



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 DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE JUNIO 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 junio 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 sistema<sup>1</sup>, el cual se

<sup>1</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.

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

Resultados obtenidos:

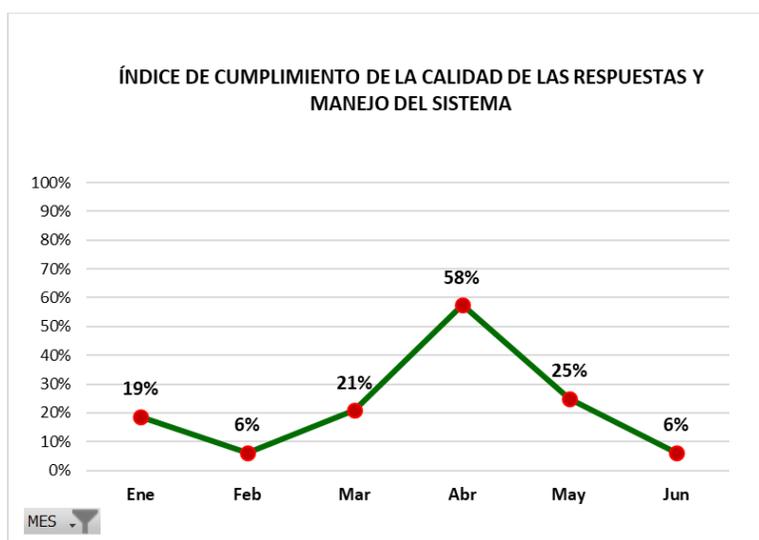
Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento junio	% índice de cumplimiento acumulado 2022
32	30 (94%)	6%	23%

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	29	3	29	3	29	3	7	25	2	30
	91%	9%	91%	9%	91%	9%	22%	78%	6%	94%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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

**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.

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
1640682022	SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad 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.
3718522021	OFICINA DE GESTIÓN DE PAGOS	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad 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 lo establecido en el Acuerdo 731 de 2018 y en la Ley 1755 de 2015.
4007092021							
6372022	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.
2915302021							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.
1192032022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS CONTRACTUALES	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.
1399482022	OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO						
1372852022							
1212802022							
1414872022							
1400252022							
1387792022							
867842022							
1402732022							
1393202022							
1363462022							
2802422021							
2891752021							
2611982021							
932092022							
1606322022	OFICINA DE COBRO PREJURIDICO						DESPACHO SECRETARIO
1076682022	OFICINA DE ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SISTEMA						
1950572022	OFICINA DE GESTIÓN DE COBRO						
1982952022	SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO						
1949132022	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN JUDICIAL						OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO
1377282022	OFICINA DE GESTIÓN DE COBRO						
1397142022							
1332132022							
1987732022	OFICINA DE GESTIÓN DE COBRO						
1547642022	OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	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.

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 que la entidad presentó en el mes de junio de 2022:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una Dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
27.134	7	2021: 6.087 2022: 21.055	Entre 1 y 316 días de vencimiento

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

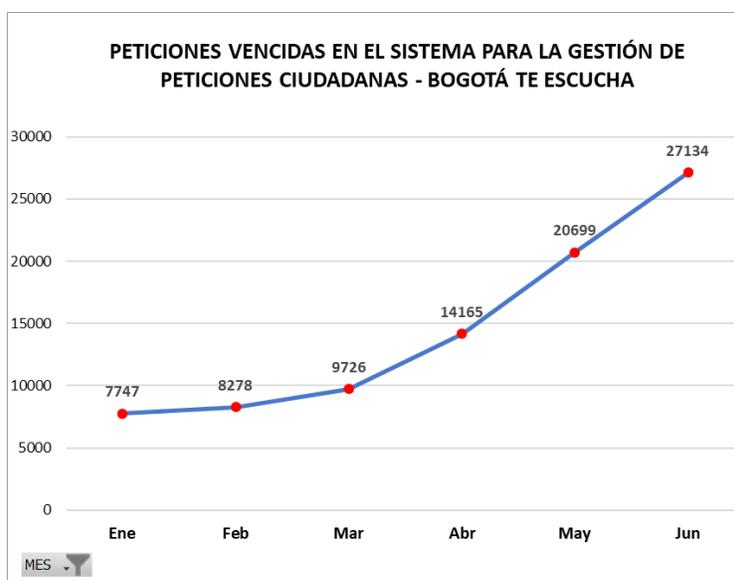
Para el periodo objeto del análisis, el **98,01%** de las peticiones vencidas se concentran en Despacho Secretario, la Oficina de Gestión del Servicio y la Oficina de Atención al Ciudadano, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA		100%
DESPACHO SECRETARIO	20739	76,41%
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	3415	12,58%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2446	9,01%
OFICINA DE GESTIÓN DE PAGOS	96	0,35%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE PRESUPUESTO	69	0,25%
OFICINA DE GESTIÓN DE COBRO	52	0,19%
OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	39	0,14%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN JUDICIAL	29	0,11%
OFICINA DE COBRO ESPECIALIZADO	29	0,11%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	24	0,09%
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA Y SERVICIO	19	0,07%
OFICINA DE COBRO PREJURÍDICO	18	0,07%
OFICINA DE RECURSOS TRIBUTARIOS	16	0,06%
OFICINA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	15	0,06%
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS CONTRACTUALES	15	0,06%
OFICINA DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	15	0,06%
OFICINA DE NOTIFICACIONES Y DOCUMENTACIÓN FISCAL	15	0,06%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	11	0,04%
OFICINA DE COBRO GENERAL	11	0,04%
OFICINA DE DEPURACIÓN DE CARTERA	11	0,04%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE TESORERÍA	9	0,03%
OFICINA DE GESTIÓN DE INGRESOS	8	0,03%
OFICINA DE CONTROL MASIVO	7	0,03%
SUBSECRETARIA GENERAL	4	0,01%
OFICINA TÉCNICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	4	0,01%
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS FISCAL	2	0,01%
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y SOSTENIBILIDAD PRESUPUESTAL	2	0,01%
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SISTEMA	2	0,01%
OFICINA DE LIQUIDACIÓN	2	0,01%
OFICINA DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA	2	0,01%
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA DE HACIENDA	2	0,01%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL	1	0,004%
DIRECCIÓN JURÍDICA	1	0,004%
SUBDIRECCIÓN DE DETERMINACIÓN	1	0,004%
OFICINA DE CONSOLIDACIÓN	1	0,004%
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS DISTRITALES	1	0,004%
OFICINA DE ANÁLISIS Y CONTROL DE RIESGO	1	0,004%
SUBDIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN Y CUENTAS CORRIENTE	1	0,004%

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA		100%
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL	1	0,004%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0,004%
SUBDIRECCIÓN JURÍDICO TRIBUTARIA	1	0,004%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	0,004%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE CRÉDITO PÚBLICO	1	0,004%
OFICINA DE INTELIGENCIA TRIBUTARIA	1	0,004%

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 junio), se evidencia una tendencia creciente con un aumento de 6.435 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**<sup>2</sup>.

Por otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la entidad para el mes objeto de análisis presenta **1** petición cerrada por desistimiento tácito, la cual está pendientes por cargue del acto administrativo motivado, dicha petición es la **1954362022**.

<sup>2</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 retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.

### 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 junio de 2022:

#### ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - JUNIO DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría Distrital de Hacienda durante el mes de junio 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 **78%** y **MANEJO DEL SISTEMA** con un **94%**.

Al respecto, teniendo en cuenta que para el mes de junio 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) y el oficio 2022EE253769O1 de 17 de junio de 2022 (radicado de Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá 1-2022-18369 de 21 de junio 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, las cuales deberán 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 allegar el plan de mejora ajustado, 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 - JUNIO DE 2022

Para el mes de junio de 2022, la entidad presenta 27.142 peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha<sup>3</sup>, 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) y el oficio 2022EE253769O1 de 17 de junio de 2022 (radicado de Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá 1-2022-18369 de 21 de junio de 2022), no demuestran eficacia en la disminución de peticiones vencidas para la entidad, en este 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**

Copia:

SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH - MARÍA XIMENA SARMIENTO JARAMILLO - radicacion\_virtual@shd.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

<sup>3</sup> **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: **2-2022-21652** Anexos: 0

Fecha: **26/07/2022 05:02:53 PM**

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

Página número 8 de 8

Documento Electrónico: 449770eb-6de9-452e-a43f-85c1b7236a0f

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



C018/8583



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL