

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 30 DE SEPTIEMBRE 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 septiembre de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **34** respuestas emitidas por el Instituto Distrital De Protección Y Bienestar Animal - IDPYBA.

Resultados obtenidos:

RESPUESTAS ANALIZADAS	RESPUESTAS CON OBSERVACIÓN	% ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO SEPTIEMBRE	% ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO ACUMULADO 2021
34	8 (24%)	76%	82%

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
34	32	2	30	4	32	2	26	8	27	7
	94%	6%	88%	12%	94%	6%	76%	24%	79%	21%

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.

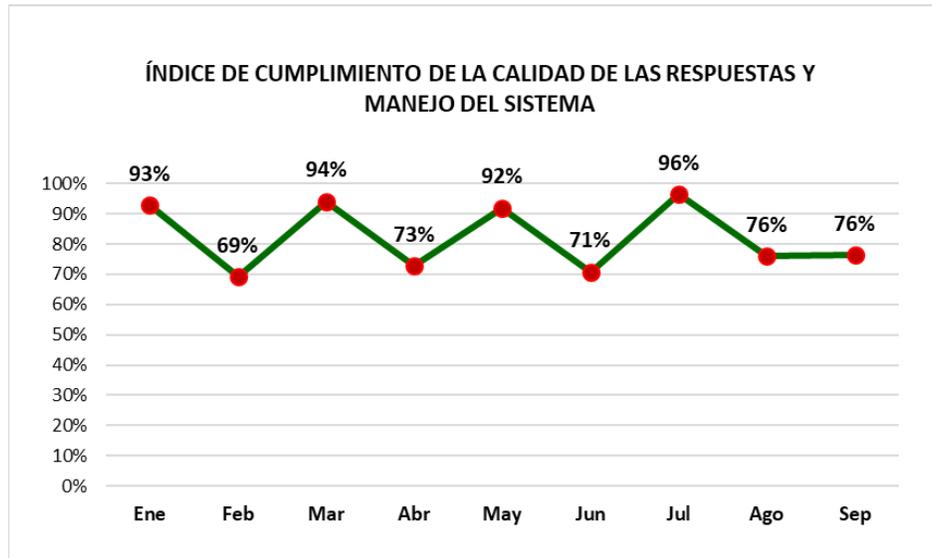
CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

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
2820172021	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, debido a que la entidad no adjunta el documento con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
2377492021	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, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición.
2647542021	Subdirección de Atención a la Fauna	SI	NO	SI	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con el criterio de claridad ni con el de manejo del sistema, puesto que solicitan ampliación de información, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede contestar la ampliación solicitada a través del sistema.
2358472021	Subdirección de Atención a la Fauna	SI	NO	SI	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que la solicitud de ampliación fue hecha fuera de los términos establecidos por el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.
2541092021	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.
2574132021	Subdirección de Atención a la Fauna	SI	SI	SI	NO	NO	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.
2275642021	Subdirección de Atención a la Fauna	SI	SI	SI	NO	NO	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.
2284222021	Subdirección de Atención a la Fauna	SI	SI	SI	NO	SI	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.

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



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

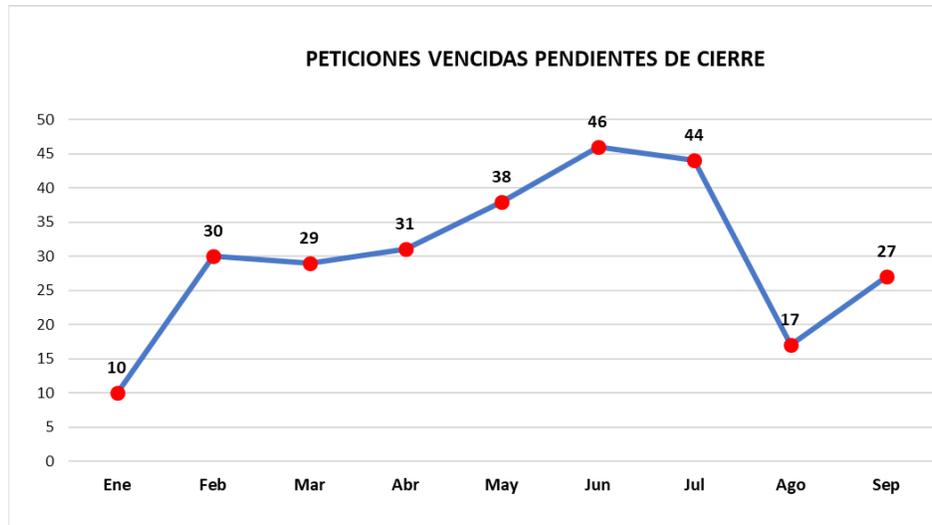
2. Peticiones Vencidas Pendientes de Cierre Según los Términos de Ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

NO PETICIONES VENCIDAS	NO PETICIONES EN MÁS DE UNA DEPENDENCIA	PETICIONES VENCIDAS VIGENCIAS ANTERIORES	DÍAS DE VENCIMIENTO
27	0	2021: 27	Entre 1 y 31 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **96,30%** 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	26	96,30%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	3,70%

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 septiembre), se evidencia un incremento en el número de requerimientos sin respuesta, con un incremento de **58,8%** 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

Frente a este aspecto, es importante mencionar que, en el mes de septiembre de 2021, se llevó a cabo una (1) mesa de trabajo cuyo objetivo fue realizar seguimiento a la evaluación de calidad y calidez y al estado de las peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Esta mesa de trabajo se realizó el día 20 de septiembre de 2021 y en ella se presentaron los resultados de la evaluación de calidad y calidez y las observaciones más recurrentes de los últimos siete (7) meses, por lo cual se establecieron las siguientes acciones para dar cumplimiento de los criterios de calidad y calidez por parte del Instituto Distrital de Bienestar y Protección animal – IDPYBA:

- De remitir por escrito a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, las acciones y/ o planes de mejoramiento para lograr el 100% en el índice de cumplimiento en la calidad de las respuestas. Por lo anterior, recibimos la comunicación respecto a

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”.

las acciones implementadas al interior de la Entidad con ocasión del seguimiento al criterio de calidad en el manejo de las peticiones tramitadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, del cual quedaremos atentos de los resultados obtenidos mensualmente como se informa en el mismo.

- De 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, según el Plan de Capacitación 2021. Por lo anterior a la fecha no se ha recibido por parte de la entidad la solicitud de participación en la capacitación en el uso y funcionalidad del Sistema, por lo que comedidamente reiteramos la invitación de su participación en dichas capacitaciones, las cuales son de ayuda para la gestión de peticiones en la entidad.

PETICIONES VENCIDAS PENDIENTES DE CIERRE

Frente a este aspecto, en la mesa de trabajo que se realizó el día 20 de septiembre de 2021 se presentó la evolución en la cantidad de peticiones vencidas pendientes de cierre que ha presentado la entidad durante los primeros siete (7) meses del año 2021, donde se exaltó el trabajo realizado durante el primer semestre del año 2021, en cuanto que, de 46 peticiones vencidas pendientes de cierre al corte del mes de junio, siendo este el pico más alto a la fecha, se disminuyó a 17 peticiones para el mes de agosto en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. No obstante, considerando que aún prevalecen peticiones vencidas pendientes de cierre, se planteó la siguiente acción por parte de la entidad para dar cumplimiento en el criterio de oportunidad:

- Dada la demora en el trámite interno de las PQRSD por debilidad en la plataforma AZ Digital, se analiza el proceso de integración entre AZ Digital y Bogotá Te Escucha, por lo que se indica realizar la solicitud de reunión con el Equipo Funcional Bogotá Te Escucha con el objetivo de avanzar en la integración de los dos sistemas. Por lo anterior, evidenciamos que el proceso se ha realizado parcialmente, por lo que reiteramos la invitación a realizar la solicitud de reuniones faltantes con el Equipo Funcional Bogotá Te Escucha con el fin de culminar la gestión de integración.

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: CLAUDIA RUIZ MARIN-
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO