



4221000

Bogotá D.C.

Doctora:**DIANA BLANCO GARZON****SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH**Dirección Electrónica: 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 NOVIEMBRE 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 entidades frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, así mismo, adelanta el seguimiento a las peticiones interpuestas por la ciudadanía que se encuentran vencidas pendientes de trámite o cierre en el Sistema, de conformidad con lo establecido en el artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018¹.

El presente informe consta de tres 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 pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas y la tercera al seguimiento al indicador mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad:

¹ **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."

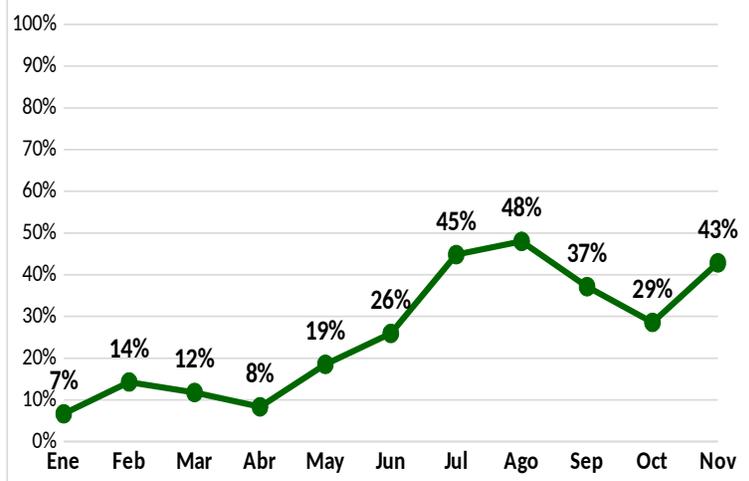
1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Indicador de Cumplimiento:

El análisis mencionado, se realiza con base en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema² y la evaluación se realizó a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados en el mes de noviembre de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **21** respuestas emitidas por la Secretaría Distrital de Hacienda.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento agosto	% Índice de cumplimiento acumulado 2021
21	12 (57%)	43%	28%

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS Y MANEJO DEL SISTEMA



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

² **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.

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 (C&C) y manejo del sistema (MS):

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
21	21	0	21	0	21	0	9	12	9	12
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	43%	57%	43%	57%

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

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.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
1572102021	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 la respuesta 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>
1528632021	DESPACHO SECRETARIO	SI	SI	SI	NO	NO	
1374852021	DESPACHO SECRETARIO	SI	SI	SI	NO	NO	
1520532021	DESPACHO SECRETARIO	SI	SI	SI	NO	NO	
1528682021	DESPACHO SECRETARIO	SI	SI	SI	NO	NO	
1547192021	DESPACHO SECRETARIO	SI	SI	SI	NO	NO	
1599022021	DESPACHO SECRETARIO	SI	SI	SI	NO	NO	
1679852021	DESPACHO SECRETARIO	SI	SI	SI	NO	NO	
3071742021	OFICINA DE COBRO GENERAL	SI	SI	SI	NO	NO	
1540072021	DESPACHO SECRETARIO	SI	SI	SI	NO	NO	
1572992021	DESPACHO SECRETARIO	SI	SI	SI	NO	NO	
2981582021	DIRECCION DISTRITAL DE TESORERIA	SI	SI	SI	NO	NO	

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

2. Peticiones Vencidas Pendientes de Cierre Según los Términos de Ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

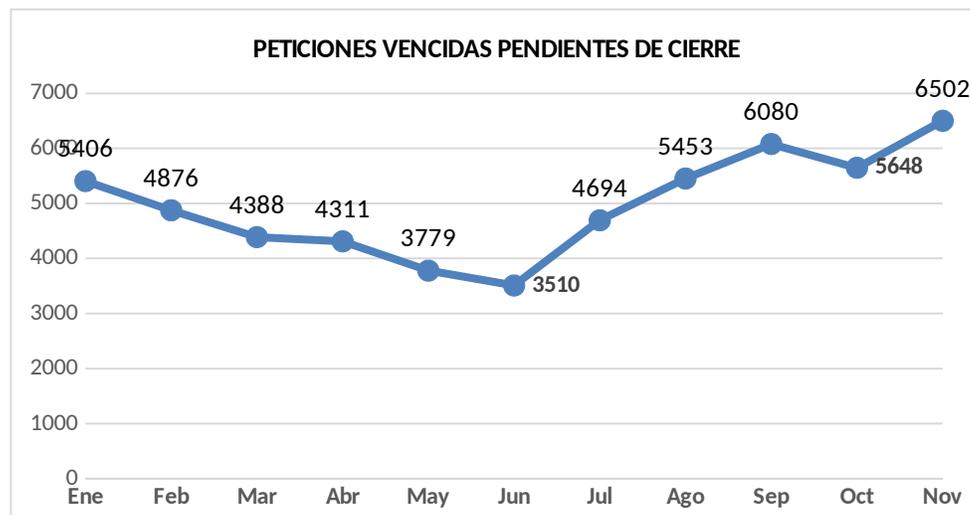
No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas vigencias anteriores	Días de vencimiento
6.502	1	2021: 6.502	Entre 1 y 191 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **91,33%** de las peticiones vencidas se concentran en el Despacho del Secretario, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA		100%
DESPACHO SECRETARIO	5.939	91,33%
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACION E INTELIGENCIA TRIBUTARIA	186	2,86%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE PRESUPUESTO	148	2,28%
OFICINA DE ADMINISTRACION FUNCIONAL DEL SISTEMA	48	0,74%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE TESORERIA	48	0,74%
OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	36	0,55%
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	34	0,52%
OFICINA DE COBRO GENERAL	12	0,18%
OFICINA DE COBRO PREJURÍDICO	11	0,17%
DIRECCION JURÍDICA	5	0,08%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	4	0,06%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	0,06%
OFICINA DE RECURSOS TRIBUTARIOS	4	0,06%
OFICINA DE LIQUIDACIÓN	4	0,06%
DIRECCION DISTRITAL DE CONTABILIDAD	3	0,05%
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACION TRIBUTARIA Y SERVICIO	3	0,05%
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA DE HACIENDA	2	0,03%
SUBDIRECCIÓN JUÍDICA TRIBUTARIA	2	0,03%
OFICINA DE ANÁLISIS Y CONTROL DE RIESGO	2	0,03%
OFICINA DE DEPURACIÓN DE CARTERA	2	0,03%

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA		100%
OFICINA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACION	1	0,02%
OFICINA DE NOTIFICACIONES Y DOCUMENTACIÓN FISCAL	1	0,02%
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGIA	1	0,02%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	0,02%
SUBDIRECCIÓN DE COBRO TRIBUTARIO	1	0,02%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL	1	0,02%

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas pendientes de cierre que ha presenta la Entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido del año (enero a noviembre), se evidencia una tendencia creciente en el número de requerimientos sin respuesta, con un aumento de enero a la fecha de **20,3%** 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 2002³**.

3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad y Oportunidad:

CALIDAD Y CALIDEZ

³ **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”.

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio recibimos la comunicación frente a las acciones implementadas al interior de la Secretaría Distrital de Hacienda con ocasión del seguimiento a los criterios de calidad y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

Al respecto, agradecemos la respuesta informando las acciones que están siendo ejecutadas por la Secretaría Distrital de Hacienda, posterior al análisis realizado a la información compartida por la entidad, se identificó que con corte al 30 de noviembre de 2021 se habían pactados 17 compromisos, los cuales fueron socializados por la entidad en la mesa de trabajo realizada el 30 de septiembre de 2021, del total de compromisos 11 (**65%**) fueron cumplidos, 1 (**6%**) no cuentan con estado de cumplimiento para la fecha de análisis de la información.

No obstante, y teniendo en cuenta que la gran mayoría de observaciones están relacionadas con el criterio de oportunidad, al 30 de noviembre de 2021 encontramos que el índice de cumplimiento a los criterios de calidad de las respuestas y manejo del sistema se ubicó en el **43%**, razón por la cual los invitamos a revisar las acciones definidas toda vez que como se ha indicado en las mesas de trabajo realizadas, es necesario garantizar la calidad y oportunidad en la gestión de peticiones.

PETICIONES VENCIDAS PENDIENTES DE CIERRE

Respecto a este apartado, según el plan de trabajo entregado por la entidad en el mes de septiembre de 2021 y los compromisos allí pactados, el estado de los compromisos a la fecha es el siguiente:

Actividad	COMPROMISO	FECHA PROPUESTA DE CUMPLIMIENTO	¿CUMPLIDO?	Evidencia
GENERALES				
1	Cerrar las 3.316 peticiones recibidas por Bogotá te escucha, relacionadas con el Programa de Ingreso Mínimo Garantizado	Cumplimiento 6 de octubre de 2021	En ejecución	Reporte de BTE con corte a 2 de noviembre
2	Realizar ajuste de parámetros de notificaciones electrónicas y método de registro de requerimientos	Cumplimiento 30 de septiembre de 2021	Cumplido	Correo confirmación de ajustes
3	Realizar ajuste de parámetros de notificación física	Cumplimiento 30 de septiembre de 2021	Cumplido	Correo confirmación de ajustes
4	Asegurar la recepción de anexos en formatos diferentes a PDF en CRM	Cumplimiento 31 de octubre de 2021	En ejecución	
5	Realizar 6 capacitaciones sobre la integración del CRM con Bogotá te escucha, para las direcciones de impuestos, cobros, despacho, tesorería y 4-72	Cumplimiento 15 de octubre de 2021	Cumplido	Listados de asistencia a capacitaciones
DESPACHO				

Actividad	COMPROMISO	FECHA PROPUESTA DE CUMPLIMIENTO	¿CUMPLIDO?	Evidencia
6	Dar cierre a las 25 peticiones correspondientes a la vigencia 2020	Cumplimiento 1 de octubre de 2021	Cumplido	Reporte de BTE con corte a 5 de octubre
7	Realizar las gestiones necesarias para lograr la ejecución del proceso masivo de firmas digitales para las 3.316 peticiones de Bogotá te escucha y las 666 del CRM	Cumplimiento 6 de octubre de 2021	En ejecución	Reporte de gestión de peticiones BTE corte 2 de noviembre
	Capacitar al personal contratado hasta el 22 de septiembre	Cumplimiento 22 de octubre de 2021	Cumplida	Cronograma de reuniones y grabaciones
9	Garantizar por medio del contrato con la ETB, la descarga masiva de peticiones del CRM	Cumplimiento 31 de octubre de 2021	Cumplida	Cronograma de reuniones y grabaciones
OFICINA DE COBRO				
10	Cerrar las 35 peticiones vencidas de la oficina de cobro general	Cumplimiento 20 de octubre de 2021	En ejecución	Reporte de BTE con corte a 21 octubre y a 2 de noviembre
11	Cerrar las 2 peticiones vencidas de la oficina de cobro especializado	Cumplimiento 1 de octubre de 2021	Cumplido	Reporte de BTE con corte a 5 de octubre y a 2 de noviembre
OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES				
12	Identificar los radicados registrados en el CRM Correspondencia, de las peticiones no identificadas en Bogotá te escucha	Cumplimiento 27 al 30 de septiembre de 2021	Cumplido	Reporte de gestión de peticiones BTE corte 30 de septiembre y a 2 de noviembre
13	Identificar las peticiones a las que se les dio respuesta y están pendientes de cierre en Bogotá te escucha	Cumplimiento 1 al 10 de octubre de 2021	Cumplido	Reporte de gestión de peticiones BTE corte 13 de octubre y a 2 de noviembre
14	Identificar PQRS relacionadas con devoluciones y compensaciones y dar cierre en Bogotá te escucha con la respectiva anotación	Cumplimiento 1 al 10 de octubre de 2021	Cumplido	Reporte de gestión de peticiones BTE corte 13 de octubre y a 2 de noviembre
15	Enviar correo electrónico a los encargados de dar trámite a las peticiones ciudadanas, solicitando remitir las respuestas a las peticiones a los servidores asignados a Bogotá te escucha con el fin de realizar la respectiva actualización de información	Cumplimiento a corto plazo	Cumplido	Reporte de gestión de peticiones BTE corte 13 de octubre y a 2 de noviembre
OFICINA DE ADMINISTRADOR FUNCIONAL DEL SISTEMA - PLANEACIÓN E INTELIGENCIA TRIBUTARIA				
16	Cerrar las 135 peticiones vencidas y gestionar las 269 peticiones nuevas	Cumplimiento 8 de octubre de 2021	Cumplida	Reporte de gestión de peticiones BTE corte 13 de octubre y a 2 de noviembre
17	Por solicitud de la Secretaría Distrital de Hacienda la Dirección Distrital de Calidad del Servicio coordinara mesas de trabajo con la Secretaría Distrital de Movilidad y la Secretaría Distrital de Planeación para que de manera conjunta se revisen las peticiones que se tienen con cada una de estas entidades y se busque de manera	Cumplimiento acorde a la necesidad	En ejecución	Agendamiento reunión de coordinación

Actividad	COMPROMISO	FECHA PROPUESTA DE CUMPLIMIENTO	¿CUMPLIDO?	Evidencia
	conjunta el cierre de las mismas a la mayor brevedad posible			

El cumplimiento de los compromisos, que era factible su verificación por parte de la Dirección de Calidad se llevó a cabo, labor que continuaremos realizando, hasta que cada compromiso se hay alcanzado.

Por lo anterior y en pro de la mejora de los resultados de la Entidad, esta Dirección se encuentra en total disposición de realizar las capacitaciones funcionales que requiera la entidad, o de realizar acciones conjuntas que permitan mejorar día a día la atención de las peticiones ciudadanas y brindar un servicio de calidad a los ciudadanos.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRIITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

SECRETARIA DISTRIITAL DE HACIENDA - SDH - ALLAN MAURICE ALFISZ LOPEZ - radicacion_virtual@shd.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Revisó: YANNETH MORENO ROMERO

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO