, 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. 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 las 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 pueda hacer seguimiento y cierre de las mismas.

Elaboró: Sandra Atara- Contratista-SGC

Revisó: Natalia Roncancio-SGC