



4221000

Bogotá D.C.

**Doctora****DIANA BLANCO GARZON**

Subsecretaria General

**SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH**

Carrera 30 No. 25 – 90 Piso 4

Dirección Electrónica: [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 31 DE DICIEMBRE DE 2021.**

**Referenciado:**

Respetada Doctora:

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, así mismo, adelanta el seguimiento a las peticiones interpuestas por la ciudadanía que se encuentran vencidas en el sistema, de conformidad con lo establecido en el artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018<sup>1</sup>.

El presente informe consta de cuatro partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a las peticiones vencidas en el Sistema, estas dos primeras con corte a 31 de diciembre de 2021, la tercera corresponde al seguimiento al índice de calidad acumulado y al seguimiento de las peticiones vencidas durante la vigencia 2021 y la cuarta al seguimiento a los planes de mejora presentados por la entidad a los monitoreos que le fueron realizados en el 2021:

<sup>1</sup> **Artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018** "Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá."

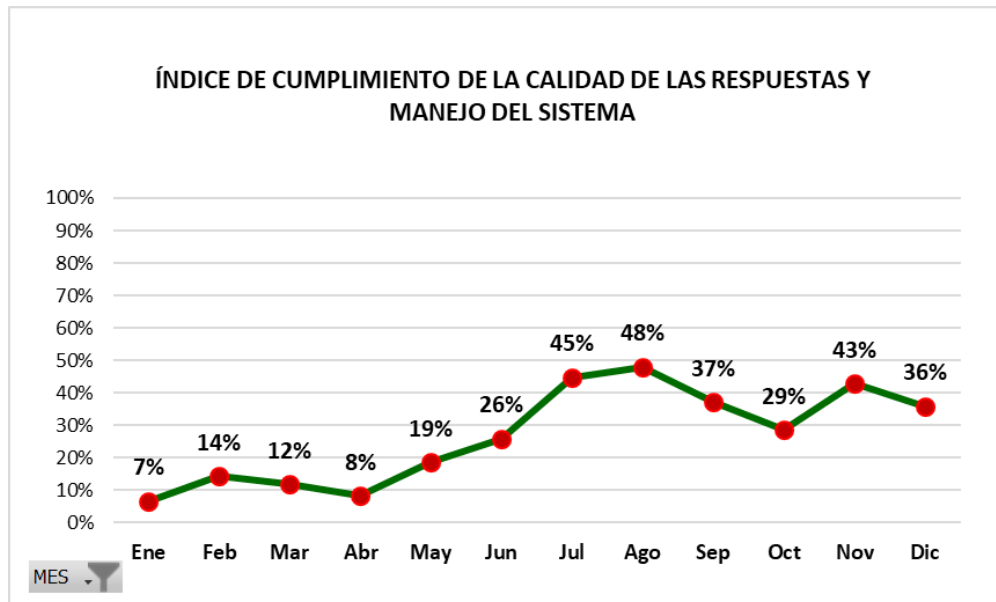
**1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Índice de Cumplimiento:**

El análisis mencionado, se realiza con base en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema<sup>2</sup> y la evaluación se realizó a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados en el mes de diciembre de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **39** respuestas emitidas por la Entidad.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento diciembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2021
39	25 (64%)	36%	29%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



<sup>2</sup> **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

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento discriminado por criterio:

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		Total Incumplimiento C&C	Total Incumplimiento MS
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple		
39	31	8	30	9	31	8	17	22	23	25
	79%	21%	77%	23%	79%	21%	44%	56%	59%	64%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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

En el siguiente 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.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3190132021	DIRECCIÓN DISTRITAL DE PRESUPUESTO	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, puesto que corresponden a comunicaciones entre entidades y estas no se deben registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, de conformidad con los establecido en el Acuerdo 731 de 2018 y en la Ley 1755 de 2015.
3273162021							
3390482021							
3737852021	SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	NO	NO	NO	NO	NO	
3279272021	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	NO	NO	NO	NO	NO	
3661782021							
3822462021	OFICINA DE GESTIÓN DE PAGOS	NO	NO	NO	NO	NO	
3688452021	OFICINA DE REGISTRO Y GESTIÓN CONTROL DE LA INFORMACIÓN	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición.
4124262021	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	SI	NO	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo, de manera clara y específica al indicar únicamente el traslado a otra área, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.  El requerimiento no cumple con el criterio de manejo del sistema toda vez que no se realiza la asignación por el sistema al área responsable de dar respuesta.
1173822021	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.  Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema puesto que registraron la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición debe registrarse 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
1589512021							
2191952021							
272372021							
480592021							
244692021							
1656732021							
1767392021							
1678282021							
2425792021							
2351872021							
1896502021							
1528952021							
2796052021							

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
	INTELIGENCIA TRIBUTARIA						
3041872021	OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	SI	SI	SI	SI	NO	requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que registraron la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición debe registrarse 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, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
4134292021	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que se debió dar cierre por no competencia en el Sistema, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no cierre definitivo.

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:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas por vigencias	Días de vencimiento
6.171	1	2021: 6.171	Entre 1 y 213 días de vencimiento

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

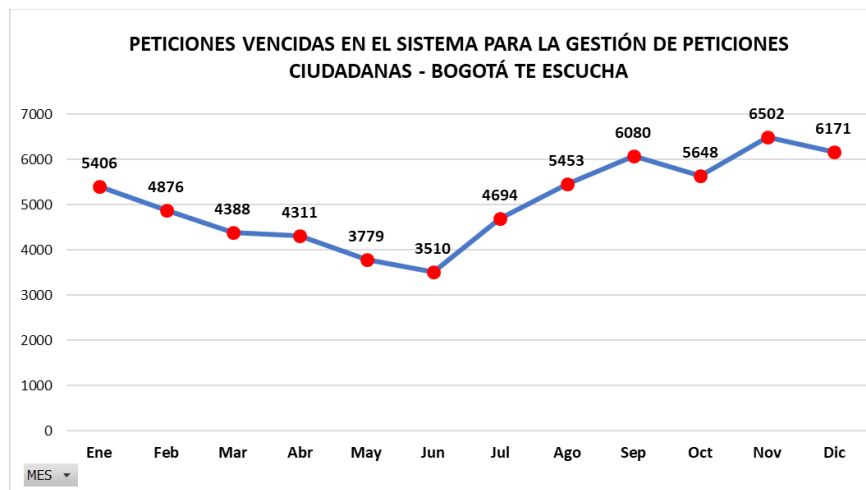
Para el periodo objeto del análisis, el **96,21%** de las peticiones vencidas se concentran en Despacho Secretario y la Oficina de Cuentas Corrientes y Devoluciones, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA		100%
DESPACHO SECRETARIO	5903	95,64%
OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	35	0,57%
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN E INTELIGENCIA TRIBUTARIA	32	0,52%
OFICINA DE GESTIÓN DE PAGOS	26	0,42%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE TESORERÍA	23	0,37%
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SISTEMA	20	0,32%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	18	0,29%
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	17	0,28%
OFICINA DE COBRO PREJURÍDICO	10	0,16%
OFICINA DE COBRO ESPECIALIZADO	9	0,15%
OFICINA DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	9	0,15%
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL	8	0,13%
OFICINA DE RECURSOS TRIBUTARIOS	7	0,11%
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y LOCALIDADES	7	0,11%
OFICINA DE COBRO GENERAL	6	0,10%
OFICINA DE GESTIÓN DE INGRESOS	5	0,08%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	5	0,08%
OFICINA DE PLANEACIÓN FINANCIERA	4	0,06%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	0,06%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL	4	0,06%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE CONTABILIDAD	3	0,05%
OFICINA DE CONSOLIDACIÓN	3	0,05%
OFICINA DE LIQUIDACIÓN	3	0,05%

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA		100%
OFICINA TÉCNICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	2	0,03%
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA DE HACIENDA	2	0,03%
OFICINA DE OPERACIONES FINANCIERAS	2	0,03%
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS DISTRITALES	1	0,02%
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA Y SERVICIO	1	0,02%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE PRESUPUESTO	1	0,02%
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS CONTRACTUALES	1	0,02%
DIRECCIÓN JURÍDICA	1	0,02%

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 diciembre), se evidencia una tendencia creciente en el número de requerimientos sin respuesta, con un aumento de enero a la fecha de **14,15%** de peticiones vencidas.



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

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<sup>3</sup>**.

### 3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad y Oportunidad y Seguimiento a las Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la vigencia 2021:

#### ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD ACUMULADO DE LA VIGENCIA 2021

<sup>3</sup> **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 reternerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.

A continuación, se presenta la muestra evaluada de la Secretaría Distrital de Hacienda durante la vigencia 2021, la cual contiene el número de peticiones con observaciones presentadas a la calidad de las respuestas emitidas mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	Porcentaje de Incumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento
294	208	71%	29%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Como se observa, el porcentaje de cumplimiento acumulado en el 2021 fue del **29%** y el porcentaje de cumplimiento de cada uno de los criterios evaluados fue el siguiente:

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DE SISTEMA	
Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
97%	3%	93%	7%	97%	3%	39%	61%	29%	71%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

De acuerdo al análisis efectuado, se evidencia que los criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento acumulado durante la vigencia 2021 por parte de la entidad, son **OPORTUNIDAD** con un **61%** y **MANEJO DEL SISTEMA** con un **71%**.

En este orden de ideas, dado que la evolución del índice acumulado de la calidad de las respuestas emitidas mediante el Sistema, no logró el 100% de cumplimiento durante la vigencia 2021, comedidamente solicitamos formular un plan de mejoramiento para la vigencia 2022, cuyo plazo para la realización de las acciones propuestas no podrá ser superior a seis (6) meses. El cual solicitamos que contenga por los menos los siguientes aspectos: descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), formulada de manera concreta, las acciones de mejora que se van a llevar a cabo, las actividades específicas para dar cumplimiento a la acción, fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades, y el responsable de la acción, lo anterior, teniendo como base los criterios donde se evidenció incumplimiento por parte de la entidad.

En este sentido, las acciones consignadas en el plan de mejoramiento orientadas a incrementar el índice de cumplimiento de calidad a las respuestas por parte de la entidad, serán objeto de acompañamiento y seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, razón por la cual se requiere que el plan de mejoramiento se envíe a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

## PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA EN LA VIGENCIA 2021

A continuación, se presenta el comportamiento de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha durante la vigencia 2021<sup>4</sup>:

<sup>4</sup> Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018, Ibídem.

ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21
5406	4876	4388	4311	3779	3510	4694	5453	6080	5648	6502	6171

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

De acuerdo con el seguimiento realizado se evidencia que la entidad durante la vigencia 2021, presentó peticiones vencidas en el sistema siendo el mes de noviembre donde se presentó el mayor número y el mes de junio donde se obtuvo la menor cantidad de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha.

En este orden de ideas, teniendo en cuenta que la entidad durante la vigencia de 2021 presentó peticiones vencidas en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones - Bogotá te escucha y que posterior a la fecha de presentación del plan de mejoramiento, el cual fue socializado por la Secretaría Distrital de Hacienda el 30 de septiembre de 2021 en sesión de mesa de trabajo, se ha evidenciado un aumento en la cantidad de peticiones vencidas y una baja eficacia en cumplimiento e impacto de las acciones planteadas, por cuanto a la fecha si bien se está trabajando en las peticiones vencidas no se ha estructurado un plan para que las peticiones que se reciban a diario sean atendidas dentro de los términos legales, y por tanto el número de peticiones sin trámite oportuno siguen aumentando, en ese sentido, como lo hemos solicitado en las reuniones de seguimiento al plan de mejoramiento requerimos que la entidad evalúe las acciones que se vienen adelantando con el plan de mejoramiento, cuyo objetivo sea la atención oportuna de las peticiones dentro de los términos de ley y que las mismas sean cerradas dentro de los mismos plazos en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas, esto tanto para las peticiones vencidas de periodos anteriores como para las peticiones que ingresan en el día a día de la entidad.

#### 4. Seguimiento planes de mejoramiento visitas de monitoreo realizadas durante la vigencia 2021

Este numeral del informe no aplica para la Entidad, considerando que en la vigencia 2021 no fue objeto de monitoreo por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Finalmente, nos permitimos reiterar que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la entidad o de realizar

**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.”



acciones conjuntas que permitan 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**

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