

Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal
IDPYBA

Seguimiento a PQRSD III Trimestre 2025



SERVICIO AL CIUDADANO
GSC

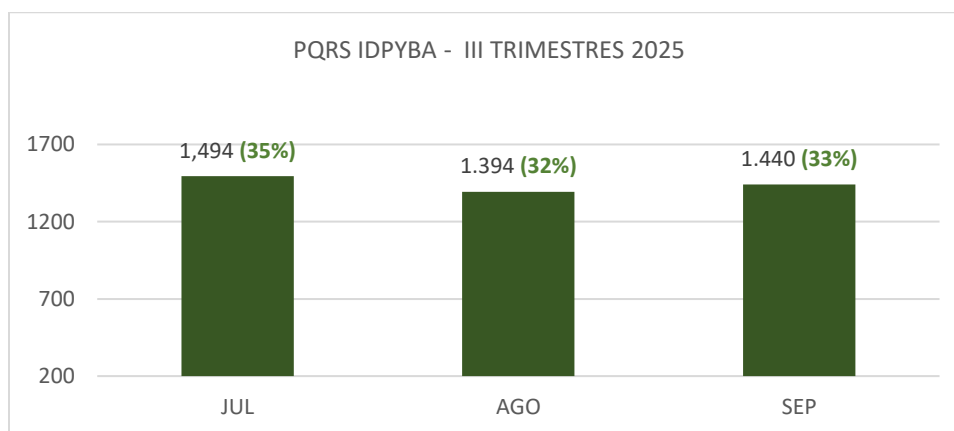
<https://www.animalesbog.gov.co/>

1. PETICIONES RECIBIDAS

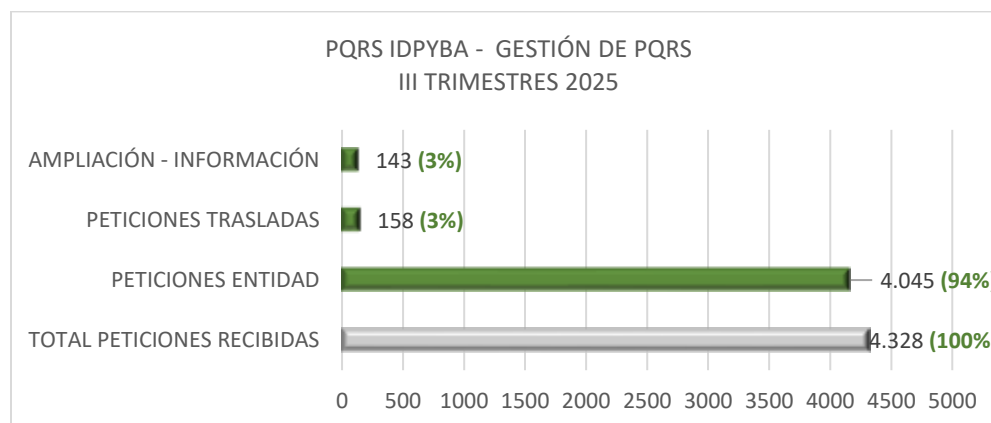
Durante el tercer trimestre del 2025, se recibieron 4.328 peticiones entre ciudadanos y entidades, registradas directamente en el gestor documental AZ Digital. De este total, 1.494 PQRS correspondieron al mes de julio, representando el 35%; 1.394 PQRS corresponden al mes de agosto, lo que equivale al 32%, entre tanto 1.440 PQRS que significa el 33% corresponde al mes de septiembre.

Por otra parte, del total de PQRS recibidas, 158 peticiones fueron trasladadas a otras entidades por no ser de competencia del IDPYBA, lo que equivale al 3%. De igual manera, 143 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.

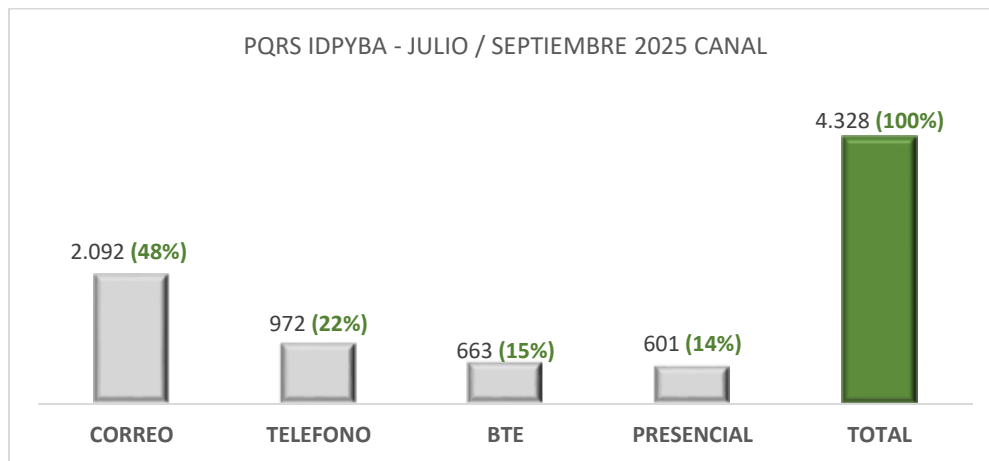


Fuente: base de datos PQRS 2025 – Servicio a la ciudadanía.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

El 48% de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron por medio del correo electrónico, lo que representa 2.092 PQRS, seguido por el 22% que corresponde a las PQRS radicadas a través del canal telefónico con 972 PQRS (según lo dispuesto por el Decreto 1166 de 2016). Las demás peticiones que acumulan el 29% (1.264) 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.

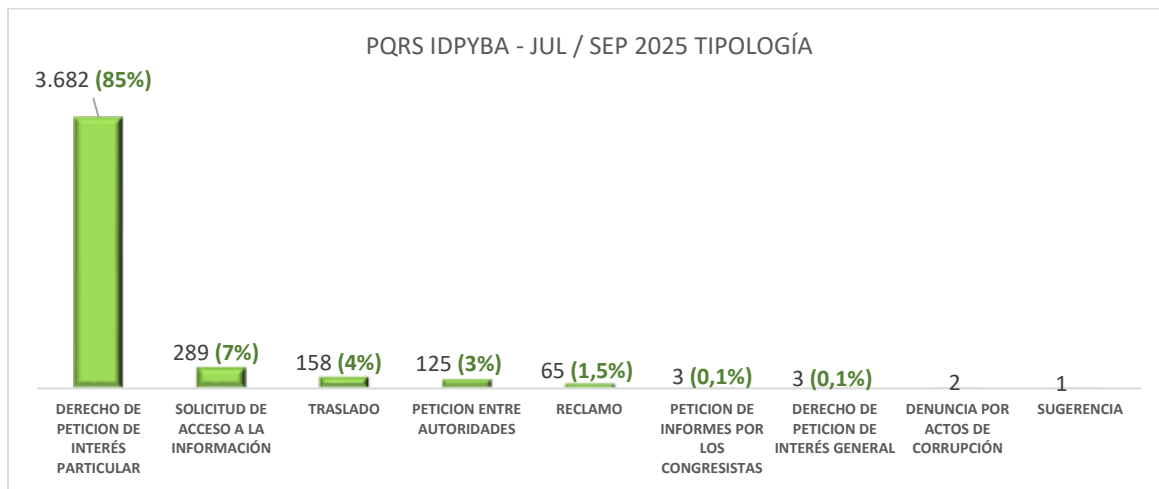


Fuente: base de datos PQRS 2025 – Servicio a la ciudadanía

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Para el periodo en mención, los derechos de petición de interés particular tuvieron una participación del 85%, seguido de solicitud de acceso a la información con un 7%, traslado entre entidades 4% 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.

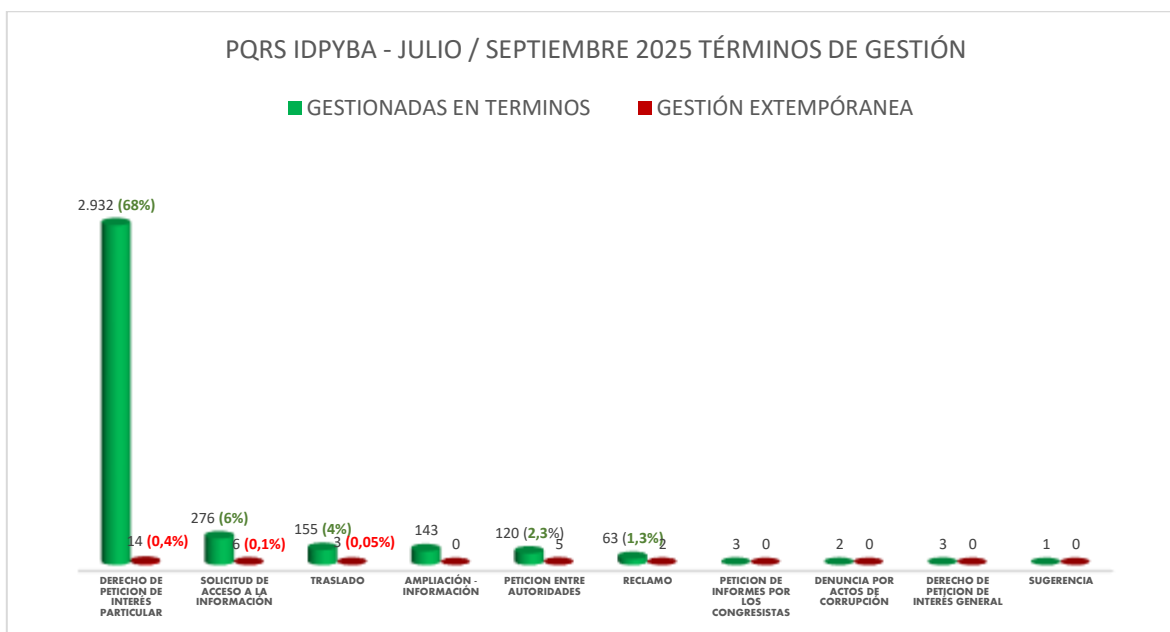
5. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Durante este periodo se presentó una (1) solicitud de veeduría ciudadana, 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 4.298 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 PQRS D 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 PQRS D.

Tabla 1. Tiempo promedio de respuesta por área

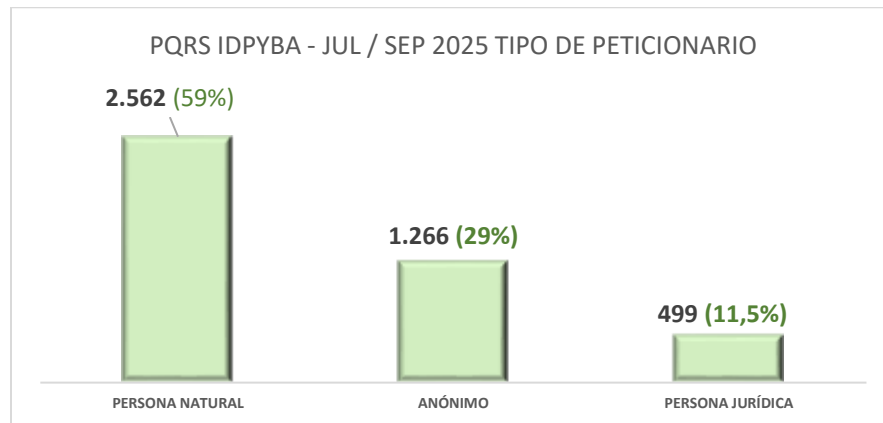
ÁREA RESPONSABLE	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	PETICION DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	PETICION ENTRE AUTORIDADES	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	TRASLADO	TOTAL
Abejas			15				10			14
Brigadas Medicas			15			15	10			15
Suelta			12				9			12
Comportamiento			11				9			11
Comunicaciones			13				10			12
Dirección General			10	5	10		10			9
sensibilización			15							15
Enlace Social			14							14
Anticrueldad		14	14			14	9		5	11
Esterilizaciones			12			11	9	13		12
Granja			14		10	15	10			14
emergencias veterinarias y			13			13				13
Oficina Asesoría de Planeación			15		3		6			8
Interno Disciplinario	8									8
Oficina Jurídica			10		3	9	10		6	9
Adopción			10				9			9
Regulación			15			16	10			14
Ciudadanía			3			13			3	4
Sinántropicos			15		10		10			15
identificación			15				9			12
Subdirección de Atención a la Fauna			11		8	14	8			10
Atención a la Fauna - Traslado		5	14				6		5	7
Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento			14		6	15	9			11
Subdirección de Gestión Corporativa			9		6		7			8
Talento Humano			5				5			5
Veterinarias			8				8			8
Voluntariado			6							6
Total general	8	10	12	5	7	14	9	13	5	11

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

8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE SOLICITANTE

Durante este II trimestre del año, la mayoría de las peticiones registradas correspondió a personas naturales (59%), seguidas por las presentadas de manera anónima (29%) y, en menor proporción, por personas jurídicas (12%). 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 PQRS 2025 – Servicio a la ciudadanía

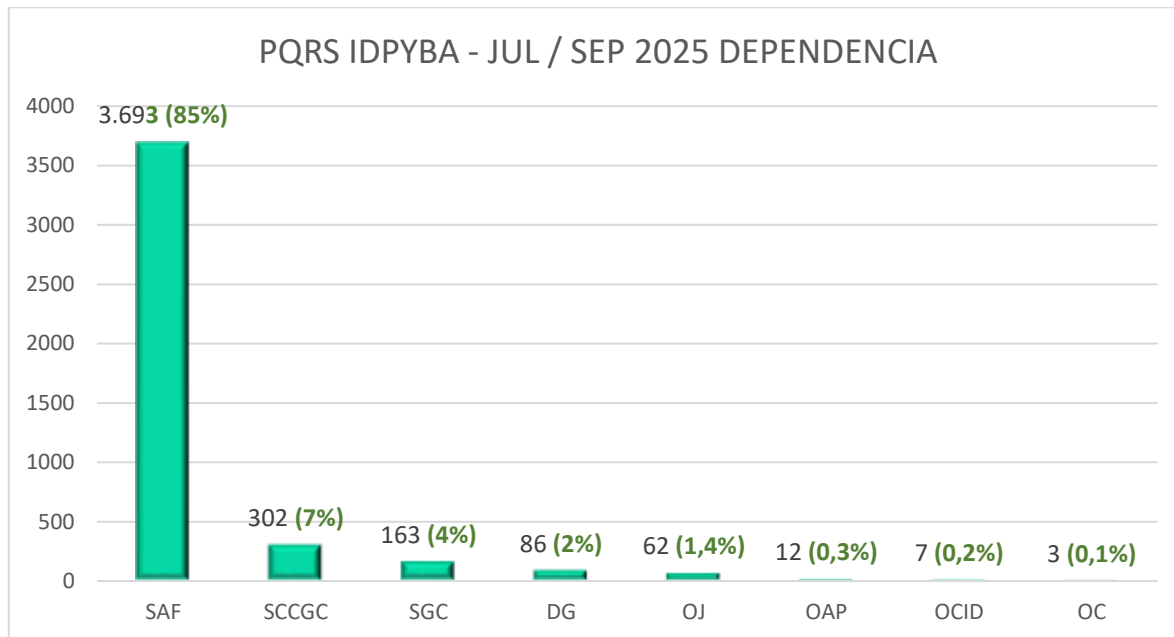
9. PETICIONES POR DEPENDENCIA

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

El 85% de los requerimientos correspondió a la Subdirección de Atención a la Fauna - **SAF**, seguido por un 7% de la Subdirección de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento - **SCCGC**, con un 2% la Dirección General - **DG**, seguidamente con el 4% de la Subdirección de Gestión Corporativa – **SGC**, entre los más representativos.

Ya con un 1,4% a la Oficina Jurídica – **OJ**, seguida con el 0.2% por parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario – OCID y cerrando con el 0.3% de la oficina Asesora de Planeación – **OAP**, y el 0.1% Oficina de Comunicaciones - **OC**. 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 PQRS 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 (59%), 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 Anti crueldad concentra más de la mitad de los requerimientos (51%), 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 Anti crueldad, 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 A LA CIUDADANÍA

IDPYBA

Proyectó: Natalia Roncancio León – Contratista SGC

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

