



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

**GOTARDO ANTONIO YAÑEZ.**

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 A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE MAYO DE 2023.**

Respetado Doctor:

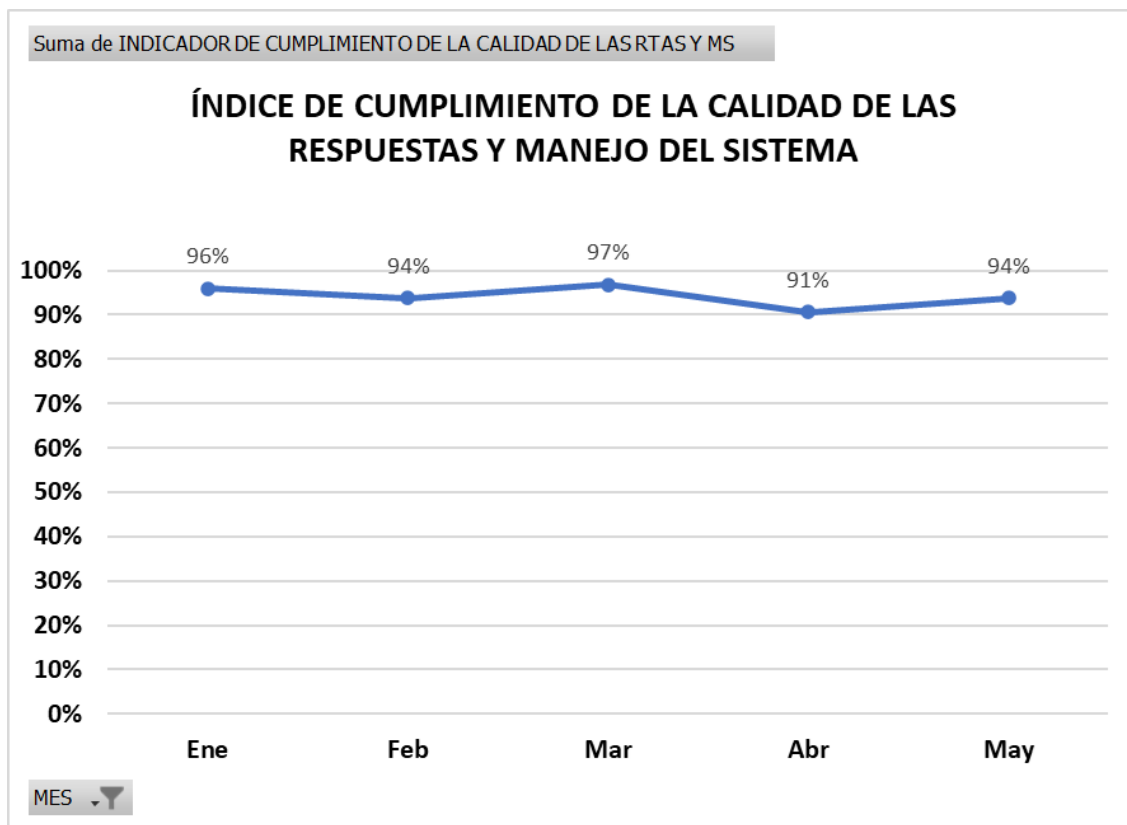
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de mayo de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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	2 (6%)	94%	94%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



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
1750612023	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.
1623722023	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.  Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que las publicaciones de las respuestas en el aplicativo fueron extemporáneas. La entidad debe subir al sistema las respuestas 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

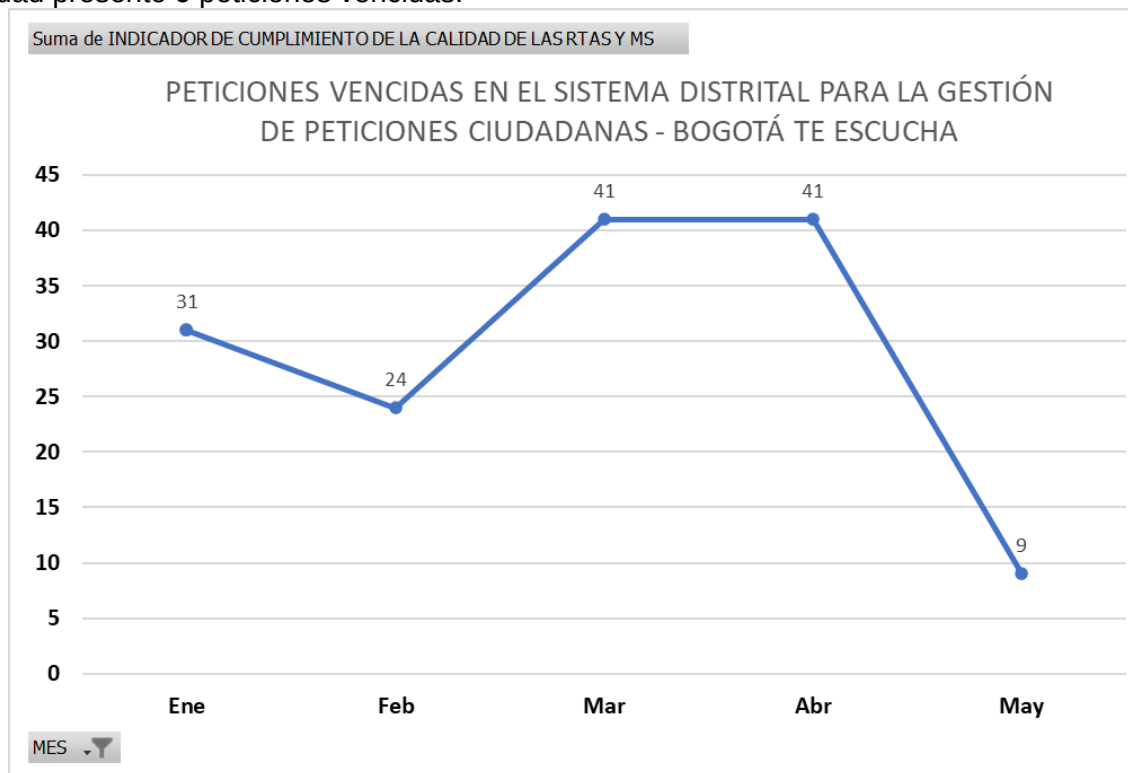
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
9	2023: 9	Entre 1 y 9 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 **9** peticiones vencidas.



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

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 **Diecinueve (19)** 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. El número de peticiones son: **2932023, 24062023, 241542023, 1584722023, 1829612023, 1829632023, 1829872023, 1854242023, 1854832023, 1856792023, 1868332023, 1876662023, 1880222023, 1888842023, 1890992023, 1921532023, 1972762023, 1988502023 y 1994892023.**

### **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, se esta realizando el seguimiento al plan de mejoramiento presentado por la entidad mediante radicado de IDPYBA 2023EE000483 de fecha 03 de mayo de 2023, con el fin de verificar la eficacia de las acciones, por lo tanto los invitamos a seguirlo implementando porque aún la entidad se encuentra en el **94%** de cumplimiento, con **9** peticiones vencidas y **19** peticiones cerradas por desistimiento tácito pendientes de cargue de acto administrativo, de igual manera reiteramos la solicitud de enviar las evidencias correspondientes a la acción de mejora que tuvo cierre el 31 de mayo de 2023 con el propósito de poder verificar la eficacia de dicha acción.

cordialmente,

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

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

Anexos Electrónicos: 0  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO  
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO  
Proyectó: SANDRA LILIANA AVILA ARENAS

*como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento."*

Página número 4 de 4

Documento Electrónico: ab7a0afc-5bf7-48bc-b316-7bc7b8cea033

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