



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 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:

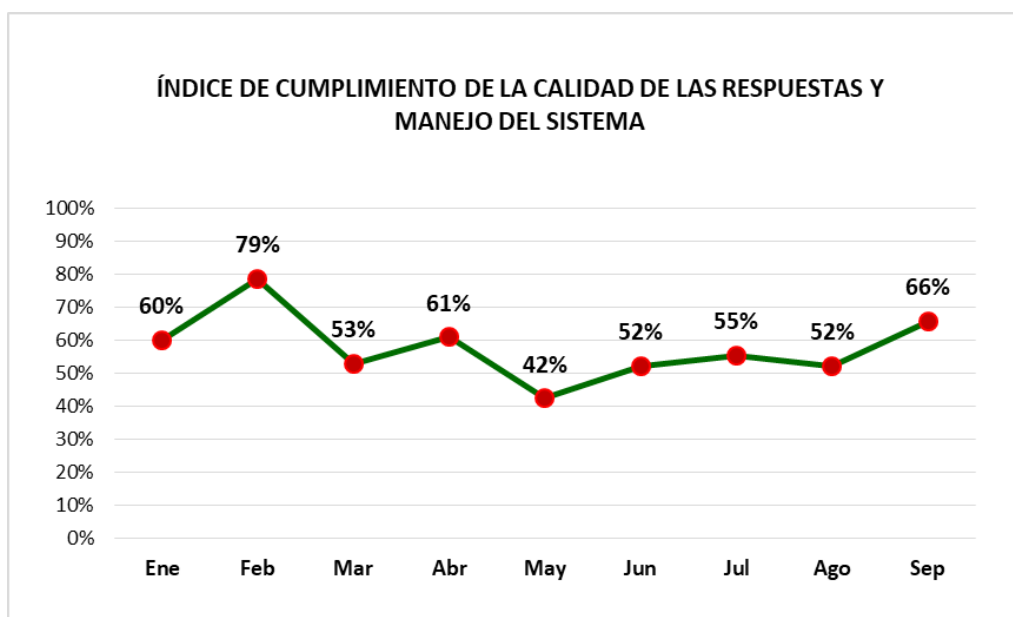
1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Índice de Cumplimiento:

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."

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 35 respuestas emitidas por la Secretaría Distrital de Ambiente

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento septiembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2021
35	12 (34%)	66%	57%



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento discriminado por criterio:

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.

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
35	33	2	33	2	33	2	29	6	24	11
	94%	6%	94%	6%	94%	6%	83%	17%	69%	31%

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

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.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2608782021	SUBDIRECCIÓN DE SILVICULTURA FLORA Y FAUNA SILVESTRE	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 el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia diferente a la notificada por el ciudadano.
2568572021	SUBDIRECCIÓN DEL RECURSO HÍDRICO Y DEL SUELO	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 correspondiente a la petición ciudadana, por lo tanto no se puede evaluar la respuesta dada a la misma.
2386072021	SUBDIRECCIÓN DE SILVICULTURA FLORA Y FAUNA SILVESTRE	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.
2413392021	SUBDIRECCIÓN DE SILVICULTURA FLORA Y FAUNA SILVESTRE	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. 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.
2621502021	SUBDIRECCIÓN DE SILVICULTURA FLORA Y	SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
	FAUNA SILVESTRE						competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
2440882021	SUBDIRECCIÓN DE SILVICULTURA FLORA Y FAUNA SILVESTRE	SI	SI	SI	NO	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.
2338442021	SUBDIRECCIÓN DE SILVICULTURA FLORA Y FAUNA SILVESTRE	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple 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.
2699532021	SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL AIRE AUDITIVA Y VISUAL	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que se registra el requerimiento como anónimo, aunque el asunto contiene los datos del ciudadano.
2717022021	DIRECCIÓN DE CONTROL AMBIENTAL	SI	SI	SI	SI	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.
2332822021	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	SI	SI	SI	SI	NO	
2973102021	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	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 numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
2759542021	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, ya que registran la petición en el Sistema de manera extemporánea, lo cual debe ser a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

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

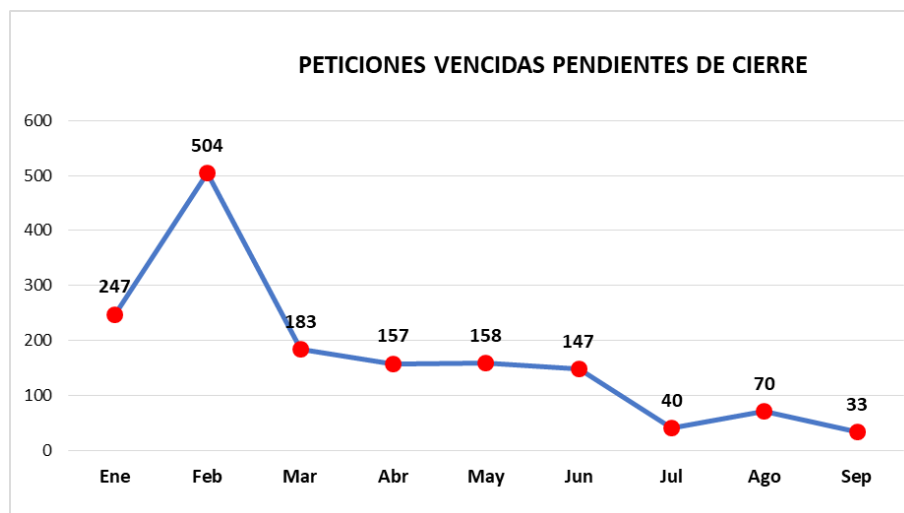
2. Peticiones Vencidas Pendientes de Cierre Según los Términos de Ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas vigencias anteriores	Días de vencimiento
33	0	2021: 33	Entre 1 y 68 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **60,6%** de las peticiones vencidas pendientes de cierre 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		100%
SUBDIRECCIÓN DE ECOSISTEMAS Y RURALIDAD	13	39,39%
DIRECCIÓN DE CONTROL AMBIENTAL	7	21,21%
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL AMBIENTAL AL SECTOR PÚBLICO	5	15,15%
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL AIRE AUDITIVA Y VISUAL	3	9,09%
SUBDIRECCIÓN DE SILVICULTURA FLORA Y FAUNA SILVESTRE	2	6,06%
DIRECCIÓN LEGAL AMBIENTAL	2	6,06%
OFICINA DE QUEJAS Y SOLUCIONES	1	3,03%

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas 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 una tendencia decreciente respecto al mes inmediatamente anterior del **-52,9%**.



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

Puesto que la evolución del índice de cumplimiento en la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas no ha alcanzado el 100% y dado que aún no hemos recibido dicho plan de mejoramiento requerido el mes anterior, de manera comedida elevamos nuevamente la solicitud de allegar a esta Dirección, las acciones y/o planes de mejoramiento, incluida las fechas de compromiso, a más tardar en los siguientes 10 días contados a partir de la recepción de esta solicitud.

PETICIONES VENCIDAS PENDIENTES DE CIERRE

Frente a este aspecto, es importante mencionar que en los días 8 y 16 de septiembre de 2021, se llevó a cabo dos (2) mesas 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.

Ahora bien, dentro de los compromisos acordados por parte de la Secretaría Distrital de Ambiente, uno de estos, fue la remisión del plan de mejoramiento con su respectivo cronograma. Por otra parte, como compromiso principal de esta Dirección fue el de realizar un taller de cualificación presencial con un enfoque teórico – práctico, el cual fue llevado con éxito el día 29 de septiembre en las instalaciones del Archivo Distrital de Bogotá, dando cabal cumplimiento al compromiso asumido por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

En este sentido, agradecemos el interés demostrado por parte de la Secretaría Distrital de Ambiente en cuanto al cierre de peticiones vencidas, sin embargo debemos continuar con las acciones tanto preventivas como correctivas para evitar el incremento de vencimientos en los días sucesivos.

De acuerdo a lo anterior y dado que aún no hemos recibido respuesta por parte de la Secretaría Distrital de Ambiente frente al plan de mejoramiento solicitado el mes anterior, de manera comedida elevamos nuevamente la solicitud de allegar a esta Dirección, las acciones y/o planes de mejoramiento, incluidas fechas de compromiso, a más tardar en los siguientes 10 días contados a partir de la recepción de esta solicitud.

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”.



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

Secretaría General

Nro. Rad: **2-2021-34005** Anexos: **0**

Fecha: **26/10/2021 04:21:26 PM**

Sea esta la oportunidad para reiterarles que desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos encontramos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Secretaría Distrital de Ambiente, 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.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE - SDA - HECTOR FABIO RODRIGUEZ DEVIA - atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JOSE LUIS VEGA RUEDAS

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 7 de 7

Documento Electrónico: e43f5599-0bda-4b65-9a82-98286573e8e5

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



4233100-FT-012 Versión 05