



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 ENERO 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 31 de enero 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 enero de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **32** respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento enero	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
32	26 (81%)	19%	19%

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
32	30	2	30	2	30	2	8	24	6	26
	94%	6%	94%	6%	94%	6%	25%	75%	19%	81%

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
2911222021	DESPACHO SECRETARIO	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que la entidad no adjunta el documento con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
3854812021	OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO						

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.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3422892021	OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	SI	SI	SI	NO	NO	<p>El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.</p> <p>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.</p> <p>El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición.</p>
418852021	DESPACHO SECRETARIO	SI	SI	SI	NO	NO	<p>Los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.</p> <p>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 requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.</p>
509542021							
1677142021							
1822852021							
1852802021							
1893702021							
1974252021							
1993912021							
2129382021							
2136022021							
2490422021							
2614182021							
2761062021							
2770922021							
2782262021							
2800082021							
2817372021	OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	SI	SI	SI	NO	NO	<p>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 requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.</p>
3052282021							
3170862021							
3937952021							
4048792021	OFICINA DE COBRO ESPECIALIZADO	SI	SI	SI	SI	NO	<p>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 requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.</p>
3638252021							
3979732021	OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	SI	SI	SI	SI	NO	<p>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 requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.</p>

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:

La metodología de análisis utilizada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio para realizar el reporte de las peticiones vencidas a partir del año 2022, incluye el número total de peticiones respecto de las cuales no se subió respuesta oportuna al Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha por parte de la Entidad, durante todo el periodo objeto de revisión y no solamente al corte del último mes como se estaba realizando en la vigencia anterior.



El cambio de metodología tiene como propósito aumentar el espectro de análisis de la entidad y de esta manera entregar datos que den cuenta del total de la gestión realizada por la Secretaría de Hacienda durante el respectivo periodo, lo cual permitirá contar con información completa que pueda contribuir a la toma de decisiones frente al manejo de las peticiones.

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas por vigencias	Días de vencimiento
7.747	0	2021: 7.747	Entre 1 y 221 días de vencimiento

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

Para el periodo objeto del análisis, el **93,60%** de las peticiones vencidas se concentran en Despacho Secretario y la Oficina de Gestión del Servicio, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA		100%
DESPACHO SECRETARIO	7113	91,82%
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	138	1,78%
OFICINA DE GESTIÓN DE PAGOS	68	0,88%
OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	60	0,77%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	41	0,53%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE TESORERÍA	39	0,50%
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SISTEMA	37	0,48%
OFICINA DE COBRO ESPECIALIZADO	30	0,39%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	27	0,35%
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN E INTELIGENCIA TRIBUTARIA	22	0,28%
OFICINA DE PLANEACIÓN FINANCIERA	18	0,23%
OFICINA DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	16	0,21%
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y LOCALIDADES	13	0,17%
OFICINA DE GESTIÓN DE INGRESOS	12	0,15%
OFICINA DE RECURSOS TRIBUTARIOS	12	0,15%
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL	12	0,15%
OFICINA DE COBRO PREJURÍDICO	12	0,15%
OFICINA DE COBRO GENERAL	11	0,14%
OFICINA DE CONSOLIDACIÓN	7	0,09%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	7	0,09%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTABLE DE HACIENDA	5	0,06%
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA DE HACIENDA	5	0,06%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE PRESUPUESTO	5	0,06%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE CONTABILIDAD	4	0,05%
OFICINA DE LIQUIDACIÓN	4	0,05%
OFICINA DE REGISTRO Y GESTIÓN CONTROL DE LA INFORMACIÓN	3	0,04%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL	3	0,04%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	3	0,04%
OFICINA TÉCNICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	2	0,03%
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA Y SERVICIO	2	0,03%
OFICINA DE OPERACIONES FINANCIERAS	2	0,03%
OFICINA DE DEPURACIÓN DE CARTERA	2	0,03%
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS CONTRACTUALES	2	0,03%
SUBDIRECCIÓN DE CONSOLIDACIÓN GESTIÓN E INVESTIGACIÓN	1	0,01%
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y SOSTENIBILIDAD PRESUPUESTAL	1	0,01%
OFICINA DE CONTROL MASIVO	1	0,01%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	0,01%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN JUDICIAL	1	0,01%
OFICINA DE GESTIÓN DE COBRO	1	0,01%
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO Y NOTIFICACIONES	1	0,01%

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA		100%
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS DISTRITALES	1	0,01%
SUBDIRECCIÓN DE DETERMINACIÓN	1	0,01%
OFICINA DE NOTIFICACIONES Y DOCUMENTACIÓN FISCAL	1	0,01%

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 35 de la Ley 734 de 2002²**.

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 enero de 2022:

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - ENERO DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría Distrital de Hacienda durante el mes de enero 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 **19%** teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **OPORTUNIDAD** con un **75%** y **MANEJO DEL SISTEMA** con un **71%**.

Al respecto, teniendo en cuenta que para el mes de enero de 2022 la entidad sigue presentando un nivel muy bajo de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas y que dentro del Plan de Mejoramiento propuesto por la Secretaría de Hacienda no se incluyeron acciones para aumentar los niveles de cumplimiento, 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

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”.



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.

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

Para el mes de enero de 2022, la entidad presenta 7.747 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 sin respuesta, 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 y revisen las acciones definidas para lograr el cumplimiento en los términos de respuesta a las peticiones, al igual que el cargue de las mismas al Sistema Bogotá Te Escucha, acciones que deben estar encaminadas a la efectiva gestión del total de peticiones ciudadanas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, tanto las que ya se encuentran vencidas como las que actualmente están dentro de los términos legales, 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

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

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.*”

Página número 6 de 7

Documento Electrónico: 8c2bc7fb-8b47-4479-b1eb-f07a6b3d5e84

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

Nro. Rad: **2-2022-5681** Anexos: **0**

Fecha: **25/02/2022 05:59:10 PM**

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 7 de 7

Documento Electrónico: 8c2bc7fb-8b47-4479-b1eb-f07a6b3d5e84

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