

INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

JUNIO 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: 30 de junio de 2023

Resumen del 01 de enero al 30 de junio de 2023:

Durante el periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2023, se han recibido un total de **6.455** derechos de petición, de los cuales se encuentra cerrados **5.380**, se realizaron **298** traslados a las diferentes entidades de acuerdo con sus competencias, se hicieron un total de **233** ampliaciones, 28 aclaraciones y se encuentran en trámite **516** peticiones.

Cerrados fuera de términos de Ley: 21 de las cuales a una corresponden a los meses de mayo y junio 2023.

Informe detallado PQRS junio 2023

Indicador de Gestión: 98%

A continuación, se relacionan los derechos de petición recibidos desde el 01 de junio al 30 de junio 2023, a través de los diferentes canales:

Total, mes de junio de 2023: **1.011**

Cerrados: **397**

Traslados: **60**

Ampliaciones: **20**

Aclaraciones: **17**

En trámite: **517**

Vencido: **0**

Fuera de termino: **21** peticiones

Página 2 de 1

Tiempo promedio de respuesta: **13** días hábiles para el mes de junio 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 junio al 30 de junio 2023:

| TIPO DE PETICIÓN | CANAL DE ATENCIÓN | | | | Total, general |
|--|-------------------|-------------------|------------|----------------|----------------|
| | CORREO/SDQS | PRESENCIAL/CORREO | SDQS | TELEFONO /SDQS | |
| Derecho de Petición | 471 | 75 | 291 | 25 | 862 |
| Petición de Informes por los Congressistas | | 3 | | | 3 |
| Petición Entre Autoridades | | 18 | | | 18 |
| Queja | | 1 | 1 | | 2 |
| Reclamo | 9 | 5 | 1 | | 15 |
| Solicitud de Información | 86 | 15 | 8 | 2 | 111 |
| Total, general | 566 | 117 | 301 | 27 | 1011 |

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre el 01 de junio al 30 de junio 2023, se recibieron **862** Derechos de petición, **03** Petición de Informes por los Congressistas, **18** Petición Entre Autoridades, **2** Queja, **15** Reclamos y **111** Solicitudes de Información.

Tabla 2. Solicitudes de Información

| TIPO DE SOLICITUD | ESTADO | | | Total, general |
|--------------------------|------------|-----------|------------|----------------|
| | AMPLIACIÓN | CERRADO | EN TRAMITE | |
| Solicitud de Información | 2 | 70 | 39 | 111 |
| Total, general | 2 | 70 | 39 | 111 |

Fuente: Atención al Ciudadano

Así mismo, de las **111** solicitudes de información recibidas durante el periodo de junio de 2023, al corte del 30, se dio respuesta a **70**, se solicitó ampliación de información a **02** y aún **39** 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 |
|---------------|--------|
|---------------|--------|

| | CERRADO | CERRADO POR NO COMPETENCIA | EN TRAMITE | Total, general |
|--|------------|----------------------------|------------|----------------|
| Abejas | 1 | | 1 | 2 |
| Brigadas de Salud | 33 | | 29 | 62 |
| Captura, Esteriliza y Suelta | 18 | | 13 | 31 |
| Comunicaciones | 1 | | | 1 |
| Dirección General | 7 | | 5 | 12 |
| Educación | | | 1 | 1 |
| Enlace Social | 30 | | 43 | 73 |
| Escuadrón Anticrueldad | 143 | | 271 | 414 |
| Esterilizaciones | 7 | | 17 | 24 |
| Granja | 6 | | 15 | 21 |
| Huellitas de la calle | | | 6 | 6 |
| Linea 123 | | | 1 | 1 |
| Microchip | 1 | | | 1 |
| Oficina Asesora Jurídica | 11 | | 6 | 17 |
| Oficina de Control Interno Disciplinario | 3 | | | 3 |
| Protección y Adopción | 16 | | 3 | 19 |
| Punto Fijo | 2 | | 1 | 3 |
| Regulación | 4 | | 7 | 11 |
| Servicio al Ciudadano | 3 | 17 | 2 | 22 |
| Sinantrópicos | 7 | | 8 | 15 |
| Sistema de Identificación | 21 | | 4 | 25 |
| Sistemas de Información | 1 | | 1 | 2 |
| Subdirección de Atención a la Fauna | 13 | | 17 | 30 |
| Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado | 14 | | 16 | 30 |
| Subdirección de Gestión Corporativa | 3 | | 4 | 7 |
| Subdirección De Gestión Del Conocimiento Y Cultura Ciudadana | 14 | | 26 | 40 |
| Talento Humano | 7 | | 9 | 16 |
| Urgencias Veterinarias | 14 | | 11 | 25 |
| Total, general | 380 | 17 | 517 | 914 |

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de junio al 30 de junio 2023, se cerraron **397** peticiones y quedaron en trámite **517**.

3. Traslados

| ÁREA RESPONSABLE | ESTADO | |
|--|----------------------|----------------|
| | CERRADO CON TRASLADO | Total, general |
| Enlace Social | 1 | 1 |
| Servicio al Ciudadano | 11 | 11 |
| Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado | 48 | 48 |
| Total, general | 60 | 60 |

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de junio al 30 de junio 2023, se realizaron **60** 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,

4. AMPLIACIONES Y ACLARACIONES

| Cuenta de ESTADO | Etiquetas de columna | | Total, general |
|--|----------------------|------------|----------------|
| | ACLARACION | AMPLIACIÓN | |
| Etiquetas de fila | | | |
| Captura, Esteriliza y Suelta | | 1 | 1 |
| Escuadrón Anticrueldad | | 7 | 7 |
| Protección y Adopción | | 1 | 1 |
| Servicio al Ciudadano | 17 | | 17 |
| Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado | | 9 | 9 |
| Subdirección De Gestión Del Conocimiento Y Cultura Ciudadana | | 1 | 1 |
| Urgencias Veterinarias | | 1 | 1 |
| Total, general | 17 | 20 | 37 |

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 de junio al 30 de junio 2023, se solicitaron **20** ampliaciones y 17 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.

- **NOTA:** Se anexa base en Excel, en la cual se pueden el estado de las peticiones y fuera de termino.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Para el mes de junio de 2023, el proceso de radicación de PQRS que ingresaron por correo, teléfono y presencial, se gestionaron por el antiguo modulo de PQRS es decir, se radica primero por Bogotá te Escucha y luego en AZ DIGITAL.
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. A partir del mes de junio en Bogotá te Escucha habilitó la opción de solicitar aclaración de acuerdo con lo siguiente:

“Desistimiento por vencimiento de términos: situación en la cual el/la solicitante no responde dentro del término establecido la solicitud de aclaración que realiza una entidad para poder dar trámite a una petición. De acuerdo con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015, cuando no se comprenda la finalidad u objeto de una petición esta se devolverá a la persona solicitante para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición; para tal fin, la herramienta Bogotá te escucha dispone el evento “Solicitar aclaración” el cual después del término establecido sin recibir respuesta por parte de la peticionaria o el peticionario, realiza el cierre automático de la petición con el estado “Cierre - por vencimiento de términos.””

Elaboró: Sandra Atara- Contratista-SGC

Revisó: Natalia Roncancio-SGC