



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 FEBRERO 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 28 de febrero 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 febrero de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **32** respuestas:

Resultados obtenidos:

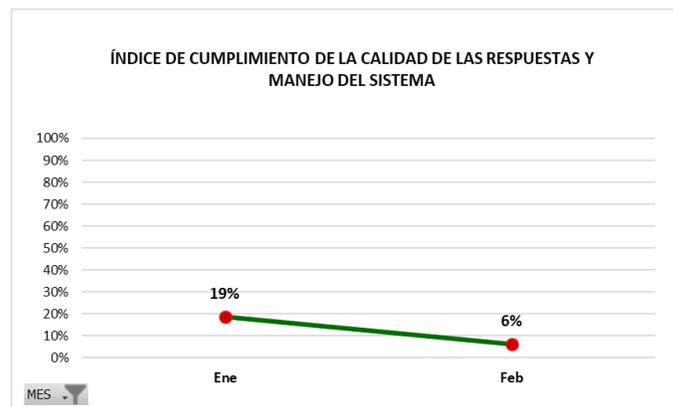
Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento febrero	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
32	30 (94%)	6%	13%

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	32	0	27	5	32	0	4	28	2	30
	100%	0%	84%	16%	100%	0%	13%	88%	6%	94%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



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.

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
392962021	DESPACHO SECRETARIO	SI	NO	SI	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con el criterio de claridad ni con el de 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.
447932021							Los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.
561162021							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.
641272021							
813042021							
416302021	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.
520692021							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.
632812021							
826632021							
951732021							
962462021							
1095022021							
1122622021							
1130522021							
1140732021							
1149052021							
1158052021							
1199272021							
1364512021							
1370482021							
1390302021							
1396472021							
1406172021							
1407202021							
1502642021							
3869262021	DEFENSOR DEL CIUDADANO	SI	SI	SI	SI	NO	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.
81362022	DESPACHO SECRETARIO	SI	SI	SI	SI	NO	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.
447492021	DESPACHO SECRETARIO	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. 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.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
1071382021							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.
1199442021	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 criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. 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.

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 febrero de 2022:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una Dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
8.278	0	2021: 7.493 2022: 785	Entre 1 y 253 días de vencimiento

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

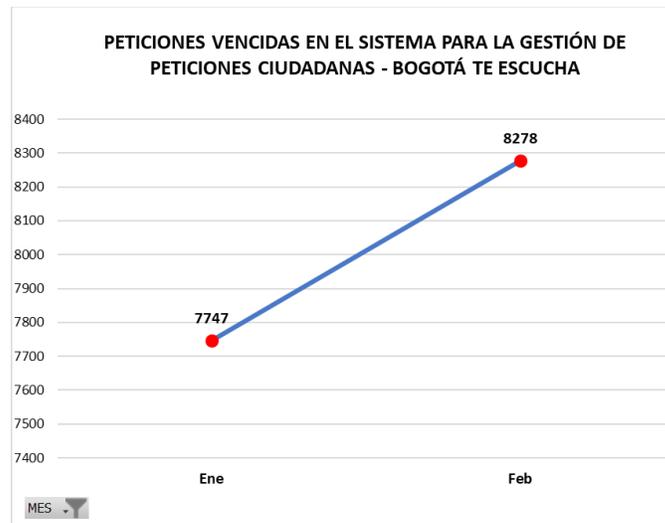
Para el periodo objeto del análisis, el **94,84%** de las peticiones vencidas se concentran en Despacho Secretario y la Oficina de Gestión del Servicio, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA		100%
DESPACHO SECRETARIO	7585	91,63%
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	266	3,21%
OFICINA DE GESTIÓN DE PAGOS	76	0,92%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE TESORERÍA	42	0,51%
OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	39	0,47%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	38	0,46%
OFICINA DE COBRO ESPECIALIZADO	33	0,40%
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SISTEMA	28	0,34%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	27	0,33%
OFICINA DE PLANEACIÓN FINANCIERA	18	0,22%
OFICINA DE GESTIÓN DE INGRESOS	14	0,17%
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y LOCALIDADES	13	0,16%
OFICINA DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	13	0,16%
OFICINA DE RECURSOS TRIBUTARIOS	13	0,16%
OFICINA DE COBRO PREJURÍDICO	13	0,16%
OFICINA DE CONSOLIDACIÓN	10	0,12%
OFICINA DE COBRO GENERAL	7	0,08%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE CONTABILIDAD	5	0,06%

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA		100%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTABLE DE HACIENDA	5	0,06%
OFICINA DE DEPURACIÓN DE CARTERA	5	0,06%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE PRESUPUESTO	3	0,04%
OFICINA TÉCNICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	2	0,02%
OFICINA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	2	0,02%
OFICINA DE OPERACIONES FINANCIERAS	2	0,02%
OFICINA DE CONTROL MASIVO	2	0,02%
OFICINA DE LIQUIDACIÓN	2	0,02%
SUBDIRECCIÓN DE COBRO NO TRIBUTARIO	1	0,01%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	0,01%
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA Y SERVICIO	1	0,01%
DIRECCIÓN JURÍDICA	1	0,01%
DIRECCIÓN DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ	1	0,01%
OFICINA DE NOTIFICACIONES Y DOCUMENTACIÓN FISCAL	1	0,01%
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL	1	0,01%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	0,01%
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS DISTRITALES	1	0,01%
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS CONTRACTUALES	1	0,01%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN JUDICIAL	1	0,01%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0,01%
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y SOSTENIBILIDAD PRESUPUESTAL	1	0,01%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	1	0,01%
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO Y NOTIFICACIONES	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 febrero), se evidencia una tendencia creciente con un aumento de 531 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 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 febrero de 2022:

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - FEBRERO DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría Distrital de Hacienda durante el mes de febrero 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 **6%** teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **OPORTUNIDAD** con un **88%** y **MANEJO DEL SISTEMA** con un **94%**.

Al respecto, teniendo en cuenta que para el mes de febrero 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, 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.

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

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”.

Para el mes de febrero de 2022, la entidad presenta 8.278 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, revisen y reformulen 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
Aprobó: 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.*”