

## INFORME DE SEGUIMIENTO MENSUAL DE DERECHOS DE PETICION

ABRIL 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: 30 de abril de 2025

Resumen PQRS, recibidas del 01 al 30 de abril de 2025:

#### Informe detallado PQRS abril 2025

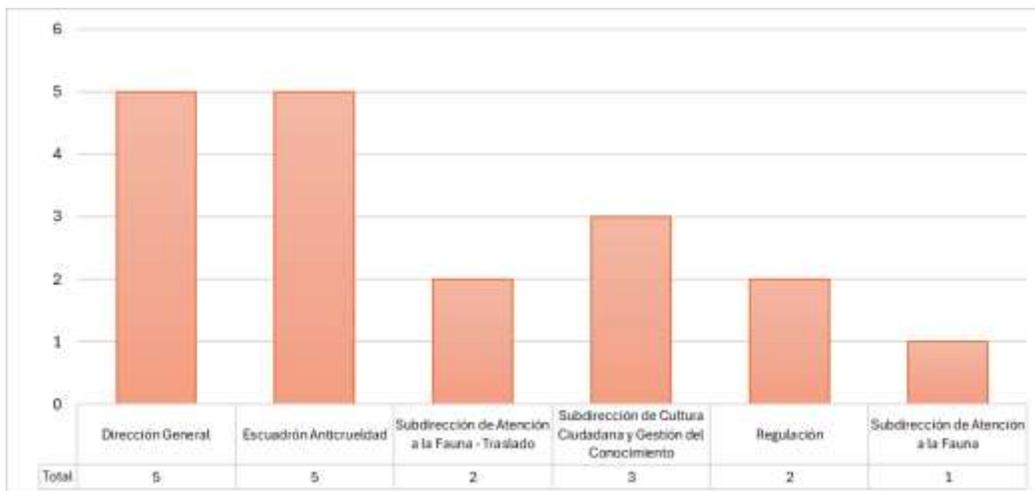
**Indicador de Gestión:** 99%

A continuación, se relacionan los derechos de petición recibidos desde el 01 al 30 de abril 2025, a través de los diferentes canales:

Total, mes de abril de 2025: **1405**

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

**Gráfico 1. Peticiones fuera de termino**



Tiempo promedio de respuesta: **13** días hábiles para el mes de abril 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 abril 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 01 al 30 de abril de 2025:

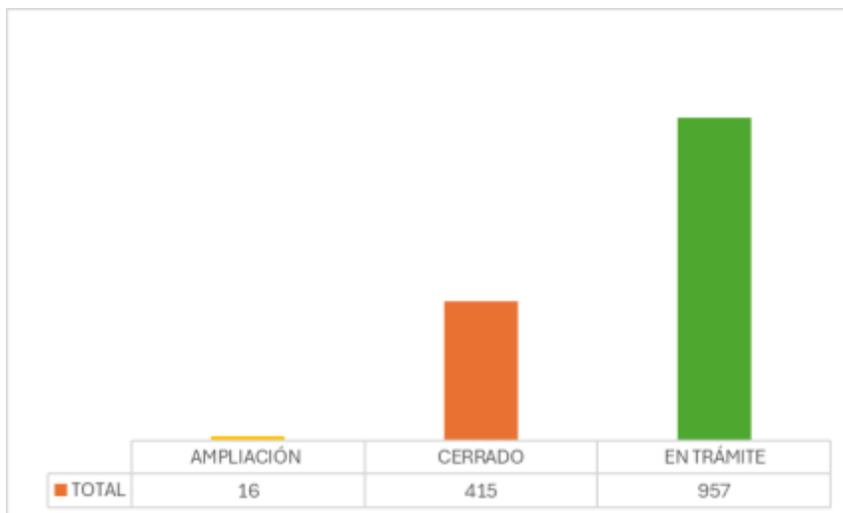
**Tabla 1. Peticiones recibidas**

TIPO DE PETICIÓN	NÚMERO DE PETICIONES
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1263
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	88
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	36
RECLAMO	14
PETICIÓN DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	3
SUGERENCIA	1
<b>Total general</b>	<b>1405</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre el 01 y el 30 de abril 2025, se recibieron un total **1405**, de los cuales **1263** fueron Derecho de petición de interés particular, **88** solicitud de acceso a la información, **36** Petición entre autoridades, **14** Reclamos, **3** petición de informes por los congresistas y **1** Sugerencia.

Gráfico 2. Solicitudes de Información



Fuente: Atención al Ciudadano

Así mismo, de las **88** solicitudes de información recibidas durante el periodo de abril de 2025, al corte del 30, se cerraron **41**, **46** 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**

AREA RESPONSABLE	CERRADO	EN TRAMITE	TOTAL GENERAL
Abejas	3	8	11
Brigadas Médicas	18	69	87
Captura, Esteriliza y Suelta	22	55	77
Comportamiento	1	2	3
Dirección General	22	13	35
Educación y Sensibilización		1	1
Enlace Social	8	23	31
Escuadrón Anticrueldad	176	565	741
Granja	13	36	49
Grupo enlace de emergencias veterinarias y maltrato animal	1	1	2
Huellitas de la calle		2	2
Oficina Asesora de Planeación	2		2
Oficina de Control Interno		1	1
Oficina de Control Interno Disciplinario		1	1
Oficina Jurídica	3	5	8
Participación	4	12	16
Protección y Adopción	5	8	13
Regulación	4	14	18
Servicio al Ciudadano	2		2
Sinantrópicos	2	18	20
Sistemas de Identificación	7	19	26
Subdirección de Atención a la Fauna	14	32	46
Subdirección de Atención a la Fauna - Traslado	82	31	113
Subdirección de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento	19	27	46
Subdirección de Gestión Corporativa	4	8	12
Urgencias Veterinarias	3	3	6
Voluntariado		3	3
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>415</b>	<b>957</b>	<b>1372</b>

Fuente: Atención al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 al 30 de abril 2025, se cerraron **415** peticiones y quedaron en trámite **957**.

De las 1372 peticiones, 741 fueron para el programa de escuadrón anticrueldad, representando un 54% 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.

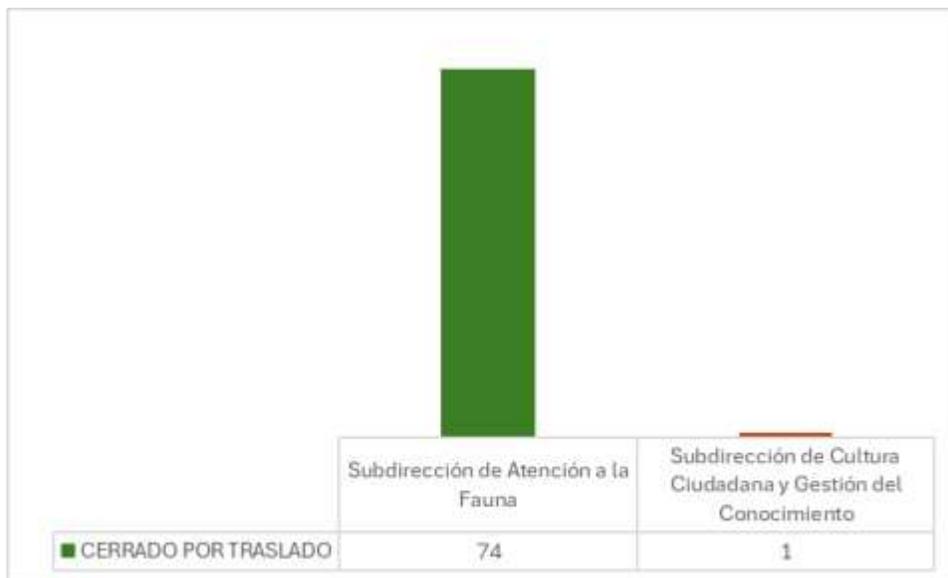
**Gráfico 3. Resumen de PQRSD**

ÁREA RESPONSABLE	NÚMERO DE PQRSD	%
Subdirección de Atención a la Fauna	1267	90%
Subdirección de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento	78	6%
Subdirección de Gestión Corporativa	14	1%
Oficina Jurídica	8	1%
Oficina Asesora de Planeación	1	0%
Oficina de Control Interno	1	0%
Oficina de Control Interno Disciplinario	1	0%
Dirección General	35	2%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1405</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 **1267 (90%)**, 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 30 de abril de 2025, se realizaron **75 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 remitario 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 30 de abril de 2025, se solicitaron 16 ampliaciones y 17 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 741 peticiones para el programa de escuadrón, se recibieron un total de 9 reclamos por inconformidad frente al tiempo de respuesta y las acciones realizadas para cada caso; de igual manera para el programa de Captura, Esteriliza y Suelta de las 77 peticiones se recibieron un total de 4 reclamos, 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.
3. Para emitir respuesta a las peticiones, se deben tener en cuenta los siguientes criterios

	REMITENTE	RADICADO	DIRECCIÓN
<b>COHERENCIA</b>	¿LA RESPUESTA ESTA DIRIGIDA A LA PERSONA QUE INSTAURÓ LA PETICIÓN?	¿EL NÚMERO DE RADICADO DE LA RESPUESTA ES ACORDE O ESTÁ ASOCIADO AL NÚMERO DE RADICADO ASIGNADO A LA PETICIÓN INSTAURADA?	¿LA RESPUESTA ESTA DIRIGIDA A LA DIRECCIÓN SUMINISTRADA POR LA PERSONA QUE INSTAURÓ LA PETICIÓN?

	REDACCIÓN	RTAFONDO	RTA PARCIAL
<b>CLARIDAD</b>	¿LA REDACCIÓN ES ADECUADA Y CLARA EN TERMINOS DE AMABILIDAD Y RESPETO?	¿ÉSTA ES UNA RESPUESTA DE FONDO QUE BRINDA RESPUESTA O DA SOLUCIÓN A LA PETICIÓN?	¿ÉSTA ES UNA RESPUESTA PARCIAL QUE AMPLIA LOS TERMINOS PARA DAR RESPUESTA DE FONDO?

	PROTOCOLO
<b>CALIDEZ</b>	¿SE CUMPLE CON EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN (Saludo, referencia, despedida)?

NORMATIVIDAD		
<b>OPORTUNIDAD</b>	¿LA RESPUESTA ESTÁ EMITIDA DENTRO DE LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS POR LA NORMATIVIDAD VIGENTE?	EL CIUDADANO DEBE SER NOTIFICADO DENTRO DE LOS TERMINOS DE LA PETICIÓN

MANEJO DEL SISTEMA		
<b>MANEJO DEL SISTEMA</b>	RESPUESTA CORRECTA	TRASLADOS, RESPUESTA DEFINITIVA, RESPUESTA PARCIAL.

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