

**AQUÍ
SÍ PASA
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA**



**INFORME DE EVALUACIÓN DE
CALIDAD DE LAS RESPUESTAS
EMITIDAS A PETICIONES
CIUDADANAS
PRIMER TRIMESTRE 2026**

1. INTRODUCCIÓN

El Grupo de Servicio a la Ciudadanía de la Subdirección de Gestión Corporativa, en cumplimiento del artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015 y de conformidad con lo establecido en la Resolución 398 de 2026, por medio de la cual, se adopta el *Reglamento Interno para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias*, presenta el consolidado de los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas emitidas por el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA para el primer trimestre de 2026.

La evaluación de la calidad se desarrolló de acuerdo con las directrices impartidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, contenidas en la “*Guía para la evaluación de calidad y calidez de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas*” teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- **Coherencia:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida y el requerimiento del ciudadano.
- **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía
- **Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al petionario o petionaria con la respuesta a su requerimiento.
- **Oportunidad:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales, según sea el tipo de solicitud.
- **Manejo del sistema:** Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, por parte de los funcionarios que operan la plataforma.

2. METODOLOGÍA

El Grupo de Servicio a la Ciudadanía GSC definió la siguiente metodología para la evaluación de calidad de las respuestas al interior de la entidad:

- i. El Grupo de Servicio a la Ciudadanía tendrá diez (10) días calendario siguientes al mes por evaluar para remitir a las dependencias la muestra.
- ii. Así mismo, los servidores públicos designados tendrán diez (10) días calendario para realizar la evaluación, este término se debe contabilizar a partir de la entrega de la muestra.
- iii. La evaluación de calidad se deberá registrar en el formato definido para esta actividad de la Matriz de Evaluación de calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y deberán reportar los resultados mediante correo electrónico al Grupo de Servicio al Ciudadano.

- iv. El Grupo de Servicio a la Ciudadanía contará con diez (10) días calendario para consolidar y reportar la información como avance para el Informe Trimestral de evaluación de calidad de las respuestas emitidas a peticiones ciudadanas.

Este informe consolida los resultados de las evaluaciones y genera recomendaciones a las dependencias para una adecuada gestión de las PQRSD-F, y debe ser publicado en la página web de la entidad y socializado por el GSC

DEFINICIÓN DE LA MUESTRA

Para la definición de la muestra, se establece un parámetro de análisis y evaluación de hasta un máximo del 10 % de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias.

Nota: De conformidad con lo dispuesto en la Directiva 001 de 2026, emitida por la Secretaría General, una vez se implemente el modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación de la Calidad del Servicio 2.0, la definición de la muestra, así como el monitoreo y análisis de las respuestas, será asumida por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

3. RESULTADOS

3.1. Resultados de la evaluación mes por mes

3.1.1. Febrero

El 12 de marzo, mediante correo electrónico se remitió a los enlaces de la Subdirección de Atención a la Fauna y Subdirección de Cultura y Gestión del Conocimiento, así como, al enlace del Grupo de Servicio a la Ciudadanía la Matriz de Evaluación de Calidad de las Respuestas a Peticiones Ciudadanas con información de la muestra seleccionada de **49 respuestas** gestionadas durante el mes

Este mismo mes, las dependencias del IDPYBA remitieron la matriz de evaluación de calidad de la muestra asignada, en la cual, los equipos de gestión de peticiones evaluaron 42 repuestas, lo que corresponde al 85,71% de la muestra calculada (las 6 respuestas faltantes, corresponden a la Subdirección de Cultura y Gestión del Conocimiento), obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 1. Consolidado resultados evaluación de calidad febrero 2026

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
45	4	45	4	46	3	44	5	34	15
91,84 %	8,16%	91,85%	8,16%	93,88%	6,12%	89,8%	10,2%	69,39 %	30,61%

Fuente: Elaborado por el Grupo de Servicio a la Ciudadanía, con datos tomados de la Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas mes febrero de 2026

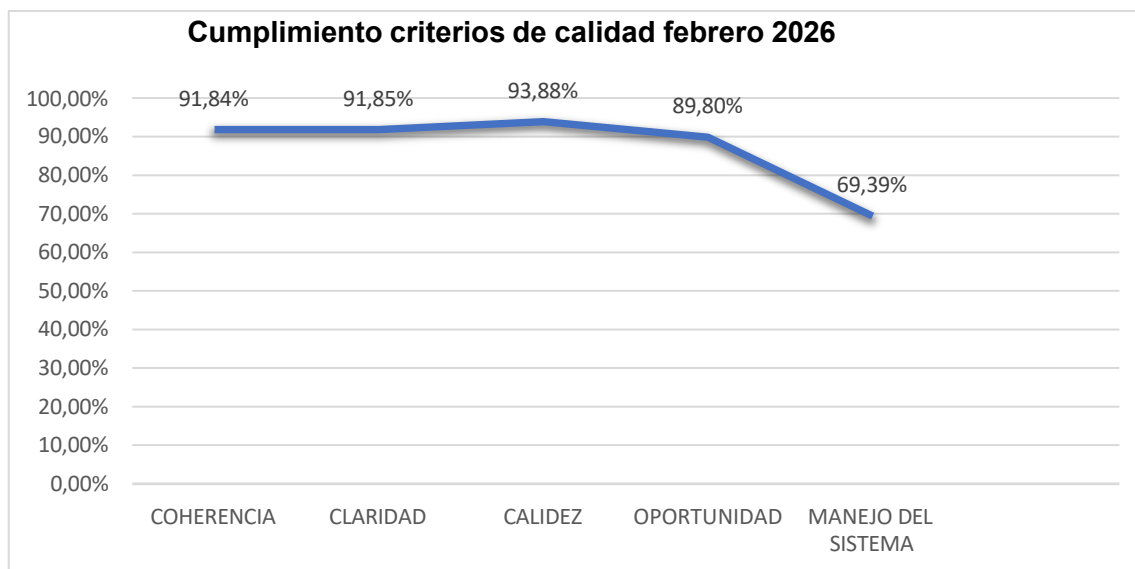
La información evidencia un desempeño general favorable en los criterios evaluados, con predominio de cumplimiento en la mayoría de los aspectos. En coherencia y claridad se observa un nivel de cumplimiento casi idéntico, cercano al 92 %, lo que indica que, en términos generales, las respuestas mantienen una estructura lógica y son comprensibles para el ciudadano.

En el criterio de calidez se registra el mejor resultado (93,88 % de cumplimiento), lo que sugiere que las interacciones se caracterizan por un tono adecuado y cercano, fortaleciendo la experiencia del usuario. Por su parte, la oportunidad también muestra un buen desempeño (89,8 %), aunque con un margen de mejora frente a los tiempos de respuesta.

No obstante, el aspecto con mayor nivel de incumplimiento corresponde al manejo del sistema, con un 30,61 %. Esta debilidad no se limita al uso de la herramienta, sino que está asociada principalmente al cumplimiento del procedimiento establecido para la gestión de PQRSD. Este resultado evidencia la necesidad de reforzar la importancia de radicar las peticiones con criterio de oportunidad, a fin de garantizar una gestión adecuada, oportuna y consistente de las solicitudes ciudadanas.

En conjunto, los resultados evidencian fortalezas en la calidad comunicativa de las respuestas (coherencia, claridad y calidez); sin embargo, ponen de manifiesto la necesidad de fortalecer el cumplimiento de los lineamientos y procedimientos establecidos para la gestión de PQRSD, con el fin de asegurar un desempeño integral y conforme a los estándares definidos.

Figura 1. Cumplimiento de los criterios de calidad febrero 2026



Fuente: Elaboración del Grupo de Servicio a la Ciudadanía, con datos tomados de la Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas, mes febrero de 2026.

La figura 1 muestra los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas emitidas a peticiones ciudadanas en el IDPYBA por los criterios mencionados anteriormente.

3.1.1.1. Análisis de las respuestas

En cuanto a los criterios con porcentaje más bajo de cumplimiento se destaca lo siguiente:

Tabla 2. Análisis de las respuestas

RADICADO AZ	CRITERIO	OBSERVACIONES
2026BAER0003486	OPORTUNIDAD	No cumple con el criterio de oportunidad, puesto que responden fuera de los términos legales.
2026BAER0002544		No cumplen con el criterio de oportunidad, dado que el traslado se dio de manera extemporánea. El término para el traslado debe estar dentro de los 5 días siguientes al de la recepción.
2026BAER0000624		
2026BAER0000825		
2026BAER0000858	MANEJO DEL SISTEMA	No cumplen criterio de manejo del sistema por cuanto no se radicó en AZ máximo el día siguiente del ingreso de la petición vía correo electrónico.
2026BAER0000837		
2026BAER0000851		
2026BAER0000865		
2026BAER0000873		
2026BAER0000880		
2026BAER0003262		
2026BAER0002460		
2026BAER0000739		
2026BAER0000587		No cumplen con el criterio de manejo del sistema, dado que se debía utilizar el evento “trasladar” y no dar cierre con respuesta definitiva.
2026BAER0002412		
2026BAER0003669		
2026BAER0000352		Petición registrada como Felicitación.

Fuente: Elaboración del Grupo de Servicio a la Ciudadanía, con datos tomados de la Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas, mes febrero de 2026.

3.1.2. Marzo 2026

El 15 de abril, mediante correo electrónico se remitió a los enlaces de la Subdirección de Atención a la Fauna, Subdirección de Cultura y Gestión del Conocimiento, Oficina Jurídica así como, al enlace del Grupo de Servicio a la Ciudadanía la Matriz de Evaluación de Calidad de las Respuestas a Peticiones Ciudadanas con información de la muestra seleccionada de **114 respuestas** gestionadas durante el mes.

Este mismo mes, las dependencias del IDPYBA remitieron la matriz de evaluación de calidad de la muestra asignada, en la cual, los equipos de gestión de peticiones evaluaron 104 repuestas, lo que corresponde al 91,23 % de la muestra calculada (de las 10 respuestas faltantes, 9 corresponden a la Subdirección de Cultura y Gestión del Conocimiento y 1 a la Oficina Jurídica), obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 3. Consolidado resultados evaluación de calidad marzo 2026

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
112	2	109	5	112	2	107	7	104	10
98,25 %	1,75 %	95,61 %	4,39 %	98,25 %	1,75 %	93,86 %	6,14 %	91,23 %	8,77 %

Fuente: Elaborado por el Grupo de Servicio a la Ciudadanía, con datos tomados de la Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas mes marzo de 2026

El análisis muestra alto nivel de calidad en la gestión de peticiones con todos los indicadores por encima del 90% y un promedio cercano al 95%.

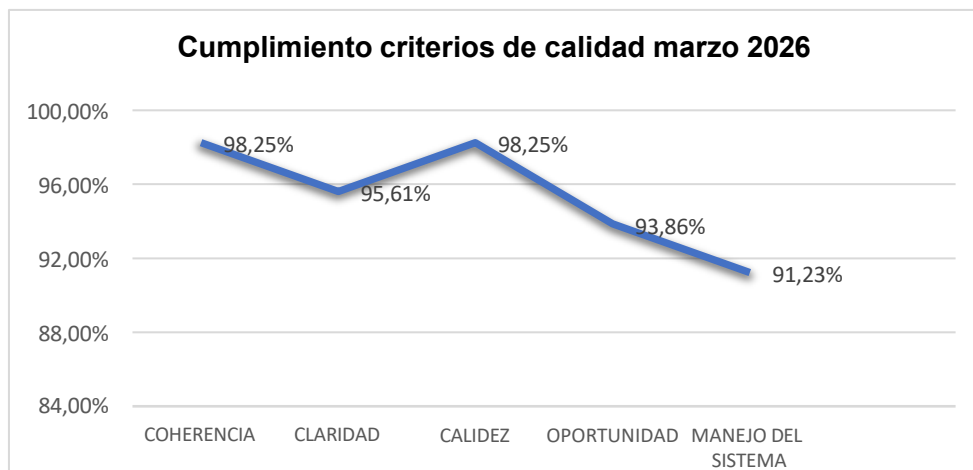
El porcentaje de cumplimiento más alto se identifica para los criterios de coherencia y calidez (98.25%), lo que significa que las respuestas son consistentes y el trato hacia el usuario es adecuado.

En cuanto al criterio de claridad (95.61%), el desempeño también es positivo, aunque se evidencian oportunidades de mejora, en general las respuestas que se emiten son comprensibles para la ciudadanía.

Para los criterios de manejo del sistema (91.23%) y oportunidad (93.86%), se identifica necesidad de fortalecer la parte operativa del servicio. Estos resultados evidencian que existen dificultades en el uso de las herramientas y posibles ineficiencias en los procesos, lo que genera demoras en la atención y afecta directamente los tiempos de respuesta a la ciudadanía.

En conjunto, los resultados evidencian fortalezas en la calidad comunicativa de las respuestas (coherencia, claridad y calidez); sin embargo, ponen de manifiesto la necesidad de fortalecer el cumplimiento de los lineamientos y procedimientos establecidos para la gestión de PQRSD, con el fin de asegurar un desempeño integral y conforme a los estándares definidos.

Figura 2. Cumplimiento de los criterios de calidad marzo 2026



Fuente: Elaborado por el Grupo de Servicio a la Ciudadanía, con datos tomados de la Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas mes marzo de 2026.

3.1.2.1. Análisis de las respuestas

En cuanto a los criterios con porcentaje más bajo de cumplimiento se destaca lo siguiente:

Tabla 4. Análisis de las respuestas

RADICADO AZ	CRITERIO	OBSERVACIONES
2026BAER0005229	OPORTUNIDAD	No cumple con el criterio de oportunidad, puesto que responden fuera de los términos legales.
2026BAER0004081		No cumplen con el criterio de oportunidad, dado que el traslado se dio de manera extemporánea. El término para el traslado debe estar dentro de los 5 días siguientes al de la recepción.
2026BAER0003874		
2026BAER0004185		
2026BAER0004261		
2026BAER0003951		
2026BAER0004473		
2026BAER0004367	MANEJO DEL SISTEMA	No cumplen criterio de manejo del sistema por cuanto no se radicó en AZ máximo el día siguiente del ingreso de la petición vía correo electrónico.
2026BAER0004404		No cumplen con el criterio de manejo del sistema, dado que no se guarda estricto cumplimiento del Acuerdo 731 de 2018 que establece en su artículo 1°. “Modificar el artículo 3 del Acuerdo 630 de 2015 en los siguientes términos: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015”.
2026BAER0004525		
2026BAER0004622		
2026BAER0004630		
2026BAER0004640		
2026BAER0005312		
2026BAER0005493		
2026BAER0004168		
2026BAER0004703		No cumplen con el criterio de manejo del sistema, dado que debía utilizar el evento “trasladar” y no dar cierre con respuesta definitiva.

Fuente: Elaboración del Grupo de Servicio a la Ciudadanía, con datos tomados de la Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas, mes marzo de 2026.

3.2 Resultado general

A continuación, se presenta el porcentaje de cumplimiento en la calidad de las respuestas del tercer trimestre de la vigencia 2025:

Tabla 5. Resultado general

Análisis de cumplimiento a la calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas	Cantidad de respuestas emitidas (Universo)	Cantidad de respuestas evaluadas	% de cumplimiento de calidad
feb-26	1.126	49	87,35%
mar-26	1.509	114	95,44%
Primer trimestre 2026	2.635	163	91,40%

Fuente: Elaboración del Grupo de Servicio a la Ciudadanía, con datos tomados de la Matriz de evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas de los meses febrero y0020marzo de 2026.

El porcentaje de cumplimiento en la calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas en el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal para el primer trimestre 2026 alcanzó el **91,40 %**.

4. Conclusiones

El análisis del primer trimestre de 2026 evidencia un nivel general de calidad favorable, con un cumplimiento consolidado del **91,40%**, lo que indica que el Instituto mantiene un buen desempeño en la gestión de respuestas a peticiones ciudadanas.

Se destacan como principales fortalezas los criterios de coherencia, claridad y calidez, los cuales presentan niveles altos de cumplimiento en ambos meses evaluados. Esto refleja que las respuestas emitidas son consistentes, comprensibles y mantienen un trato adecuado hacia la ciudadanía, fortaleciendo la confianza y la experiencia del usuario.

No obstante, se identifican brechas en los criterios de oportunidad y manejo del sistema, especialmente en febrero, donde el manejo del sistema presenta el nivel más bajo de cumplimiento (69,39%), asociado a incumplimientos en el registro oportuno, uso incorrecto de eventos y fallas en la implementación del procedimiento para la gestión de PQRSDf.

En marzo se observa una mejora significativa del desempeño operativo, evidenciada en el incremento del cumplimiento del manejo del sistema (91,23%) y de la oportunidad (93,86%), lo que indica avances en el uso de la plataforma y en la gestión de tiempos. Sin embargo, persisten casos de incumplimiento relacionados con traslados extemporáneos y radicación tardía de peticiones.

Proyectó: Jenny Milen Suárez Sonza – Contratista Grupo de Servicio a la Ciudadanía
Revisó: Daniel Francisco Garnica Rojas – Contratista Grupo de Servicio a la Ciudadanía