



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

**JULIO CESAR PULIDO PUERTO**

Subsecretario General y de Control Disciplinario

**SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE - SDA**

Avenida Caracas No. 54 - 38

Correo electrónico: [atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co](mailto:atencionalciudadano@ambientebogota.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 JULIO DE 2021.**

Respetado Doctor:

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, en cumplimiento del Procedimiento de Seguimiento y Medición de Servicio a la Ciudadanía, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes entidades frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía. Lo anterior permite realizar seguimiento y evaluación para tomar los correctivos pertinentes, a efectos de brindarle al ciudadano una atención con calidad.

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 pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas y la tercera al seguimiento al indicador mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad:

**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.

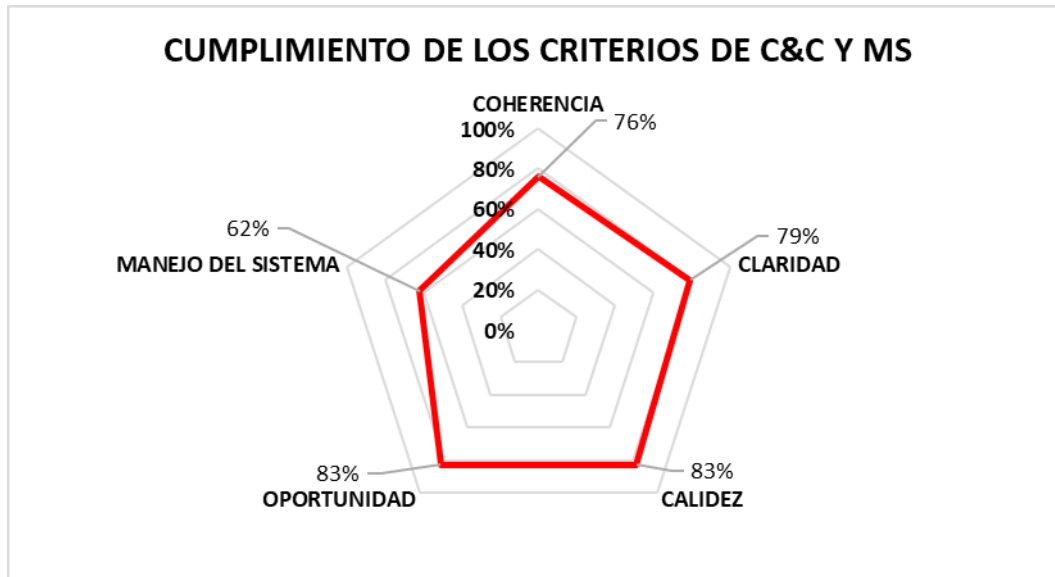
Por lo anterior y teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados en el mes de julio de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **29** respuestas emitidas por la Secretaría Distrital de Ambiente.

Del total de respuestas analizadas, **13 (45%)** 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 julio de 2021 de la Secretaría Distrital de Ambiente es del **55%** y el porcentaje de cumplimiento acumulado del año 2021 hasta el mes mencionado es de **56%**, de acuerdo al seguimiento realizado mensualmente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

De las **13** respuestas que presentan observaciones, **8** es decir el **28%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez y **11 (38%)** 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.

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		Total Incumplimiento C&C	Total Incumplimiento MS
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple		
29	22	7	23	6	24	5	24	5	8	11
	76%	24%	79%	21%	83%	17%	83%	17%	28%	38%



Fuente: Análisis de Calidad, calidez y oportunidad de respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadana

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

No Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
1623752021	DIRECCIÓN DE CONTROL AMBIENTAL	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta
1859812021	SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL AIRE AUDITIVA Y VISUAL	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta
1699742021	SUBDIRECCIÓN DE ECOSISTEMAS Y RURALIDAD	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Es una comunicación entre entidades
1831102021	DIRECCIÓN DE CONTROL AMBIENTAL	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Es una comunicación entre entidades
1600372021	SUBDIRECCIÓN DE SILVICULTURA FLORA Y FAUNA SILVESTRE	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Es una comunicación entre entidades
1909652021	SUBDIRECCIÓN DE SILVICULTURA FLORA Y FAUNA SILVESTRE	La respuesta está dirigida a un ciudadano que no corresponde al re-	SI	SI	SI	SI

No Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
		querimiento				
2039542021	SUBDIRECCIÓN DEL RECURSO HIDRICO Y DEL SUELO	La respuesta está dirigida a un ciudadano que no corresponde al requerimiento	SI	SI	SI	SI
1894572021	SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL AIRE AUDITIVA Y VISUAL	SI	Se requería solicitar ampliación y no realizar cierre definitivo	SI	SI	Aunque se solicita la ampliación mediante un oficio, no se utiliza la opción del sistema "solicitud de ampliación"
1878792021	SUBDIRECCIÓN DE SILVICULTURA FLORA Y FAUNA SILVESTRE	SI	SI	SI	SI	Se registra el requerimiento como anónimo, aunque el asunto contiene los datos del ciudadano
1804732021	SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL AIRE AUDITIVA Y VISUAL	SI	SI	SI	SI	Se registra el requerimiento como anónimo, aunque el asunto contiene los datos del ciudadano
1964072021	SUBDIRECCIÓN DE CONTROL AMBIENTAL AL SECTOR PUBLICO	SI	SI	SI	SI	No se realiza el traslado a través del sistema a la entidad competente  Se registra el requerimiento como anónimo, aunque el asunto contiene los datos del ciudadano
1231122021	SUBDIRECCIÓN DE ECOSISTEMAS Y RURALIDAD	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1758332021	DIRECCIÓN DE CONTROL AMBIENTAL	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente

En el anterior 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. *(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.

- Los requerimientos Nros. **1623752021** y **1859812021** no cumplen 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, por tanto, se recomienda que antes de efectuar el cierre

definitivo en el sistema se realice la verificación en aras de brindarle al ciudadano una solución efectiva y confiabilidad en la información publicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

- Los requerimientos Nros. **1699742021**, **1831102021** y **1600372021** no cumplen con ningún criterio, puesto que son comunicaciones entre entidades y estas no se deben registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, de conformidad con el Acuerdo 731 de 2018 que establece en su artículo 1°. “Modificar el artículo 3 del Acuerdo 630 de 2015 en los siguientes términos: Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas. Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015”.
- Respecto a los requerimientos Nros. **1909652021** y **2039542021**, el oficio de respuesta va dirigido a nombre de un ciudadano que no es quien interpone la petición, no se considera coherente puesto que no se puede constatar que sea realmente la respuesta a dicha petición.
- Según el análisis realizado al requerimiento No. **1894572021** se considera que la respuesta emitida no cumple con los criterios de claridad y de manejo del sistema, puesto que se da cierre por respuesta definitiva solicitando datos adicionales para atender dicha petición. Se recomienda que, en el caso de no contar con información suficiente para dar solución de fondo al ciudadano, se utilice la opción que tiene el sistema de solicitar ampliación de información.
- Se evidencia que los requerimientos Nros. **1878792021**, **1804732021** y **1964072021** no cumplen con el manejo del sistema, puesto que se registra el requerimiento como anónimo, aunque el asunto contiene los datos del ciudadano.
- En relación con el requerimiento No. **1964072021**, es pertinente recordar que cuando 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 - 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.
- En relación con los requerimientos Nros. **1231122021** y **1758332021**, aunque el trámite se realizó dentro de los términos de ley la publicación en el aplicativo fue extemporánea. Para evitar la publicación de la respuesta y cierre definitivo de los requerimientos en el aplicativo de manera extemporánea, la entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, en caso de que la contestación sea expedida por la Entidad el último día hábil del vencimiento del término de ley para dar respuesta, debe ser cargada al sistema ese mismo día, de lo contrario será publicada fuera de términos y el sistema reportará la petición como vencida. Es importante resaltar que esta directriz fue reiterada a las entidades mediante la Circular 003 de 2020 8 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

## 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 Dirección Distrital de Calidad del Servicio 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.

La Secretaría Distrital de Ambiente al 31 de julio de 2021, presenta **40** peticiones pendientes de cierre, que corresponden 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 (julio), el **72,50%** de las peticiones vencidas se concentran en la Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad y la Dirección de Control Ambiental, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	40	100%
SUBDIRECCION DE ECOSISTEMAS Y RURALIDAD	18	45,00%
DIRECCION DE CONTROL AMBIENTAL	11	27,50%
DIRECCION LEGAL AMBIENTAL	5	12,50%
SUBDIRECCION DE CONTROL AMBIENTAL AL SECTOR PUBLICO	3	7,50%
SUBDIRECCION DE SILVICULTURA FLORA Y FAUNA SILVESTRE	2	5,00%
OFICINA DE REGISTRO	1	2,50%

De acuerdo con el seguimiento realizado, durante todo el año la Entidad ha presentado peticiones pendientes de cierre, las cuales al 31 de julio acumulan entre **01** y hasta **35** 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 cada Dependencia, con su respectiva fecha de compromiso para dar cierre urgente a estas peticiones vencidas.

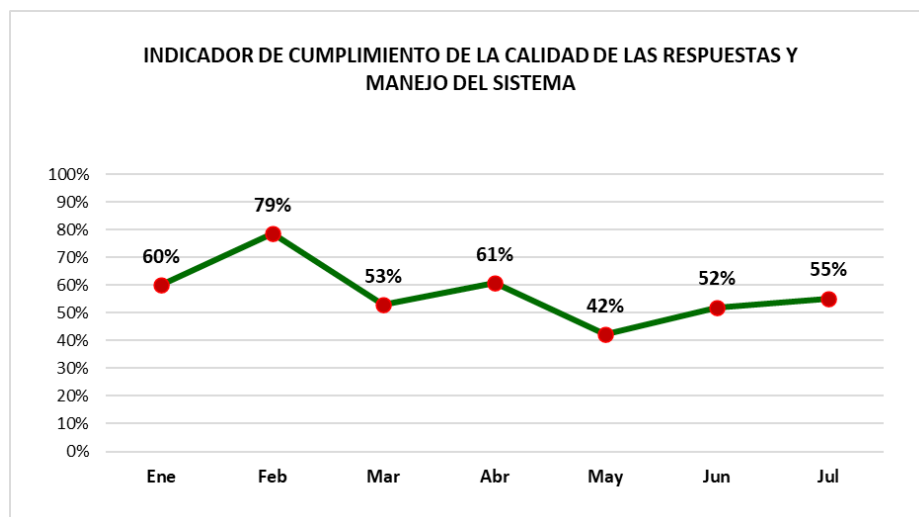
<sup>1</sup> 1 Artículo 21: Funcionario sin competencia. “Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido 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”

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”.

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

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio, en lo corrido del año ha realizado dos mesas de trabajo con la Entidad, la primera se llevó a cabo en el primer trimestre en la cual se brindó capacitación sobre los criterios que se evalúan en el análisis de calidad y oportunidad de las respuestas y se realizó seguimiento a las peticiones pendientes de cierre de la vigencia 2020 y de los primeros meses de 2021, en la segunda mesa realizada en el segundo trimestre se realizó seguimiento a las observaciones encontradas en las evaluaciones mensuales y a las peticiones pendientes de cierre presentadas por la Entidad.

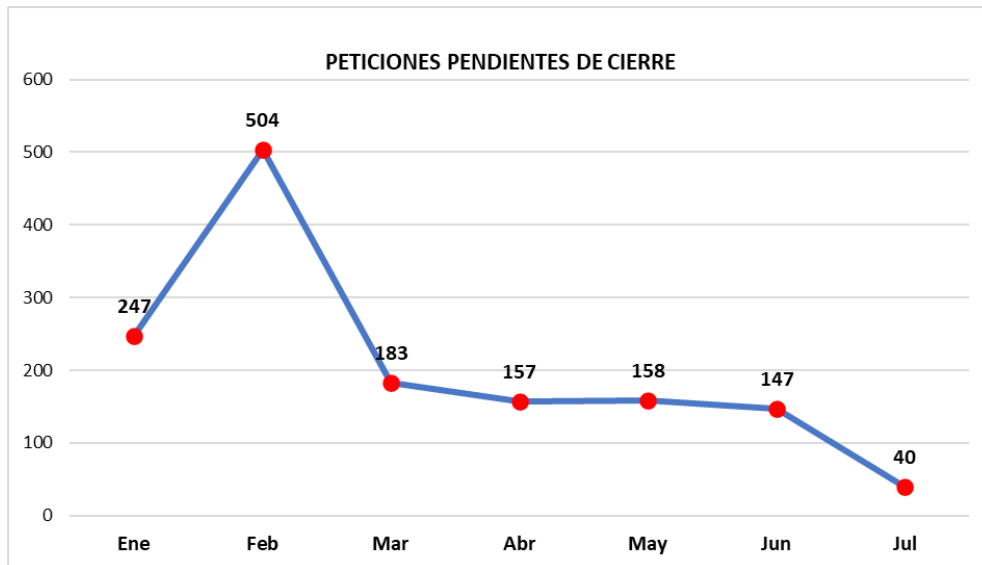
A continuación, se muestra el comportamiento mensual del indicador de cumplimiento de la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, en lo corrido de 2021 que ha presentado la Secretaría Distrital de Ambiente en el cual se evidencia que en el mes de mayo se obtuvo **(42%)** el porcentaje de cumplimiento más bajo y en febrero **(79%)** el porcentaje más alto.



Fuente: Informes mensuales de calidad y oportunidad de las respuestas.

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones pendientes de cierre que ha presentado la Secretaría Distrital de Ambiente, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

en lo corrido del año (enero a julio), se evidencia una tendencia decreciente con una disminución de enero a la fecha en un **83,8%** de peticiones pendientes de cierre.



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

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

Atentamente,

**YANNETH MORENO ROMERO**  
**DIRECCION DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia:

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: JOSE LUIS VEGA RUEDAS  
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO





ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

Secretaría General

Nro. Rad: **2-2021-27156** Anexos: **1**

Fecha: **26/08/2021 03:46:11 PM**

Página número 9 de 9

Documento Electrónico: d916d52a-45af-4fea-8e5c-33a7e99d7377

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



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL