



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

JERONIMO JUAN DIEGO RODRIGUEZ RODRIGUEZ

Subsecretario General y de Control Disciplinario

SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE - SDA

Avenida Caracas No. 54 - 38

Correo electrónico: atencionalciudadano@ambientebogota.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 JUNIO DEL 2024.

Respetado Doctor:

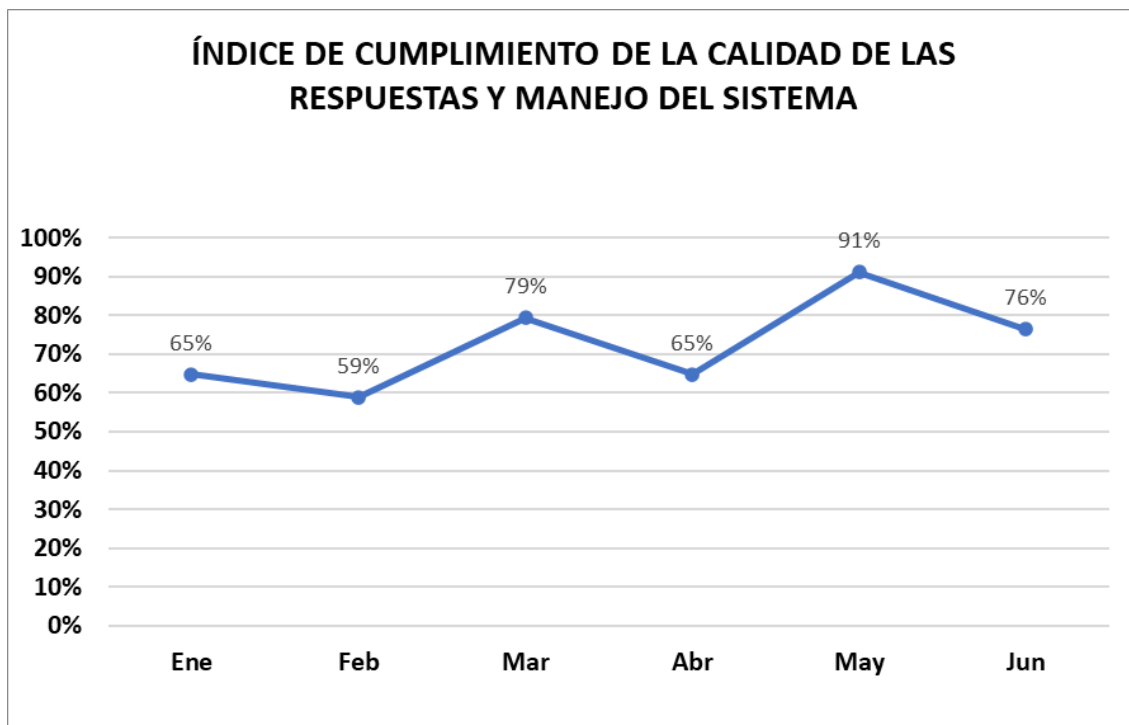
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de junio del 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y el seguimiento al plan de mejora, así:

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 2024
34	8 (24%)	76%	73%

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
2806602024	SUBDIRECCIÓN DE ECOSISTEMAS Y RURALIDAD	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con ningún criterio de calidad, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición.
3103182024	SUBDIRECCIÓN DE SILVICULTURA FLORA Y FAUNA SILVESTRE	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, debido a que adjuntan una respuesta que no corresponde a la petición ciudadana.
2897992024 2943042024	SUBDIRECCIÓN DE SILVICULTURA FLORA Y FAUNA SILVESTRE	SI	SI	SI	NO	NO	-Los requerimientos, no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.
2955562024	DIRECCIÓN LEGAL AMBIENTAL	SI	SI	SI	NO	NO	-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.
2813392024	SUBDIRECCIÓN DE ECOURBANISMO Y GESTIÓN AMBIENTAL EMPRESARIAL	SI	SI	SI	NO	NO	
2925452024	SUBDIRECCIÓN DE SILVICULTURA FLORA Y FAUNA SILVESTRE	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que tenían que haber utilizado el evento cierre por no competencia en el Sistema, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no dar cierre por respuesta definitiva.
2617952024	SUBDIRECCIÓN DE	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
	SILVICULTURA FLORA Y FAUNA SILVESTRE						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

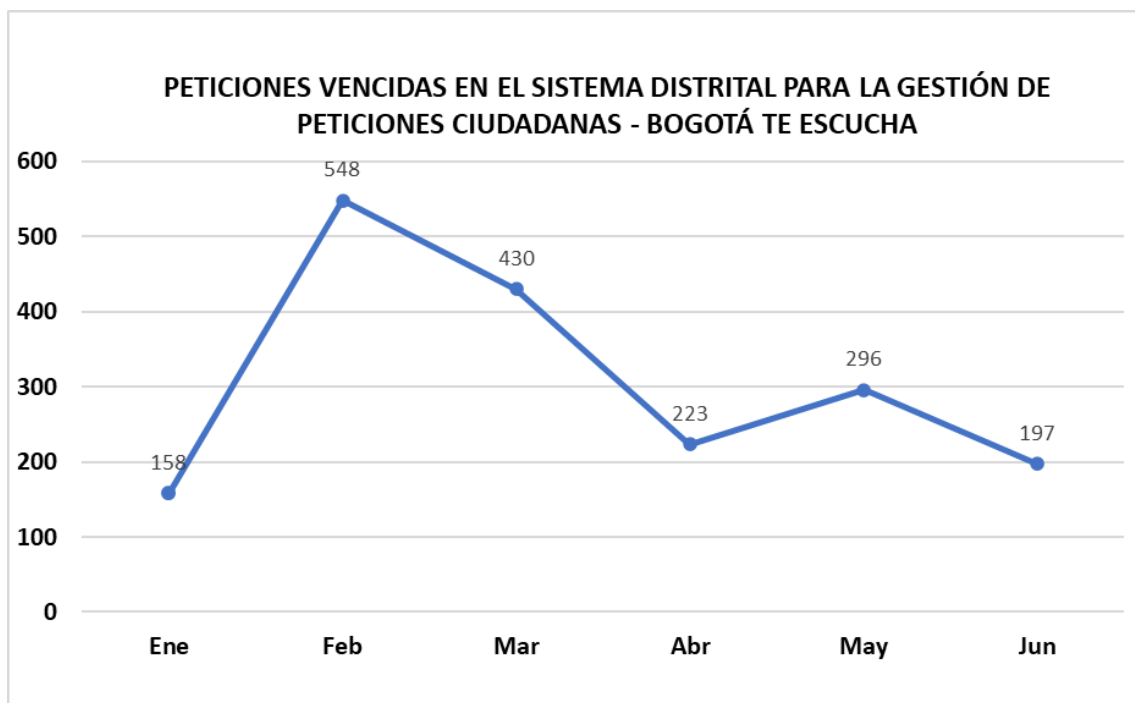
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
197	2023: 2 2024: 195	Entre 1 y 184 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 al mes inmediatamente anterior la entidad decreció **33%** 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 cumplimiento a la normatividad vigente en temáticas de gestión de peticiones ciudadanas:

La Ley 1952 de 2019, establece dentro de los deberes de todo servidor público, que:

ARTÍCULO 38. Deberes. *Son deberes de todo servidor público:*

“(…)

39. Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley.” Subraya fuera de texto.

A su vez, la citada norma establece, **ARTÍCULO 39. Prohibiciones.** *A todo servidor público le está prohibido:*

“(…)

8. 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.” Subraya fuera de texto.

Adicionalmente, la Ley 1755 de 2015, en su artículo 31, contempla como **falta disciplinaria la NO atención a las peticiones** elevadas por la ciudadanía, así:

ARTÍCULO 31. Falta disciplinaria. *La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. Negrilla y subraya fuera de texto.*

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 4 peticiones pendientes 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, con números de radicados: **2847452024, 2816212024, 2835332024 y 2844382024.**

Por otro lado, la entidad no cuenta con peticiones finalizadas por desistimiento expreso que a la fecha se encuentren pendientes de cierre en el sistema.

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 de Servicio confirmamos la recepción del plan de mejoramiento remitido por la Secretaría de Ambiente con radicado No 2024EE147359 y radicado interno de la Secretaría General No 1-2024-26562 del 16 de julio del 2024, en el cual se definen las siguientes acciones de mejora:

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
Capacitaciones y/o sensibilizaciones del procedimiento Canales de Atención y Gestión PQRSF "Realizar 1 sensibilización trimestral del procedimiento con los lineamientos para gestionar y dar respuesta por parte de las PQRSF a los diferentes procesos y/o áreas de la entidad"	31/12/2024	Sujeto a seguimiento por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio por los próximos tres meses para validar la eficacia de esta.
Realizar mesas de trabajo con los enlaces para sensibilizar y hacer prácticas de lenguaje claro Realizar 1 mesa de trabajo con cada una de las áreas de la entidad para hacer prácticas de lenguaje claro	31/12/2024	Sujeto a seguimiento por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio por los próximos tres meses para validar la eficacia de esta.
Asistir a capacitaciones de Bogotá Te Escucha Asistir a las capacitaciones convocadas por la Secretaría General de Bogotá Te Escucha	31/12/2024	Sujeto a seguimiento por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio por los próximos tres meses para validar la eficacia de esta.
Realizar lo seguimientos con las alarmas semanales Realizar los seguimientos. Alarmas semanales con el fin de mantener informados a las áreas de las peticiones próximas a vencer	31/12/2024	Sujeto a seguimiento por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio por los próximos tres meses para validar la eficacia de esta.
Socializar los informes emitidos por la Secretaría General del índice en la calidad de las respuestas al interior de la entidad Socializar mediante pieza gráfica los informes de calidad de las respuestas	31/12/2024	Sujeto a seguimiento por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio por los próximos tres meses para validar la eficacia de esta.



Esperamos que las anteriores acciones permitan alcanzar y mantener el 100% en el índice de cumplimiento a la calidad de las respuestas emitidas a la ciudadanía, de igual forma que dichas acciones permitan reducir a cero el número de requerimientos vencidos en el Sistema.

Por otro parte, con el fin de contar con datos actualizados del servidor que desempeña el cargo de Defensor(a) de la Ciudadanía, de manera atenta les solicitamos remitir al correo electrónico jgaravito@alcaldiabogota.gov.co, los datos de contactos del servidor(a) mencionado anteriormente:

Defensor(a) de la Ciudadanía

Cargo:

Nombre:

Correo Electrónico:

Cordialmente

CLAUDIA RUIZ MARIN
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE - SDA - NORMA LUCIA ÁVILA QUINTERO - atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: ddfefabf3-7a54-43c4-9773-e7ba925814ed

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



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL