

4221000

Bogotá D.C.,

Doctor

JULIO CESAR PULIDO PUERTO

Subsecretario General y de Control Disciplinario

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

Avenida Caracas No. 54 – 38

Correo electrónico: atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co

Ciudad

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 MARZO DE 2022.

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 31 de marzo 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 sistema¹, el cual se efectúa a

¹ **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.

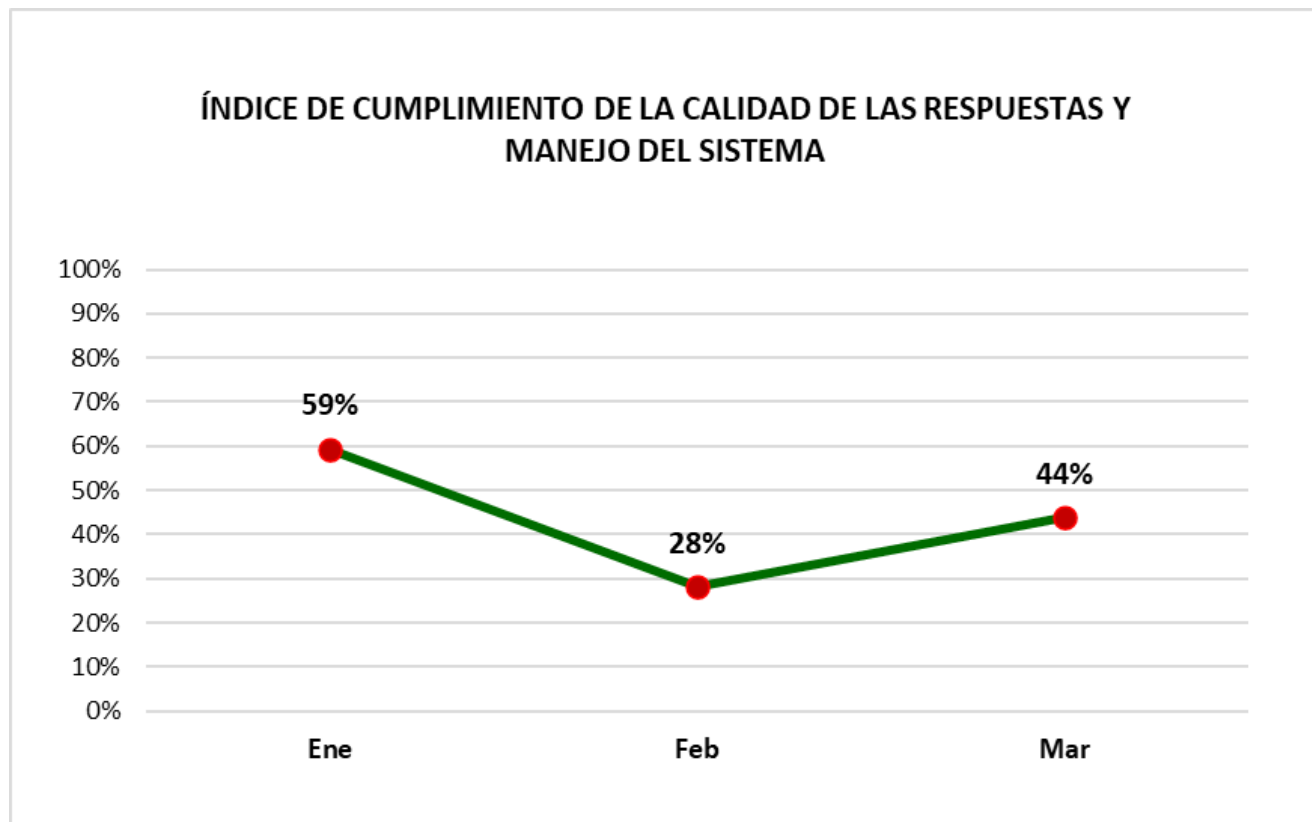
OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

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 marzo 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 marzo	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
32	18 (56%)	44%	44%

Fuente: Evaluación mensual de calidad



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.

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	23	9	22	10	23	9	22	10	14	18
	72%	28%	69%	31%	72%	28%	69%	31%	44%	56%

Fuente: Evaluación mensual de calidad

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
623122022	DIRECCIÓN DE CONTROL AMBIENTAL	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 comunicación entre entidades y estas no se deben registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo 731 de 2018 y en la Ley 1755 de 2015.
360072022	DIRECCIÓN DE CONTROL AMBIENTAL	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, 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, por lo tanto, no se puede evaluar la respuesta dada a la misma.
622952022	SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL AIRE AUDITIVA Y VISUAL	NO	NO	NO	NO	NO	
342922022	SUBDIRECCIÓN DE ECOSISTEMAS Y RURALIDAD	NO	NO	NO	NO	NO	
379792022	SUBDIRECCIÓN DE SILVICULTURA FLORA Y FAUNA SILVESTRE	NO	NO	NO	NO	NO	
320872022	SUBDIRECCIÓN DEL RECURSO HÍDRICO Y DEL SUELO	NO	NO	NO	NO	NO	
4063672021	SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL AIRE AUDITIVA Y VISUAL	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.
552572022	SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL AIRE AUDITIVA Y VISUAL	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos 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.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
544662022	SUBDIRECCIÓN DE SILVICULTURA FLORA Y FAUNA SILVESTRE	NO	NO	NO	NO	NO	
210022022	SUBDIRECCIÓN DE SILVICULTURA FLORA Y FAUNA SILVESTRE	SI	NO	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en las repuestas no anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente. El requerimiento no cumple con el criterio del manejo del sistema, debido a que cargan la respuesta incompleta. Tener cuenta que, si la respuesta contiene anexos, estos deben ser cargados a través del sistema.
289842022	SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL AIRE AUDITIVA Y VISUAL	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento no cumple con el con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. El requerimiento no cumple 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.
561682022	SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL AIRE AUDITIVA Y VISUAL	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el criterio del manejo del sistema, debido a que cargan la respuesta incompleta. Tener cuenta que, si la respuesta contiene anexos, estos deben ser cargados a través del sistema. El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que registraron la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y 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
209842022	SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL AIRE AUDITIVA Y VISUAL	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple 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.
286562022	SUBDIRECCIÓN DE SILVICULTURA FLORA Y FAUNA SILVESTRE	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que registraron la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas
346582022	SUBDIRECCIÓN DE ECOSISTEMAS Y RURALIDAD	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el criterio del manejo del sistema, debido a que cargan la respuesta incompleta. Tener cuenta que, si la respuesta contiene anexos, estos deben ser cargados a través del sistema.
671902022	SUBDIRECCIÓN DEL RECURSO HÍDRICO Y DEL SUELO	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el criterio del manejo del sistema, debido a que cargan la respuesta incompleta. Tener cuenta que, si la respuesta contiene anexos, estos deben ser cargados a través del sistema. El requerimiento no cumple con el criterio 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.
569292022	SUBDIRECCIÓN DE SILVICULTURA FLORA Y FAUNA SILVESTRE	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen con el criterio 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.
255372022	SUBDIRECCIÓN DE SILVICULTURA FLORA Y FAUNA SILVESTRE	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen con el criterio 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 marzo de 2022:

N° Peticiones Vencidas	N° Peticiones en más de una dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el sistema
608	1	2021: 76 2022:532	Entre 1 y 84 días de vencimiento

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

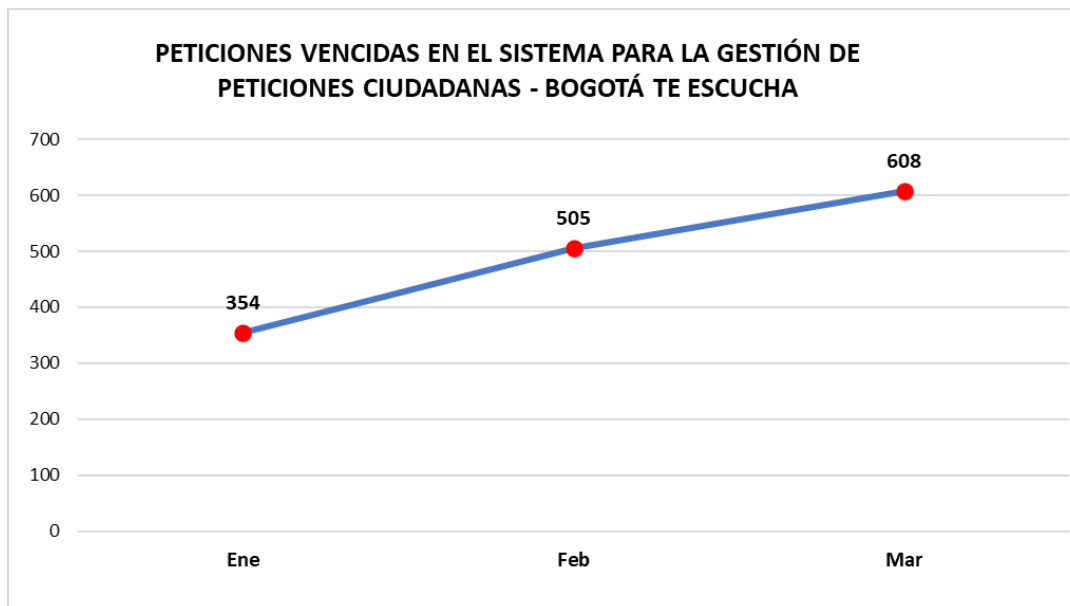
Para el periodo objeto del análisis, el **64,04%** de las peticiones vencidas se concentran en la Subdirección de Calidad del Aire Auditiva y Visual, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE		100%
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL AIRE AUDITIVA Y VISUAL	390	64,04%
SUBDIRECCIÓN DE ECOSISTEMAS Y RURALIDAD	112	18,39%
OFICINA DE QUEJAS Y SOLUCIONES	24	3,94%

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE		100%
SUBDIRECCIÓN CONTRACTUAL	16	2,63%
SUBDIRECCIÓN DEL RECURSO HÍDRICO Y DEL SUELO	16	2,63%
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL AMBIENTAL AL SECTOR PÚBLICO	12	1,97%
SUBDIRECCIÓN DE ECOURBANISMO Y GESTIÓN AMBIENTAL EMPRESARIAL	11	1,81%
DIRECCIÓN DE CONTROL AMBIENTAL	9	1,48%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	9	1,48%
DIRECCIÓN LEGAL AMBIENTAL	6	0,99%
OFICINA DE PARTICIPACIÓN EDUCACIÓN Y LOCALIDADES	2	0,33%
OFICINA DE REGISTRO	1	0,16%
SUBDIRECCIÓN DE SILVICULTURA FLORA Y FAUNA SILVESTRE	1	0,16%

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 marzo), se evidenció una tendencia creciente de peticiones vencidas en el sistema durante el mes de marzo de 2022, con una variación del **20,4%** 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 2002²**.

² **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”.

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 marzo de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Entidad durante el mes de marzo 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 **44%**, teniendo en cuenta que el mayor porcentaje de incumplimiento se presentó en el criterio de **MANEJO DEL SISTEMA** con un **56%**. Adicionalmente, para el mes de marzo de 2022, la entidad presenta **608** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha³.

En este punto se resalta que mediante radicado No. **1-2022-11343** del mes de abril, se recibió el plan de mejoramiento, lo cual agradecemos dado el interés demostrado para fortalecer la gestión de peticiones, no obstante, la evolución del índice de cumplimiento en la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas no alcanzó el 100% para el periodo evaluado. Dado lo anterior, nos permitimos informar que la efectividad de las acciones planteadas por la Entidad, se validarán en los meses subsiguientes.

Por otra parte, el pasado 1 de abril se llevó a cabo una mesa de trabajo con el equipo del Área de Atención al Ciudadano, donde se socializaron los resultados de la Entidad en cuanto al cumplimiento del índice de calidad a las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha. En esta mesa de trabajo se acordaron los siguientes compromisos por parte de la Entidad con el propósito de incrementar el índice de calidad:

Actividad	Compromiso	Sseguimiento a la fecha
1. Formulación del plan de mejoramiento	Remitir el plan de mejoramiento a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio a más tardar el viernes 8 de abril de 2022.	Estado: Cumplido
2. Mesa de trabajo con Secretaría de Gobierno	Asistir a mesa de trabajo del viernes 8 de abril de 2022, con estrategias concretas.	Estado: Cumplido
3. Capacitaciones del Sistema Bogotá Te Escucha.	Remitir al área funcional de la Dirección del Sistema Distrital a más tardar el viernes 8 de abril de 2022 el listado de funcionarios a capacitar al correo soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co	Estado: Cumplido

Fuente: Acta de reunión mesa de trabajo 01 de abril de 2022

³ Artículo 1 del Acuerdo 731 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 defina la Secretaría General de la Alcaldía Mayor 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."



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: JOSE LUIS VEGA RUEDAS

Revisó: YANNETH MORENO ROMERO

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO