



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

Dirección Electrónica: [atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co](mailto:atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co)

**BOGOTÁ, D.C.**

**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE JUNIO DE 2022.**

**Referenciado:**

Respetado Doctor:

Atendiendo lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, teniendo en cuenta la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, realiza el análisis de la calidad de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de Ambiente frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

El presente informe consta de tres 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 30 de junio de 2022 y la tercera al seguimiento al índice 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 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<sup>1</sup>, el cual se

<sup>1</sup> **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.

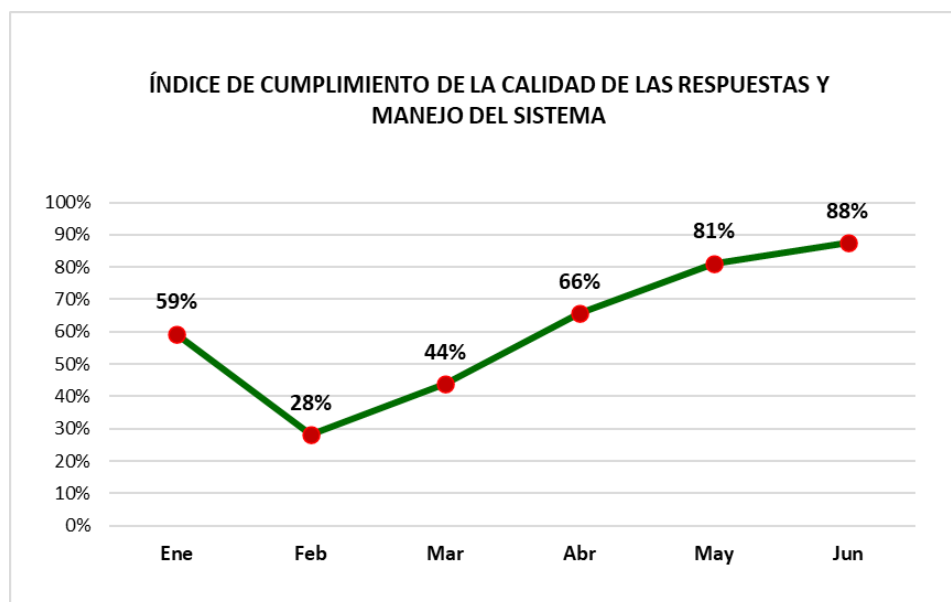
**OPORTUNIDAD:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Entidad en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de junio de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades Para este mes se realizó el análisis de 32 respuestas:

Resultados obtenidos:

| Respuestas analizadas | Respuestas con observación | % índice de cumplimiento junio | % Índice de cumplimiento acumulado 2022 |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------------|---|
| 32                    | 4(13%)                     | 88%                            | 61%                                     |

Fuente: Evaluación mensual de calidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad

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 |
| 32      | 30         | 2        | 30       | 2        | 30      | 2        | 28          | 4        | 28                 | 4        |
|         | 94%        | 6%       | 94%      | 6%       | 94%     | 6%       | 88%         | 13%      | 88%                | 13%      |

Fuente: Evaluación mensual de calidad

**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.

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

En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Entidad 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   |
|-------------|--|----|----|----|----|----|---|
| 1821482022  | SUBDIRECCIÓN DE SILVICULTURA FLORA Y FAUNA SILVESTRE | NO | NO | NO | NO | NO | El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad, 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.                                  |
| 2019122022  | SUBDIRECCIÓN DE SILVICULTURA FLORA Y FAUNA SILVESTRE | NO | NO | NO | NO | NO | El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad, puesto que la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo, de manera clara y específica en razón a que no emiten respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.                |
| 2140682022  | SUBDIRECCIÓN DE SILVICULTURA FLORA Y FAUNA SILVESTRE | SI | SI | SI | SI | NO | 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.  |
| 2120732022  | SUBDIRECCIÓN DE SILVICULTURA FLORA Y FAUNA SILVESTRE | SI | SI | SI | SI | NO | Los requerimientos no cumplen 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. |

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 junio de 2022:

| N° Peticiones Vencidas | N° Peticiones en más de una dependencia | Año de Asignación                 | Días de Vencimiento en el sistema |
|------------------------|---|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <b>338</b>             | <b>0</b>                                | <b>2021: 1</b><br><b>2022:337</b> | Entre 1 y 114 días de vencimiento |

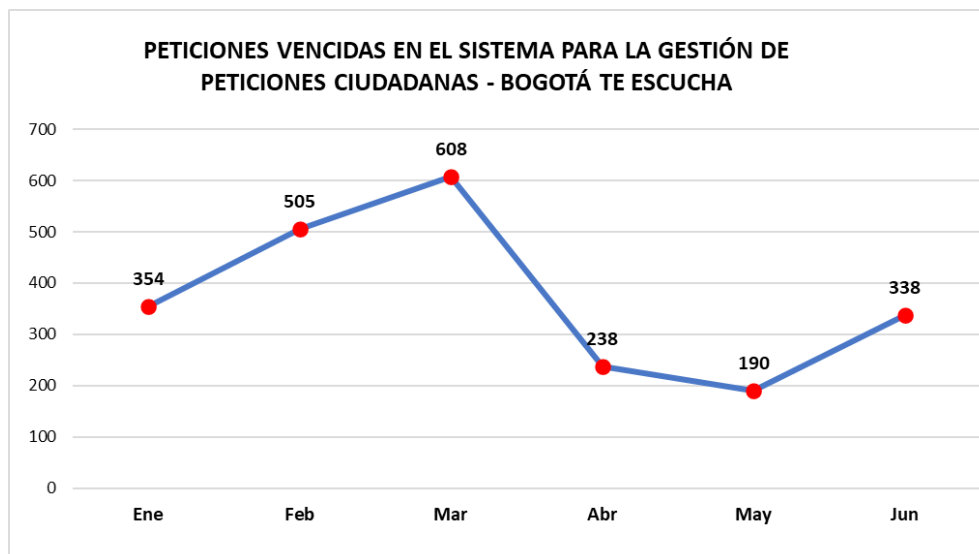
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Para el periodo objeto del análisis, el **64,79%** de las peticiones vencidas se concentran en la Subdirección de Silvicultura Flora y Fauna Silvestre y la Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad, como se relaciona en el siguiente cuadro:

| SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE                             |     | 100%   |
|--|-----|--------|
| SUBDIRECCIÓN DE SILVICULTURA FLORA Y FAUNA SILVESTRE         | 112 | 33,14% |
| SUBDIRECCIÓN DE ECOSISTEMAS Y RURALIDAD                      | 107 | 31,66% |
| SUBDIRECCIÓN DE CONTROL AMBIENTAL AL SECTOR PÚBLICO          | 37  | 10,95% |
| SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL AIRE AUDITIVA Y VISUAL           | 21  | 6,21%  |
| DIRECCIÓN DE CONTROL AMBIENTAL                               | 20  | 5,92%  |
| DIRECCIÓN LEGAL AMBIENTAL                                    | 11  | 3,25%  |
| SUBDIRECCIÓN DE ECOURBANISMO Y GESTIÓN AMBIENTAL EMPRESARIAL | 7   | 2,07%  |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA                             | 6   | 1,78%  |
| DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN            | 5   | 1,48%  |
| SUBDIRECCIÓN DEL RECURSO HÍDRICO Y DEL SUELO                 | 4   | 1,18%  |
| OFICINA DE REGISTRO  | 2   | 0,59%  |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL                               | 2   | 0,59%  |
| OFICINA DE PARTICIPACIÓN EDUCACIÓN Y LOCALIDADES             | 2   | 0,59%  |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES                            | 1   | 0,30%  |
| DESPACHO DEL SECRETARIO                                      | 1   | 0,30%  |

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

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 junio), se evidenció una tendencia creciente de peticiones vencidas en el sistema durante el mes de junio de 2022, con una variación del **77,9%** respecto al mes inmediatamente anterior.



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

Teniendo en cuenta la información contenida en el presente numeral, es necesario recordar la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002**<sup>2</sup>.

### 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 junio de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Entidad durante el mes de junio de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la entidad fue del **88%**, teniendo en cuenta que el junior porcentaje de incumplimiento se presentó en los criterios de **MANEJO DEL SISTEMA** con un **13%** y **OPORTUNIDAD** con un **13%**. Adicionalmente, para el mes de junio de 2022, la entidad presenta **338** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha<sup>3</sup>.

En este punto se resalta que mediante radicado No. **1-2022-11343** del mes de abril, se recibió el plan de mejoramiento, por lo que, en el marco del seguimiento a este, comedidamente nos

<sup>2</sup> **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”.

<sup>3</sup> **Artículo 1 del Acuerdo 730 de 2018**, Ibídem.

**Artículo 15 del Decreto 847 de 2019**, “Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Todas las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con observancia de las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que para el efecto define la Secretaría General de la Alcaldía Junior de Bogotá, D. C., el cual deberá ser incorporado dentro del reglamento interno de peticiones ciudadanas de cada entidad sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.”

permitimos solicitar los avances de las actividades formuladas en el plan de mejora y/o que se encuentren en estado finalizado.

Por otra parte, el pasado 8 de junio se llevó a cabo una mesa de trabajo con el equipo del Área de Atención al Ciudadano, en conjunto con la Secretaría de Gobierno para socializar mejores prácticas en la gestión de peticiones ciudadanas. En dicha mesa de trabajo se acordaron los siguientes compromisos por parte de la Entidad con el propósito de incrementar el índice de calidad:

| Actividad       | Compromiso                                  | Seguimiento a la fecha   |
|-----------------|---|--|
| 1. Capacitación | Remitir el listado de personas a capacitar. | Estado: En espera de remisión de listado y propuesta de fecha de capacitación. |

Fuente: Acta de reunión mesa de trabajo 08 de junio de 2022

De acuerdo con lo anterior, reiteramos que nos encontramos atentos a la remisión por parte de la Secretaría Distrital de Ambiente, sobre lo funcionarios a capacitar.

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

Cordial saludo,

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

Copia:

SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE - SDA - HÉCTOR FABIO RODRÍGUEZ DEVIA - atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE  
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO