

4221000

Bogotá D.C.

Doctor

**GOTARDO ANTONIO YAÑEZ ÁLVAREZ.**

Subdirector de Gestión Corporativa

**INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA**

Carrera 10 No. 26 - 51. Edificio Residencias Tequendama, Torre Sur, Piso 8

Correo electrónico: [proteccionanimal@animalesbog.gov.co](mailto:proteccionanimal@animalesbog.gov.co)

Ciudad

**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE AGOSTO DE 2022**

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, con fundamento en la información registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA 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 agosto de 2022 y la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad.

### **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, el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de agosto de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **31** respuestas:

Página número 1 de 8

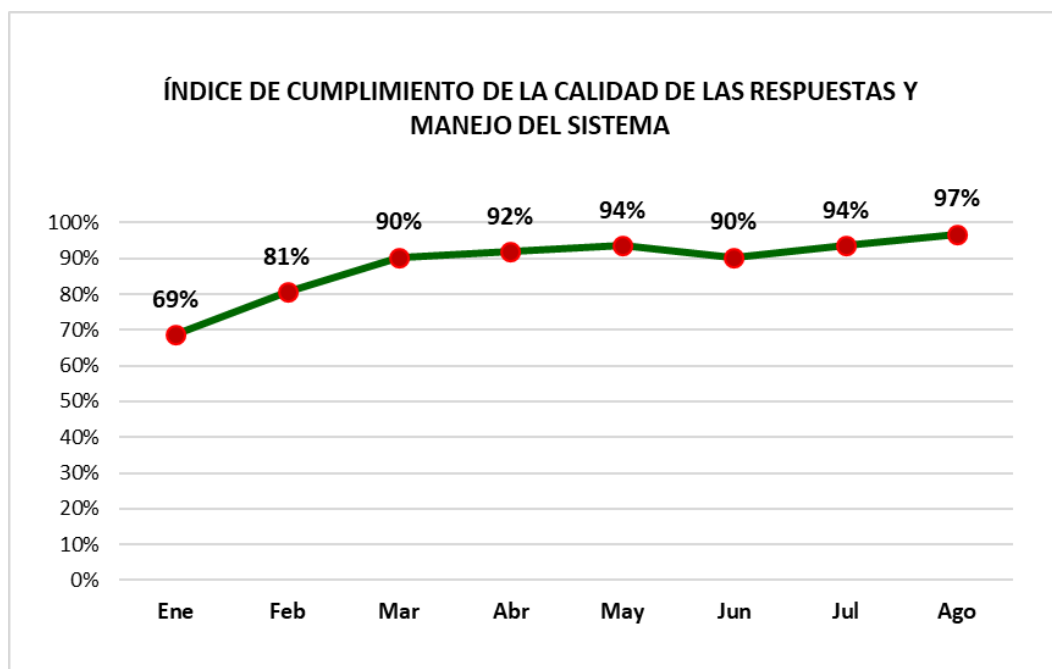
Documento Electrónico: da52d4ed-775f-4503-8d8c-a17d131588a2

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



Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% Índice de cumplimiento agosto	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
31	1 (3%)	97%	88%



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:

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
31	30	1	30	1	30	1	30	1	30	1
	97%	3%	97%	3%	97%	3%	97%	3%	97%	3%

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

En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA 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
2781742022	Subdirección de atención a la Fauna	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 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 lo establecido en el Acuerdo 731 de 2018 y en la Ley 1755 de 2015.

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

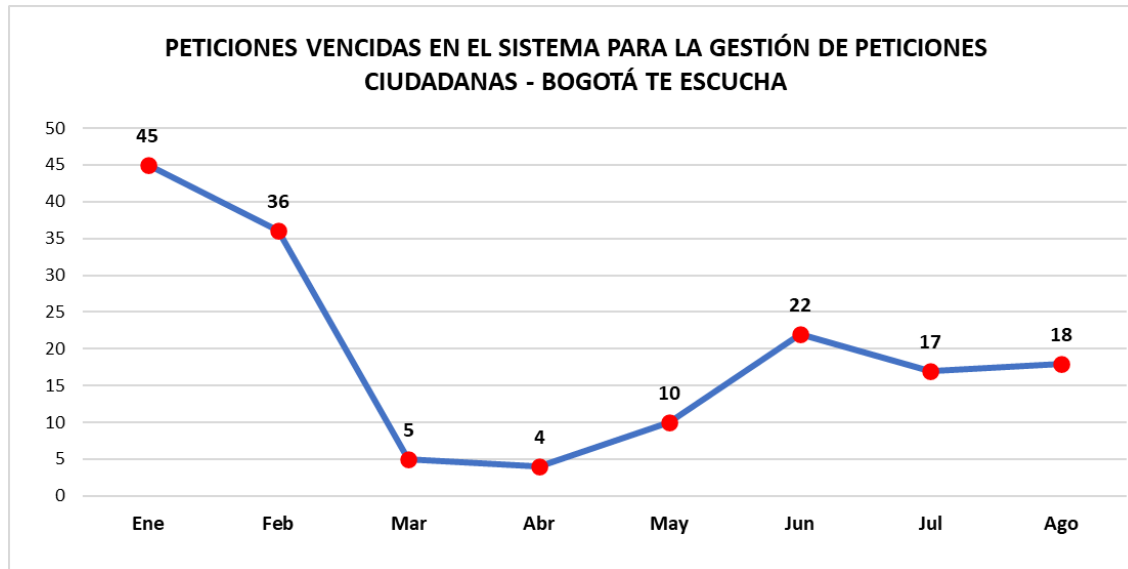
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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 agosto de 2022:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Año Asignación	Días de vencimiento
18	0	2022: 18	desde 1 hasta 52 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **94,44%** de las peticiones vencidas se concentran en la Subdirección de Atención a la Fauna (17) y el **5,56%** se encuentra en el Área de Atención a la Ciudadanía (1).

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 agosto), se evidencia una fluctuación en el número de peticiones vencidas, con un crecimiento del **5.9%** peticiones vencidas respecto al mes inmediatamente anterior.



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**<sup>1</sup>.

Por otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la entidad para el mes objeto de análisis presenta **41** peticiones cerradas por desistimiento tácito, las cuales están pendientes por cargue del acto administrativo motivado, como se relaciona en el siguiente cuadro:

Número petición	Dependencia	Tipo petición	Estado de la petición
2128582022	ÁREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CONSULTA	Cerrado por desistimiento tácito
1889392022	Subdirección de atención a la Fauna	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
1907592022	Subdirección de atención a la Fauna	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
1927362022	área de atención a la ciudadanía	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
1934182022	área de atención a la ciudadanía	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
2024802022	Subdirección de atención a la Fauna	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2028662022	área de atención a la ciudadanía	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
2063142022	Subdirección de atención a la Fauna	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito

<sup>1</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”.

Número petición	Dependencia	Tipo petición	Estado de la petición
2079372022	área de atención a la ciudadanía	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2089312022	área de atención a la ciudadanía	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
2107092022	área de atención a la ciudadanía	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2126952022	área de atención a la ciudadanía	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
2128582022	área de atención a la ciudadanía	CONSULTA	Cerrado por desistimiento tácito
2141942022	área de atención a la ciudadanía	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
2195322022	área de atención a la ciudadanía	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2208202022	área de atención a la ciudadanía	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2228962022	área de atención a la ciudadanía	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
2229722022	Subdirección de atención a la Fauna	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2237742022	área de atención a la ciudadanía	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2247202022	área de atención a la ciudadanía	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
2249152022	área de atención a la ciudadanía	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2250182022	área de atención a la ciudadanía	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
2254202022	área de atención a la ciudadanía	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2292482022	Subdirección de atención a la Fauna	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2301792022	área de atención a la ciudadanía	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2305622022	área de atención a la ciudadanía	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Cerrado por desistimiento tácito
2315042022	área de atención a la ciudadanía	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2347682022	Subdirección de atención a la Fauna	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2415502022	área de atención a la ciudadanía	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2469282022	área de atención a la ciudadanía	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2574932022	área de atención a la ciudadanía	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
2625242022	área de atención a la ciudadanía	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
2743462022	área de atención a la ciudadanía	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
2483452022	Subdirección de atención a la Fauna	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2549962022	Subdirección de atención a la Fauna	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2552242022	Subdirección de atención a la Fauna	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2621612022	Subdirección de atención a la Fauna	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2680852022	Subdirección de atención a la Fauna	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2706202022	Subdirección de atención a la Fauna	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2713282022	Subdirección de atención a la Fauna	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito

Número petición	Dependencia	Tipo petición	Estado de la petición
2723952022	Subdirección de atención a la Fauna	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito

### 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 agosto del 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de agosto de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad es del **97%**, donde todos los criterios incumplen con un **3%** respectivamente. Adicionalmente, Para el mes de agosto de 2022, la entidad presenta dieciocho (18) peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha

Al respecto, de acuerdo con el plan de mejoramiento remitido por la entidad con radicado 1-2022-26416 del 9 de septiembre de 2022, mediante el cual se definieron las siguientes acciones:

- Generar alertas tempranas a través de correo electrónico que se enviarán a los líderes de cada área, respecto a los derechos de petición.
- Realizar retroalimentación permanente a los equipos encargados de gestionar las PQRSD al interior de las dependencias a través de reuniones y socializaciones.
- Estructurar una estrategia de niveles de servicios que permita dar solución definitiva a aquellas peticiones ciudadanas que se pueden solucionar desde que ingresan al instituto.
- Entregar seguimiento semanal a las áreas sobre el estado de las PQRSD, con el fin de alertar de manera preventiva y dar respuesta oportuna en términos de Ley. implementar una herramienta tecnológica para seguimiento a las PQRSD del instituto, que permita tener un control permanente de las peticiones.
- Realizar capacitación en el manejo de Az Digital Solicitar capacitaciones a la Secretaria General de la Alcaldía Mayor para el manejo de Bogotá Te Escucha.
- Estructurar una estrategia de niveles de servicio que permita dar solución definitiva a aquellas peticiones ciudadanas que se pueden solucionar desde que ingresan al Instituto.
- Realizar revisión y socialización del procedimiento.
- Realizar capacitación del manual de atención al ciudadano.
- Realizar capacitación en normatividad para responder derechos de petición y mejorar la oportunidad en las respuestas

De acuerdo con lo anterior y acorde a la reunión sostenida con la Dirección Distrital de Calidad del Servicio del día 9 de junio de 2022 donde se socializó la metodología de evaluación y se despejaron dudas respecto a la gestión de peticiones en el sistema, dado a los resultados que ha venido presentando la Entidad los invitamos a reforzar y

complementar dichas acciones que permitan alcanzar con el 100% en los indicadores de calidad de las respuestas emitidas, desde esta Dirección quedaremos atentos a los resultados obtenidos a los cuales continuaremos haciendo el respectivo seguimiento en los próximos meses.

Finalmente, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, en ese sentido, por considerarlo un tema de interés debido a que de manera reiterada se ha venido incurriendo por parte de las Entidades Distritales en traslados por competencia por fuera de los términos legales, nos permitimos recordar la importancia de la oportunidad en la realización de los traslados a las entidades competentes, con el fin de garantizar una respuesta oportuna a los ciudadanos en los términos de ley, para dar cumplimiento a lo anterior nos permitimos señalar los siguientes aspectos a tener en cuenta :

1. Termino para realizar los Traslados por Competencia<sup>2</sup>: en caso que la entidad que reciba la petición no sea competente para dar respuesta de fondo a la misma, deberá trasladarse a la entidad competente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la petición, si obró por escrito, o de manera inmediata si la recibió de manera verbal, e informarlo en ese mismo tiempo al peticionario.
2. Como se debe hacer el traslado: Los traslados a las entidades distritales competentes deberán viajar de manera virtual por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y no requerirán oficio de traslado, solo se elaborará oficio en los casos en que el traslado deba realizarse a una entidad que no se encuentre parametrizada en el Sistema (entidades nacionales y/o privadas).
3. Notificación de los Traslados: Es importante recordar que para notificar el traslado por competencia al peticionario se debe tener en cuenta el canal de presentación de la petición (canal escrito, presencial, buzón, telefónico, web, aplicación móvil, email y redes sociales), y atender lo manifestado dentro del contenido de la misma frente a la forma como el peticionario desea recibir sus notificaciones.

Cordialmente,

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

Copia: INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA - CLAUDIA PATRICIA GUERRERO CHAPARRO - [proteccionanimal@animalesbog.gov.co](mailto:proteccionanimal@animalesbog.gov.co)

<sup>2</sup> Artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015



Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ  
Revisó: SSOLLY YAMILE MORALES CHAVARRO-  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 8 de 8

Documento Electrónico: da52d4ed-775f-4503-8d8c-a17d131588a2

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