



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

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 JUNIO 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, viene desarrollando un protocolo para 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 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 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.

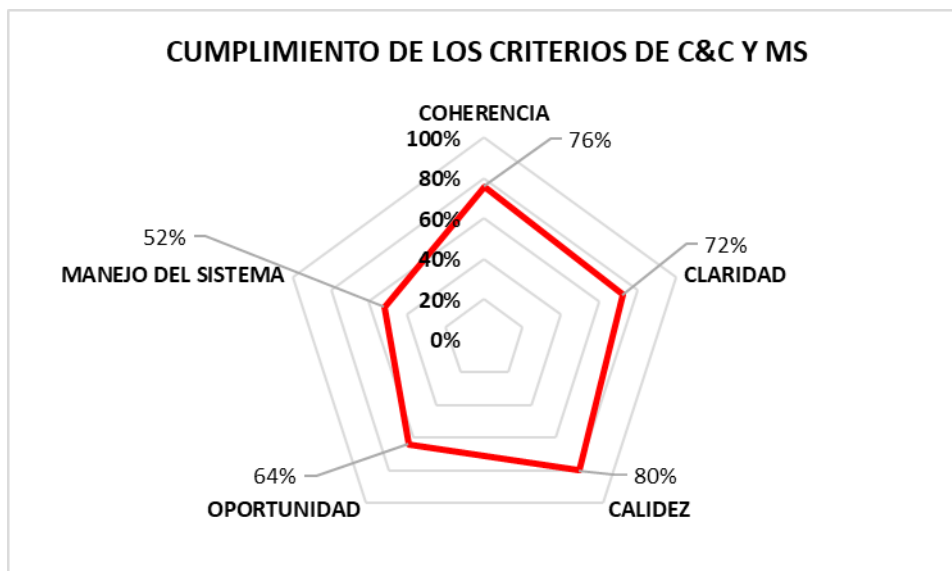
Por lo anterior y teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de **1.630** requerimientos cerrados en el mes de junio de 2021,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

Del total de respuestas analizadas, **12 (48%)** 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 30 de junio de 2021 de la Secretaría Distrital de Ambiente es del **52%** 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 **12** respuestas que presentan observaciones, **9** es decir el **36%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez y **12 (48%)** 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	
1440	25	19	6	18	7	20	5	16	9	12
		76%	24%	72%	28%	80%	20%	64%	36%	48%



Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

No Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
1292262021	SUBDIRECCIÓN DE SILVICULTURA FLORA Y FAUNA SILVESTRE	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No anexan la petición ciudadana
1432812021	DIRECCIÓN DE CONTROL AMBIENTAL	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No anexan la petición ciudadana
1723622021	SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL AIRE AUDITIVA Y VISUAL	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No anexan la petición ciudadana
1527412021	SUBDIRECCIÓN DE CONTROL AMBIENTAL AL SECTOR PÚBLICO	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No anexan la petición ciudadana
1189362021	DIRECCIÓN DE CONTROL AMBIENTAL	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Petición anónima o sin información de contacto que no se publica en cartelera
1654122021	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	No cumple	No cumple	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1723432021	SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL AIRE AUDITIVA Y VI-	SI	Se requería solicitar ampliación y	SI	Solicitan ampliación fuera de los términos legales	Aunque se solicita la ampliación mediante un oficio, no se utiliza la opción del sistema "solicitud"

No Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
	SUAL		no realizar cierre definitivo			de ampliación"
902482021	SUBDIRECCIÓN DE ECOSISTEMAS Y RURALIDAD	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1244552021	SUBDIRECCIÓN DE SILVICULTURA FLORA Y FAUNA SILVESTRE	SI	SI	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	Se registra el requerimiento como anónimo, aunque el asunto contiene los datos del ciudadano No se realiza el traslado a través del sistema a la entidad competente
856612021	SUBDIRECCIÓN DE ECOSISTEMAS Y RURALIDAD	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1819892021	DIRECCIÓN LEGAL AMBIENTAL	SI	SI	SI	SI	Se carga la respuesta incompleta
1244522021	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

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. **1292262021**, **1432812021**, **1723622021** y **1527412021** no cumplen con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que no se encuentra adjunto el documento correspondiente a la petición ciudadana, es necesario que esta se encuentre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha en aras de conocer la solicitud presentada y poder evaluar la respuesta dada frente a la misma.
- Según el análisis realizado se evidencia que el requerimiento No. **1189362021**, no cumple con ningún criterio de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, puesto que es una petición anónima y no se evidencia la publicación de la respuesta, al respecto la norma establece que, cuando se presente ante la entidad una petición anónima y su objeto sea claro, deberá ser resuelta de fondo aplicando las mismas reglas que garantizan el derecho fundamental de petición respecto a su núcleo esencial y elementos estructurales. Como se desconoce los datos de identificación, es necesario que la entidad notifique la respuesta mediante aviso, siguiendo el

procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual establece lo siguiente: *“Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.*

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal”.

- En relación al requerimiento No. **1654122021**, se evidenció que este no cumple con los criterios de coherencia, claridad, oportunidad, ni de manejo del sistema. En primer lugar, no hay coherencia puesto que dan una respuesta parcial y después dan cierre definitivo con la misma respuesta parcial mediante el sistema. En segundo lugar, indican que será resuelta de fondo una vez se cuente con los elementos jurídicos para dar trámite a la misma, por lo que no existe claridad para el peticionario de cuando recibirá la respuesta de fondo. Ahora bien, respecto del criterio de oportunidad, la respuesta se emite fuera de términos de acuerdo con la normatividad vigente. Por consiguiente, se afecta el criterio de manejo del sistema referente al cargue de la petición y respuesta a la misma de manera extemporánea, siendo que la petición ingreso por primera vez el 04 de noviembre de 2020, que reiteraron el 16 de febrero de 2021 y crean la petición en el sistema solo hasta el 25 de mayo de 2021. En este caso, se sugiere realizar planes de mejoramiento y así buscar la forma de emitir a la ciudadanía respuestas con calidad y oportunidad.
- Según el análisis realizado al requerimiento No. **1723432021** se considera que la respuesta emitida no cumple con el criterio de claridad, 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.
- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que el **8%** de los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, toda vez que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. Al respecto se sugiere realizar planes de mejoramiento y así buscar la forma de emitir a la ciudadanía respuestas con oportunidad.

- Respecto al requerimiento No. **1723432021** se evidenció que este no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la solicitud de ampliación fue dada fuera de los términos establecidos por el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece que dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al radicado de la petición.
- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que los requerimientos Nros. **1527412021** y **1244552021** no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que realizan el traslado por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece que dentro de los 5 días hábiles siguientes al radicado de la petición se debe remitir al competente y se enviará copia del oficio remisorio al peticionario.
- En relación con el requerimiento No. **1654122021** se evidenció que no cumple con el manejo del sistema ya que registran la petición en el aplicativo de manera extemporánea, puesto que la entidad debe subir al sistema las peticiones, a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma. Es importante resaltar que esta directriz fue reiterada a las entidades mediante la Circular 003 de 2020 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- En relación con los requerimientos Nros. **1654122021**, **902482021** y **856612021**, registran las respuestas en el sistema extemporáneamente, 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 reportara la petición como vencida. Es importante resaltar que esta directriz fue reiterada a las entidades mediante la Circular 003 de 2020 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- La respuesta al requerimiento No. **1723432021** no cumple con el manejo del sistema toda vez que solicitan ampliación de información, pero no utilizan el evento del sistema "Solicitud por Ampliación", sino el de respuesta definitiva, por lo tanto, el ciudadano no puede realizar la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.
- Se evidencia que los requerimientos Nros. **1244552021** y **1244522021** 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. **1244552021**, 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.

- La respuesta al requerimiento No. **1819892021** falla en el manejo del sistema, debido a que cargan las respuestas incompletas, se recomienda que antes de efectuar el cierre definitivo 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.

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 30 de junio de 2021, presenta **147** 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 21¹ de la citada Ley. Se anexa lo descrito en documento adjunto.

Para el periodo objeto del análisis (junio), el **96,60%** de las peticiones vencidas se concentran en la Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	147	100%
SUBDIRECCION DE ECOSISTEMAS Y RURALIDAD	142	96,60%
DIRECCION DE CONTROL AMBIENTAL	3	2,04%
DIRECCION LEGAL AMBIENTAL	1	0,68%
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	1	0,68%

De acuerdo con el seguimiento realizado, durante todo el año la Entidad ha presentado peticiones pendientes de cierre, las cuales al 30 de junio acumulan entre **01** y hasta **46** 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.

¹ 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 – 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 a aumentar la satisfacción ciudadana con relación a los servicios que prestan las entidades y organismos distritales.

Atentamente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

Anexos Electrónicos: 1

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