



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**CLARA ESPERANZA SALAZAR ARANGO**

Jefe Oficina Atención al Ciudadano

**SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH**

Carrera 30 No. 25 – 90 Piso 4

Correo Electrónico: [radicacion\\_virtual@shd.gov.co](mailto:radicacion_virtual@shd.gov.co)**BOGOTÁ, D.C.**

**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, REPORTE CON CORTE AL 30 DE ABRIL DE 2021.**

**Referenciado:**

Respetada Doctora:

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, viene desarrollando un protocolo para el análisis de calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes entidades frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía. Lo anterior permite realizar un seguimiento y evaluación para tomar los correctivos pertinentes, a efectos de brindarle al ciudadano una atención con calidad.

El presente informe consta de dos partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de las respuestas dadas por la entidad a las peticiones ciudadanas y la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a las peticiones pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas:

### **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 Indicador de Cumplimiento:**

En razón al análisis mencionado, se toman en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema que se definen así:

**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).

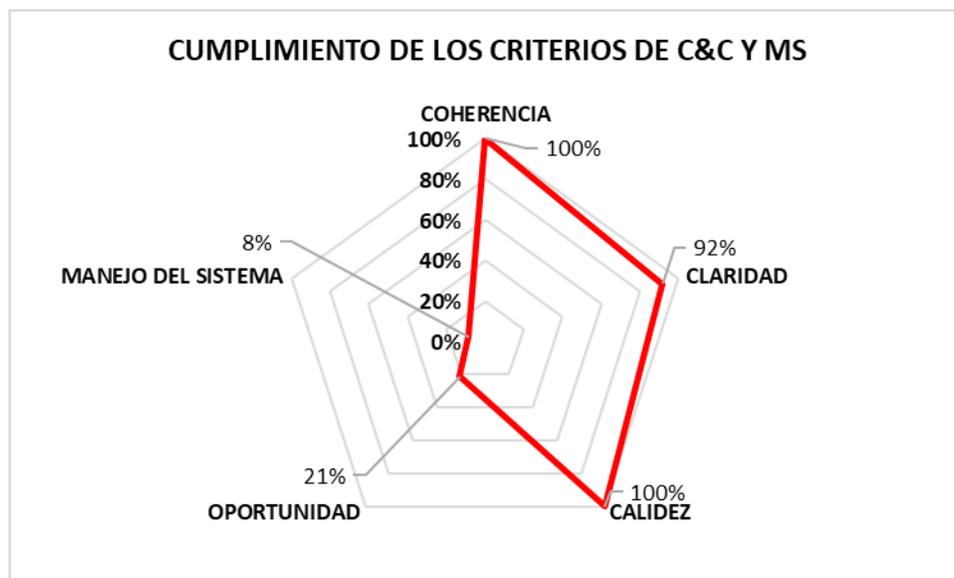
**MANEJO DEL SISTEMA:** Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

Por lo anterior y teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de **1.580** requerimientos cerrados en el mes de abril de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **24** respuestas emitidas por la Secretaría Distrital de Hacienda.

Del total de requerimientos analizados, **19** es decir el **79%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez, **22 (92%)** fallan en el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento en la evaluación de calidad y calidez.

POBLACIÓN	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		Total Respuestas con Incumplimiento
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
1.988	24	24	0	22	2	24	0	5	19	22
		100%	0%	92%	8%	100%	0%	21%	79%	92%



**Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:**

Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema
2473752020	DESPACHO SECRETARIO	SI	Se requería solicitar ampliación y no realizar cierre definitivo	SI	Responden fuera de los términos legales	Aunque se solicita la ampliación mediante un oficio, no se utiliza la opción del sistema "solicitud de ampliación"  Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
3330262020	OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	SI	Se requería solicitar ampliación y no realizar cierre definitivo	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente (Respuesta)
3382122020	OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente (Respuesta)
186972021						
3148062020						
3472232020						
3108072020						
2857172020						
3160162020						
8372021						
320702021						
331232021						
3557802020						
3005142020						
2430882020						
2801842020	DESPACHO SECRETARIO	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente (Respuesta)
2526092020	DESPACHO SECRETARIO	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente (Respuesta)
2849312020						
184862021	DIRECCIÓN DISTRICTAL DE TESORERÍA	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente (Respuesta)
2012442020	OFICINA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente (Respuesta)
1848622020						
1934512020						

En el anterior cuadro se analizan las respuestas proyectadas por la entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas. *(Se sugiere revisar detalladamente el análisis realizado a las respuestas emitidas para los requerimientos allí registrados.)*

**Sugerencias con relación a la emisión de respuestas y la operatividad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.**

- Según el análisis realizado a los requerimientos No. **2473752020** y **3330262020** se considera que las respuestas emitidas no cumplen con el criterio de claridad, puesto que se da cierre por

respuesta definitiva solicitando datos adicionales para atender dicha petición. Se recomienda que, en el caso de no contar con información suficiente para dar solución de fondo al ciudadano, se utilice la opción que tiene el sistema de solicitar ampliación de información.

- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que el **79%** de los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, toda vez que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. Al respecto se sugiere realizar planes de mejoramiento y así buscar la forma de emitir a la ciudadanía respuestas con oportunidad.
- En relación con el **92%** requerimientos, la Entidad registró la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, puesto que se debe subir al Aplicativo la petición a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, en caso de que la contestación sea expedida por la Entidad el último día hábil del vencimiento del término de ley para dar respuesta, debe ser cargada al sistema ese mismo día, de lo contrario será publicada fuera de términos y el sistema reportara la petición como vencida. Es importante resaltar que esta directriz fue reiterada a las entidades mediante la Circular 003 de 2020 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- La respuesta al requerimiento No. **2473752020**, no cumple con el manejo del sistema toda vez que solicitan ampliación de información, pero no utilizan el evento del sistema "Solicitud por Ampliación", sino el de respuesta definitiva, por lo tanto, el ciudadano no puede realizar la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición

En relación con la información presentada anteriormente el resultado del indicador de cumplimiento en la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas con corte al 30 de abril, de la Secretaría Distrital de Hacienda es del **8%** y el porcentaje de cumplimiento acumulado del año 2021 es del **10%**, de acuerdo con el seguimiento realizado mensualmente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

## **2. Peticiones Pendientes de Cierre Según los Términos de Ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:**

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá realiza seguimiento a las peticiones interpuestas por la ciudadanía que se encuentran pendientes de trámite o cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

La Secretaría Distrital de Hacienda al 30 de abril de 2021, presenta **4.311** peticiones pendientes de cierre, dentro de las cuales se evidencian **4** pendientes de trámite en más de una dependencia, del total de peticiones pendientes de cierre **1.409** corresponden a la vigencia 2020 y **2.902** a la vigencia

2021. Si de estas peticiones algunas no son de su competencia, se debe aplicar el artículo 21 <sup>1</sup> de la citada Ley. Se anexa lo descrito en documento adjunto.

Para el periodo objeto del análisis (abril), el **96,34%** de las peticiones pendientes de cierre se concentran en el Despacho Secretario, Oficina de Gestión del Servicio, Oficina de Registro y Gestión de la Información y Oficina de Educación Tributaria, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	4.315	100%
DESPACHO SECRETARIO	1915	44,38%
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	1449	33,58%
OFICINA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	444	10,29%
OFICINA DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA	349	8,09%
OFICINA DE COBRO ESPECIALIZADO	35	0,81%
OFICINA DE COBRO GENERAL	34	0,79%
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO Y NOTIFICACIONES	25	0,58%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	23	0,53%
OFICINA DE LIQUIDACIÓN	17	0,39%
OFICINA DE COBRO PREJURÍDICO	9	0,21%
OFICINA DE DEPURACIÓN DE CARTERA	4	0,09%
OFICINA DE INTELIGENCIA TRIBUTARIA	3	0,07%
DIRECCIÓN JURÍDICA	2	0,05%
DIRECCIÓN DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ	2	0,05%
OFICINA DE CONTROL MASIVO	1	0,02%
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA TRIBUTARIA	1	0,02%
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS CONTRACTUALES	1	0,02%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE TESORERÍA	1	0,02%

Nota: Cuatro (4) peticiones se encuentran pendientes de cierre en más de una dependencia.

De acuerdo con el seguimiento realizado, durante lo corrido de 2021 la Entidad ha presentado peticiones pendientes de cierre, entre ellas **1.409** correspondientes al 2020 las cuales a 30 de abril acumulan entre **51** y hasta **299** días de vencimiento y **2.902** correspondientes al 2021 las cuales al 30 de abril acumulan entre **1** y hasta **60** días de vencimiento.

Vista la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, se requiere atender lo establecido en el numeral 8 del **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”*. Por lo anterior, comedidamente se requiere allegar a esta Dirección, las acciones y/o planes de mejoramiento que se están adelantando al interior de la entidad, con su respectiva fecha de compromiso para dar cierre urgente a estas peticiones vencidas.

Para cualquier inquietud al respecto, por favor escribirnos a la mesa de ayuda del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, de la Secretaría General de la

<sup>1</sup> 1 artículo 21: Funcionario sin competencia. “Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los Términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente”



Alcaldía Mayor de Bogotá, al correo: [soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co](mailto:soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co) – Citando en el asunto “Seguimiento a peticiones pendientes de cierre, acompañado del nombre corto de la entidad”.

Agradecemos atender las sugerencias anteriormente expuestas, lo cual contribuirá aumentar la satisfacción ciudadana con relación a los servicios que prestan las entidades y organismos distritales.

Atentamente,

**DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia:

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE  
Revisó: Merlin Angelyne Castro González-CLAUDIA RUIZ MARIN-  
Aprobó: DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE