

4221000

Bogotá D.C.,

Doctora

AURA ELVIRA GÓMEZ MARTÍNEZ

Secretaria General y de Control Disciplinario

JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSÉ CELESTINO MUTIS

Avenida Calle 63 No. 68 - 95

Correo electrónico: contactenos@jbb.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 SEPTIEMBRE DE 2022.

Respetada Doctora:

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 del Jardín Botánico de Bogotá Jose Celestino Mutis 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 septiembre 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 través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Entidad en el Sistema Distri-

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.

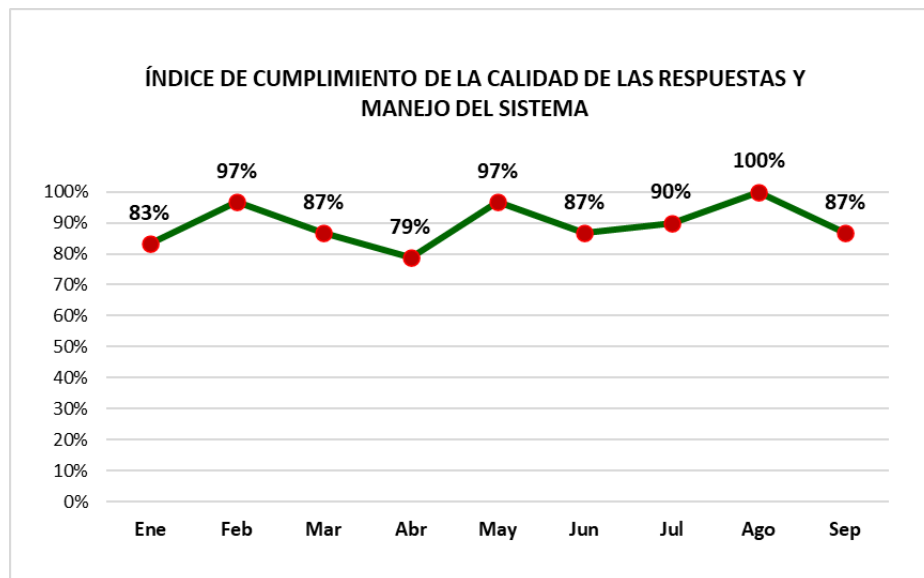
OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

tal de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de septiembre de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de 30 respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento septiembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
30	4 (13%)	87%	89%

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
30	28	2	28	2	28	2	27	3	26	4
	93%	7%	93%	7%	93%	7%	90%	10%	87%	13%

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.

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
3215362022	AGRICULTURA URBANA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad, puesto que corresponde a una petición anónima y no se evidencia dentro del Bogotá Te Escucha la publicación de las respuestas en cartelera, incumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
3311232022	COBERTURAS VEGETALES	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de coherencia puesto que la respuesta no está relacionada con la petición ciudadana
3282902022	OFICINA DE ARBORIZACIÓN URBANA	SI	SI	SI	NO	NO	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. El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que se debió emplear el evento solucionado por traslado y no cierre definitivo
3234862022	OFICINA DE ARBORIZACIÓN URBANA	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que se debió emplear el evento solucionado por traslado y no cierre definitivo

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:

Página número 3 de 6

Documento Electrónico: 129616d6-f1b3-4d92-a348-0e5e9f39db38

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



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 septiembre de 2022:

N° Peticiones Vencidas	N° Peticiones en más de una dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el sistema
1	0	2022:1	1 día de vencimiento

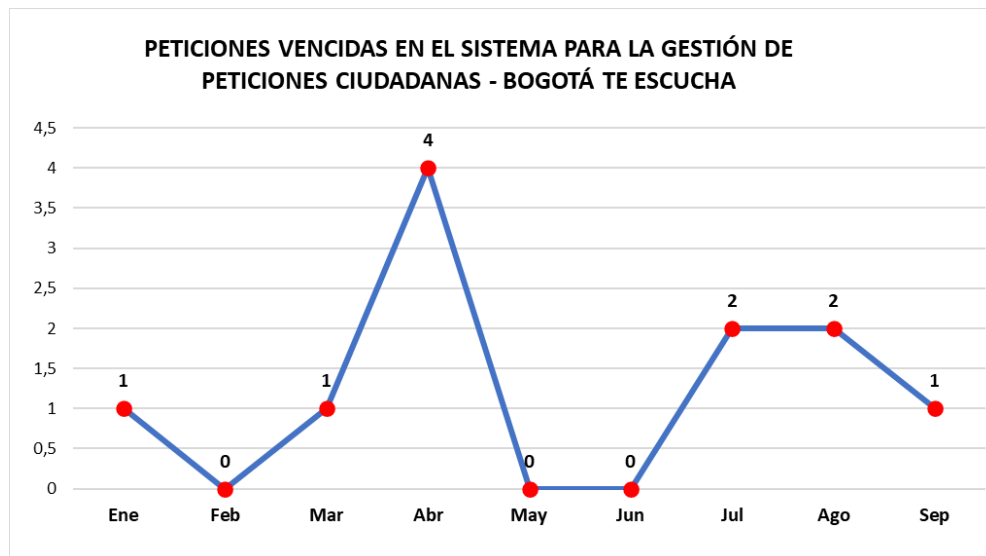
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Para el periodo objeto del análisis, el **100%** de las peticiones vencidas se concentran en las siguientes dependencias como se relaciona en el siguiente cuadro:

DEPENDENCIA		%
AGENDA CULTURAL	1	100%

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 septiembre), se evidenció una (1) petición vencida en el sistema durante el mes de septiembre de 2022.



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**².

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 septiembre de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Entidad durante el mes de septiembre 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 **87%**, teniendo en cuenta que en el mes de septiembre el mayor porcentaje de incumplimiento se presentó en el criterio de **MANEJO DEL SISTEMA** con un **13%**. Adicionalmente, para el mes de septiembre de 2022, la entidad presenta **1** petición vencida en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha³.

Por lo anterior, los invitamos a seguir fortaleciendo las acciones de mejora implementadas, especialmente en el criterio de manejo del sistema.

Por último, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, que permita mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital, por tanto, les recordamos la importancia del correcto manejo del Sistema en los siguientes casos:

- Cuando la entidad verifique que una petición está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, se debe utilizar el evento del sistema “Solicitud por Ampliación” y no el de respuesta definitiva, puesto que al emplear este último el ciudadano no puede realizar la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.
- De igual manera, cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos establecidos en la normatividad vigente, la entidad deberá informar esta circunstancia al peticionario, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, para lo cual será necesario utilizar el evento del sistema denomi-

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 **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 defina la Secretaría General de la Alcaldía Septiembler 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.”



nado “Respuesta Parcial” y no el de respuesta definitiva, puesto que con este último evento se cierra la petición y el ciudadano no podrá recibir respuesta de fondo a su solicitud.

Cordialmente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

JARDIN BOTANICO JOSE CELESTINO MUTIS - OSCAR JAVIER HERNANDEZ SERRANO - correspondenciajbb@jbb.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JOSE LUIS VEGA RUEDAS
Revisó: SSOLLY YAMILE MORALES CHAVARRO-
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: 129616d6-f1b3-4d92-a348-0e5e9f39db38

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL