

4221000

Bogotá D.C.

Doctor:

GOTARDO ANTONIO YAÑEZ ALVAREZ

Subdirector de Gestión Corporativa

INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA

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

Dirección Electrónica: 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 OCTUBRE DE 2021.

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, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes entidades frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, así mismo, adelanta el seguimiento a las peticiones interpuestas por la ciudadanía que se encuentran pendientes de trámite o cierre en el Sistema, de conformidad con lo establecido en el artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018¹.

El presente informe consta de tres partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a las peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas y la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad:

¹ **Artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018** "Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá."

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 mencionado, se realiza con base en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema² y la evaluación se realizó a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados en el mes de octubre de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de 21 respuestas emitidas por el Instituto Distrital De Protección Y Bienestar Animal - IDPYBA.

Resultados obtenidos:

RESPUESTAS ANALIZADAS	RESPUESTAS CON OBSERVACIÓN	% ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO OCTUBRE	% ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO ACUMULADO 2021
21	6 (29%)	71%	81%

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 (C&C) y manejo del sistema (MS):

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
21	20	1	20	1	20	1	15	6	17	4
	95%	5%	95%	5%	95%	5%	71%	29%	81%	19%

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

En el siguiente cuadro se analizan las respuestas proyectadas por la dependencia a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

² **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.

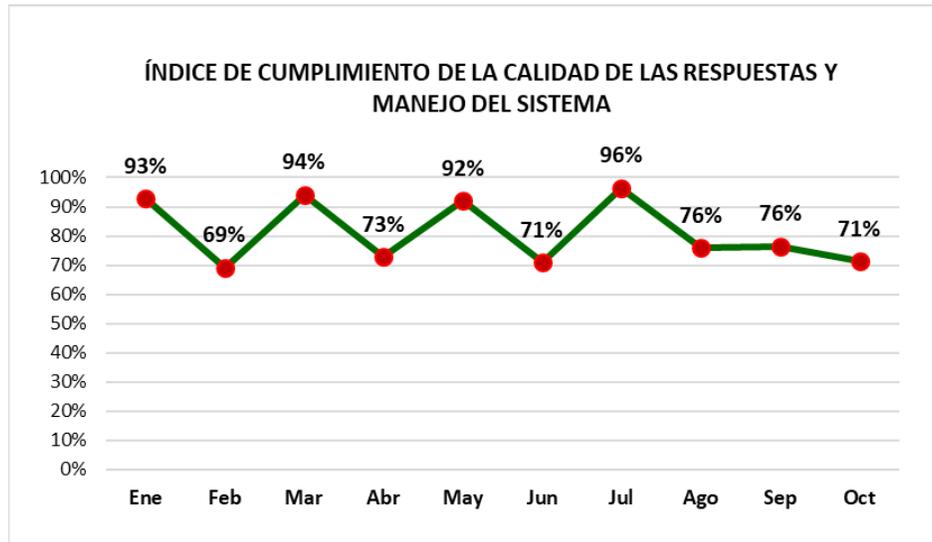
CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

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.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2663132021	Subdirección de Atención a la Fauna	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad y calidez, ni con el manejo del sistema, puesto que corresponde a una petición anónima y no se evidencia la publicación de las respuestas en cartelera, incumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
2644182021	Subdirección de Atención a la Fauna	SI	SI	SI	NO	SI	Los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
2923382021	Subdirección de Atención a la Fauna	SI	SI	SI	NO	SI	
2943282021	Subdirección de Atención a la Fauna	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición.
2900782021	Subdirección de Atención a la Fauna	SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. Los requerimientos no cumplen 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.
2725232021	Subdirección de Atención a la Fauna	SI	SI	SI	NO	NO	

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



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

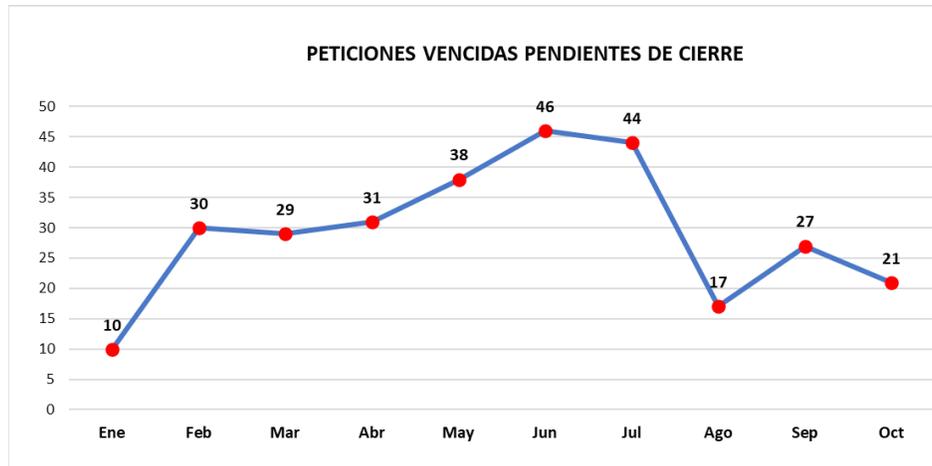
2. Peticiones Vencidas Pendientes de Cierre Según los Términos de Ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

NO PETICIONES VENCIDAS	NO PETICIONES EN MÁS DE UNA DEPENDENCIA	PETICIONES VENCIDAS POR VIGENCIAS	DÍAS DE VENCIMIENTO
21	0	2021: 21	Entre 1 y 6 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **85,71%** de las peticiones vencidas se concentran en la Subdirección de Atención a la Fauna, como se relaciona en el siguiente cuadro:

Instituto Distrital De Protección Y Bienestar Animal - IDPYBA.		100%
Subdirección de atención a la Fauna	18	85,71%
Oficina Asesora jurídica	1	4,76%
Subdirección de gestión Corporativa	1	4,76%
Subdirección de Cultura Ciudadana y gestión del Conocimiento	1	4,76%

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones pendientes de cierre que ha presentado la Entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido del año (enero a octubre), se evidencia un decrecimiento de **22,2%** en relación con el 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**³.

3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad y Oportunidad:

CALIDAD Y CALIDEZ

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio recibimos la comunicación respecto a las acciones a implementar al interior de la Entidad con ocasión del seguimiento al índice de calidad en el manejo de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá - Te Escucha.

Al respecto, entre las acciones de plan de mejoramiento, se enmarco la participación de los funcionarios del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA en las capacitaciones en el uso y funcionalidad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, el cual se evidencia su cumplimiento, el objetivo de la misma es fortalecer el conocimiento y despejar dudas por partes de los funcionarios que hacen uso del sistema, por lo anterior quedaremos atentos de los resultados obtenidos posterior a la participación en dicha capacitación.

PETICIONES VENCIDAS PENDIENTES DE CIERRE

³ **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”.

Frente a este aspecto, agradecemos la respuesta con el plan de mejoramiento remitido a esta Dirección donde se enmarcan las acciones de mejoramiento que están implementando para dar trámite al 100% de las peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha

En este sentido, agradecemos el esfuerzo realizado por la entidad en cuanto al cierre de peticiones vencidas, sin embargo, debemos continuar con las acciones tanto preventivas como correctivas para evitar el incremento de vencimientos en los días sucesivos. Por lo anterior, quedamos atentos a los avances de la acción a implementar por la Entidad.

Esta Dirección se encuentra en total disposición de realizar las capacitaciones funcionales que requiera la entidad, o de realizar acciones conjuntas que permitan mejorar día a día la atención de las peticiones ciudadanas y brindar un servicio de calidad a los ciudadanos.

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