

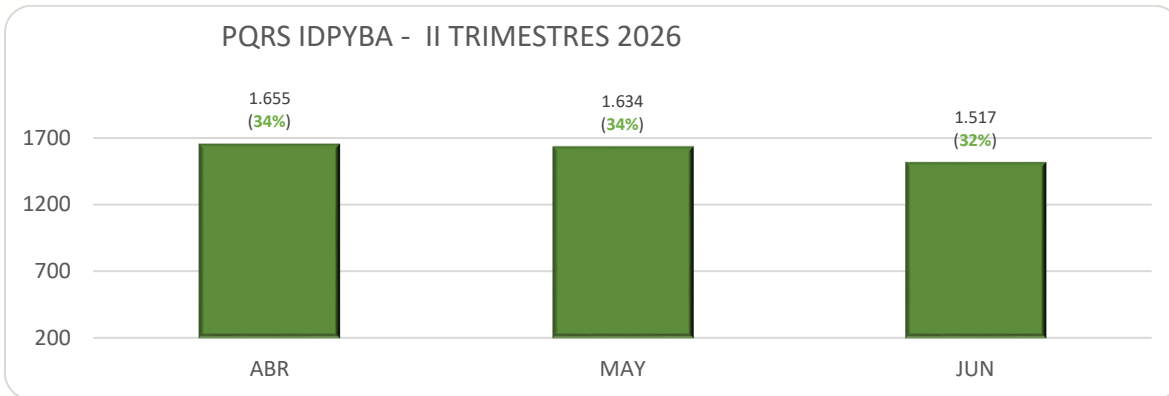
AQUÍ
SÍ PASA
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA



INFORME DE PQRSD-F II TRIMESTRE 2026

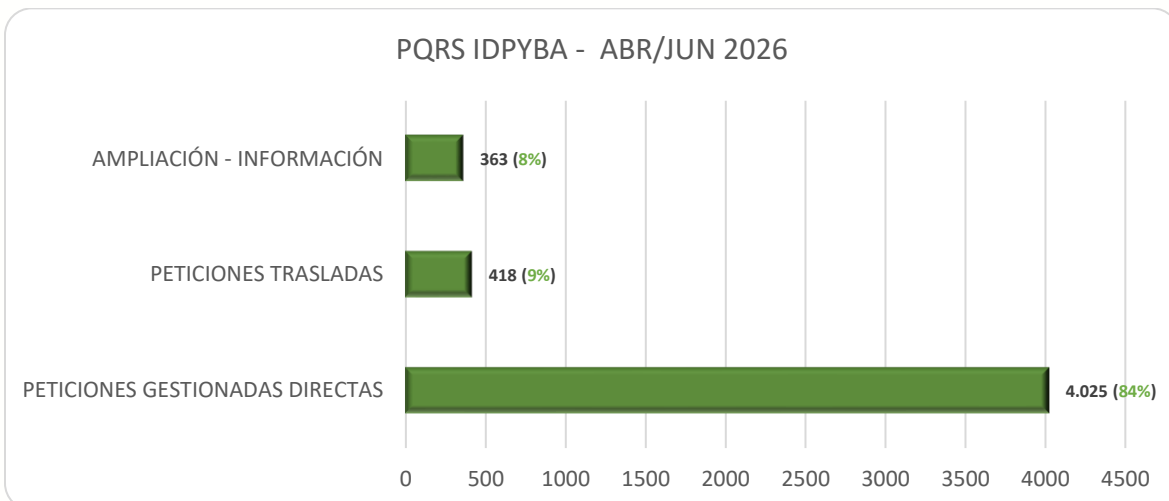
1. PETICIONES RECIBIDAS

Durante el segundo trimestre del 2026, se recibieron 4.806 PQRSD-F entre 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, 1.655 PQRSD-F correspondieron al mes de abril, representando el 34%, 1.634 PQRSD-F corresponden al mes de mayo, con una participación del 34%, y el mes de junio se recibieron 1.517 PQRSD-F, contribuyendo con el 32%.



Gráfica 1. PQRSD-F. II Trimestre 2026.
Fuente: base de datos PQRSD-F 2026 – Servicio a la ciudadanía.

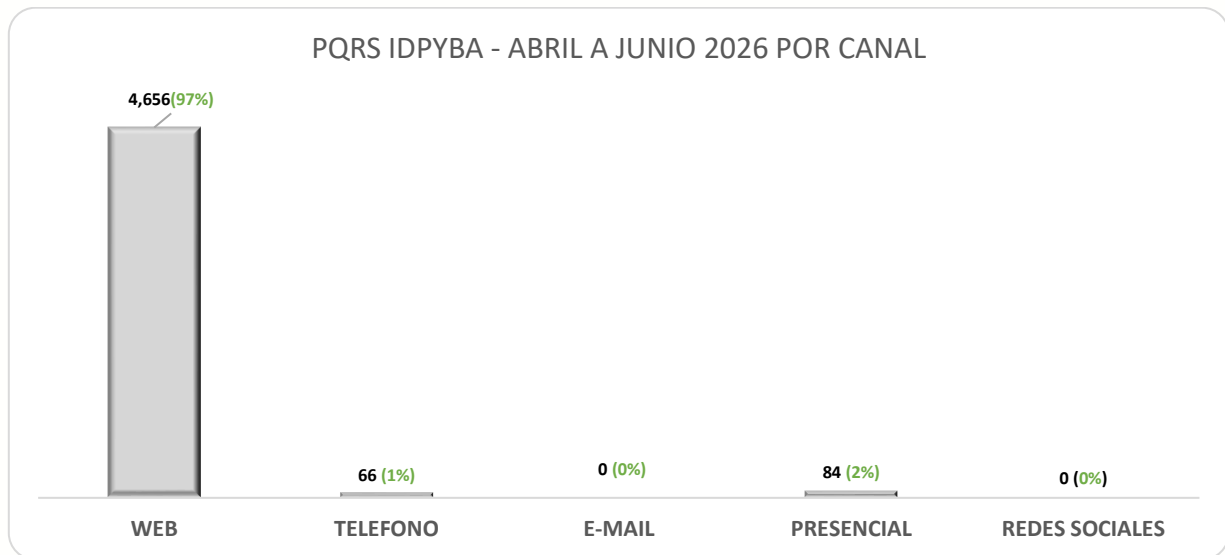
Del total de PQRSD-F recibidas por el instituto 4.806, 418 PQRSD-F fueron trasladadas a otras entidades por no ser de competencia del IDPYBA, lo que equivale al 9%. De igual manera, 363 PQRSD-F que corresponde al 8% del total, se les dio trámite como solicitudes de ampliación de información o aclaración (artículo 17 de la ley 1437 de 2011, sustituida por la Ley 1755 de 2015), debido a que fueron remitidas con datos incompletos por parte de la ciudadanía.



Gráfica 2. Distribución Gestión Peticiones.
Fuente: base de datos PQRSD-F 2026 – Servicio a la ciudadanía.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

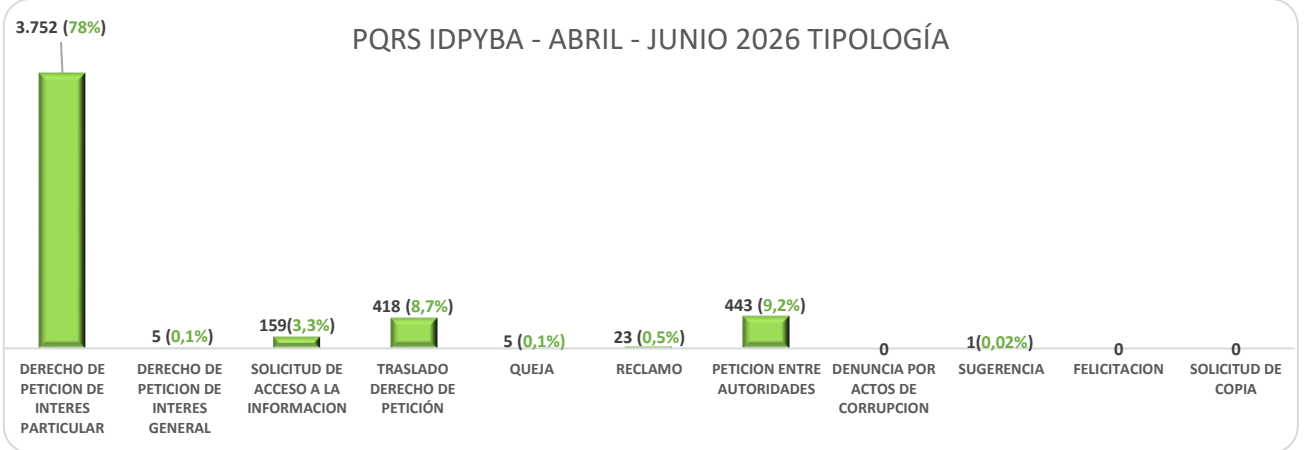
La participación en los canales y herramientas de atención muestra el siguiente comportamiento. El 97% de las PQRSD-F tramitadas a través de BTE y AZ, se recibieron por medio del canal virtual (Web, correo electrónico), lo que equivale a 4.656 PQRSD-F, seguido por el 2% radicadas a través del canal presencial ((Escrito, Red Super Cade y Buzón de sugerencias)) con 84 PQRSD-F (según lo dispuesto por el Decreto 1166 de 2016). Las demás solicitudes acumulan el 1% (66), las cuales se recibieron por el canal telefónico (Decreto 1166 de 2026).



Gráfica 3. Canal de interacción.
Fuente: base de datos PQRSD-F 2026 – Servicio a la ciudadanía

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Para el periodo en mención, los Derechos de Petición de Interés Particular representaron el 78% de las solicitudes recibidas y gestionadas en el Instituto, seguido por Petición Entre Autoridades con una participación del 9,2%. Traslado de derecho de petición con una participación del 8,7%, y cerrando el top (4), se encuentra Solicitud de Acceso a la Información con un 3,3%. Las demás categorías asociadas al término PQRSD-F se dividieron así: Queja (0,1%), Reclamos (0,5%), derecho de petición de interés general (0,1%), Denuncias (0%), Sugerencia (0,02%), Felicitaciones (0,05%) y Solicitud Copia (0,05%).



Gráfica 4. Tipologías o modalidades de PQRS-D-F
Fuente: base de datos PQRS-D-F 2026 – 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 (II trimestre 2026) se recibieron cuatro (4) solicitud de veedurías, las cuales fueron gestionadas acorde con los tiempos de Ley (artículo 14 de la ley 1437 de 2011, sustituida por la Ley 1755 de 2015).

6. SUBTEMAS CONSULTAS PERIODISTAS

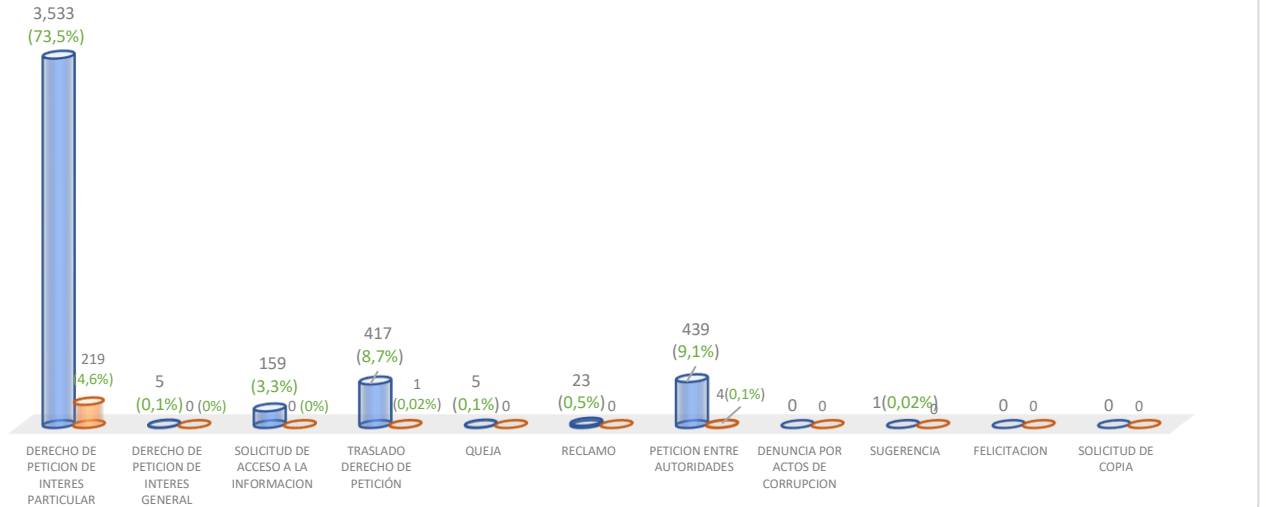
Durante este periodo se recibieron “UNA” (1) solicitud de periodistas, las cuales fueron tramitadas en tiempos de Ley (artículo 14 de la ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015).

7. PETICIONES CERRADAS II TRIMESTRE 2026

El Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal gestionó 4.582 PQRS-D-F dentro de los términos establecidos por la Ley 1437 de 2011, sustituida por la Ley 1755 de 2015, alcanzando una oportunidad de gestión del 95%, posibilitando oportunidades de mejora y mejores prácticas de gestión en cuanto a las respuestas con la ciudadanía. El porcentaje de no cumplimiento corresponde a solicitudes cerradas con gestión extemporánea, lo que equivale al 5% y sobre las cuales existe una novedad para el mes de abril que ocasionó este vencimiento, la cual fue la implementación de la 3ra versión del aplicativo PQRS-D-F “AZDigital”.

PQRS IDPYBA - ABRIL - JUNIO 2026 TÉRMINOS DE RESPUESTA

■ GESTIONADAS EN TERMINOS ■ GESTIÓN EXTEMPÓRANEA



Gráfica 5. PQRS-D-F - TÉRMINOS

Fuente: base de datos PQRS-D-F 2026 – Servicio a la ciudadanía

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

El tiempo de respuesta en términos tuvo un promedio de ocho (12) días acorde con Ley 1437 de 2011, sustituida por la Ley 1755 de 2015 para atender las PQRS-D.

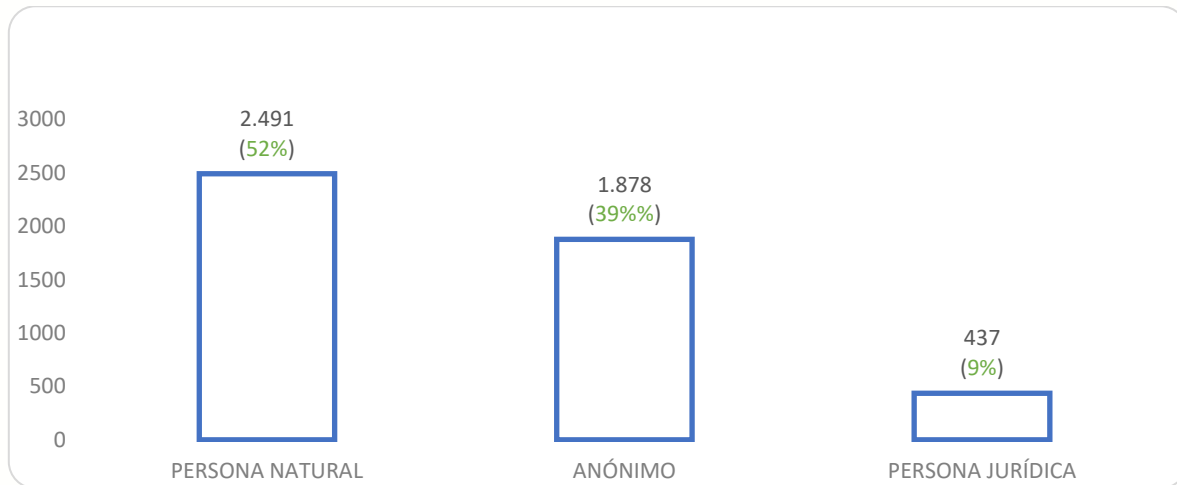
AREA RESPONSABLE	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	PETICION ENTRE AUTORIDADES	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	TRASLADO DERECHO DE PETICION	TOTAL
ABEJAS		11	10						11
ANIMALES AL TABLERO		11							11
ASUNTOS INTERNOS			6						6
ASUNTOS LEGALES		12	9		1	10			8
ATENCION AL CIUDADANO - TRASLADO		34	4	15	15			9	15
BRIGADAS MEDICAS		13	9		15	10			12
CER		13	9		15	9			12
COMPORTAMIENTO ANIMAL	15	15	14			9			13
DENUNCIA			10						10
EDUCACION Y SENSIBILIZACION		12	12						12
ENLACE SOCIAL		8			15	7			10
ENTES DE CONTROL		12	7						10
ESCUADRON ANTICRUELDAD	15	17	9	15	15	8	15		13
ESTADÍSTICAS		15	24						20
ESTERILIZACIONES		12	10	15	15	10			12
GRANJA		11	11		15	10			12
HUELLITAS DE LA CALLE		15	10			10			12
PARTICIPACION CIUDADANA		12	10						11
PROTECCION Y ADOPCION		11				10			11
REDES SOCIALES		13			15	10			13
REGULACION	9	12	10			9			10
SINANTROPICOS		8	9			8			8
SISTEMAS DE IDENTIFICACION		13	10			8			10
SISTEMAS DE INFORMACION		10							10
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA		9	10			6			8
UCA		15				10			13
URGENCIAS VETERINARIAS		8	10			7			8
VOLUNTARIADO		15							15
TOTAL	13	13	10	15	13	9	15	9	12

Tabla 1. Tiempo promedio de respuesta por área

Fuente: base de datos PQRS-D-F 2026 – Servicio a la ciudadanía

9. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE SOLICITANTE

Para el II trimestre del año, la mayoría de las PQRSD-F registradas correspondieron a personas NATURAL (52%) con 2.491 PQRSD-F, seguidas por las presentadas e identificadas como ANÓNIMAS (39%) con 1.878 PQRSD-F, y en menor proporción por personas JURÍDICAS (9%) con 437 PQRSD-F. Este comportamiento evidencia la prevalencia de la participación de la ciudadanía en el anonimato en los trámites y servicios del IDPYBA.

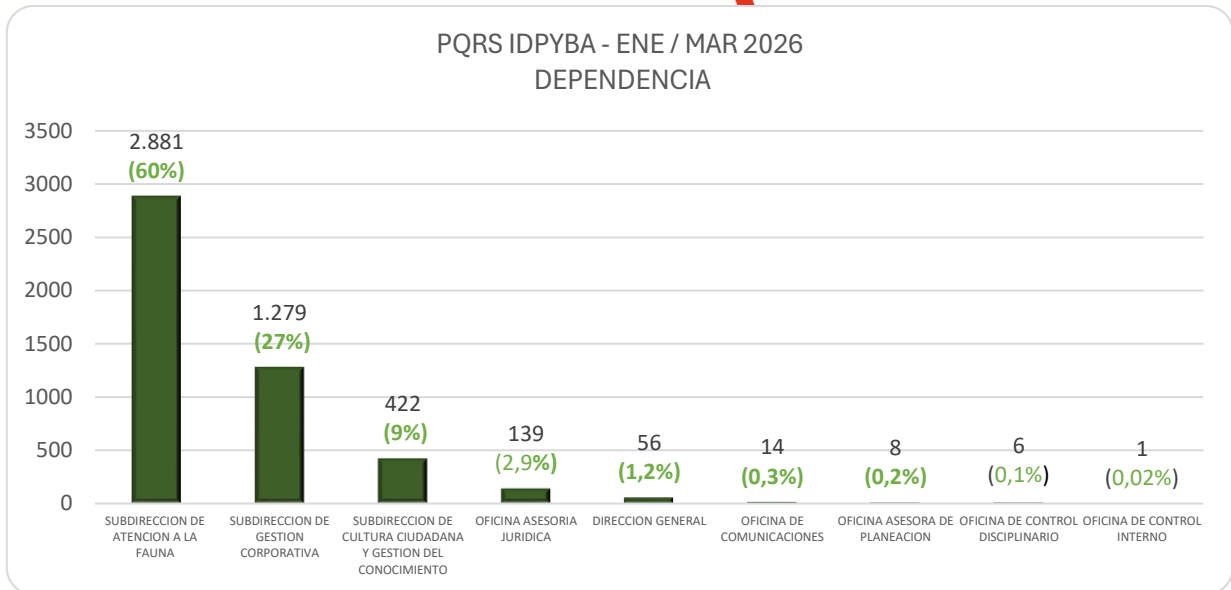


Gráfica 6. Tipo de Peticionario
Fuente: base de datos PQRSD-F 2026 – Servicio a la ciudadanía

10. 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 60% de los requerimientos fueron atendidos por la Subdirección de Atención a la Fauna – (SAF), seguida por la Subdirección de Gestión Corporativa – (SGC) con un 27%, la Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento (SCCGC) representó el 9%, seguidamente por la Oficina Asesora Jurídica (OAJ) con el 2,9%, continuando en este orden, la Dirección General (DG) tuvo una participación del 1,2% y cerrando la participación porcentual de gestión de PQRSD-F por dependencia, la Oficina de Asesora de Comunicaciones (OAC) y Oficina Asesora de Planeación (DG) con el 0,3% y 0,2% respectivamente.



Grafica 7. Peticiones por dependencia
Fuente: base de datos PQRS-D-F 2026 – Servicio a la ciudadanía

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- El IDPYBA logró un nivel bueno en la efectividad de la gestión de las PQRS-D-F ciudadanas, para el II Trimestre de 2026, alcanzando un 95% de cumplimiento dentro de los términos legales y la atención oportuna y de calidad.
- Del total de las PQRS-D-F radicadas corresponden a personas en anonimato con el 39%, lo cual evidencia una disminución de la ciudadanía que se dejaba de identificar en los trámites y servicios del Instituto.
- El canal virtual se consolidó como el principal medio de recepción de PQRS-D-F con un 97%, seguido por el canal telefónico con un 1%, lo cual evidencia la importancia de fortalecer los canales digitales y de contacto directo.
- El Proceso Misional de Fauna concentra el 60% de los requerimientos realizados por los Stakeholders del Instituto, participando principalmente con el programa de “Escuadrón Anti-Crueldad” con un 37%, 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 PQRS-D-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-F entre entidades.
- Seguir con los acercamientos con las partes interesadas como La Secretaría General de la Alcaldía mayor de Bogotá, para el fortalecimiento de los canales, sistemas de información y plataformas de información.

GRUPO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
IDPYBA
DFGR