

AQUÍ
SÍ PASA
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA

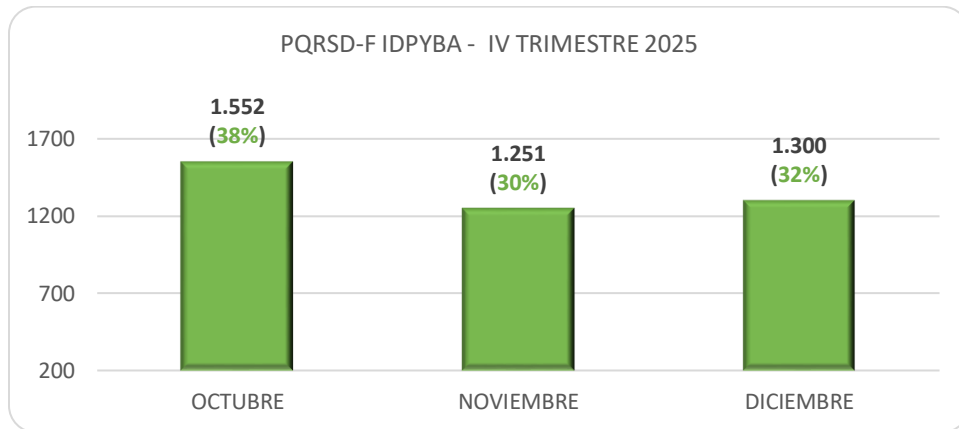


INFORME DE PQRSD-F IV TRIMESTRE 2025

1. PETICIONES RECIBIDAS

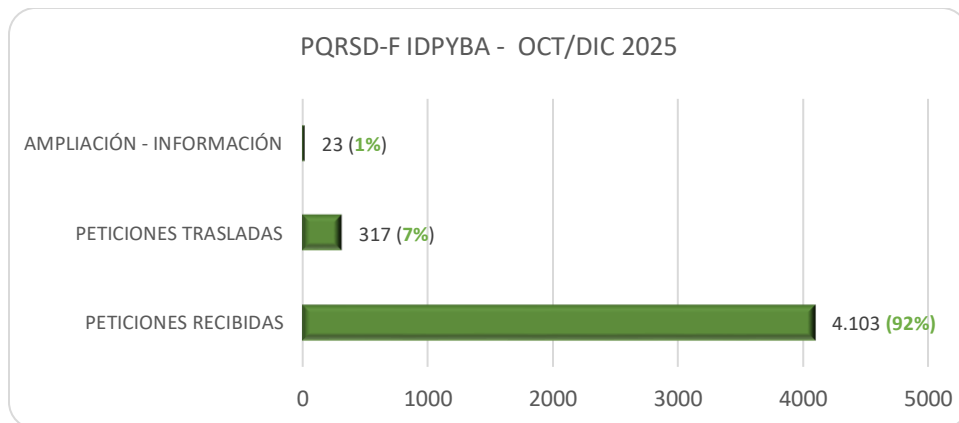
Durante el cuarto y último trimestre del 2025, se recibieron 4.103 PQRSD-F de la Ciudadanía, Partes Interesadas, Grupos de Valor y Aliados Estratégicos (Steakholders) a través del Gestor Documental AZ Digital del Instituto y el aplicativo de PQRSD-F del Distrito - Bogotá te Escucha -. De este número se tiene que, 1.552 PQRSD-F correspondieron al mes de octubre, representando el 38%, 1.251 corresponden al mes de noviembre, con una participación del 30%, y el mes de diciembre albergó 1.300 PQRSD-F, contribuyendo con el 32%.

Del total de PQRSD-F recibidas 4.103, fueron trasladadas 317 a otras entidades por no ser de competencia del IDPYBA, lo que equivale al 7%. De igual manera, 23 PQRSD-F que corresponde al 1%, 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. PQRSD-F IV Trimestre 2025.

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

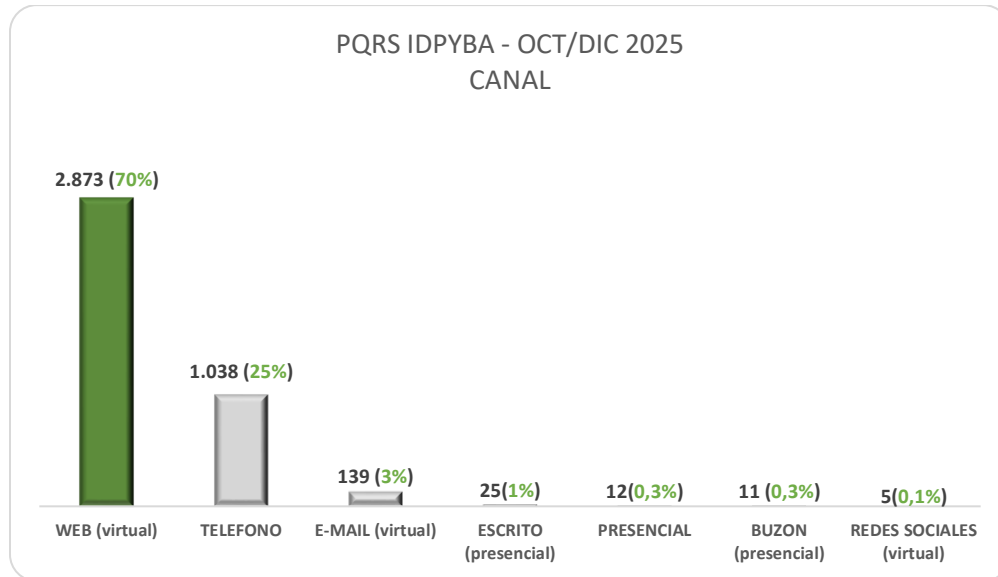


Grafica 2. Distribución gestión PQRSD-F.

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

2. CANALES DE ATENCIÓN

El 73,5% de las PQRS-D-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 3.017 PQRS-D-F, seguido por el 25% radicadas a través del canal telefónico con 1.038 PQRS-D-F (según lo dispuesto por el Decreto 1166 de 2016). Las demás solicitudes representan el 1,2% (48), las cuales se recibieron por el canal presencial (Escrito, Red Super Cade y Buzón de sugerencias).



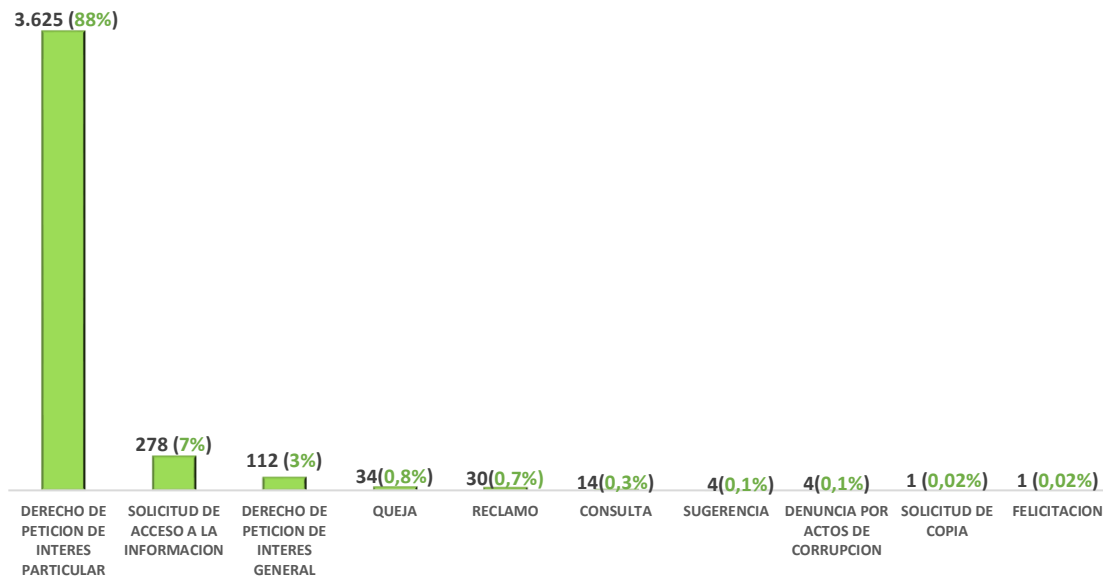
Grafica 3. Canal de atención.

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

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Para el periodo en mención, *los derechos de petición de interés particular* representaron el 88% de las solicitudes recibidas y gestionadas en el Instituto, seguido de *solicitud de acceso a la información* con un 7%, y *derecho de petición de interés general* con una participación del 3%. Las demás categorías asociadas al término PQRS-D-F se dividieron así: Queja (0,8%), Reclamos (0,7%), Consulta (0,3%), Sugerencia (0,1%), Denuncias (0,1) y Felicitaciones (0,02%).

PQRS IDPYBA - OCT/DIC 2025
TIPOLOGÍA



Gráfica 4. Tipologías o modalidades de PQRSD-F

Fuente: base de datos PQRSD 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 CONSULTAS VEEDURÍAS

Durante este periodo (IV trimestre 2025) se recibieron siete (7) solicitudes de Veedurías, las cuales fueron tramitadas en tiempos de Ley (artículo 30 de la ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015)

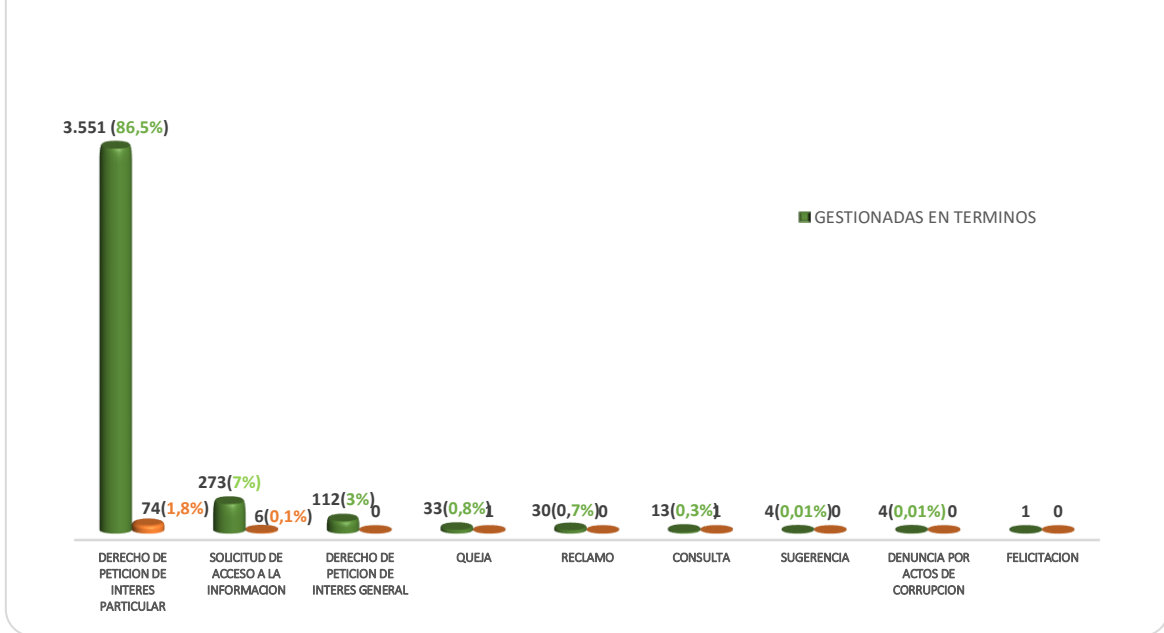
6. SUBTEMAS CONSULTAS PERIODISTAS

Durante este periodo se recibieron dos (2) solicitudes de periodistas, las cuales fueron tramitadas en tiempos de Ley (artículo 20 de la ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015)

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

El Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal gestionó 4.021 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 98%, posibilitando mejores prácticas y gestión en cuanto a las respuestas de la ciudadanía. El porcentaje de NO cumplimiento corresponde a solicitudes cerradas con gestión extemporánea, lo que equivale al 2%.

PQRS IDPYBA - OCT/DIC 2025
TÉRMINOS DE RESPUESTA



Gráfica 5. Términos de respuesta PQRS-D-F – IV Trimestre 2025.

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

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

El tiempo de respuesta en términos tuvo un promedio de cinco (5) días acorde con Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015 para atender las PQRS-D.

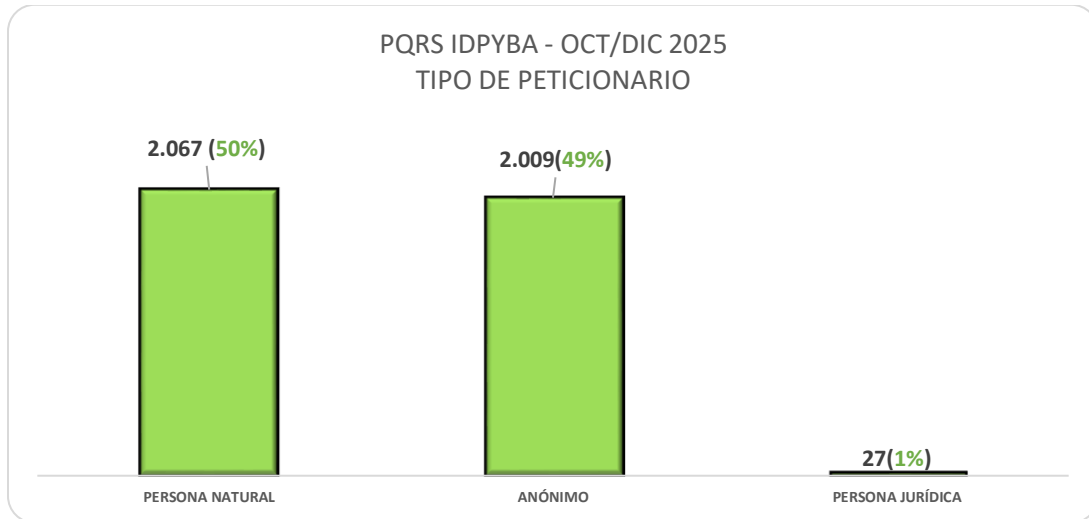
ÁREA RESPONSABLE	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	QUEJA	RECLAMO	CONSULTA	SUGERENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	FELICITACION	TOTAL
ASESORIA JURIDICA	10	10	10			16				12
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	2		1	1	1	1		1		1
BRIGADAS DE SALUD	16	6	9	9	7	1	10			8
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION								6		6
EDUCACION Y SENSIBILIZACION	8		1							5
ESCRUADRON ANTI CRUELDAD	28	18	1	1	7	1			1	8
ESTERILIZACION	1	1								1
PARTICIPACION	11	1	1	1						4
PROTECCION Y ADOPCION	19	27	1							16
REGULACION	1	1	1							1
SEMOMIENTOS	10		1							6
SINANTROPICOS	10	1	1		1					3
SISTEMA DE IDENTIFICACION (CIUDADANO DE 4 PATAS)	7	6			1					5
SOLICITUD PERIODISTA	6									6
TALENTO HUMANO	9	5			1					5
URGENCIAS VETERINARIAS	1	7								4
VOLUNTARIADO	1	1								1
TOTAL	9	7	3	3	3	5	10	4	1	5

Tabla 1. Tiempo promedio de categoría Vs tipo PQRS-D-Fg

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

9. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE SOLICITANTE

Durante este IV trimestre del año, la mayoría de las peticiones registradas correspondieron a personas naturales (50%) con 2.067 PQRDS-F, seguidas por las presentadas de manera anónima (49%) con 2.009 PQRSD-F, y en menor proporción por personas jurídicas (1%). Este comportamiento evidencia la prevalencia de la participación ciudadana directa en los trámites y servicios del IDPYBA.



Gráfica 6. Tipo de Peticionario

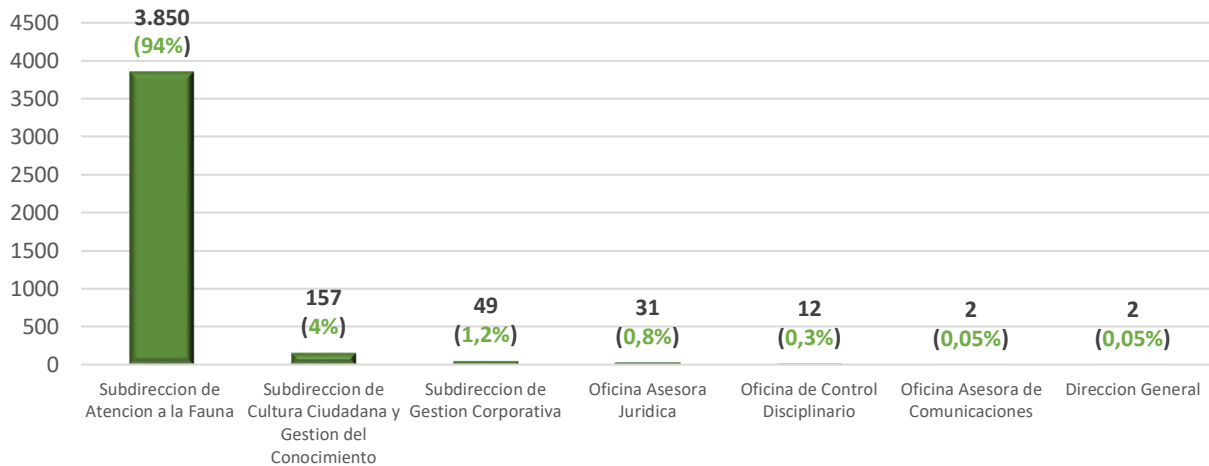
Fuente: base de datos PQRSD 2025 – Servicio a la ciudadanía

10. PETICIONES POR DEPENDENCIA

A continuación, se relacionan el total de peticiones registradas y su asociación con la dependencia según 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%**, seguida 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 las PQRSD-F por dependencia, la *Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC)* y *Dirección General (DG)* con el **0,05%** respectivamente..

PQRS IDPYBA - OCT / DIC 2025
DEPENDENCIA



Grafica 7. Peticiones por dependencia

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

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- El IDPYBA logró un nivel superlativo en la efectividad de la gestión de las PQRS-D ciudadanas, para el IV Trimestre de 2025, alcanzando un **98%** de cumplimiento dentro de los términos legales y la atención oportuna y de calidad.
- La mayoría de las PQRS-D radicadas corresponden a personas naturales con el **50%**, 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 PQRS-D con un **73,5%**, seguido por el canal telefónico con un **25%**, lo cual evidencia la importancia de fortalecer los canales digitales y de contacto directo.
- El Proceso Misional de Fauna concentra el **94%** de los requerimientos realizados por los Stakeholders del Instituto, participando principalmente con el programa de “**Escuadrón Anti-Crueldad**” con un **59%**, 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 PQRDS-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 PQRS entre entidades.

GRUPO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA IDPYBA

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

