

AQUÍ  
SÍ PASA  
BOGOTÁ  
MI CIUDAD  
MI CASA

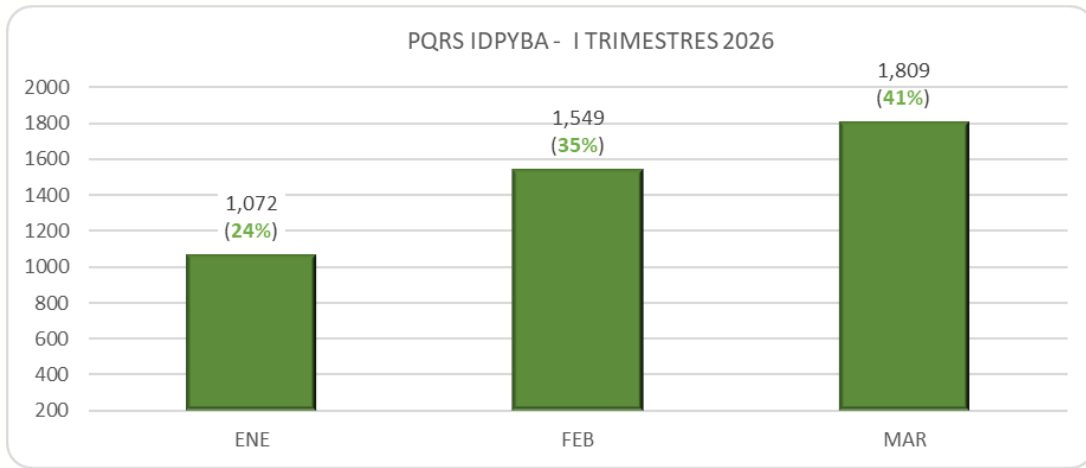


# INFORME DE PQRSD-F I TRIMESTRE 2026

  
**BOGOTÁ**

## 1. PETICIONES RECIBIDAS

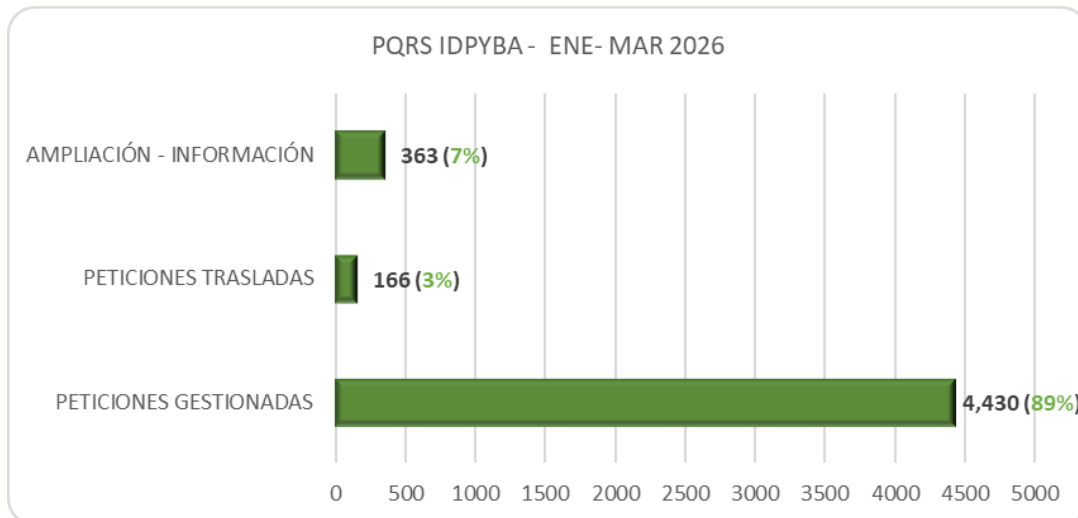
Durante el primer trimestre del 2026, se recibieron 4.430 PQRSD-F entre ciudadanía, partes interesadas, grupos de valor y aliados estratégicos (Steakholders) a través del Gestor Documental AZ Digital del Instituto y el aplicativo de PQRSD-F del Distrito - Bogotá te Escucha -. De este número se tiene que, 1.072 PQRSD-F correspondieron al mes de enero, representando el 24%, 1.549 PQRSD-F corresponden al mes de febrero, con una participación del 35%, y el mes de marzo albergó 1.809 PQRSD-F, contribuyendo con el 41%.



Gráfica 1. PQRSD-F. I Trimestre 2026.

Fuente: base de datos PQRSD-F 2026 – Servicio a la ciudadanía.

Del total de PQRSD-F recibidas 4.430, 166 fueron trasladadas a otras entidades por no ser de competencia del IDPYBA, lo que equivale al 3%. De igual manera, 363 PQRSD-F que corresponde al 7% del total, 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.

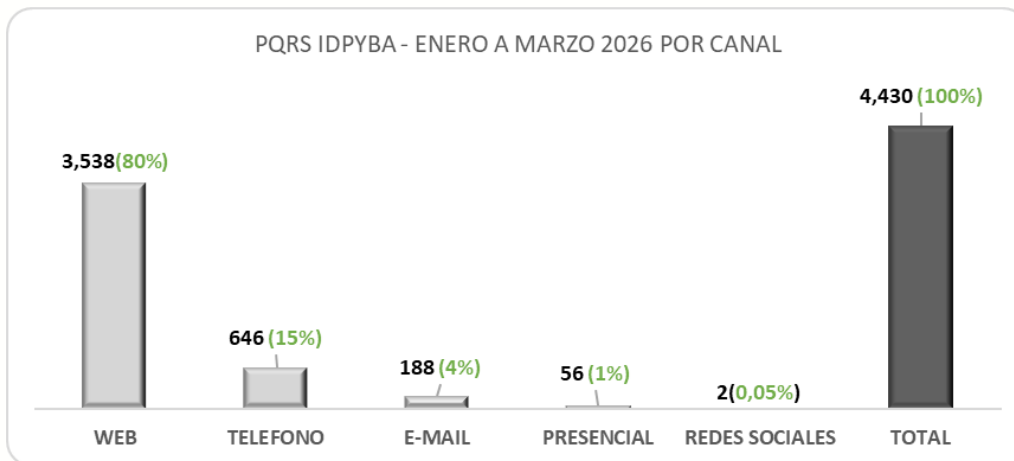


Gráfica 2. Distribución Gestión Peticiones.

Fuente: base de datos PQRSD-F 2026 – Servicio a la ciudadanía.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

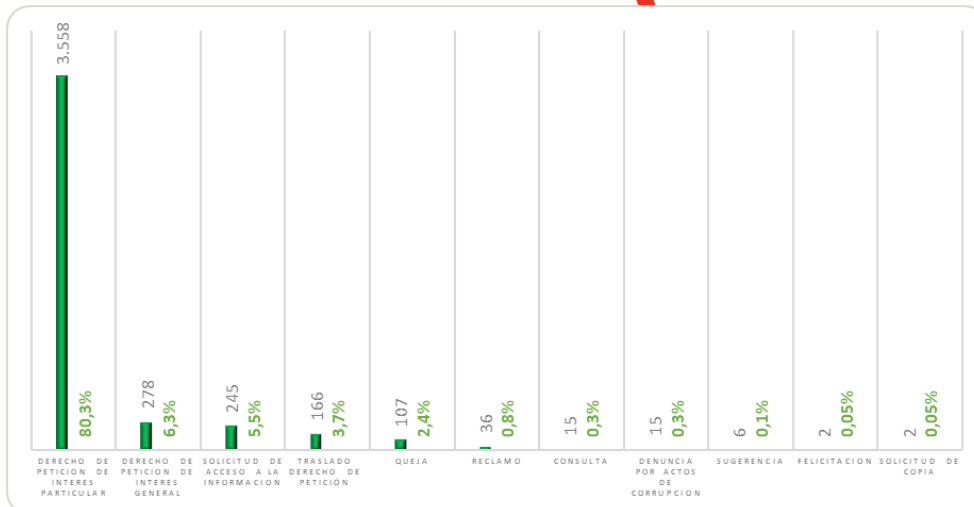
La participación en los canales y herramientas de atención muestra el siguiente comportamiento. El 84,15% de las PQRSD-F tramitadas a través de BTE y AZ, se recibieron por medio del canal virtual (Web, correo electrónico y redes sociales), lo que equivale a 3.728 PQRSD-F, seguido por el 15% radicadas a través del canal telefónico con 646 PQRSD-F (según lo dispuesto por el Decreto 1166 de 2016). Las demás solicitudes acumulan el 1% (56), las cuales se recibieron por el canal presencial (Escrito, Red Super Cade y Buzón de sugerencias).



Gráfica 3. Canal de interacción.  
Fuente: base de datos PQRSD-F 2026 – Servicio a la ciudadanía

## 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Para el periodo en mención, los derechos de petición de interés particular representaron el 80% de las solicitudes recibidas y gestionadas en el Instituto, seguido por derecho de petición de interés general con una participación del 6,3%. Solicitud de acceso a la información con un 5,5% y cerrando el top (4), se encuentra traslado de derecho de petición con una participación del 3,7%. Las demás categorías asociadas al término PQRSD-F se dividieron así: Queja (2,4%), Reclamos (0,8%), Consulta (0,3%), Denuncias (0,3), Sugerencia (0,1%), Felicitaciones (0,05%) y Solicitud Copia (0,05%).



**Gráfica 4. Tipologías o modalidades de PQRSD-F**  
**Fuente: base de datos PQRSD-F 2026 – 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 CONSULTAS VEEDURÍAS

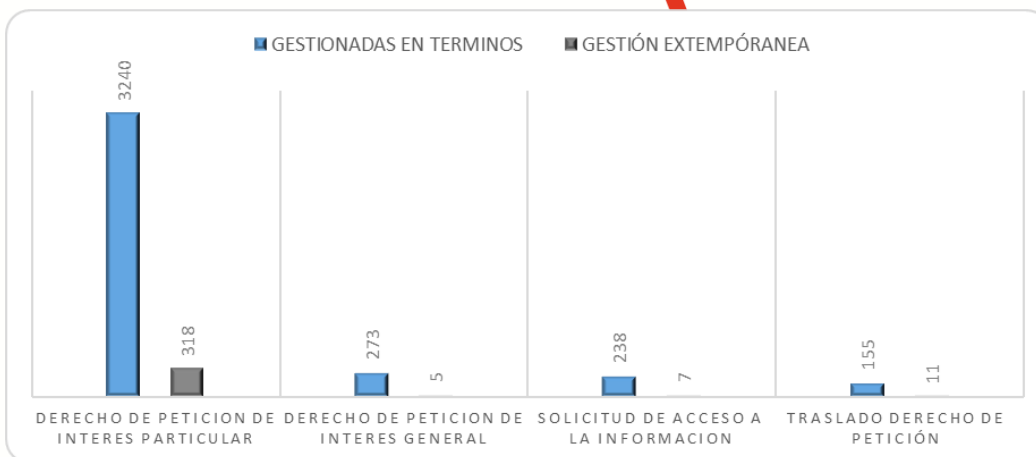
Durante este periodo (I trimestre 2026) se recibieron seis (6) solicitud de veedurías, las cuales fueron gestionadas acorde con los tiempos de Ley (artículo 14 de la ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015).

#### 6. SUBTEMAS CONSULTAS PERIODISTAS

Durante este periodo se recibieron dos (2) solicitudes de periodistas, las cuales fueron tramitadas en tiempos de Ley (artículo 14 de la ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015).

#### 7. PETICIONES CERRADAS I TRIMESTRE 2026

El Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal gestionó 4.086 PQRSD-F dentro de los términos establecidos por la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015, alcanzando una oportunidad de gestión del 92%, posibilitando oportunidades de mejora y mejores prácticas de gestión en cuanto a las respuestas con la ciudadanía. El porcentaje de no cumplimiento corresponde a solicitudes cerradas con gestión extemporánea, lo que equivale al 8% y sobre las cuales existe una novedad para el mes de febrero que ocasionó este vencimiento.



Gráfica 5. PQRSD-F - TÉRMINOS

Fuente: base de datos PQRSD-F 2026 – Servicio a la ciudadanía

## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

El tiempo de respuesta en términos tuvo un promedio de ocho (8) días acorde con Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015 para atender las PQRSD.

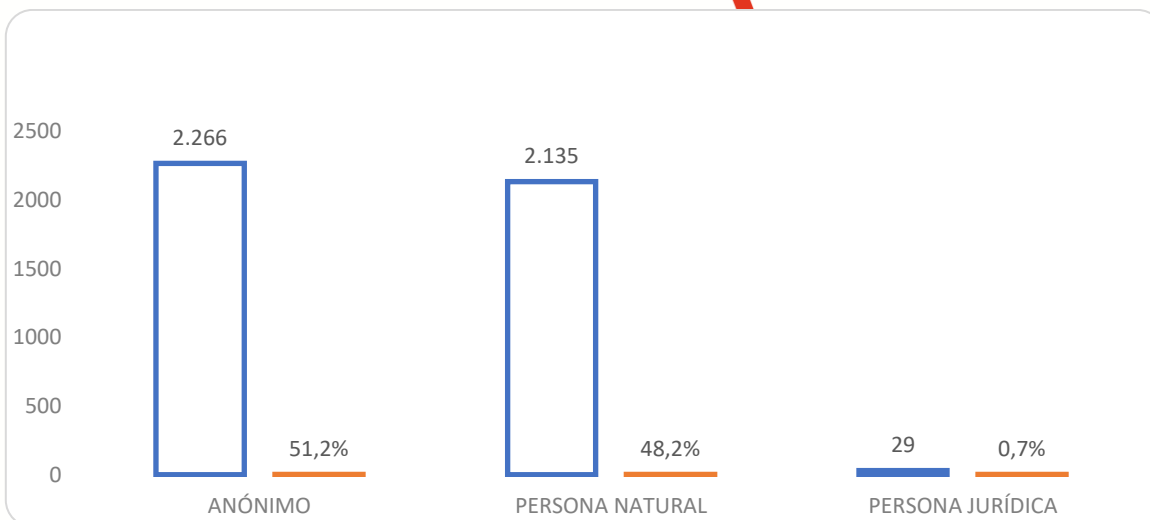
AREA RESPONSABLE	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	TRASLADO DERECHO DE PETICION	QUEJA	RECLAMO	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	SUGERENCIA	FELICITACION	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL
ESCRUADRON ANTI CRUELDAD	10	7	9	8	6	7	7	7	5	14	5	8
BRIGADAS DE SALUD	13	8	6	5	12	5	7					8
PARTICIPACION	8	1	8		1							5
IDENTIFICACION CIUDADANO DE CUATRO PATAS	9		7				8					8
PROCESO MISIONAL	3	7	8	3			6					5
SINANROPICOS	9		10									10
REGULACION	9	8	8	22								12
PROTECCION Y ADOPCION	7	8	7			1						6
VOLUNTARIADO	9		10									10
SERVICIO A LA CIUDADANIA	9	5		36	9	5		1				11
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	1			1	1		1				1
ASESORIA JURIDICA	12	15				14						14
EDUCACION Y SENSIBILIZACION	20	15		4								13
ATENCION INTEGRAL A PERSONAS	5	1			1							2
TALENTO HUMANO	5	3	6									5
ESTERILIZACION	12											12
URGENCIAS VETERINARIAS	25	1	7									11
VEEDURIAS	6	5										6
SEMOVIENTES	2											2
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>8</b>

Tabla 1. Tiempo promedio de respuesta por área

Fuente: base de datos PQRSD-F 2026 – Servicio a la ciudadanía

## 9. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE SOLICITANTE

Para el I trimestre del año, la mayoría de las PQRSD-F registradas correspondieron a personas Anónimas (51,2%) con 2.266 PQRSD-F, seguidas por las presentadas de persona natural (48,2%) con 2.135 PQRSD-F, y en menor proporción por personas jurídicas (0,7%) con 29 PQRSD-F. Este comportamiento evidencia la prevalencia de la participación de la ciudadanía en el anonimato en los trámites y servicios del IDPYBA.

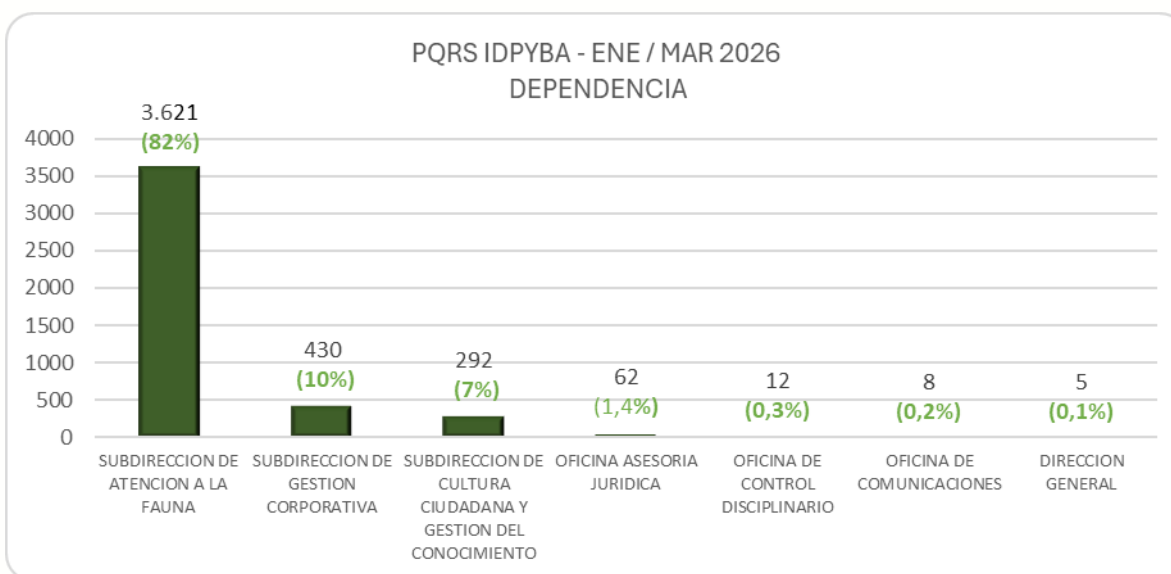


**Gráfica 6. Tipo de Peticionario**  
Fuente: base de datos PQRSD-F 2026 – Servicio a la ciudadanía

## 10. 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 94% de los requerimientos fueron atendidos por la Subdirección de Atención a la Fauna – (SAF), seguida por la Subdirección de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento – (SCCGC) con un 4%, la Subdirección de Gestión Corporativa (SGC) representó el 1.2%, seguidamente por la Oficina Asesora Jurídica (OAJ) con el 0,8%, continuando en este orden, la Oficina de Control Interno (OCI) tuvo una participación del 0,3% y cerrando la participación porcentual de gestión de PQRSD-F por dependencia, la Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC) y Dirección General (DG) con el 0,05% respectivamente.



**Gráfica 7. Peticiones por dependencia**  
Fuente: base de datos PQRSD-F 2026 – Servicio a la ciudadanía

## 10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

- El IDPYBA logró un nivel bueno en la efectividad de la gestión de las PQRSD-F ciudadanas, para el I Trimestre de 2026, alcanzando un 92% de cumplimiento dentro de los términos legales y la atención oportuna y de calidad.
- Del total de las PQRSD-F radicadas corresponden a personas en anonimato con el 51,2%, lo cual evidencia una fuerte participación directa de la ciudadanía en los trámites y servicios del Instituto.
- El canal virtual se consolidó como el principal medio de recepción de PQRSD-F con un 84,15%, seguido por el canal telefónico con un 15%, lo cual evidencia la importancia de fortalecer los canales digitales y de contacto directo.
- El Proceso Misional de Fauna concentra el 82% de los requerimientos realizados por los Stakeholders del Instituto, participando principalmente con el programa de “Escuadrón Anti-Crueldad” con un 55%, lo cual confirma la importancia y demanda de este servicio en la gestión de Protección y Bienestar Animal.
- No se registraron solicitudes de información negadas por inexistencia de datos, lo que permite tener un cumplimiento de la Ley (1712 de 2014) transparencia y acceso de la información en la Entidad.

### Recomendaciones

- Continuar con el seguimiento y monitoreo de los canales de atención por los cuales se reciben PQRSD-F, en virtud de su alto volumen de uso por parte de los Stakeholders.
- Mantener los estándares de efectividad alcanzados en la gestión de PQRSD-F, garantizando el cumplimiento del 100% dentro de los plazos legales.
- Preservar y monitorear las estrategias de prevención y pedagogía, orientadas a reducir las solicitudes de información incompleta y priorizando los tiempos de respuesta como pilar de la gestión.
- Reforzar las capacidades conceptuales y misionales respecto a los temas de principal consulta de la ciudadanía recibidas por PQRSD-F, en virtud del alto porcentaje de requerimientos que concentran algunos temas mostrados en el presente informe, para de esta manera asegurar la eficiencia en la atención de casos.
- Seguir con los acercamientos con los entes de control, como es el caso de la Veeduría para fortalecer conceptualmente el manejo de las PQRSD-F, 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 PQRSD-F entre entidades.
- Seguir con los acercamientos con las partes interesadas como La Secretaría General de la Alcaldía mayor de Bogotá, para el fortalecimiento de los canales, sistemas de información y plataformas de información.



GRUPO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
IDPYBA

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