



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

GOTARDO ANTONIO YAÑEZ ÁLVAREZ.

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

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 2022.

Respetado Doctor:

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, con fundamento en la información registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

El presente informe consta de cuatro partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de una muestra de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a la totalidad de las peticiones vencidas en el sistema, estas dos primeras con corte al 31 de mayo de 2022, la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad y la cuarta es respecto al seguimiento del plan de mejoramiento derivado de la visita de monitoreo realizada.

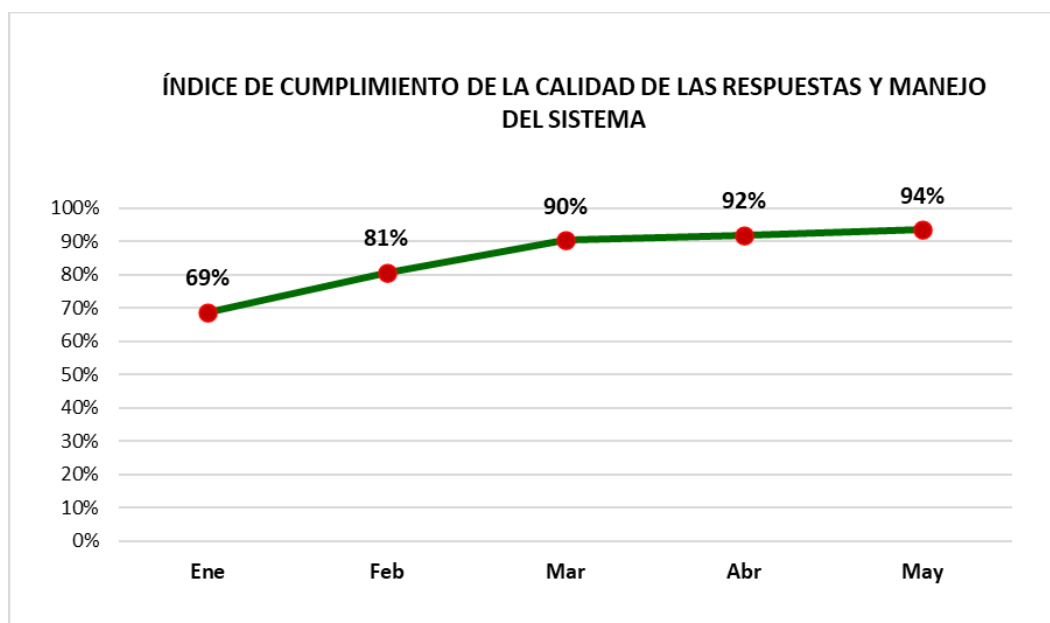
1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Índice de Cumplimiento:

El análisis que se realiza a través del presente documento se lleva a cabo teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema, el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de mayo de

2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **31** respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% Índice de cumplimiento mayo	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
31	2 (6%)	94%	85%



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento discriminado por criterio:

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
31	30	1	30	1	30	1	29	2	29	2
	97%	3%	97%	3%	97%	3%	94%	6%	94%	6%

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA a la ciudadanía, identificando puntualmente

aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
1087072022	Subdirección de atención a la Fauna	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, puesto que solicitan ampliación de información y se da cierre por Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede contestar la ampliación solicitada a través del sistema y la entidad no puede dar una respuesta de fondo, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
885672022	Subdirección de atención a la Fauna	SI	SI	SI	NO	NO	- El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. - El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

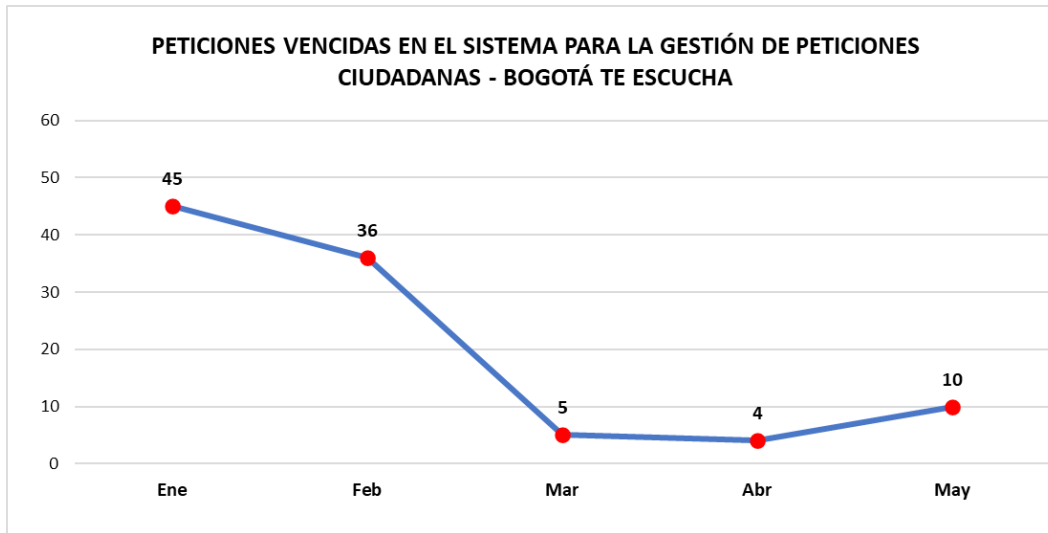
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe del mes de enero de 2022, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas y con gestión extemporánea que la entidad presentó en el mes de mayo de 2022:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Año Asignación	Días de vencimiento
10	0	2022: 10	desde 1 hasta 6 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **100%** de las peticiones vencidas se concentran en la Subdirección de Atención a la Fauna.

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas que ha presentado la Entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en el año 2022 (enero a mayo), durante los primeros meses de la vigencia se evidenció una tendencia decreciente en el número de peticiones vencidas, sin embargo, para el mes de mayo se incrementa en seis (6) peticiones vencidas respecto al mes inmediatamente anterior.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

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**¹.

3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad en las respuestas emitidas y a las Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas correspondiente al mes de mayo del 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de mayo de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad es del **94%**, siendo los criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **OPORTUNIDAD** y **MANEJO DEL SISTEMA** con un 6% respectivamente. Adicionalmente, Para el mes de mayo de 2022, la entidad presenta diez (10) peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha

Al respecto, de acuerdo con el plan de mejoramiento remitido por la entidad con radicado 1-2022-4032 del 10 de febrero de 2022, mediante el cual se definieron las siguientes acciones:

Acciones

Realizar un plan de contingencia para responder las peticiones que se encuentran en trámite, específicamente de la Subdirección de Atención a la Fauna, dado que es donde recae el 90% de las PQRSD”

¹ **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”.

Realizar retroalimentación permanente a los equipos encargados de gestionar las PQRSD al interior de las dependencias a través de reuniones y socialización.

Entregar seguimiento semanal a las áreas sobre el estado de las PQRSD, con el fin de alertar de manera preventiva y dar respuesta oportuna en términos de Ley. implementar una herramienta tecnológica para seguimiento a las PQRSD del instituto, que permita tener un control permanente de las peticiones.

Estructurar una estrategia de niveles de servicio que permita dar solución definitiva a aquellas peticiones ciudadanas que se pueden solucionar desde que ingresan al Instituto.

Realizar revisión y socialización del procedimiento.

Realizar capacitación del manual de atención al ciudadano

realizar capacitación en normatividad para responder derechos de petición y mejorar la oportunidad en las respuestas

Por lo anterior y dado la evolución que ha presentado la entidad en relación con la calidad de las respuestas a las solicitudes ciudadanas los invitamos a reforzar y continuar con las acciones preventivas y correctivas que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas. En relación con el aumento de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadana – Bogotá Te Escucha solicitamos amablemente replantear las acciones preventivas y correctivas que permitan llegar a cero (0) en el número de requerimientos vencidos, es importante que estas acciones cuenten por lo menos los siguientes aspectos:

1. Descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), formulada de manera concreta.
2. Acciones de mejora que se van a llevar a cabo, especificando las actividades para dar cumplimiento a la acción
3. Fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades.
4. Responsable de la acción.

De otra parte, es pertinente manifestar que una vez se ajuste el plan de mejoramiento por parte de la entidad, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, realizará seguimiento al cumplimiento de este. Por lo anterior agradecemos allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

4. Seguimiento a los Planes de Mejoramiento al Monitoreo Realizado en la vigencia 2022.

El 23 de mayo de 2022 se llevó a cabo visita de monitoreo a la calidad del servicio en la oficina principal de atención al ciudadano ubicada en la Carrera 10 No 26 - 51, Edificio Residencias Tequendama Torre Sur Piso 8, cuyo resultado se remitió en el informe con el radicado 2-2022-16221 y con el cual se hace solicitud de plan de mejoramiento a las observaciones identificadas. Por lo anterior la Entidad remite a esta Dirección el radicado

No 1-2022-17302 donde se informan las acciones correctivas con relación a las observaciones identificadas:

1. Con relación a la observación en el criterio de Ciclo del servicio en Acceso y Orientación, donde no se encuentra publicado en un lugar visible el horario de atención al ciudadano, se realiza la acción correctiva y se ubica en un lugar visible a la ciudadanía el día 24 de mayo y se remite evidencia fotográfica por lo que se da por cumplida dicha acción.
2. Respecto a las observaciones en el criterio de Ciclo del Servicio en Atención se solicita que el carné se encuentre en un lugar visible siempre, al igual que debe portar la chaqueta institucional de manera permanente, se remite evidencia fotográfica, también se realizó socialización del manual de servicio al ciudadano, el día 27 de mayo se lleva a cabo y se remite registro fotográfico, por lo anterior es importante recordar y mantener los protocolos de atención al ciudadano en el canal presencial.
3. Respecto a la observación en el criterio de infraestructura donde se encuentran elementos que no corresponden en el centro de datos, se procedió a limpiar de los objetos que no hacen parte de los equipos para dar cumplimiento a las especificaciones técnicas y de seguridad requeridas, realizado el día 23 de mayo y se remite evidencia fotográfica por lo que se da por cumplida dicha acción.

Por lo anterior damos por cumplidas las acciones correctivas implementadas respecto a las observaciones evidenciadas durante el monitoreo a la calidad del servicio del punto de atención, es importante que dichas acciones se mantengan permanentemente con el fin de mejorar en la calidad del servicio prestado en el punto en beneficio a la ciudadanía.

Finalmente, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, que permitan mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital.

Cordialmente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA - CLAUDIA PATRICIA GUERRERO CHAPARRO -
proteccionanimal@animalesbog.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO