



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 ABRIL 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 abril 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.

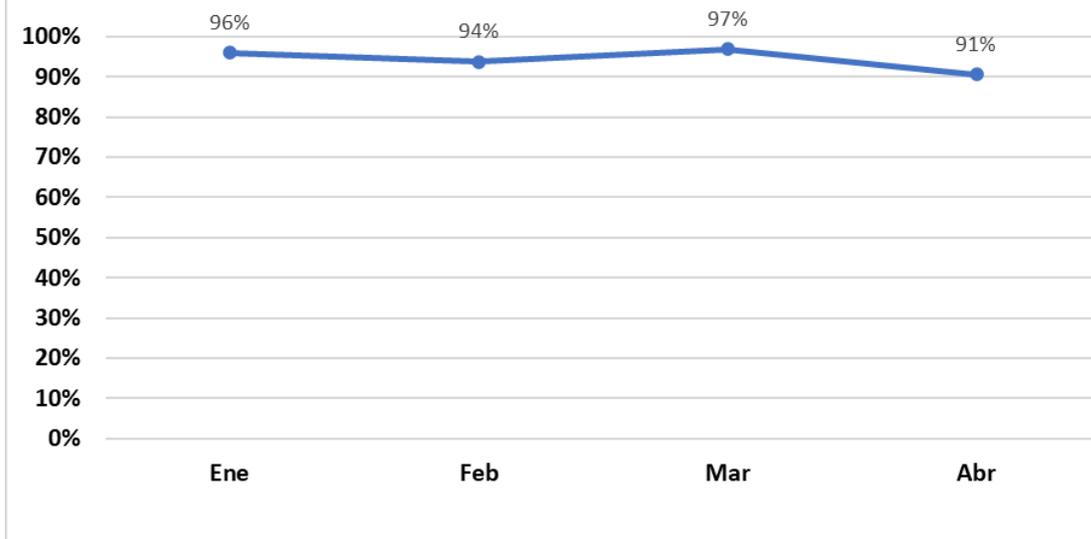
### **1. Seguimiento al cumplimiento de los criterios de Calidad de las Respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:**

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	3 (9%)	91%	94%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

### ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS Y MANEJO DEL SISTEMA



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
1731842023	Subdirección de Atención a la Fauna	NO	SI	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de Coherencia, puesto que, no existe relación entre la respuesta emitida por la entidad y la petición ciudadana.
1476452023	Subdirección de Atención a la Fauna	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 establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
1668562023	Subdirección de Atención a la Fauna	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 la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema la respuesta 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.

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

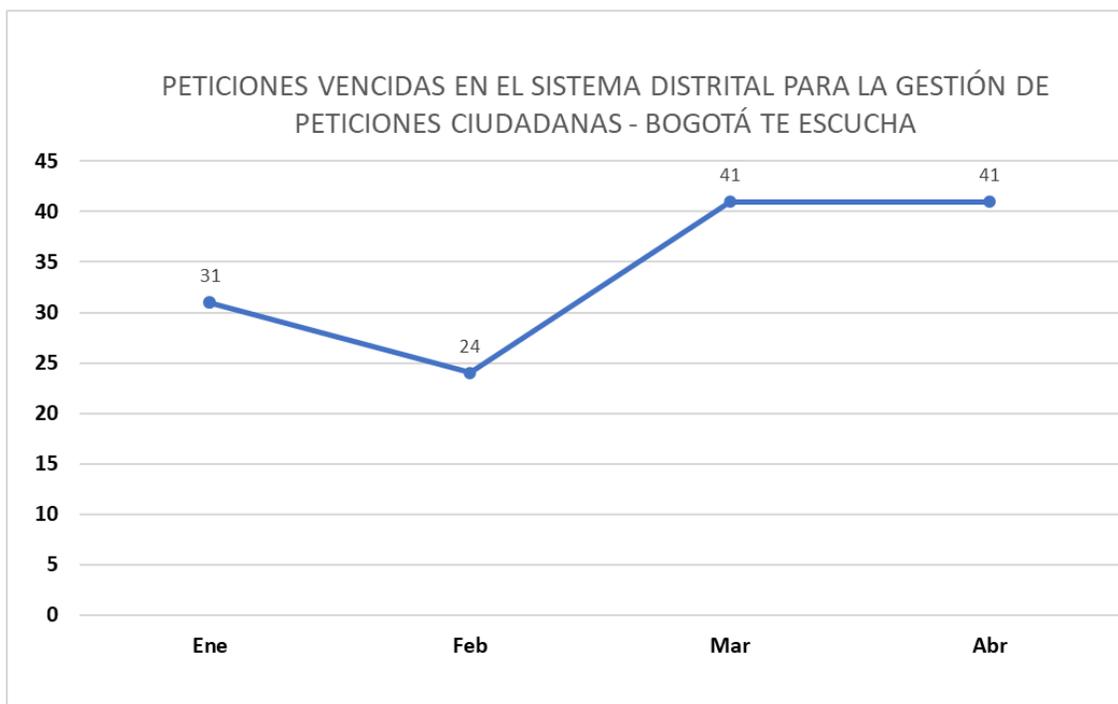
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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 16 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 se mantuvo en el número 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 **doscientos cincuenta y uno (251)** 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:

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio confirmamos la recepción del plan de mejoramiento con radicado de IDPYBA 2023EE000483 y radicado de ingreso a la Secretaría General 1-2023-11544 del 8 de mayo del 2023 donde se definen las siguientes acciones de mejora:

Acciones Planteadas	Fecha final	Seguimiento/Observaciones
Diligenciar los formatos correspondientes a los Actos administrativos motivados, recoger firmas, numerar las Resoluciones y cerrar los casos en Bogotá Te Escucha.	31/05/2023	Sujeto a seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad.
Cuando la petición no cuente con los datos suficientes para dar respuesta efectiva, se solicitará "aclaración" de la petición, en el Sistema Bogotá Te Escucha.	31/12/2023	Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad.
Se incluirá una ventana emergente en Bogotá Te escucha informando a la ciudadanía que es necesario reportar una dirección exacta de los hechos para que la petición se gestione de manera efectiva.	31/12/2023	Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad.
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 donde recae el 90% de las PQRS.	Mayo	Sujeto a seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad.
El área de servicio al Ciudadano envía semanalmente alertas preventivas a las dependencias con las peticiones que se encuentran pendientes de cierre. Se realiza presentación de gestión de PQRS en los comités directivos de manera semanal Se socializan los correos enviados desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con las peticiones pendientes por gestionar, quincenalmente.	31/12/2023	Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad.
Durante la vigencia se realizarán capacitaciones en: Procedimiento de Gestión de PQRS Manual de Servicio al Ciudadano Servicios, tramites y OPAS del IDPYBAManejo de los Sistemas Bogotá Te Escucha y Az Digital	Diciembre	Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad.

Teniendo en cuenta las acciones de mejora antes relacionadas, y atendiendo al hecho que la relacionada con el cargue de los actos administrativos motivados por los cuales se da cierre a las peticiones por desistimiento tácito, tiene como fecha de vencimiento el próximo 31 de mayo de 2023, agradecemos nos remitan las evidencias del cumplimiento de la respectiva acción de mejora con el propósito de verificar la eficacia de la misma, de acuerdo con lo acordado en la reunión realizada el pasado 25 de abril de 2023.

De otra parte, siguiendo nuestra política de mejoramiento continuo frente al trámite y gestión de las PQRS por parte de las entidades distritales, es necesario recordar la importancia del cumplimiento del Decreto 371 de 2010, así como la debida clasificación de las peticiones ciudadanas en el Sistema de Bogotá te escucha, siguiendo para el efecto los siguientes parámetros:

### CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010

El numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371/2010 establece que las entidades del Distrito Capital deben garantizar *“El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas”*, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio hemos evidenciado que, a partir de la información cargada en la página web de la Veeduría Distrital, en el link dispuesto para tal fin: <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co>, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017, varias entidades distritales no realizan el cargue de todas las PQRS recibidas en el Sistema Bogotá Te Escucha, por lo tanto queremos recordar la importancia de dar cumplimiento a la normatividad vigente y utilizar como único el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, lo cual permitirá contar con un información real, cierta, precisa y centralizada sobre las peticiones de la ciudadanía.

### CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES CIUDADANAS EN BOGOTÁ TE ESCUCHA

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, se encuentra diseñado como un sistema de información gerencial para registrar todas las peticiones que tengan origen ciudadano, con el fin de llevar a cabo un seguimiento a las mismas, en ese sentido cobra especial relevancia la debida clasificación de la gestión realizada de cada una de las peticiones lo cual permitirá conocer de primera mano datos estadísticos que son la base fundamental para la toma de decisiones, no obstante, hemos observado que las entidades distritales están clasificando de forma indebida la gestión a las peticiones atendidas, registrando las peticiones con respuesta definitiva con el subtema “Traslado a entidades distritales”.



Razón por la cual hacemos un llamado a revisar la clasificación de las peticiones ciudadanas, con el fin de evitar que se realicen clasificaciones erróneas que puedan generar datos que no correspondan en la gestión y trámite de las PQRS.

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio estaremos atentos a apoyar y acompañar a las entidades distritales que lo requieran desde la órbita de nuestras competencias.

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: 1

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Revisó: YANNETH MORENO ROMERO

Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ