

4221000

Bogotá D.C.

Doctor

GOTARDO ANTONIO YAÑEZ ALVAREZ

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

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 JULIO 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.

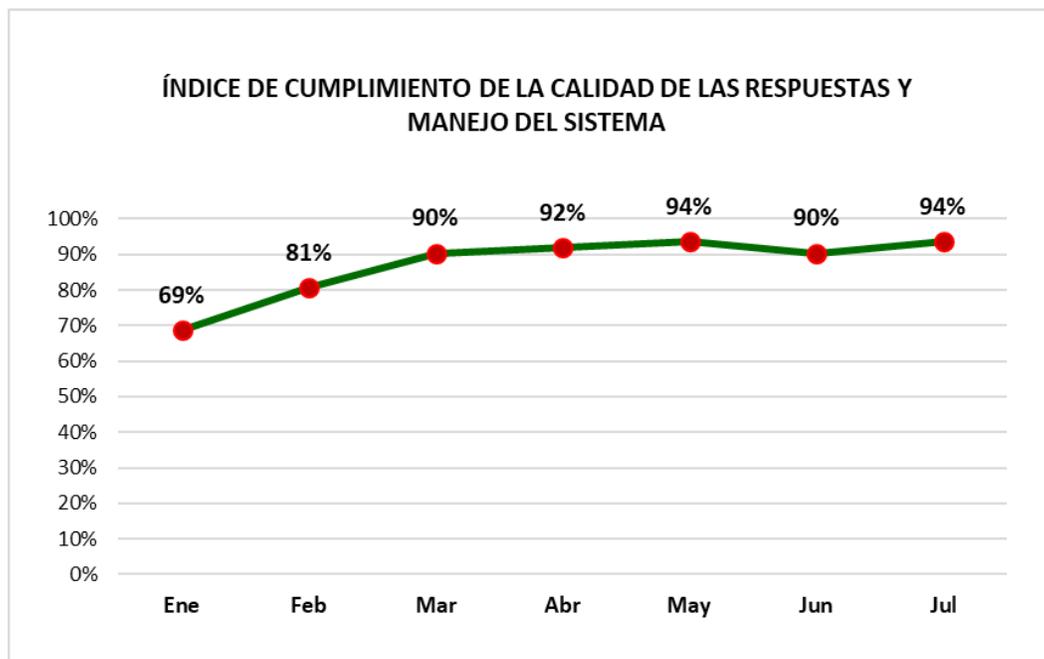
El presente informe consta de tres partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de una muestra de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a la totalidad de las peticiones vencidas en el sistema, estas dos primeras con corte al 31 de julio 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 julio de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **31** respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% Índice de cumplimiento julio	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
31	2 (6%)	94%	87%



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	29	2	29	2	29	2	29	2	29	2
	94%	6%	94%	6%	94%	6%	94%	6%	94%	6%

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
2357692022 2499452022	Subdirección de atención a la Fauna	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con los criterios de calidad, puesto que corresponden a peticiones anónimas 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.

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

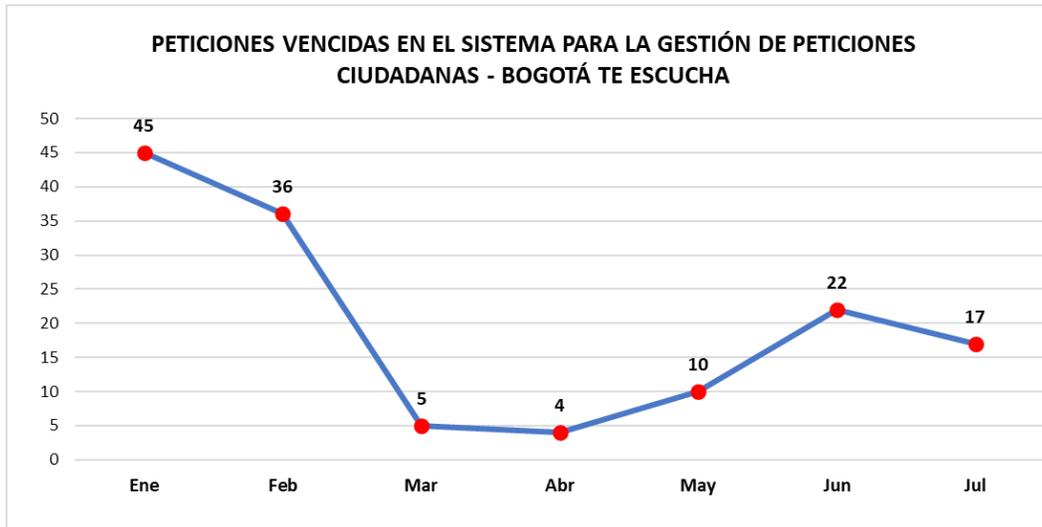
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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 julio de 2022:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Año Asignación	Días de vencimiento
17	0	2022: 17	desde 1 hasta 13 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **100%** de las peticiones vencidas se concentran en la Subdirección de Atención a la Fauna.

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 julio), se evidencia una fluctuación en el número de peticiones vencidas, con un decrecimiento del **23%** 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**¹.

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 **29** 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
1934182022	ÁREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
2028662022	ÁREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
2089312022	ÁREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
2141942022	ÁREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
2228962022	ÁREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
2250182022	ÁREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
2247202022	ÁREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
2208202022	ÁREA DE ATENCIÓN A LA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS	Cerrado por desistimiento tácito

¹ **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
	CIUDADANÍA	PARTICULAR	
1927362022	ÁREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2079372022	ÁREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2107092022	ÁREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2195322022	ÁREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	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
2249152022	ÁREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2315042022	ÁREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2254202022	ÁREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	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
2415502022	ÁREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	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
2024802022	Subdirección de Atención a la Fauna	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
1889392022	Subdirección de Atención a la Fauna	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2049172022	Subdirección de Atención a la Fauna	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2063142022	Subdirección de Atención a la Fauna	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
2292482022	Subdirección de Atención a la Fauna	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2229722022	Subdirección de Atención a la Fauna	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2126952022	ÁREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
2305622022	ÁREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	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 julio del 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de julio 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 **94%**, donde todos los criterios incumplen con un **6%** respectivamente. Adicionalmente, Para el mes de julio de 2022, la entidad presenta

diecisiete (17) 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 1-2022-4032 del 10 de febrero de 2022, mediante el cual se definieron las siguientes acciones:

- Realizar un plan de contingencia para responder las peticiones que se encuentran en trámite, específicamente de la Subdirección de Atención a la Fauna, dado que es donde recae el 90% de las PQRSD.
- Realizar retroalimentación permanente a los equipos encargados de gestionar las PQRSD al interior de las dependencias a través de reuniones y socialización.
- 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.
- 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 y dado que no se ha logrado cumplir con el 100% en los indicadores de calidad de las respuestas emitidas y persisten las peticiones vencidas en el sistema, los invitamos a reforzar el plan de mejoramiento, ajustando las acciones preventivas y correctivas implementadas de modo que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas, es importante que estas acciones cuenten por lo menos los siguientes aspectos:

1. Descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), formulada de manera concreta.
2. Acciones de mejora que se van a llevar a cabo, especificando las actividades para dar cumplimiento a la acción
3. Fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades.
4. Responsable de la acción.

De otra parte, es pertinente manifestar que una vez se ajuste el plan de mejoramiento por parte de la entidad, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, realizará seguimiento al cumplimiento de este. Por lo anterior agradecemos allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Finalmente, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, que permitan mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital, es por este que a partir de la fecha remitiremos de manera mensual un recordatorio en temas de manejo del Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, lo cual nos ayudará a seguir mejorando en la atención y gestión de las peticiones ciudadanas:

Recuerda: De acuerdo con lo establecido en el Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas solo se pueden cargar y tramitar solicitudes ciudadanas, presentadas por personas naturales o jurídicas, grupos, organizaciones o asociaciones, con el fin de obtener un pronunciamiento sobre algún tema en particular, no se deben tramitar: peticiones, convocatorias, invitaciones o solicitudes entre autoridades, solicitudes de informes por los congresistas, concejales u organismos de control o entidades jurisdiccionales, estos deben ser tramitados y gestionados a través de los medios idóneos establecidos por la Entidad para el efecto.

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

Anexos Electrónicos: 0

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