



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

DIANA CONSUELO BLANCO GARZON

Subsecretaria General

SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH

Carrera 30 No. 25 – 90 Piso 4

Dirección Electrónica: radicacion_virtual@shd.gov.co**BOGOTÁ, D.C.**

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 ABRIL DE 2022.

Referenciado:

Respetada Doctora:

Atendiendo lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, teniendo en cuenta la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, realiza el análisis de la calidad de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de Hacienda frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

El presente informe consta de tres partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de una muestra de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a la totalidad de las peticiones vencidas en el sistema, estas dos primeras con corte al 30 de abril de 2022 y la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad.

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 Índice de Cumplimiento:

El análisis que se realiza a través del presente documento se lleva a cabo teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema¹, el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Secretaría Distrital de Hacienda en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de abril de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **33** respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento abril	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
33	14 (42%)	58%	26%

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:

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
33	31	2	31	2	31	2	25	8	19	14
	94%	6%	94%	6%	94%	6%	76%	24%	58%	42%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

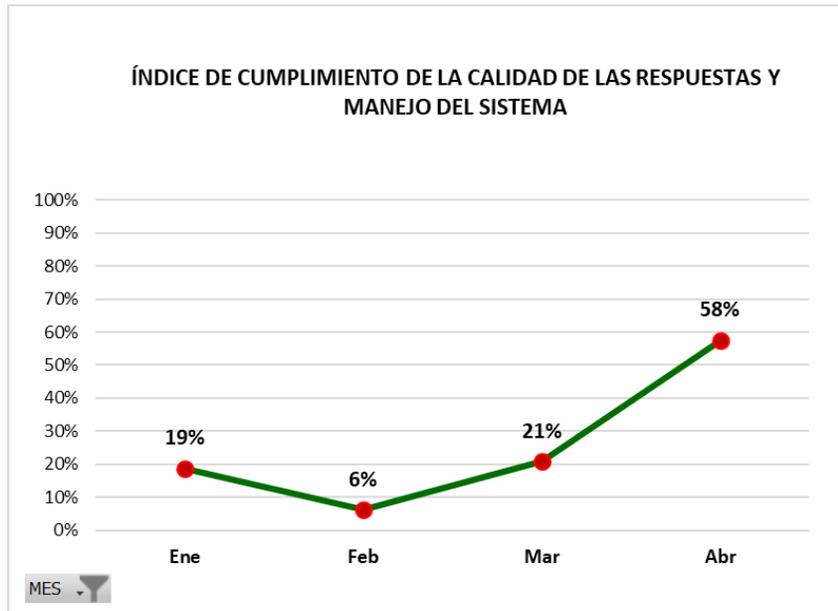
¹ **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

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.



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
3482872021	DESPACHO SECRETARIO	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, puesto que solicitan ampliación de información, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede contestar la ampliación solicitada a través del sistema ni recibe respuesta definitiva a su petición.
3307392021							
3653572021	DESPACHO SECRETARIO	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.
1975622021							
1946292021							
220052022	OFICINA DE COBRO ESPECIALIZADO	SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema puesto que registraron la respuesta extemporáneamente en el sistema, la respuesta debe registrarse dentro de los días establecidos por la ley para dar trámite al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas V3.
665272022	OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO						
755032022	OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema puesto que registraron la respuesta extemporáneamente en el sistema, la respuesta debe registrarse dentro de los días establecidos por la ley para dar trámite al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas V3.
756792022	DESPACHO SECRETARIO						
755722022	OFICINA DE COBRO PREJURÍDICO						
461952022	OFICINA DE DEPURACIÓN DE CARTERA						
942202022	OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema puesto que registraron la respuesta extemporáneamente en el sistema, la respuesta debe registrarse dentro de los días establecidos por la ley para dar trámite al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas V3.
230602022							
669832022							

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:

De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe del mes de enero de 2022, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas y con gestión extemporánea que la entidad presentó en el mes de abril de 2022:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una Dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
14.165	8	2021: 6.385 2022: 7.780	Entre 1 y 294 días de vencimiento

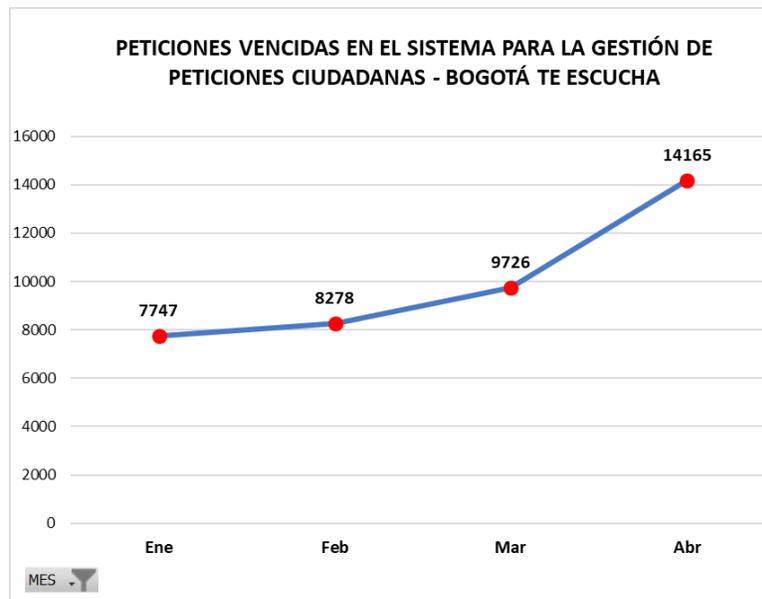
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Para el periodo objeto del análisis, el **98,19%** de las peticiones vencidas se concentran en Despacho Secretario, la Oficina de Gestión del Servicio y la Oficina de Atención al Ciudadano, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA		100%
DESPACHO SECRETARIO	13005	91,76%
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	517	3,65%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	395	2,79%
OFICINA DE GESTIÓN DE PAGOS	78	0,55%
OFICINA DE COBRO PREJURÍDICO	24	0,17%
OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	21	0,15%
OFICINA DE COBRO ESPECIALIZADO	20	0,14%
OFICINA DE COBRO GENERAL	16	0,11%
OFICINA DE CONTROL MASIVO	16	0,11%
OFICINA DE GESTIÓN DE INGRESOS	15	0,11%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	11	0,08%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE TESORERÍA	9	0,06%
OFICINA DE DEPURACIÓN DE CARTERA	7	0,05%
OFICINA DE RECURSOS TRIBUTARIOS	7	0,05%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTABLE DE HACIENDA	4	0,03%
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS CONTRACTUALES	3	0,02%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE CONTABILIDAD	2	0,01%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE PRESUPUESTO	2	0,01%
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO Y NOTIFICACIONES	2	0,01%
OFICINA DE NOTIFICACIONES Y DOCUMENTACIÓN FISCAL	2	0,01%
OFICINA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	2	0,01%
OFICINA TÉCNICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	2	0,01%
DIRECCIÓN DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ	1	0,01%
DIRECCIÓN JURÍDICA	1	0,01%
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SISTEMA	1	0,01%
OFICINA DE CONSOLIDACIÓN	1	0,01%
OFICINA DE GESTIÓN DE COBRO	1	0,01%
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y SOSTENIBILIDAD PRESUPUESTAL	1	0,01%
SUBDIRECCIÓN DE DETERMINACIÓN	1	0,01%
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA Y SERVICIO	1	0,01%
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS DISTRITALES	1	0,01%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN JUDICIAL	1	0,01%
SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES	1	0,01%
SUBDIRECCIÓN JURÍDICO TRIBUTARIA	1	0,01%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL	1	0,01%

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 en lo corrido del año (enero a abril), se evidencia una tendencia creciente con un aumento de 4.438 requerimientos vencidos con respecto al mes anterior.



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**².

3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad en las respuestas emitidas y a las Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas correspondiente al mes de abril de 2022:

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - ABRIL DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría Distrital de Hacienda durante el mes de abril de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad fue del **58%** teniendo como criterios con el mayor

² **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”.

porcentaje de incumplimiento el de **OPORTUNIDAD** con un **24%** y **MANEJO DEL SISTEMA** con un **42%**.

Al respecto, teniendo en cuenta que para el mes de abril de 2022 la entidad sigue presentando incumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas y que dentro del Plan de Mejoramiento propuesto por la Secretaría de Hacienda socializado en mesa de trabajo realizada el 30 de Septiembre de 2021, no se incluyeron acciones para aumentar el cumplimiento de cada uno de los criterios, por otro lado, teniendo en cuenta que en el oficio de radicado No. 2022EE208836O1 de 23 de mayo de 2022 (radicado de Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá 1-2022-15826 de 24 de mayo de 2022) las observaciones que se plantean por parte de la Secretaría Distrital de Hacienda no permiten visualizar unas acciones específicas con metas y tiempos de ejecución y cumplimiento que faciliten medir el impacto positivo de dichas acciones, comedidamente nos permitimos reiterar que, en el plan de mejora con el que actualmente cuenta la entidad para el manejo de peticiones, se establezcan acciones preventivas y correctivas que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas, el cual deberá contener por lo menos los siguientes aspectos:

1. Descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), formulada de manera concreta,
2. Acciones de mejora que se van a llevar a cabo, las actividades específicas para dar cumplimiento a la acción,
3. Fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades,
4. Responsable de la acción, lo anterior, teniendo como base los criterios donde se evidenció incumplimiento por parte de la entidad.

De otra parte, es pertinente manifestar que una vez se ajuste el plan de mejoramiento por parte de la entidad, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, realizará seguimiento al cumplimiento del mismo. Por lo anterior agradecemos allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Conforme con los comentarios realizados por la Secretaría Distrital de Hacienda en el oficio de radicado No. 2022EE082491O1 de 30 de marzo de 2022 (radicado de Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá 1-2022-10268 de 30 de marzo de 2022), referentes a los requerimientos No. 2911222021 y 3854812021, se realizó la verificación de las observaciones con la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Línea 195, quienes aclaran lo siguiente:

- *“Para las peticiones en mención, se realizó el registro a través de escalamiento con el área de multicanal, teniendo en cuenta que en su momento no se había creado un usuario de Bogotá Te Escucha para el asesor de redes sociales perteneciente a la entidad Secretaria Distrital de Hacienda – SHD. Es importante poner en su conocimiento que, el aplicativo de escalamientos no permite el envío de imágenes por lo tanto no fue posible realizar el cargue de la misma.*
- *Los asesores de redes sociales se encuentran con un contrato elevado entre el operador del canal telefónico, ETB y SHD, por lo cual son asesores exclusivos de SHD, no de Secretaría General.*

- *Teniendo en cuenta la observación remitida por la dirección de Calidad del Servicio, se publicó una novedad indicando que en todos los casos para el grupo exclusivo de SHD se deben cargar las capturas de pantalla de las solicitudes ciudadanas ingresadas por redes sociales.”*

En este sentido les solicitamos cordialmente realizar las acciones pertinentes con el fin de garantizar la no ocurrencia de la observación objeto del incumplimiento.

PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA - ABRIL DE 2022

Para el mes de abril de 2022, la entidad presenta 14.165 peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha³, de acuerdo con el seguimiento realizado se evidencia que para el mes objeto de análisis se continua con un alto número de peticiones vencidas y que las acciones planteadas en el oficio de radicado No. 2022EE208836O1 de 23 de mayo de 2022 (radicado de Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá 1-2022-15826 de 24 de mayo de 2022), no demuestran eficacia en la disminución de peticiones vencidas para la entidad, en ese sentido, consideramos pertinente reiterar, como se ha manifestado en las mesas de trabajo relacionadas con el seguimiento al plan de mejoramiento, que se evalúen, revisen y reformulen las acciones definidas para lograr el cumplimiento en los términos de las respuesta a las peticiones, al igual que el cargue de las mismas al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, acciones que deben estar encaminadas a la efectiva gestión del total de peticiones ciudadanas en el Sistema Bogotá te escucha, tanto las que ya se encuentran vencidas como las que actualmente están dentro de los términos legales, esto con el fin de atender de forma oportuna las peticiones y continuar con el plan de choque frente a las que ya están vencidas.

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la entidad, que permita mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

³ **Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018**, *Ibídem*.

Artículo 15 del Decreto 847 de 2019, “*Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Todas las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con observancia de las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que para el efecto defina la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., el cual deberá ser incorporado dentro del reglamento interno de peticiones ciudadanas de cada entidad sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.*”



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

Secretaría General

Nro. Rad: **2-2022-16210** Anexos: **0**

Fecha: **26/05/2022 12:15:43 PM**

Copia:

SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH - ALLAN MAURICE ALFISZ LOPEZ - radicacion_virtual@shd.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 8 de 8

Documento Electrónico: db4cf874-d5f0-44ad-867b-dede9eb2558f

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

4233100-FT-012 Versión 05