

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal

# Seguimientos a PQRSD de abril a Junio

# 2025



SERVICIO AL CIUDADANO

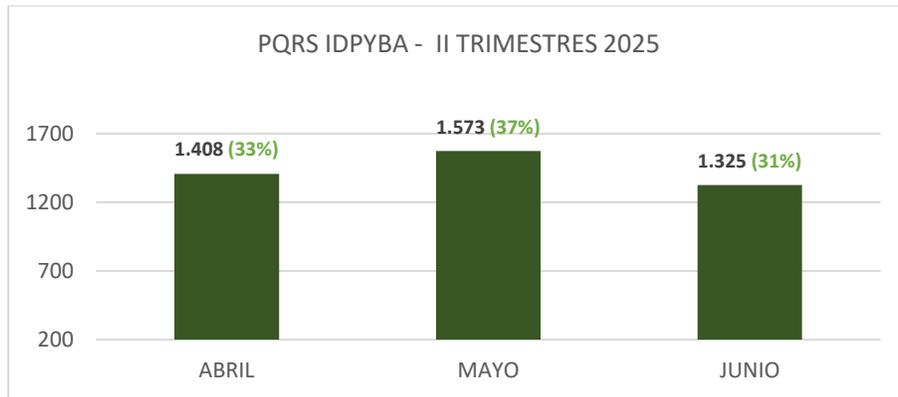
<https://www.animalesbog.gov.co/>

## 1. PETICIONES RECIBIDAS

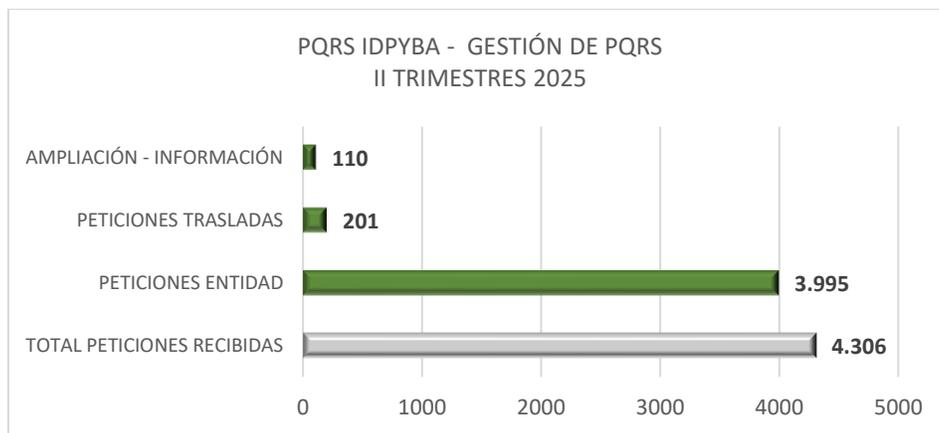
Durante el segundo trimestre del 2025, se recibieron 4.307 peticiones entre ciudadanos y entidades, registradas directamente en el gestor documental AZ Digital. De este total, 1.408 PQRS correspondieron al mes de abril, representando el 33%. 1.573 PQRS corresponden al mes de mayo, lo que equivale al 37%, entre tanto 1.325 PQRS que significa el 31% corresponde al mes de junio.

Por otra parte, del total de PQRS recibidas, 201 peticiones fueron trasladadas a otras entidades por no ser de competencia del IDPYBA, lo que equivale al 5%. De igual manera, 110 PQRS que corresponde al 3% del total de las PQRS, se les dio trámite como solicitudes de ampliación de información o aclaración (artículo 17 de la ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015), debido a que fueron remitidas con datos incompletos por parte de la ciudadanía.

**Grafica 1. Total de peticiones recibidas.**



Fuente: base de datos PQRS 2025 – Servicio a la ciudadanía.

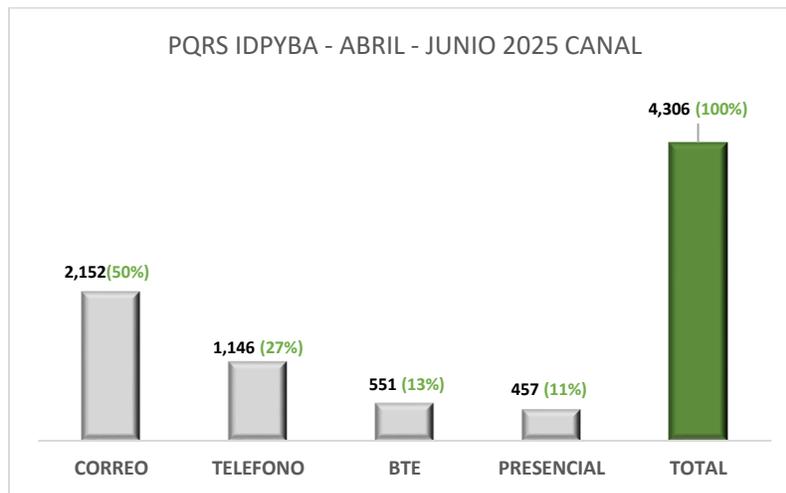


Fuente: base de datos PQRS 2025 – Servicio a la ciudadanía.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

El 50% de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron por medio del correo electrónico, lo que representa 2.152 PQRS, seguido por el 27% que corresponde a las PQRS radicadas a través del canal telefónico con 1.146 PQRS (según lo dispuesto por el Decreto 1166 de 2016). Las demás peticiones que acumulan el 24% (1.008) se recibieron entre el canal de Bogotá Te Escucha (sistema de información de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá) y el canal presencial.

### Grafica 2. Canal de interacción.

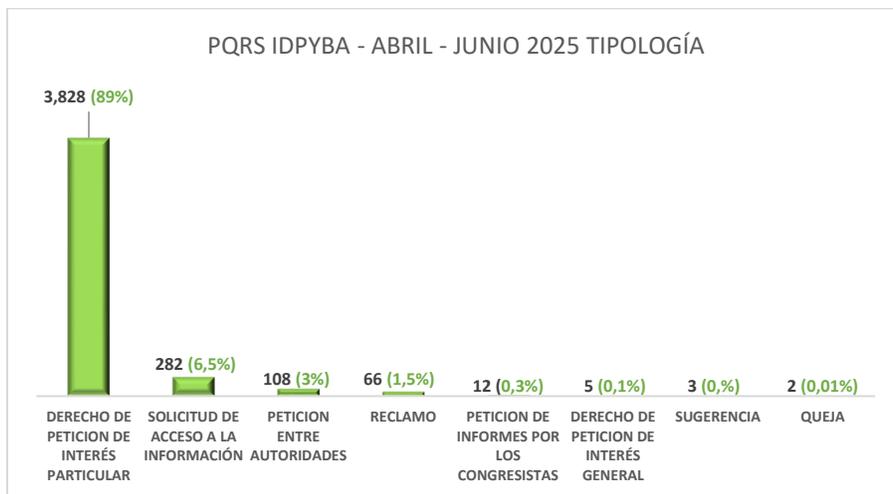


Fuente: base de datos PQRS 2025 – Servicio a la ciudadanía

## 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Para el periodo en mención, los derechos de petición de interés particular tuvieron una participación del 89%, seguido de solicitud de acceso a la información con un 6,5% y derecho de petición entre entidades con un 3% del total, el porcentaje restante se distribuye en otras tipologías como lo muestra la siguiente gráfica.

### Gráfica 3. Tipologías o modalidades



Fuente: base de datos PQRS 2025 – Servicio a la ciudadanía

#### 4. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN NEGADAS POR INEXISTENCIA DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA

Durante el periodo reportado, la Entidad dio respuesta a la totalidad de las solicitudes de información recibidas, sin registrarse casos de negación por inexistencia de la información requerida.

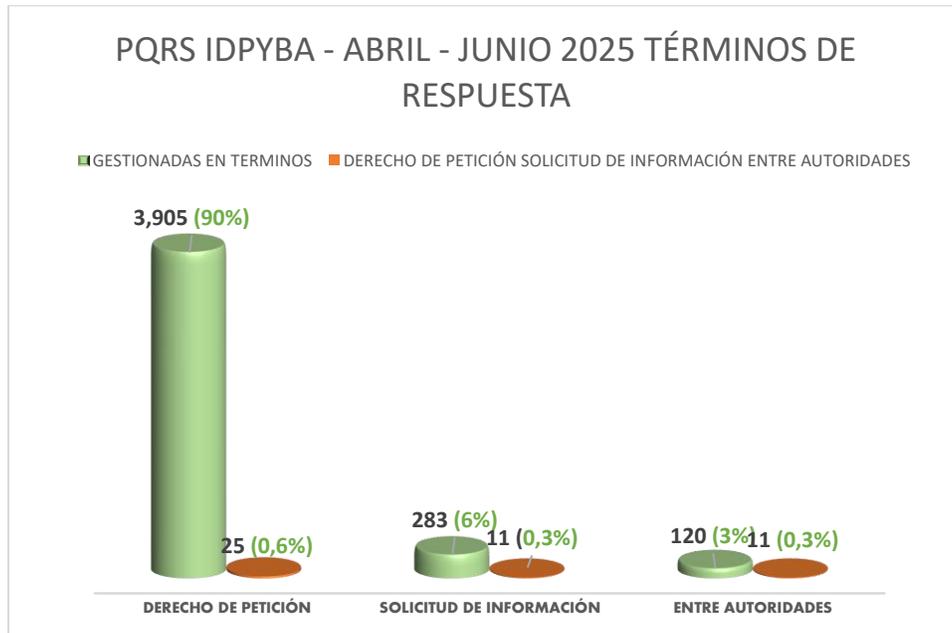
#### 5. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Durante este periodo se presentaron tres (3) solicitudes de veedurías ciudadanas, las cuales fueron tramitadas en tiempos de Ley (artículo 14 de la ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015)

#### 6. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

El Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal gestionó 4.308 solicitudes dentro de los términos establecidos por la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015, alcanzando una oportunidad de gestión del 99%, lo que refleja el compromiso institucional con la atención oportuna y de calidad a la ciudadanía. El porcentaje restante corresponde a solicitudes que fueron cerradas con gestión extemporánea, lo que equivale al 1%.

**Gráfica 4. Peticiones cerradas del período**



Fuente: base de datos PQRSD 2025 – Servicio a la ciudadanía

## 7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Se dio cumplimiento a los tiempos de respuesta con un promedio inferior a los términos establecidos por la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015 para atender las PQRSD.

Tabla 1. Tiempo promedio de respuesta por área

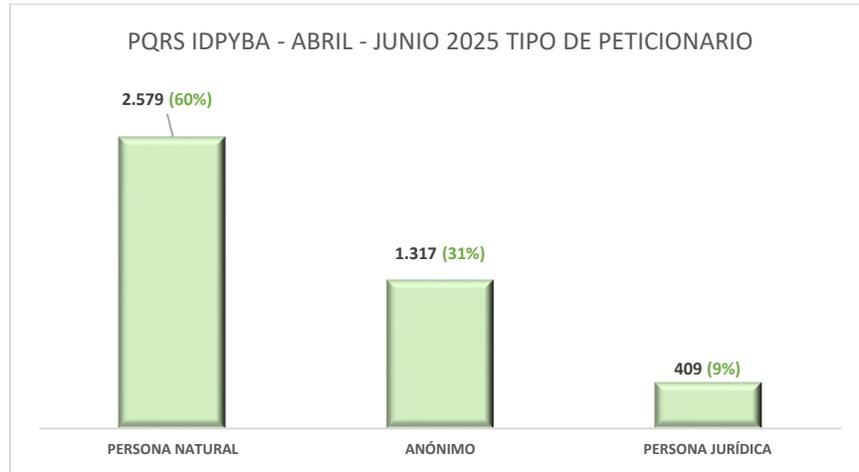
ÁREA	DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	PETICION DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	PETICION ENTRE AUTORIDADES	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
Abejas		14		10			8		14
Brigadas Médicas		14				15	10		14
Captura, Esteriliza y Suelta	13	12				15	9	15	12
Comportamiento		13					13		13
Comunicaciones		10							10
Dirección General		8	5	7		17	11		7
Educación y sensibilización		10							10
Enlace Social		14					9		14
Escuadrón Anticrueldad	13	14				14	10	15	14
Esterilizaciones	15	13				13	10		13
Granja		14		7			9		13
Grupo enlace de emergencias veterinarias y maltrato animal		14				14	10		13
Oficina Asesora de		8							8
Oficina de Control Interno							7		7
Oficina de Control Interno Disciplinario		8		8	7	9			8
Oficina Jurídica		10		18			10		10
Participación		9					9		9
Protección y Adopción		13					9		10
Regulación		11					9		10
Servicio al Ciudadano		5					9		6
Sinantrópicos		13		9		14	8		13
Sistemas de Identificación		11					9		10
Sistemas de Información		10				12	8		10
Subdirección de Gestión		9		6			7		8
Subdirección de Atención a la Ciudadana	15	12		8		9	9	15	11
Subdirección De Cultura Ciudadana y Gestión del		11		10			9		11
Talento Humano		9							9
Urgencias Veterinarias		13				14	9		10
Voluntariado		9							9
<b>Total general</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>12</b>

Fuente: base de datos PQRSD 2025 – Servicio a la ciudadanía

## 8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE

Durante este II trimestre del año, la mayoría de las peticiones registradas correspondió a personas naturales (60%), seguidas por las presentadas de manera anónima (31%) y, en menor proporción, por personas jurídicas (9%). Este comportamiento evidencia la prevalencia de la participación ciudadana directa en los trámites y servicios del IDPYBA.

**Gráfica 5. Tipo de requirente**



Fuente: base de datos PQRSD 2025 – Servicio a la ciudadanía

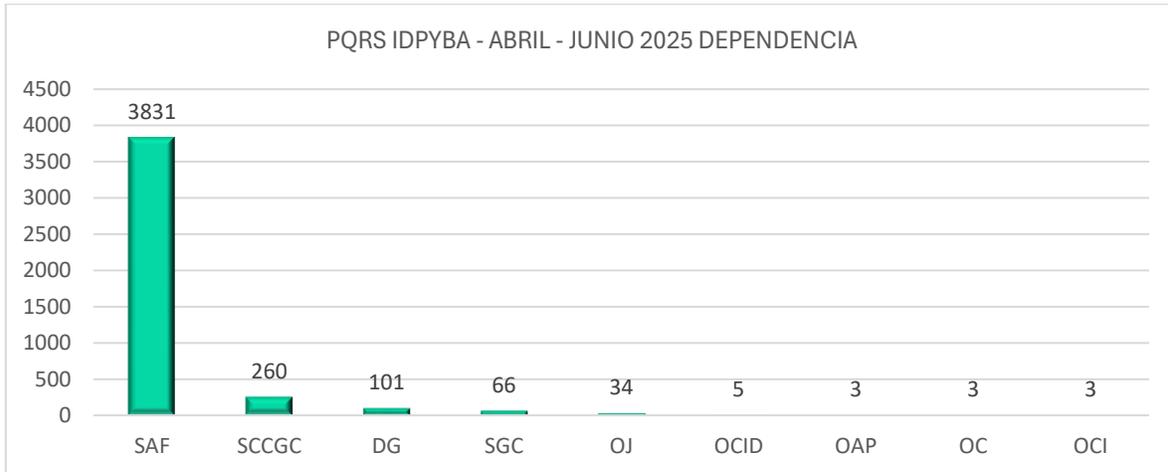
## 9. PETICIONES POR DEPENDENCIA

A continuación, se relacionan el total de peticiones registradas y su asociación con el trámite o servicio ofrecido por la Entidad.

El 89% de los requerimientos correspondió a la Subdirección de Atención a la Fauna - **SAF**, seguido por un 6% de la Subdirección de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento - **SCCGC**, con un 2,3% la Dirección General - **DG**, seguidamente con el 1,5% de la Subdirección de Gestión Corporativa – **SGC**, entre los más representativos.

Ya con un 0,8% a la Oficina Jurídica – **OJ**, seguida con el 0.1% por parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario – **OCID** y cerrando con el 0.1% de la oficina Asesora de Planeación – **OAP**, el 0.1% Oficina de Comunicaciones - **OC**, y con el 0,1% a la Oficina de Control Interno - **OCI**. El porcentaje restante se distribuye entre los demás servicios de la Entidad, como se detalla a continuación.

**Grafica 6. Peticiones por dependencia**



Fuente: base de datos PQRSD 2025 – Servicio a la ciudadanía

## 10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

- El IDPYBA logró un alto nivel de efectividad en la gestión de peticiones ciudadanas, alcanzando un 99% de cumplimiento dentro de los términos legales, lo que refleja el compromiso institucional con la atención oportuna y de calidad.
- La mayoría de las solicitudes proviene de personas naturales (60%), lo cual evidencia una fuerte participación directa de la ciudadanía en los trámites y servicios de la Entidad.
- El canal de correo electrónico se consolidó como el principal medio de recepción de peticiones, seguido por la atención telefónica (Línea contra el Maltrato Animal), lo que resalta la importancia de fortalecer los canales digitales y de contacto directo.
- El Escuadrón Anticrueldad concentra más de la mitad de los requerimientos (53%), lo que confirma la relevancia de este servicio en la gestión de protección y bienestar animal.
- No se registraron solicitudes de información negadas por inexistencia de datos, lo que evidencia transparencia y disponibilidad de la información en la Entidad.

- Y el afianzamiento en la gestión de las PQRS por parte de todas las dependencias del Instituto es palpable en los resultados obtenidos, y el compromiso para con la ciudadanía que demanda de la entidad, las PQRS interpuestas.

## Recomendaciones

- Continuar con el fortalecimiento de los canales digitales y telefónicos (Línea contra el Maltrato Animal) de atención, priorizando la usabilidad y accesibilidad, dado su alto volumen de uso por parte de la ciudadanía.
- Prolongar las estrategias de prevención y pedagogía, orientadas a reducir las solicitudes con información incompleta, optimizando así los tiempos de respuesta.
- Reforzar las capacidades operativas del Escuadrón Anticrueldad, dado el alto porcentaje de requerimientos que concentra, asegurando eficiencia en la atención de casos.
- Mantener y consolidar los estándares de efectividad alcanzados en la gestión de peticiones, garantizando el cumplimiento del 100% dentro de los plazos legales.
- Continuar promoviendo la transparencia institucional, fortaleciendo la gestión documental y el acceso a la información pública.
- Seguir con los acercamientos con los entes de control, como es el caso de la Veeduría para fortalecer conceptualmente el manejo de las PQRS, la interpretación de la norma, las facilidades que presenta el conocer la norma y propender con nuevas reuniones con las partes interesadas, para el traslado correcto de PQRS entre entidades.

## GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - IDPYBA

Proyectó: Natalia Roncancio León – Contratista SGC

Revisó: Daniel Francisco Garnica Rojas – Líder de Servicio al Ciudadano 