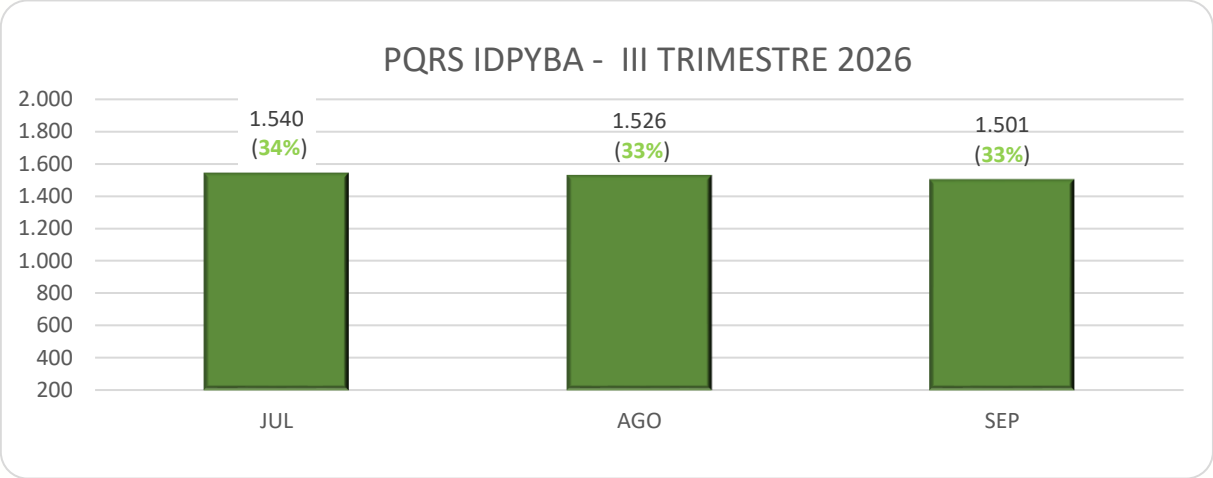
AQUÍ SÍ PASA BOGOTÁ MI CIUDAD MI CASA

INFORME DE PQRSD-F
III TRIMESTRE
2026

BOGOTÁ

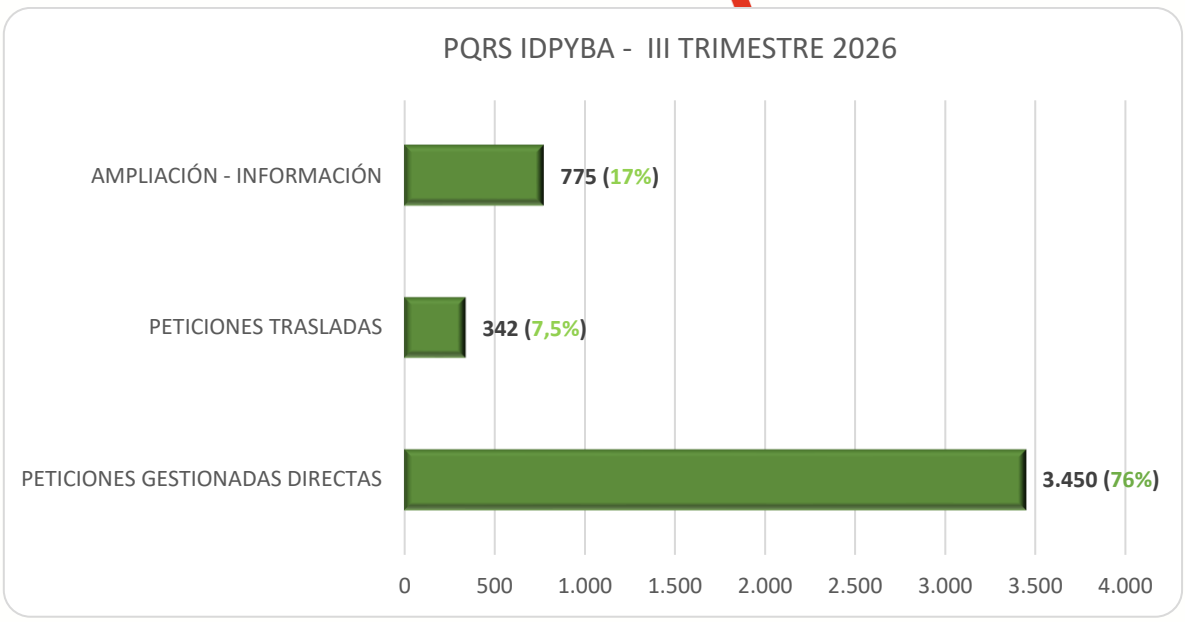
1. PETICIONES RECIBIDAS

Durante el tercer trimestre del 2026, se recibieron 4.567 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, 1.540 PQRSD-F correspondieron al mes de julio, representando el 34%, 1.526 PQRSD-F corresponden al mes de agosto, con una participación del 33%, y el mes de septiembre se recibieron 1.501 PQRSD-F, contribuyendo con el 33%.



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

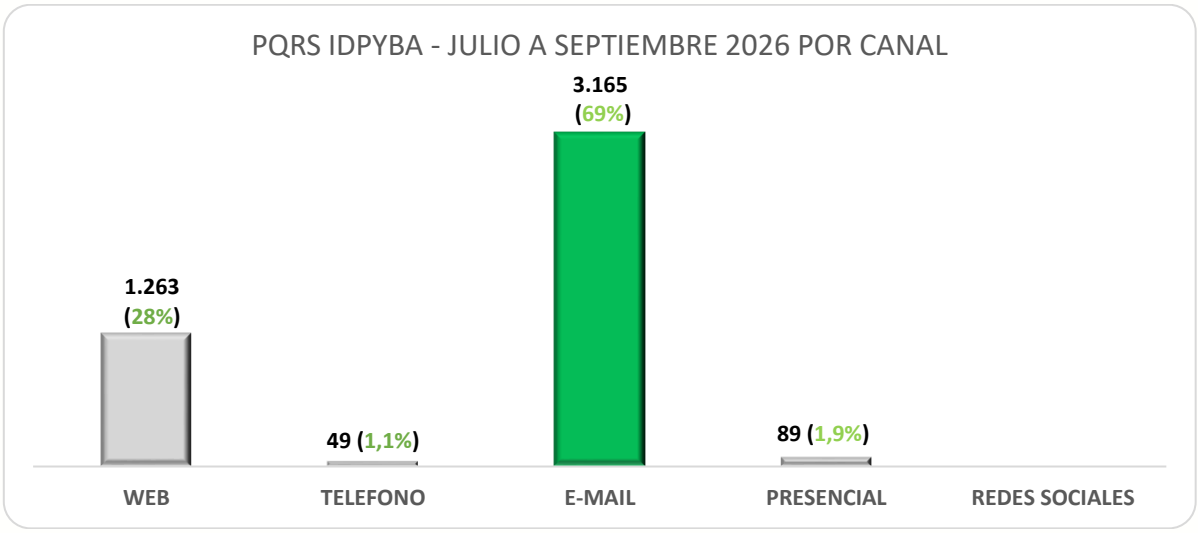
Del total de PQRSD-F recibidas por el instituto 4.567, 342 PQRSD-F fueron trasladadas a otras entidades por no ser de competencia del IDPYBA, lo que equivale al 7,5%. De igual manera, 775 PQRSD-F que corresponde al 17% del total, se les dio trámite como solicitudes de ampliación de información o aclaración (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**

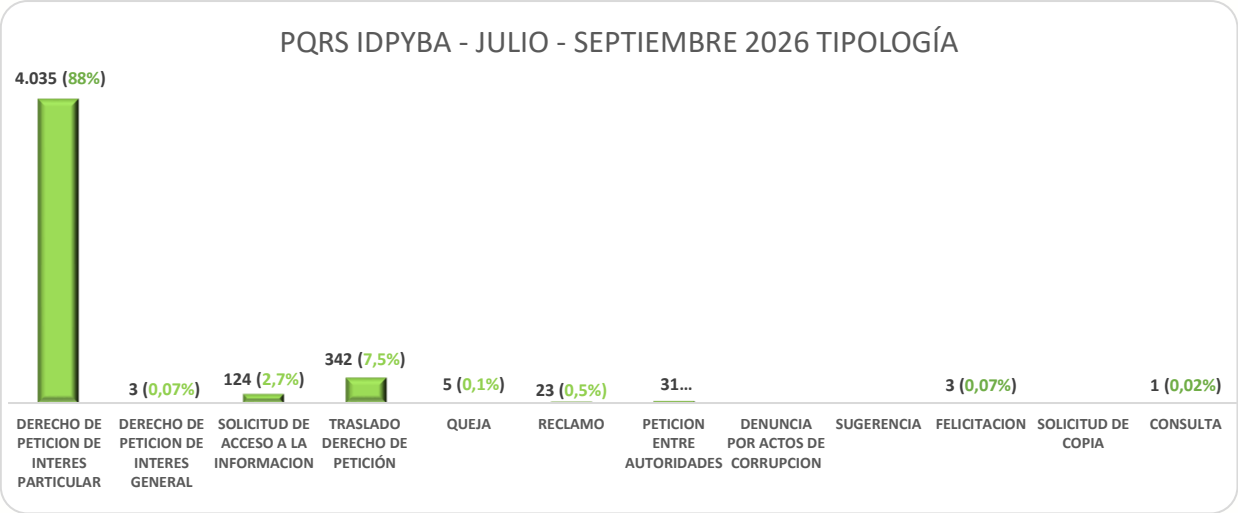
La participación en los canales y herramientas de atención muestra el siguiente comportamiento. El 97% de las PQRSD-F tramitadas a través de BTE y AZ, se recibieron por medio del canal virtual (Web, correo electrónico), lo que equivale a 4.428 PQRSD-F, seguido por el 2% radicadas a través del canal presencial ((Escrito, Red Super Cade y Buzón de sugerencias)) con 89 PQRSD-F (según lo dispuesto por el Decreto 1166 de 2016). Las demás solicitudes acumulan el 1% (50), 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 PQRSD-F
Fuente: base de datos PQRSD-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**

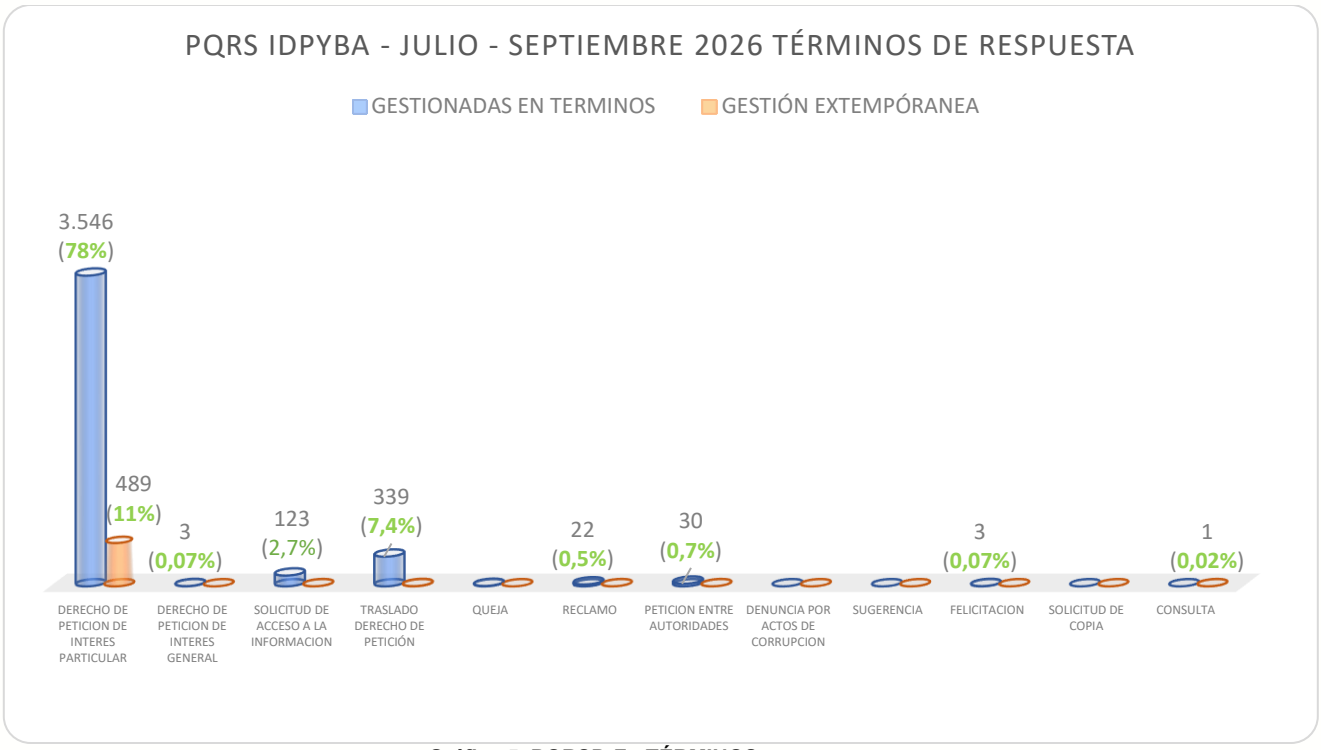
Durante este periodo (II trimestre 2026) se recibieron TRES (3) solicitud de veedurías, las cuales fueron gestionadas acorde con los tiempos de Ley (artículo 14 de la ley 1437 de 2011, sustituida por la Ley 1755 de 2015).

6. **SUBTEMAS CONSULTAS PERIODISTAS**

Durante este periodo se recibieron DOS (2) 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 III TRIMESTRE 2026**

El Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal gestionó 4.071 PQRSD-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 89%, 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 11".



Gráfica 5. PQRSD-F - TÉRMINOS
Fuente: base de datos PQRSD-F 2026 – Servicio a la ciudadanía

8. **TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA**

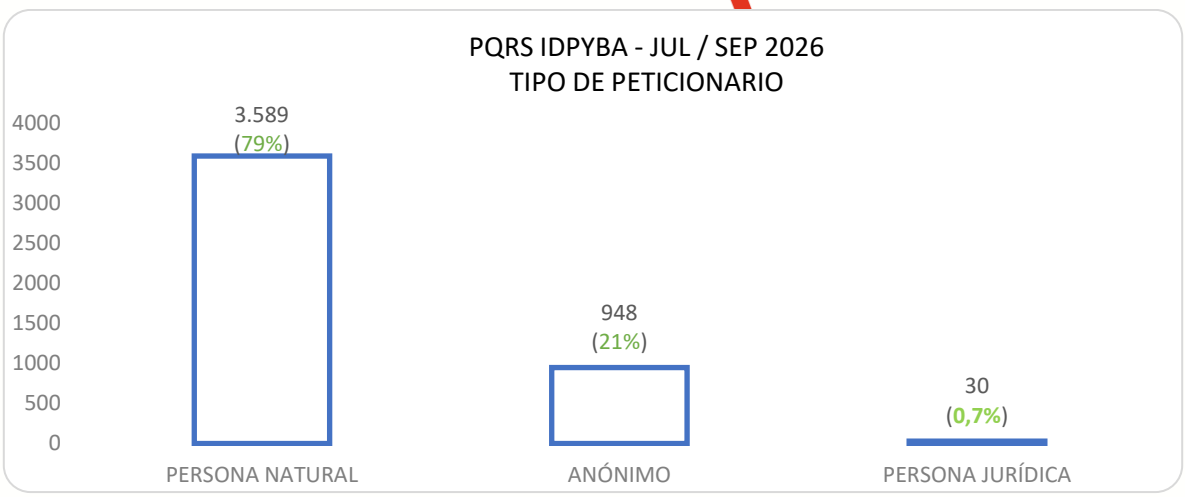
El tiempo de respuesta en términos tuvo un promedio de ocho (12,57) días acorde con Ley 1437 de 2011, sustituida por la Ley 1755 de 2015 para atender las PQRSD.

AREA RESPONSABLE	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACIONES	PETICION ENTRE AUTORIDADES	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	TRASLADO DERECHO DE PETICION	TOTAL
ABEJAS			11							11
ATENCION AL CIUDADANO		15	26		10					17
ATENCION AL CIUDADANO - TRASLADO			21						4	13
BRIGADAS MEDICAS			9			13	11			11
CER			11		8			10		10
COMPORTAMIENTO			14			14				14
DIRECCION GENERAL			8		3					6
EDUCACION Y SENSIBILIZACION			9		4			11		8
ENLACE SOCIAL			6					6		6
ESCUADRON ANTICRUELDAD			12		9		14	8		11
ESTERILIZACIONES			11	5			11	6		8
GRANJA			12		8		14			11
GRUPO DE EMERGENCIAS VETERINARIAS Y MALTRATO ANIMAL			15					9		12
HUELLITAS DE LA CALLE			13							13
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			10					5		8
OFICINA DE COMUNICACIONES			10							10
OFICINA DE CONTROL INTERNO			12							12
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			7			6				7
OFICINA JURIDICA			14		5		15	14		12
OTROS			4							4
PARTICIPACION CIUDADANA			17							17
PROTECCION Y ADOPCION			7				12	6		8
REGULACION			10					14		12
SINANTROPICOS			9		8		6			8
SISTEMAS DE IDENTIFICACION			7					6		7
SISTEMAS DE INFORMACION			10							10
SUBDIRECCION DE ATENCION A LA FAUNA			13	15	8		13	8		11
SUBDIRECCION DE CULTURA CIUDADANA Y GESTION DEL CONOCIMIENTO	26	15	11		24		19	10		18
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA			8		7	10		16		10
UCA			9					8		9
URGENCIAS VETERINARIAS			10				13	5		9
VOLUNTARIADO			4							4
TOTAL	26	15	11	10	9	11	13	9	4	12

Tabla 1. Tiempo promedio de respuesta por área
Fuente: base de datos PQRSD-F 2026 – Servicio a la ciudadanía

9. **PARTICIPACIÓN POR TIPO DE SOLICITANTE**

Para el III trimestre del año, la mayoría de las PQRSD-F registradas correspondieron a personas NATURAL (79%) con 3.589 PQRDS-F, seguidas por las presentadas de identificadas como ANÓNIMAS (21%) con 948 PQRSD-F, y en menor proporción por personas JURÍDICAS (0,7%) con 30 PQRSD-F. Este comportamiento evidencia la prevalencia de la participación de la ciudadanía en el anonimato en los trámites y servicios del IDPYBA.

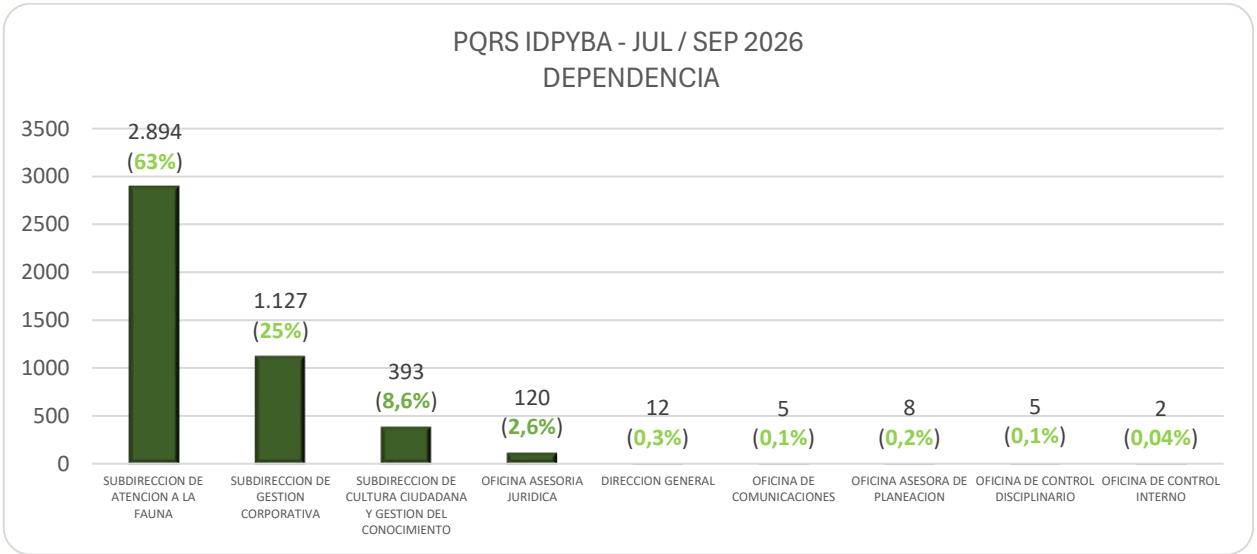


Gráfica 6. Tipo de Peticionario
Fuente: base de datos PQRSD-F 2026 – Servicio a la ciudadanía

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 PQRSD-F 2026 – Servicio a la ciudadanía

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- El IDPYBA logró un nivel regular en la efectividad de la gestión de las PQRSD-F ciudadanas, para el III Trimestre de 2026, alcanzando un 89% de cumplimiento dentro de los términos legales y la atención oportuna y de calidad.

- Del total de las PQRSD-F radicadas corresponden a personas en anonimato con el 21%, 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 PQRSD-F con un 97%, seguido por el canal presencial con un 2%, lo cual evidencia la importancia de fortalecer los canales digitales y de contacto directo.

- El Proceso Misional de Fauna concentra el 63,4% de los requerimientos realizados por los Steakholders del Instituto, participando principalmente con el programa de "Escuadrón Anti-Crueldad" con un 38%, 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 Steakholders.

- 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