

**AQUÍ
SÍ PASA
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA**



INFORME QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER SEMESTRE 2026

Proceso de Servicio a la Ciudadanía.

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS DEL INFORME	3
3. METODOLOGÍA	4
4.1. Participación por los diferentes canales de atención	5
4.2. Clasificación de las PQRSD-F por canal de participación.....	5
4.3. Clasificación de Quejas, Reclamos y Sugerencias por trámite y servicio.....	7
5. CONCLUSIONES	9
6. RECOMENDACIONES	10

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene el análisis de las quejas, reclamos y sugerencias recibidas por el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA durante el primer semestre de 2026 a través de los diferentes canales de atención a la ciudadanía. Su propósito es identificar oportunidades de mejora en la prestación de la oferta institucional, a partir de las manifestaciones presentadas por los grupos de valor y la ciudadanía.

Mediante la clasificación de las manifestaciones por tipología, es posible identificar las principales preocupaciones, inquietudes y reconocimientos expresados por la ciudadanía en relación con la prestación de la oferta institucional. Asimismo, cada manifestación se asocia al trámite, servicio u OPA correspondiente, lo que facilita la identificación de oportunidades de mejora y la definición de acciones orientadas al fortalecimiento de los procesos institucionales y la atención a la ciudadanía

Asimismo, el informe presenta las principales características de las solicitudes radicadas, facilitando una comprensión más amplia de las expectativas y requerimientos de la ciudadanía. Esta información constituye un insumo para la toma de decisiones orientadas a mejorar la calidad, oportunidad y efectividad de la respuesta institucional.

En concordancia con los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, el Grupo de Servicio a la Ciudadanía promueve acciones orientadas al mejoramiento continuo de la atención, el fortalecimiento de la cultura de servicio y la generación de confianza en la gestión institucional. En este contexto, los resultados del presente análisis constituyen un insumo para la identificación de oportunidades de mejora y la formulación de recomendaciones encaminadas a optimizar los procesos internos, fortalecer la experiencia ciudadana y contribuir al acceso efectivo a la oferta institucional.

En consecuencia, este informe se consolida como una herramienta de gestión y mejora continua, al proporcionar información relevante para fortalecer la prestación de los servicios institucionales y orientar acciones basadas en evidencia. Lo anterior contribuye al cumplimiento de la misión institucional y al fortalecimiento de una atención oportuna, efectiva y centrada en las necesidades de la ciudadanía, en favor de la protección y el bienestar animal.

2. OBJETIVOS DEL INFORME

El objetivo principal es analizar las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas por el Instituto durante el período evaluado, con el fin de identificar oportunidades de mejora en la prestación de la oferta institucional, fortalecer el proceso de servicio a la ciudadanía y generar información para la toma de decisiones orientadas al mejoramiento continuo de la gestión institucional.

Específicos

- Clasificar y caracterizar las manifestaciones ciudadanas de acuerdo con su naturaleza, contenido y tipología (quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones), identificando su relación con los trámites, servicios y procedimientos institucionales.
- Identificar tendencias, causas recurrentes, oportunidades de mejora y necesidades ciudadanas evidenciadas en las manifestaciones recibidas, con el propósito de fortalecer la calidad y oportunidad de la atención brindada por la Entidad.
- Generar información que sirva de insumo para la formulación de acciones preventivas, correctivas y de mejora, contribuyendo a la toma de decisiones y al fortalecimiento de la cultura de servicio y la confianza ciudadana.

3. METODOLOGÍA

Para el análisis del comportamiento de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas a través de los diferentes canales de atención, el Grupo de Servicio a la Ciudadanía (GSC) definió la siguiente metodología:

- i. Filtrar las peticiones registradas y tipificadas como quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en los sistemas de información institucionales.
- ii. Revisar de manera individual el contenido de cada manifestación, con el fin de verificar que la tipificación asignada corresponda a su naturaleza y contenido, realizando los ajustes que resulten necesarios cuando se identifiquen inconsistencias.
- iii. Analizar cada queja, reclamo, sugerencia o felicitación para establecer su relación con los trámites, servicios u Otros Procedimientos Administrativos (OPA) de la Entidad, así como las actuaciones adelantadas para su atención.
- iv. Consolidar y analizar la información recopilada, identificando tendencias, causas recurrentes, oportunidades de mejora y buenas prácticas relacionadas con la prestación de la oferta institucional.

Este informe consolida el análisis de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, incorporando recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la gestión institucional, la cultura de servicio y la confianza ciudadana, debe ser publicado en la página web de la entidad y socializado a las diferentes áreas.

4. ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LOS DATOS ENCONTRADOS EN LA QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

Con el propósito de fortalecer la calidad de la atención y contribuir al mejoramiento continuo de los servicios ofrecidos por la Entidad, a continuación, se presenta el análisis de los requerimientos ciudadanos tipificados como quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Este ejercicio permite identificar oportunidades de mejora, aspectos susceptibles de fortalecimiento y buenas prácticas en el relacionamiento con la ciudadanía, constituyéndose en un insumo para la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento de la cultura de servicio y la confianza ciudadana.

4.1. Participación por los diferentes canales de atención

El Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal dispone de diferentes canales de atención para facilitar el acceso de la ciudadanía a la presentación de PQRS-F (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones). Como resultado del análisis efectuado, se evidencia que el correo electrónico fue el canal con mayor volumen de solicitudes recibidas durante el período evaluado, seguido de Bogotá Te Escucha – BTE, lo que refleja una alta preferencia de la ciudadanía por este medio para interactuar con la Entidad y gestionar sus requerimientos.

4.2. Clasificación de las PQRS-F por canal de participación

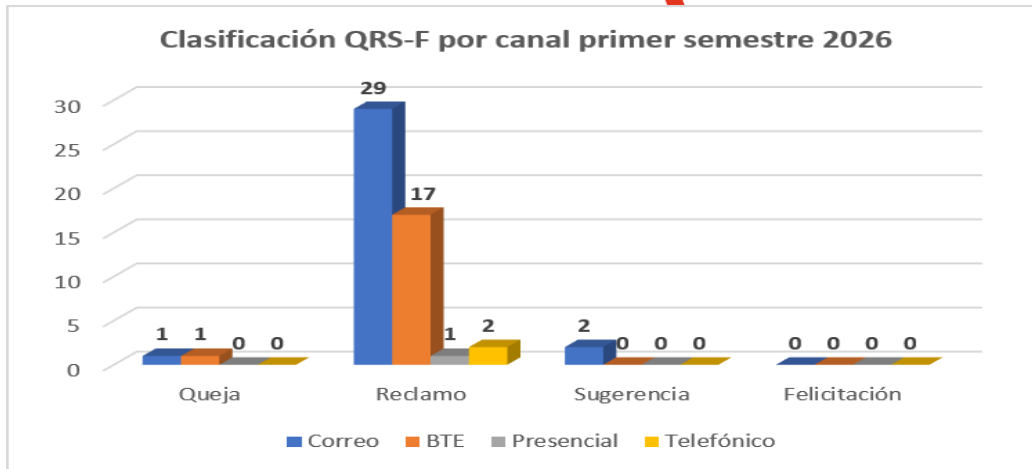
Durante el período evaluado, se recibieron un total de 8.774 peticiones, de las cuales 53 fueron clasificadas como quejas, reclamos y sugerencias. Estas manifestaciones constituyen una fuente valiosa de información para la Entidad, ya que permiten identificar oportunidades de mejora en la prestación de la oferta institucional, fortalecer los procesos de atención a la ciudadanía y consolidar la confianza ciudadana a través de la implementación de acciones orientadas al mejoramiento continuo.

Tabla 1. Clasificación PQRS-F primer semestre 2026

Clasificación	Correo	BTE	Presencial	Telefónico	Total PQRS-F
Petición	5.791	1.906	495	529	8721
Queja	1	1	0	0	2
Reclamo	29	17	1	2	49
Sugerencia	2	0	0	0	2
Felicitación	0	0	0	0	0
Total	5.823	1.924	496	531	8.774

Fuente: Elaborado por el Grupo de Servicio a la Ciudadanía, con datos tomados de la Matriz de Análisis de Quejas y Reclamos del primer semestre de 2026.

Figura 1. Clasificación PQRS-F por canal primer semestre 2026.

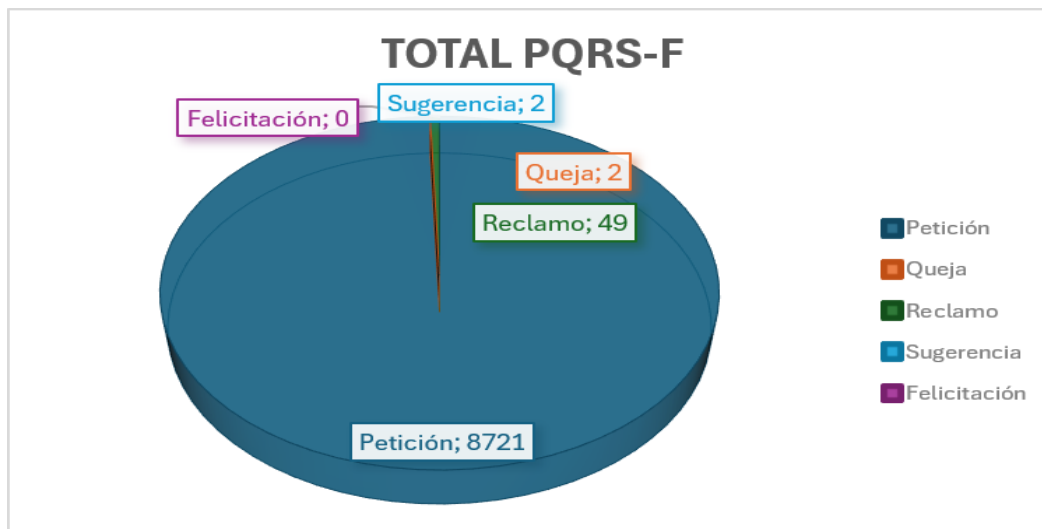


Fuente: Elaborado por el Grupo de Servicio a la Ciudadanía, con datos tomados de la Matriz de Análisis de Quejas y Reclamos del primer semestre de 2026.

La distribución de las manifestaciones por tipología permite identificar posibles oportunidades de mejora relacionadas con el acceso efectivo a la oferta institucional y la calidad en la prestación de los servicios. En particular, la predominancia de los reclamos frente a la clasificación quejas, sugerencias y felicitaciones resulta relevante, considerando que estos corresponden a manifestaciones de descontento o inconformidad asociadas a un proceso o a la prestación de un servicio.

En este sentido, los resultados evidencian la necesidad de continuar fortaleciendo los mecanismos de seguimiento, evaluación y mejora de los procesos institucionales, con el propósito de identificar e implementar acciones que contribuyan a una mayor satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía en materia de la protección y bienestar animal, así como al fortalecimiento de la confianza en la gestión de la Entidad

Figura 2. Clasificación PQRS-F primer semestre 2026.



Fuente: Elaborado por el Grupo de Servicio a la Ciudadanía, con datos tomados de la Matriz de Análisis de Quejas y Reclamos del primer semestre de 2026.

La figura 2 muestra la clasificación de las PQRS-F recibidas a través de los diferentes canales de atención. Se observa que la categoría de peticiones de interés general y particular representa el 99,4 % del total de requerimientos radicados, lo que evidencia que la mayoría de las interacciones ciudadanas están orientadas a la solicitud de información, orientación y acceso a los servicios ofrecidos por el Instituto. Este comportamiento permite inferir que la entidad cuenta con mecanismos de atención y acceso que son ampliamente utilizados por la ciudadanía.

No obstante, al contrastar este resultado con el porcentaje de quejas y reclamos interpuestos durante el periodo analizado, se identifican oportunidades de mejora asociadas a la experiencia de servicio y a la percepción ciudadana frente a la atención recibida. Si bien la proporción de estas manifestaciones es baja en comparación con el total de peticiones, su análisis resulta relevante al constituir una fuente de información que permite identificar posibles barreras en el acceso a los servicios, aspectos relacionados con los tiempos de respuesta, la claridad de la información suministrada o situaciones particulares en la prestación del servicio.

En este sentido, las quejas y reclamos se convierten en un insumo estratégico para el fortalecimiento institucional, ya que facilitan la identificación de causas recurrentes de insatisfacción y la formulación de acciones de mejora orientadas a incrementar la calidad de la atención, optimizar los procesos internos y fortalecer la confianza de la ciudadanía en la gestión del Instituto.

4.3. Clasificación de Quejas, Reclamos y Sugerencias por trámite y servicio.

Analizar y clasificar las manifestaciones ciudadanas asociadas a los diferentes trámites y servicios permite identificar de manera oportuna oportunidades de mejora en la prestación de los servicios institucionales. En este sentido, las quejas y reclamos constituyen un insumo estratégico para el fortalecimiento de la gestión institucional, ya que facilitan la identificación de causas recurrentes de insatisfacción y la formulación de acciones de mejora orientadas a incrementar la calidad de la atención, optimizar los procesos internos, fortalecer el acceso efectivo a la oferta institucional y consolidar la confianza de la ciudadanía en la gestión del Instituto.

Tabla 2. Distribución de reclamos por trámite o servicio

Tramite o Servicio	Reclamo	Queja	Sugerencia	Total QRS
Inconformidad por no atención de reporte presunto caso se maltrato animal.	24	-	-	24
Inconformidad por falta de atención en canal telefónico	8	-	-	8
Inconformidad relacionada con el Centro de Atención Jurídica.	2	-	-	2
Inconformidad relacionada con la asignación de turno esterilización	2	-	-	2
Inconformidad con el proceso de adopciones	1	-	-	1
Inconformidad frente a la ausencia de programación de brigada médica	1	-	-	1
Inconformidad por Jornada de esterilización	1	-	-	1

Inconformidad por ausencia de jornada móvil de esterilización	1	-	-	1
Inconformidad por la no atención de reporte de presunto caso de urgencias	1	-	-	1
Inconformidad por la no atención de requerimiento a través de redes sociales	1	-	-	1
Inconformidad derivada de la no atención oportuna por el reporte de ingreso de animal agresivo a una casa.	1	-	-	1
Inconformidad por respuesta acerca de apelación por imposición de multa.	1	-	-	1
Inconformidad por respuesta de requerimiento mal direccionado.	1	-	-	1
Inconformidad por barreras para obtener cita con la Alcaldesa de Kennedy	1	-	-	1
Solicitud de devolución de mascota en custodia del Instituto	1	-	-	1
Solicitud de intervención por animales en predio U Pedagógica	1	-	-	1
Solicitud de presencia en localidad de alta demanda de esterilizaciones	1	-	-	1
Conducta de conductor de camioneta IDPYBA agresor	-	1	-	1
Relacionamiento interno - Grupo de trabajo/ Fauna	-	1	-	1
Ampliar ejercicios de pedagogía en cultura ciudadana	-	-	1	1
Adecuado manejo de residuos biológicos	-	-	1	1
Total	49	2	2	53

Fuente: Elaboración del Grupo de Servicio a la Ciudadanía, con datos tomados de la Matriz de Análisis de Quejas y Reclamos del primer semestre de 2026.

Categoría: Inconformidad por no atención de reporte presunto caso se maltrato animal

La mayor concentración de manifestaciones ciudadanas se presenta en el servicio de atención de presuntos casos de maltrato animal, con un total de 24 registros. Este comportamiento puede estar asociado a la alta demanda del servicio y al significativo número de reportes recibidos a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el Instituto. En este sentido, el elevado número de reclamos identificados en este servicio no necesariamente refleja una deficiencia generalizada en su prestación, sino que guarda relación con el volumen de interacciones y solicitudes gestionadas, siendo uno de los servicios con mayor demanda por parte de la ciudadanía.

En el marco del seguimiento realizado a estas manifestaciones, se revisaron las respuestas emitidas por el área responsable, identificando actuaciones relacionadas con la programación y reprogramación de visitas, así como la divulgación de las acciones adelantadas en los presuntos casos de maltrato animal ya intervenidos. Estas respuestas

evidencian la gestión institucional desarrollada para la atención de los requerimientos ciudadanos y el cumplimiento de las competencias asignadas al Instituto.

No obstante, el análisis permite identificar la importancia de continuar fortaleciendo las estrategias de comunicación y retroalimentación con la ciudadanía, de manera que se garantice una mayor comprensión sobre los tiempos, alcances y resultados de las actuaciones institucionales. Lo anterior contribuirá a gestionar de manera más efectiva las expectativas de los usuarios, mejorar la percepción frente al servicio prestado y fortalecer la confianza en la gestión adelantada por la Entidad en materia de protección y bienestar animal.

Categoría: Inconformidad por falta de atención en canal telefónico.

En segundo lugar, con 8 manifestaciones registradas, se encuentran las inconformidades relacionadas con la falta de atención a través del canal telefónico. Esta situación puede explicarse por la alta afluencia de interacciones recibidas mediante este canal durante el primer semestre de 2026, periodo en el que se registraron 74.165 contactos ciudadanos, lo que evidencia un uso intensivo de este medio y genera retos operativos para garantizar una atención oportuna a la totalidad de los usuarios.

Frente a este escenario, es importante destacar que, a partir del 13 de febrero de 2026, el Instituto implementó la unificación de la atención de urgencias, emergencias y presuntos casos de maltrato animal a través de la Línea Única de Emergencias 123, con el propósito de optimizar la recepción y gestión de estos requerimientos. Adicionalmente, desde el mes de mayo se puso en marcha una estrategia de rellamada, orientada a establecer contacto efectivo con aquellos ciudadanos cuyas comunicaciones no pudieron ser atendidas el día inmediatamente anterior, fortaleciendo así los mecanismos de atención y mejorando la oportunidad en la respuesta.

Estas acciones evidencian el compromiso institucional con el mejoramiento continuo de la experiencia ciudadana y la adopción de medidas orientadas a incrementar la capacidad de atención, reducir los niveles de insatisfacción asociados a los canales de contacto y garantizar un acceso más efectivo a los servicios ofrecidos por la Entidad. Asimismo, permiten mitigar las causas que originan las manifestaciones de inconformidad y contribuyen al fortalecimiento de la confianza de la ciudadanía en la gestión institucional.

5. CONCLUSIONES

1. Durante el primer semestre de 2026, el Instituto recibió un total de 8.774 peticiones ciudadanas, de las cuales 53 fueron clasificadas como quejas, reclamos y sugerencias. Esto evidencia que las manifestaciones de inconformidad representan una proporción reducida frente al total de interacciones gestionadas por la Entidad, lo que sugiere un uso efectivo de los diferentes canales de atención y acceso a la oferta institucional.
2. Los reclamos constituyeron la tipología predominante, con 49 registros, representando la principal fuente de información para identificar oportunidades de mejora relacionadas con la prestación de servicios, los tiempos de atención, la gestión de expectativas ciudadanas y los mecanismos de comunicación institucional.

3. La mayor concentración de manifestaciones se relacionó con la atención de presuntos casos de maltrato animal, con 24 registros, seguida de las inconformidades asociadas a la atención del canal telefónico, con 8 registros. Estos resultados están asociados a servicios de alta demanda y a un elevado volumen de interacciones ciudadanas, lo que genera desafíos operativos para garantizar una atención oportuna y efectiva.
4. El análisis de las respuestas emitidas por las áreas responsables permitió evidenciar la realización de actuaciones institucionales orientadas a la atención de los requerimientos ciudadanos, tales como programación y reprogramación de visitas, seguimiento a reportes y suministro de información sobre las acciones adelantadas por la Entidad.
5. Las manifestaciones ciudadanas analizadas constituyen un insumo estratégico para el fortalecimiento de la gestión institucional, al permitir identificar causas recurrentes de insatisfacción, necesidades ciudadanas y oportunidades de mejora orientadas al incremento de la calidad del servicio y al fortalecimiento de la confianza en la gestión del Instituto.

6. RECOMENDACIONES

1. Fortalecer las estrategias de comunicación y retroalimentación con la ciudadanía en los servicios de atención de presuntos casos de maltrato animal, informando de manera clara y oportuna el estado de los reportes, los tiempos estimados de atención y los alcances de las competencias institucionales.
2. Continuar realizando seguimiento periódico a las causas que originan los reclamos, con el fin de identificar tendencias, implementar acciones preventivas y evaluar la efectividad de las medidas adoptadas por las áreas responsables.
3. Consolidar mecanismos de monitoreo sobre la atención brindada a través de los diferentes canales de contacto, especialmente el canal telefónico, con el propósito de identificar oportunidades de optimización y garantizar una mayor oportunidad en la atención ciudadana.
4. Fortalecer la socialización interna de los resultados del presente informe con las dependencias responsables de los trámites y servicios evaluados, promoviendo la formulación de planes de mejora orientados a la mitigación de las causas recurrentes de inconformidad.

5. Promover acciones de cualificación permanente en temas de servicio a la ciudadanía, atención al usuario y gestión de requerimientos ciudadanos, con el fin de fortalecer la cultura de servicio y la experiencia de los usuarios en su interacción con la Entidad.
6. Realizar seguimiento a las medidas implementadas para mejorar la atención telefónica y la gestión de reportes de maltrato animal, evaluando periódicamente su impacto en la reducción de reclamos y en el fortalecimiento de la satisfacción ciudadana.

GRUPO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA IDPYBA

Proyectó: Jenny Milen Suárez Sonza – Contratista Grupo de Servicio a la Ciudadanía 
Revisó: Daniel Francisco Garnica Rojas – Contratista Grupo de Servicio a la Ciudadanía 