

## INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

MARZO 2025

### 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 marzo de 2025

Resumen PQRS, recibidas del 01 al 31 de marzo de 2025:

#### Informe detallado PQRS marzo 2025

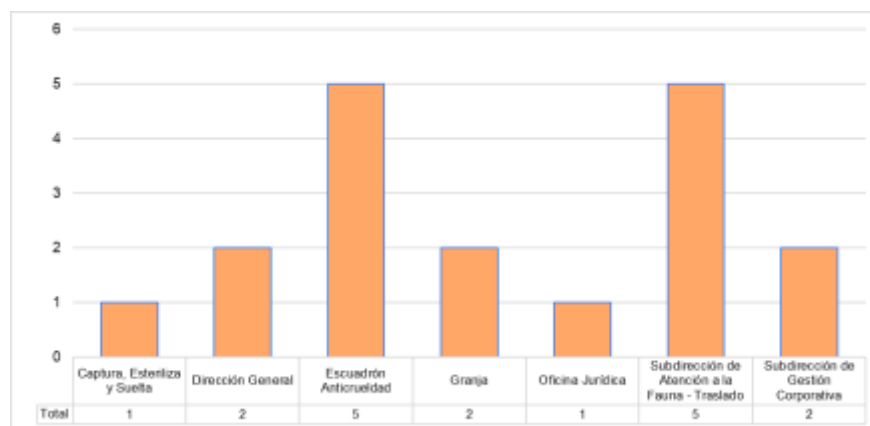
**Indicador de Gestión:** 98%

A continuación, se relacionan los derechos de petición recibidos desde el 01 al 31 de marzo 2025, a través de los diferentes canales:

Total, mes de marzo de 2025: **1319**

**Total fuera de término:** 18 correspondientes a los meses de febrero y marzo 2025.

**Gráfico 1. Peticiones fuera de termino**



Tiempo promedio de respuesta: **13** días hábiles para el mes de marzo de 2025.

**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 competentes para su gestión.

De acuerdo con el número de vencimientos registrados para el periodo de marzo se sugiere a las subdirecciones tener en cuenta los seguimientos semanales de PQRSD realizados desde servicio al y los Seguimientos Quincenales de PQRS Vencidas y Próximas a Vencer en Bogotá Te Escucha, enviado desde Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

### 1. Tipo de Petición

A continuación, se presenta el detalle de tipo de peticiones recibidas desde el 01al 31 de marzo de 2025:

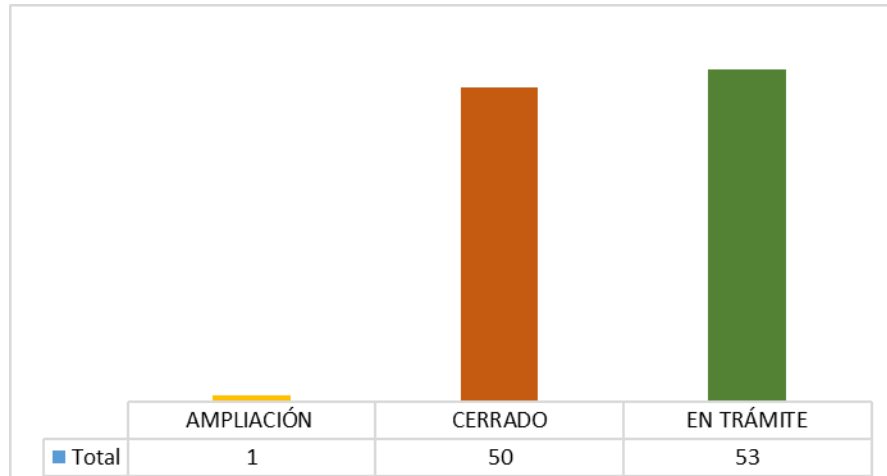
**Tabla 1. Peticiones recibidas**

| TIPO DE PETICIÓN                          | NÚMERO DE PETICIONES |
|-------------------------------------------|----------------------|
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 1128                 |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN      | 104                  |
| PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES                | 64                   |
| RECLAMO                                   | 14                   |
| PETICIÓN DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS | 5                    |
| CONSULTA                                  | 1                    |
| FELICITACIÓN                              | 1                    |
| QUEJA                                     | 1                    |
| SUGERENCIA                                | 1                    |
| <b>Total general</b>                      | <b>1319</b>          |

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre el 01 y el 31 de marzo 2025, se recibieron un total **1319**, de los cuales **1128** fueron Derecho de petición de interés particular, **104** solicitud de acceso a la información, **64** Petición entre autoridades, **14** Reclamos, **5** petición de informes por los congresistas, **1** Consulta, **1** Felicitación, **1** Queja y **1** Sugerencia.

Gráfico 2. Solicitudes de Información



Fuente: Atención al Ciudadano

Así mismo, de las **104** solicitudes de información recibidas durante el periodo de marzo de 2025, al corte del 31, se cerraron **50**, **53** están en trámite y a **1** petición se le solicito ampliación por lo anterior a ninguna solicitud se le ha negado el acceso a la información.

*“Solicitud de acceso a la información: Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad. La misma se resuelve dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción”*

**Tabla 2. Estado de peticiones**

| ÁREA RESPONSABLE                                             | CERRADO    | EN TRÁMITE | Total general |
|--------------------------------------------------------------|------------|------------|---------------|
| Abejas                                                       | 2          | 3          | 5             |
| Brigadas Médicas                                             | 21         | 55         | 76            |
| Captura, Esteriliza y Suelta                                 | 19         | 17         | 36            |
| Comportamiento                                               | 4          | 9          | 13            |
| Comunicaciones                                               |            | 1          | 1             |
| Dirección General                                            | 41         | 18         | 59            |
| Educación y Sensibilización                                  |            | 2          | 2             |
| Enlace Social                                                | 8          | 10         | 18            |
| Escuadrón Anticrueldad                                       | 209        | 399        | 608           |
| Esterilización                                               | 10         | 8          | 18            |
| Granja                                                       | 17         | 30         | 47            |
| Grupo enlace de emergencias veterinarias y maltrato animal   | 2          | 5          | 7             |
| Huellitas de la calle                                        |            | 1          | 1             |
| Oficina Jurídica                                             | 6          | 2          | 8             |
| Participación                                                |            | 9          | 9             |
| Protección y Adopción                                        | 7          | 7          | 14            |
| Regulación                                                   | 7          | 27         | 34            |
| Servicio al Ciudadano                                        |            | 1          | 1             |
| Sinántropicos                                                | 9          | 12         | 21            |
| Sistemas de Identificación                                   | 20         | 27         | 47            |
| Sistemas de Información                                      |            | 2          | 2             |
| Subdirección de Gestión Corporativa                          | 3          |            | 3             |
| Subdirección de Atención a la Fauna                          | 20         | 19         | 39            |
| Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado               | 110        | 19         | 129           |
| Subdirección De Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento | 22         | 22         | 44            |
| Subdirección de Gestión Corporativa                          | 5          | 3          | 8             |
| Urgencias Veterinarias                                       | 8          | 10         | 18            |
| Voluntariado                                                 |            | 3          | 3             |
| <b>Total general</b>                                         | <b>550</b> | <b>721</b> | <b>1271</b>   |

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 al 31 de marzo 2025, se cerraron **550** peticiones y quedaron en trámite **721**.

De las 1271 peticiones, 608 fueron para el programa de escuadrón anticrueldad, representando un 48% de las recibidas a través de los diferentes canales de atención como lo son: correo, Bogotá te escucha, líneas telefónicas, conmutador: +57(601) 647 71 17 y Línea Maltrato Animal: +57(601) 439 98 01.

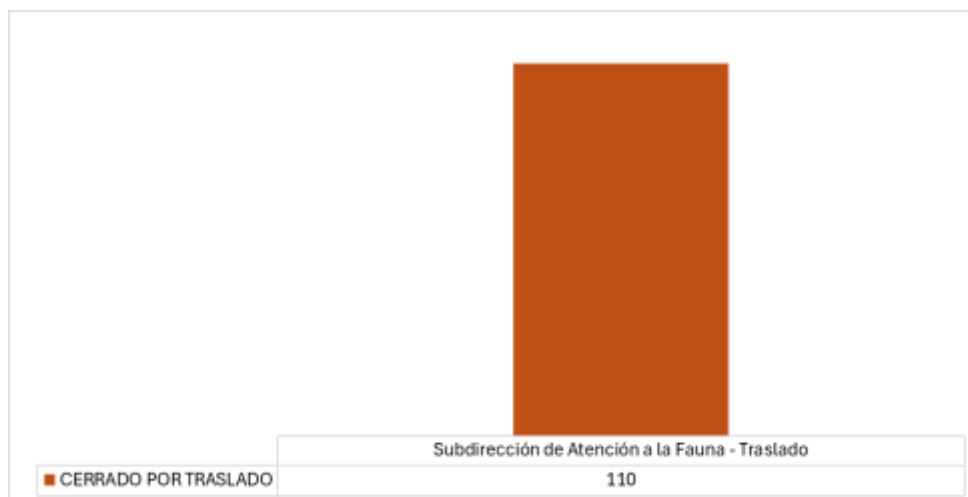
Gráfico 3. Resumen de PQRSD

| ÁREA RESPONSABLE                                             | NÚMERO DE PQRSD | %           |
|--------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|
| Subdirección de Atención a la Fauna                          | 1177            | 89%         |
| Subdirección De Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento | 67              | 5%          |
| Dirección General                                            | 56              | 4%          |
| Subdirección de Gestión Corporativa                          | 10              | 1%          |
| Oficina Jurídica                                             | 8               | 1%          |
| Oficina de Comunicaciones                                    | 1               | 0%          |
| <b>Total, general</b>                                        | <b>1319</b>     | <b>100%</b> |

Fuente: Atención al Ciudadano

Para este periodo el mayor número de peticiones que ingresaron al Instituto correspondieron a la subdirección de atención a la Fauna con **1177 (89%)**, siendo una de las subdirecciones misionales que más PQRSD, reciben para atención a animales vulnerables a través de los programas como escuadrón anti crueldad, brigadas Médicas, Captura, Esteriliza y Suelta entre otros.

Gráfico 4. Traslados



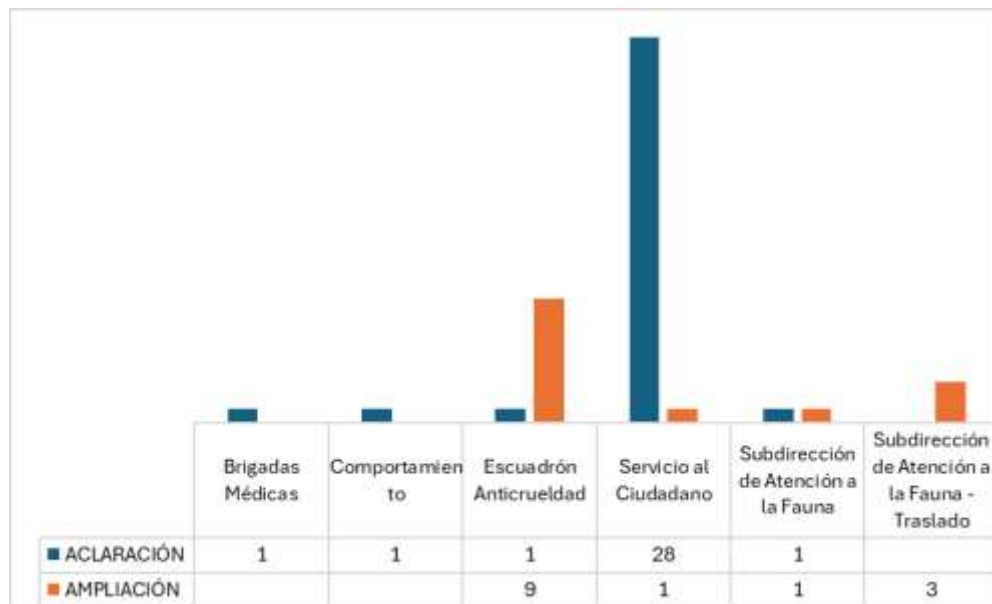
Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 al 31 de marzo de 2025, se realizaron **110 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 remitatorio 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.*

**Gráfico 5. Aclaraciones y Ampliaciones**



Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 al 31 de marzo 2025, se solicitaron 14 ampliaciones y 32 aclaraciones de acuerdo teniendo en cuenta que “la petición 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. Teniendo en cuenta que frente a las 608 peticiones recibidas para el programa de escuadrón, se recibieron un total de 8 reclamos por inconformidad frente al tiempo de respuesta y las acciones realizadas para cada caso, se les sugiere que a través de las redes sociales, pagina web y campañas de sensibilización se maneje un lenguaje claro frente a las competencias del IDPYBA, especificando como el equipo técnico realiza la lectura, análisis, clasificación y priorización de las peticiones ingresadas a partir de la tipología especificada en el procedimiento.
2. Ahora bien, se propone dar celeridad frente a las diferentes denuncias (maltrato, abandono, urgencias y atención medico veterinaria) y mecanismos de respuesta más ágiles y seguimiento a las peticiones, teniendo como herramienta los seguimientos semanales de PQRSD enviados desde servicio al ciudadano y el Seguimiento Quincenal PQRS Vencidas y Próximas a Vencer en Bogotá Te Escucha enviado desde secretaria general.
1. Durante el mes de marzo, se abrió canal en WhatsApp con el fin de dinamizar la comunicación con la ciudadanía y divulgar los diferentes programas y actividades desarrollados en el día a día, y transmitir información de interés, sus principales actividades e iniciativas. En este canal encuentras nuestras **jornadas de adopción y esterilización**, fotos y vídeos de animales de compañía que se han perdido, encontrado o rescatado, y recomendaciones para ser tenedores cada vez más responsables.  
<https://whatsapp.com/channel/0029Vb69gpdJENy6jlt0IL0T>



**Elaboró:** Adriana González Rodríguez- Contratista-SGC  
**Revisó:** Natalia Roncancio-SGC