



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](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 MARZO DEL 2023.**

Respetado Doctor:

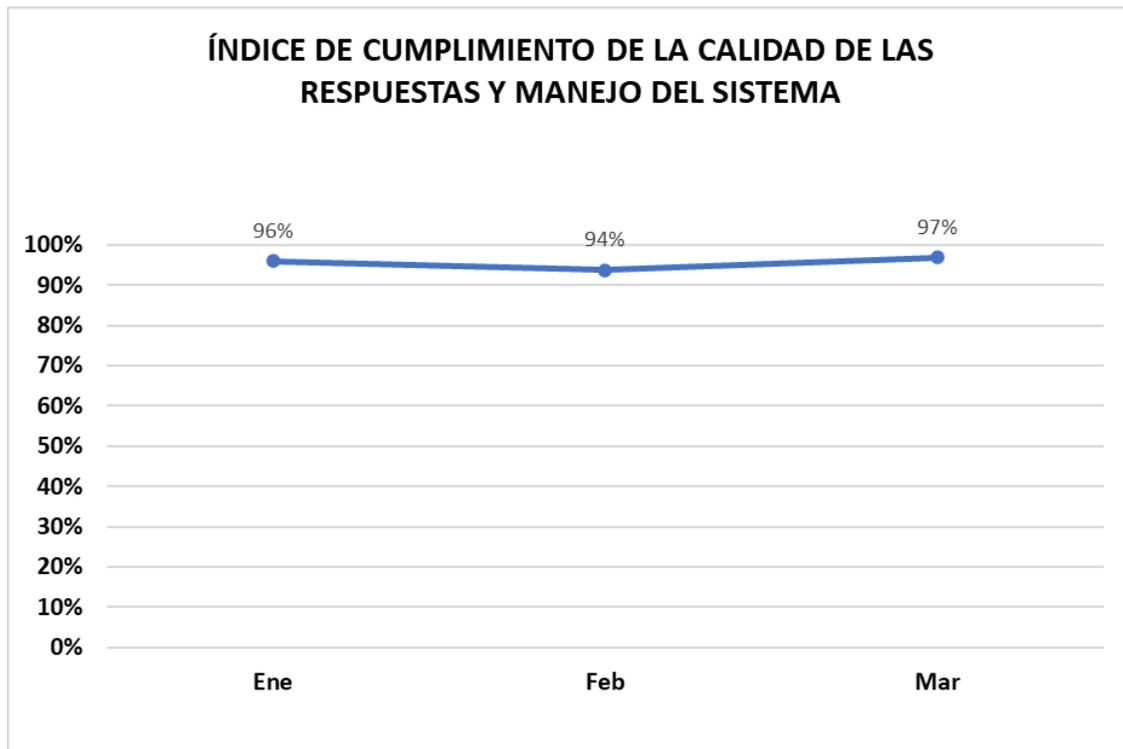
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de marzo de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y la solicitud de ajuste al plan de mejoramiento.

### **1. Seguimiento al cumplimiento de los criterios de Calidad de las Respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:**

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos por la entidad en la evaluación de los criterios relacionados con la calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2023
32	1 (3%)	97%	96%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



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:

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

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

### 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
1229982023	Subdirección de Atención a la Fauna	NO	NO	NO	NO	NO	-El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad, puesto que corresponde a una petición anónima, no se evidencia la publicación de la respuesta 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

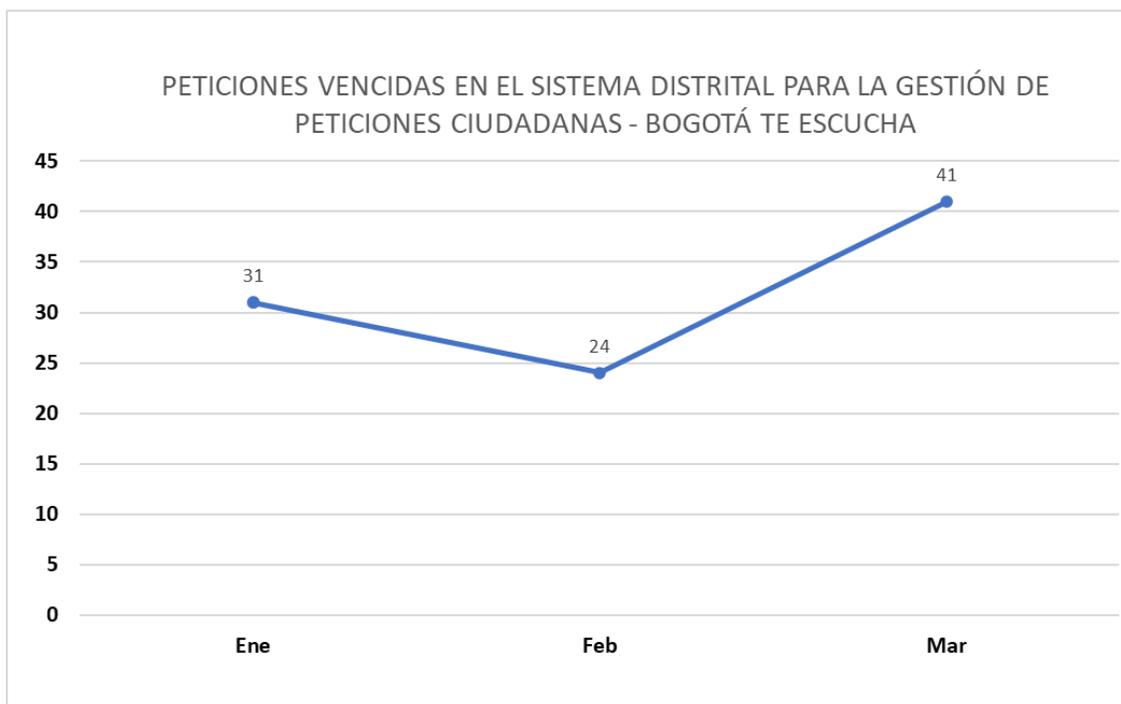
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

A continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas que la entidad presentó para el mes objeto de análisis:

No Peticiones Vencidas	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
41	2023: 41	Entre 1 y 33 días de vencimiento

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

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, para el periodo objeto de análisis, la entidad presentó peticiones vencidas. Respecto del mes inmediatamente anterior, la entidad presentó un incremento del 71% en requerimientos vencidos en el sistema.



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 39 de la Ley 1952 de 2019**<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**, 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.”

Por otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 de 2022 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 presentan **treientos ochenta y seis (386)** peticiones cerradas por desistimiento tácito, las cuales están pendiente por cargue del acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en el Artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. (ver anexo).

### **3. Seguimiento a los planes de mejora relacionados con los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas:**

De acuerdo con la mesa de trabajo llevada a cabo entre IDPYBA y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio – DDCS el día 25 de abril del 2023, donde se plantearon los siguientes compromisos con el objetivo de reducir y gestionar el número de desistimientos tácitos pendientes por cargue de acto administrativo motivado:

Desde la DDCS por medio del equipo de direccionamiento, se indica que a partir del 25 de abril de 2023, las peticiones que se reciban sobre maltrato animal que no incluyan la dirección de la ubicación del animal o de los hechos que están denunciando, se solicite la aclaración de la petición para que se allegue esta información, con el fin de que la petición tenga todos los requisitos necesarios para la atención de la misma, y de esta manera evitar reprocesos y demora en la atención de las PQRS.

Desde IDPYBA, se remitirá un plan de mejoramiento, enfocado en la gestión de los actos administrativos motivados pendientes de cargue en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, para lo cual remitimos el formato 4221000-FT-1302 ENTREGA PLAN DE MEJORAMIENTO V1, el cual agradecemos allegarlo a esta Dirección diligenciado a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

cordialmente,

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

Copia: INSTITUTO DISTRIITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA - CLAUDIA PATRICIA GUERRERO CHAPARRO - proteccionanimal@animalesbog.gov.co

Anexos Electrónicos: 2  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO  
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO  
Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ