

4221000

Bogotá D.C.

**Doctor**

**JIMMY ALEJANDRO ESCOBAR CASTRO.**

Subdirector de Gestión Corporativa

**INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA**

Carrera 10 No. 26 – 51 Edificio Residencias Tequendama, Torre Sur, Piso 8

Correo Electrónico: [proteccionanimal@animalesbog.gov.co](mailto:proteccionanimal@animalesbog.gov.co)

Ciudad

**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, REPORTE CON CORTE AL 31 DE MAYO DE 2021.**

Respetado Doctor:

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, viene desarrollando un protocolo para el análisis de calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes entidades frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía. Lo anterior permite realizar un seguimiento y evaluación para tomar los correctivos pertinentes, a efectos de brindarle al ciudadano una atención con calidad.

El presente informe consta de dos partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de las respuestas dadas por la entidad a las peticiones ciudadanas y la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a las peticiones pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas:

**1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Indicador de Cumplimiento:**

En razón al análisis mencionado, se toman en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema que se definen así:

**COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

**CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

**CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

**OPORTUNIDAD:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

**MANEJO DEL SISTEMA:** Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

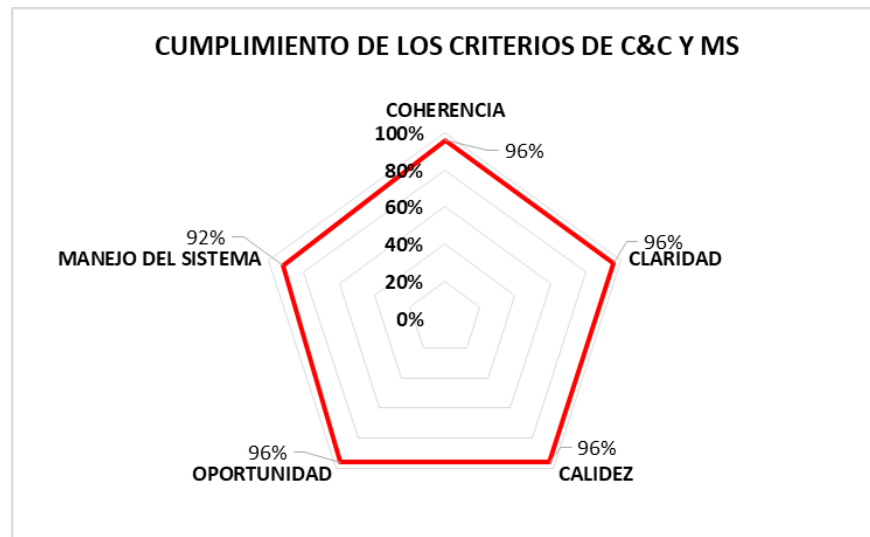
Por lo anterior y teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de **1.630** requerimientos cerrados en el mes de mayo de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **25** respuestas emitidas por la el Instituto Distrital de Bienestar y Protección Animal.

Del total de respuestas analizadas, **2 (8%)** presentan observaciones, por lo tanto, el resultado del indicador de cumplimiento en la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas con corte al 31 de mayo de 2021 del Instituto Distrital de Bienestar y Protección Animal es del **92%** y el porcentaje de cumplimiento acumulado del año 2021 hasta el mes mencionado es de **85%**, de acuerdo al seguimiento realizado mensualmente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

De las **2** respuestas que presentan observaciones, **1** es decir el **4%** de la muestra, no cumple con alguno de los criterios de calidad y calidez y **2 (8%)** respuestas fallan en el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento de cada uno de los criterios de la evaluación de calidad y calidez.

POBLACIÓN	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		Total, Respuestas con Incumplimiento
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
679	25	24	1	24	1	24	1	24	1	2
		96%	4%	96%	4%	96%	4%	96%	4%	8%



### Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema
1161792021	Subdirección de Atención a la Fauna	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No adjuntan la solicitud del E-mail, Buzón y/o Redes Sociales
1398882021		SI	SI	SI	SI	No se realiza el traslado a través del sistema a la entidad competente

En el anterior cuadro se analizan las respuestas proyectadas por la entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas. (Se sugiere revisar detalladamente el análisis realizado a las respuestas emitidas para los requerimientos allí registrados.)

### Sugerencias con relación a la emisión de respuestas y la operatividad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

- El requerimiento **1161792021**, no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que la entidad no adjunta el documento con la petición ciudadana, según lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas: *“La entidad que realice el registro en el sistema, deberá garantizar que las peticiones que ingresan mediante todos sus canales oficiales, cuenten con la evidencia de la solicitud textual de la peticionaria o el peticionario, con el fin de ase-*

*gurar la atención completa de la misma; dicho soporte dependerá del canal de recepción como se relaciona a continuación:*

- *Correo electrónico: archivo con el correo electrónico en el cual se evidencie la fecha de su recepción, adicionalmente si la solicitud tiene documentos adjuntos los mismos también deberán cargarse en el sistema.*
  - *Buzón: archivo con el formato ingresado al Buzón.*
  - *Redes Sociales: pantallazo o archivo donde se evidencie la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad (en comentario, mención o mensaje directo), en el archivo debe ser visible la fecha de la solicitud y la red social (Facebook, Twitter e Instagram) mediante la cual se recibió la solicitud.*
  - *Escrito: archivo con el documento completo radicado en el sistema de gestión documental, en el cual debe ser visible el radicado de correspondencia asignado y la fecha de recepción de la solicitud.”*
- En relación con el requerimiento **1398882021**, es pertinente recordar que cuando la petición no es competencia de la entidad que recibe, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, identificando cual es la entidad que dará solución de fondo a esta petición e informado al peticionario de dicha situación. De esta manera el ciudadano podrá realizar seguimiento a su petición.

## **2. Peticiones Pendientes de Cierre Según los Términos de Ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:**

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá realiza seguimiento a las peticiones interpuestas por la ciudadanía que se encuentran pendientes de trámite o cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

El Instituto Distrital de Bienestar y Protección Animal al 31 de mayo de 2021, presentan **38** peticiones pendientes de cierre, del total de peticiones pendientes de cierre **01** corresponden a la vigencia de 2020 y **37** a la vigencia 2021. Si de estas peticiones algunas no son de su competencia, se debe aplicar el artículo 21<sup>1</sup> de la citada Ley. Se anexa lo descrito en documento adjunto.

Para el periodo objeto del análisis (mayo), el **97,37%** de las peticiones vencidas se concentran en la Subdirección de Atención a la Fauna, como se relaciona en el siguiente cuadro:

<sup>1</sup> Artículo 21: *Funcionario sin competencia. “Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los Términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente”*

INSTITUTO DISTRITAL DE BIENESTAR Y PROTECCIÓN ANIMAL	38	100%
Subdirección de Atención a la Fauna	37	97,37%
Subdirección de Gestión Corporativa	1	2,63%

De acuerdo con el seguimiento realizado, durante todo el año el Instituto Distrital de Bienestar y Protección Animal ha presentado peticiones pendientes de cierre, entre ellas 01 petición que corresponde a vigencias anteriores, la cual al 31 de mayo acumula **222** días de vencimiento y de las 37 peticiones de esta vigencia acumulan entre **04** y hasta **66** días de vencimiento.

Vista la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, se requiere atender lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002**, el cual cita las prohibiciones del servidor público, en lo que nos compete: *“Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”*. Por lo anterior, comedidamente se requiere allegar a esta Dirección, las acciones y/o planes de mejoramiento que se están adelantando al interior de la entidad, con su respectiva fecha de compromiso para dar cierre urgente a estas peticiones vencidas.

Para cualquier inquietud al respecto, por favor escribirnos a la mesa de ayuda del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, al correo: [soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co](mailto:soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co) – Citando en el asunto “Seguimiento a peticiones pendientes de cierre, acompañado del nombre corto de la entidad”.

Agradecemos atender las sugerencias anteriormente expuestas, lo cual contribuirá aumentar la satisfacción ciudadana con relación a los servicios que prestan las entidades y organismos distritales.

Cordialmente,

**DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia:

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ  
Revisó: Merlin Angelyne Castro González-CLAUDIA RUIZ MARIN-

Página número 5 de 6

Documento Electrónico: 99196bdb-0ab1-4ae7-9bea-f2eede2f6c73

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195





Aprobó: DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE