



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**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 JUNIO DE 2021.

Referenciado:

Respetada Doctora:

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, viene desarrollando un protocolo para el análisis de la 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 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.

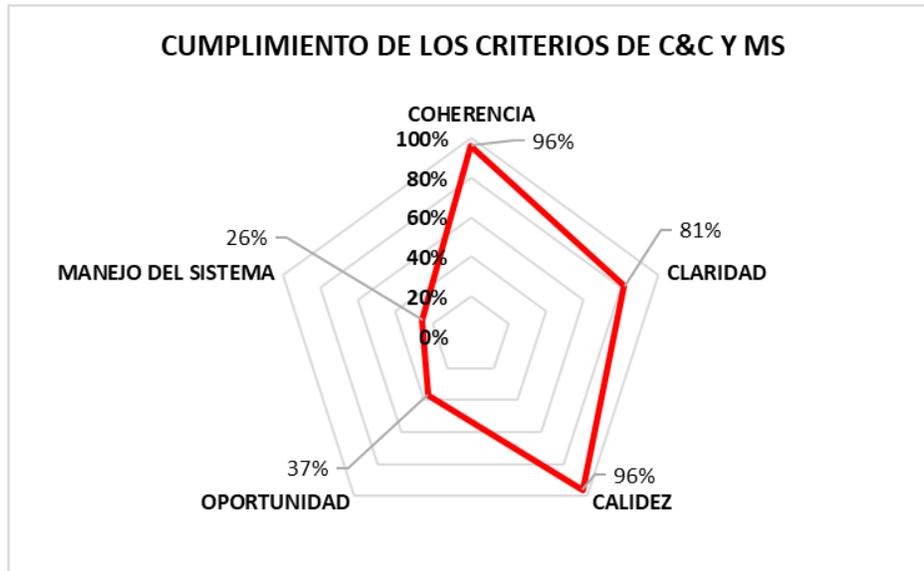
Por lo anterior y teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de **1.630** requerimientos cerrados en el mes de junio de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **27** respuestas emitidas por la Secretaría Distrital de Hacienda.

Del total de respuestas analizadas, **20 (74%)** presentan observaciones, por lo tanto, 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 junio de 2021 de la Secretaría Distrital de Hacienda es del **26%** y el porcentaje de cumplimiento acumulado del año 2021 hasta el mes mencionado es de **15%**, de acuerdo al seguimiento realizado mensualmente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

De las **20** respuestas que presentan observaciones, **18** es decir el **67%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez y **20 (74%)** respuestas 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 de cada uno de los criterios de la evaluación de calidad y calidez.

POBLACIÓN	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		Total, Respuestas con Incumplimiento
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
2.098	27	26	1	22	5	26	1	10	17	20
		96%	4%	81%	19%	96%	4%	37%	63%	74%



Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

No Petición	Dependencia O Área que Emitió la Respuesta	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
1509292021	OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No adjuntan la solicitud del E-mail, Buzón y/o Redes Sociales
1505492021	OFICINA DE DEPURACIÓN DE CARTERA	SI	Se requería solicitar ampliación y no realizar cierre definitivo	SI	SI	Aunque se solicita la ampliación mediante un oficio, no se utiliza la opción del sistema "solicitud de ampliación"
497402021	DESPACHO SE-CRETARIO	SI	Se requería solicitar ampliación y no realizar cierre definitivo	SI	Responden fuera de los términos legales Solicitan ampliación fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente Aunque se solicita la ampliación mediante un oficio, no se utiliza la opción del sistema "solicitud de ampliación"
162352021	OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	SI	Se requería solicitar ampliación y no realizar cierre definitivo	SI	Responden fuera de los términos legales Solicitan ampliación fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente Aunque se solicita la ampliación mediante un oficio, no se utiliza la opción del sistema "solicitud de ampliación"
311192021	DESPACHO SE-CRETARIO	SI	Se requería solicitar	SI	Solicitan ampliación fuera de	Aunque se solicita la ampliación mediante un oficio,

No Petición	Dependencia O Área que Emitió la Respuesta	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
			ampliación y no realizar cierre definitivo		los términos legales	no se utiliza la opción del sistema "solicitud de ampliación"
396822021	DESPACHO SECRETARIO	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1119042021	DESPACHO SECRETARIO	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
976132021						
245992021	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
544002021						
308082021						
576802021						
1293652021						
593432021						
914552021						
411242021						
1827162020	OFICINA DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1686302020						
1575172020	OFICINA DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
3085372020	OFICINA DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente

En el anterior cuadro se analizan las respuestas proyectadas por la dependencia 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.

- El requerimiento No. **1509292021**, no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que la entidad no adjunta el documento con la petición ciudadana, según lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas: "La entidad que realice el registro en el sistema, deberá garantizar que las peticiones que ingresan mediante todos sus canales oficiales, cuenten con la evidencia de la solicitud textual de la peticionaria o el peticionario, con el fin de asegurar la atención completa de la misma; dicho soporte dependerá del canal de recepción como se relaciona a continuación:
 - **Correo electrónico:** archivo con el correo electrónico en el cual se evidencie la fecha de su recepción, adicionalmente si la solicitud tiene documentos adjuntos los mismos también deberán cargarse en el sistema.
 - **Buzón:** archivo con el formato ingresado al Buzón.

- **Redes Sociales:** pantallazo o archivo donde se evidencie la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad (en comentario, mención o mensaje directo), en el archivo debe ser visible la fecha de la solicitud y la red social (Facebook, Twitter e Instagram) mediante la cual se recibió la solicitud.
- **Escrito:** archivo con el documento completo radicado en el sistema de gestión documental, en el cual debe ser visible el radicado de correspondencia asignado y la fecha de recepción de la solicitud.”

Esto permite conocer la petición integralmente y determinar si la entidad emite respuesta completa y de fondo a la misma.

- Según el análisis realizado a los requerimientos No. **1505492021**, **497402021**, **162352021** y **311192021**, 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 **56%** 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.
- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que en los requerimientos No. **497402021**, **162352021** y **311192021**, no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que la solicitud de ampliación fue dada fuera de los términos establecidos por el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece que dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al radicado de la petición.
- La respuesta a los requerimientos No. **1505492021**, **497402021**, **162352021** y **311192021**, no cumplen 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 el **63%** de los 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.

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 Dirección Distrital de Calidad del Servicio 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 junio de 2021, presentan **3.510** peticiones pendientes de cierre, dentro de las cuales se evidencia **4** pendientes de trámite en más de una dependencia, del total de peticiones pendientes de cierre **42** corresponden a la vigencia de 2020 y **3.468** a la vigencia 2021. Si de estas peticiones algunas no son de su competencia, se debe aplicar el artículo 21¹ de la citada Ley. Se anexa lo descrito en documento adjunto.

Para el periodo objeto del análisis (junio), el **93,23%** de las peticiones vencidas se concentran en Despacho Secretario y Oficina de Gestión del Servicio, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	3.514	100%
DESPACHO SECRETARIO	2298	65,40%
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	978	27,83%
OFICINA DE COBRO GENERAL	74	2,11%
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO Y NOTIFICACIONES	35	1,00%
OFICINA DE LIQUIDACIÓN	32	0,91%
OFICINA DE COBRO ESPECIALIZADO	27	0,77%
OFICINA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	22	0,63%
OFICINA DE DEPURACIÓN DE CARTERA	15	0,43%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	14	0,40%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE TESORERÍA	4	0,11%
OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	4	0,11%
OFICINA DE COBRO PREJURÍDICO	4	0,11%
DIRECCIÓN JURÍDICA	3	0,09%
DIRECCIÓN DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ	1	0,03%
DIRECCIÓN ESTADÍSTICAS Y ESTUDIOS FISCALES	1	0,03%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	0,03%
OFICINA DE RECURSOS TRIBUTARIOS	1	0,03%

Nota: Cuatro (4) peticiones están pendientes en más de una dependencia.

De acuerdo con el seguimiento realizado, durante todo el año la Secretaría Distrital de Hacienda ha presentado peticiones pendientes de cierre, entre ellas **42** peticiones que corresponden a la vigencia anterior las cuales al 30 de junio acumulan entre **94** y hasta **300** días de vencimiento y las **3.468** de esta vigencia acumulan entre **1** y hasta **92** días de vencimiento.

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 remitisorio 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"

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 cada Dependencia, 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 Alcaldía Mayor, al correo: 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 a aumentar la satisfacción ciudadana con relación a los servicios que prestan las entidades y organismos distritales.

Cordialmente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO