



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**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 31 DE OCTUBRE 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 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 índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad:

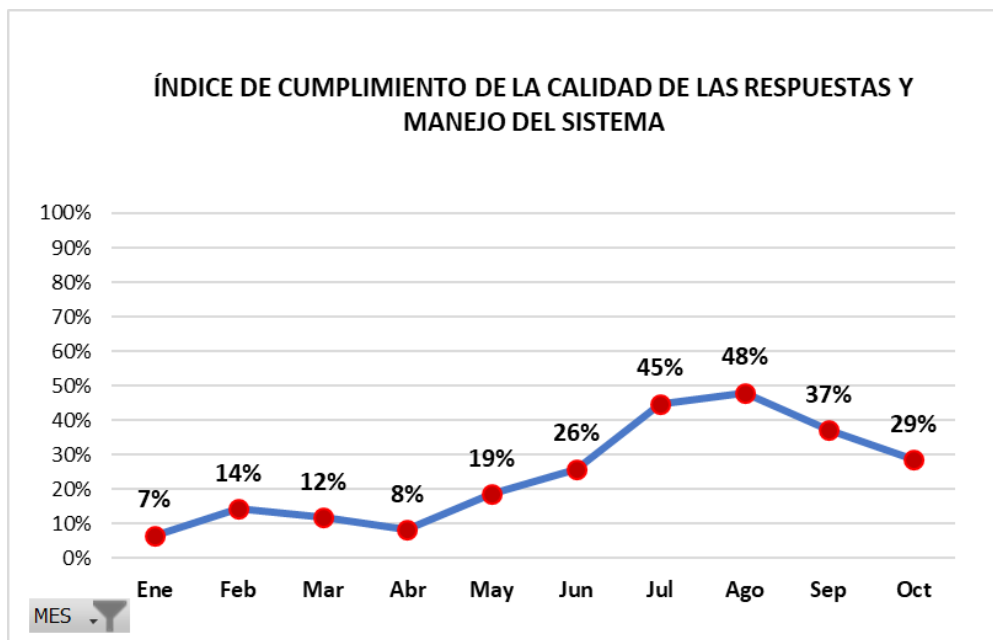
¹ **Artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018** "Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía 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 Índice 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 octubre de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **21** respuestas emitidas por la Entidad.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento octubre	% Índice de cumplimiento acumulado 2021
21	15 (71%)	29%	27%



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 discriminado por criterio:

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		Total Incumplimiento C&C	Total Incumplimiento MS
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple		
21	21	0	21	0	21	0	6	15	15	15
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	29%	71%	71%	71%

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

En el siguiente 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
1229732021	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 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.
1691082021	DESPACHO SECRETARIO						
1778252021	DESPACHO SECRETARIO						
386502021	DESPACHO SECRETARIO						
2682512021	DESPACHO SECRETARIO						
1822702021	DESPACHO SECRETARIO						
1884462021	DESPACHO SECRETARIO						
1349182021	DESPACHO SECRETARIO						
1507732021	DESPACHO SECRETARIO						
2160892021	DESPACHO SECRETARIO						
459062021	DESPACHO SECRETARIO						
2927482021	DIRECCIÓN DISTRITAL DE TESORERÍA						
2358932021	OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO						
2757612021	OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO						
2546632021	SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN E INTELIGENCIA TRIBUTARIA						

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

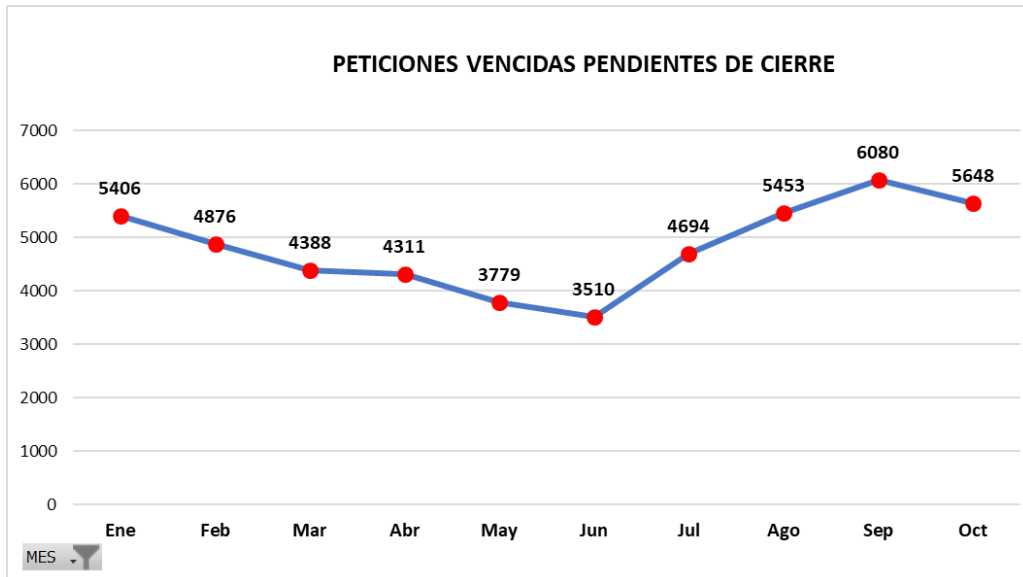
2. Peticiones Vencidas Pendientes de Cierre Según los Términos de Ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas por vigencias	Días de vencimiento
5.648	0	2021: 5.648	Entre 1 y 171 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **96,83%** de las peticiones vencidas se concentran en Despacho Secretario y Subdirección de Planeación e Inteligencia Tributaria, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA		100%
DESPACHO SECRETARIO	5356	94,83%
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN E INTELIGENCIA TRIBUTARIA	113	2,00%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	87	1,54%
OFICINA DE COBRO GENERAL	25	0,44%
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	19	0,34%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE PRESUPUESTO	11	0,19%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE TESORERÍA	9	0,16%
OFICINA DE COBRO PREJURÍDICO	6	0,11%
DIRECCIÓN DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ	4	0,07%
OFICINA DE COBRO ESPECIALIZADO	3	0,05%
DIRECCIÓN JURÍDICA	2	0,04%
OFICINA DE GESTIÓN DE COBRO	2	0,04%
OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	2	0,04%
OFICINA DE RECURSOS TRIBUTARIOS	2	0,04%
OFICINA DE DEPURACIÓN DE CARTERA	2	0,04%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE CONTABILIDAD	2	0,04%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0,02%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1	0,02%
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO Y NOTIFICACIONES	1	0,02%

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas pendientes de cierre que ha presentado la Entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido del año (enero a octubre), se evidencia una tendencia creciente en el número de requerimientos sin respuesta, con un aumento de enero a la fecha de **4,47%** de peticiones pendientes de cierre.



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 2002**³.

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

CALIDAD Y CALIDEZ

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 logró identificar que para el mes de octubre de 2021 habían pactados 12 compromisos, los cuales fueron socializados por la entidad en la mesa de trabajo realizada el 30 de septiembre de 2021, del total de compromisos 8 (**67%**) fueron cumplidos con corte al 31 de octubre de 2021, 4 (**37%**) 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 31 de octubre de 2021 encontramos que el índice de cumplimiento a los criterios de calidad de las respuestas y manejo del sistema se ubicó en el **29%**, razón por la cual los

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”.

invitamos a revisar las acciones definidas toda vez que como se indicó en las mesas de trabajo realizadas a la fecha, 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:

COMPROMISO	FECHA PROPUESTA DE CUMPLIMIENTO	¿CUMPLIDO?	Evidencia	Observaciones
GENERALES				
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	Acorde al compromiso se realizó toda la gestión necesaria para poder contar con la firma masiva de las relacionadas con ingreso mínimo garantizado, hubo algunos inconvenientes que retardaron tener todo a punto para poder gestionar estas respuestas, no obstante, ya está en operación y se está ejecutando la actividad. Con corte 2 de noviembre se han cerrado con respuesta definitiva 1491 y con traslado 261 para un total de 1752 de las 4000 programadas. Debido a los atrasos proponemos nueva fecha de cumplimiento para el 30 de noviembre
Realizar ajuste de parámetros de notificaciones electrónicas y método de registro de requerimientos	Cumplimiento 30 de septiembre de 2021	Cumplido	Correo confirmación de ajustes	Se realizaron los ajustes requeridos para la operación de la interfaz
Realizar ajuste de parámetros de notificación física	Cumplimiento 30 de septiembre de 2021	Cumplido	Correo confirmación de ajustes	Se realizaron los ajustes requeridos para la operación de la interfaz
Asegurar la recepción de anexos en formatos diferentes a PDF en CRM	Cumplimiento 31 de octubre de 2021	En ejecución		Se identificó en la etapa de pruebas integrales la incidencia, se comunicó a la Unión Temporal la misma para adelantar los ajustes. Se propone como nueva fecha de cumplimiento el 31 de diciembre de 2021
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	Se realizaron 7 capacitaciones en las que se socializaron los diferentes temas de la integración entre CRM y BTE
DESPACHO				
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	Se realizó el cierre de las PQRS del año 2020, cumplida el 5 de octubre
Realizar las gestiones necesarias para lograr la ejecución del proceso	Cumplimiento 6 de octubre de 2021	En ejecución	Reporte de gestión de peticiones BTE	Acorde al compromiso se realizó toda la gestión necesaria para poder contar con la firma masiva de las relacionadas con ingreso mínimo garantizado, hubo

COMPROMISO	FECHA PROPUESTA DE CUMPLIMIENTO	¿CUMPLIDO?	Evidencia	Observaciones
masivo de firmas digitales para las 3.316 peticiones de Bogotá te escucha y las 666 del CRM			corte 2 de noviembre	algunos inconvenientes que retardaron tener todo a punto para poder gestionar estas respuestas, no obstante, ya está en operación y se está ejecutando la actividad. Con corte 2 de noviembre se han cerrado con respuesta definitiva 1491 y con traslado 261 de las 4000 programadas. Debido a los atrasos proponemos nueva fecha de cumplimiento para el 30 de noviembre
Capacitar al personal contratado hasta el 22 de septiembre	Cumplimiento 22 de octubre de 2021	Cumplida	Cronograma de reuniones y grabaciones	El equipo ya se encuentra capacitado sobre proyecciones y revisiones de respuestas a las peticiones de los ciudadanos, con respecto al Esquema integral de ingreso mínimo garantizado - IMG. Se realizó la capacitación y reuniones de seguimiento y retroalimentación a los 9 integrantes nuevos del Equipo de PQRSD de IMG, los días: 27.10.2021 Reunión presencial de seguimiento Equipo PQRSD IMG.GIF 20.10.2021 Reunión virtual de seguimiento Equipo PQRSD IMG.GIF 13.10.2021 Reunión presencial de seguimiento Equipo PQRSD IMG.GIF 06.10.2021 Reunión presencial de seguimiento Equipo PQRSD IMG.GIF 29.09.2021 Reunión presencial de seguimiento Equipo PQRSD IMG.GIF 22.09.2021 Reunión presencial de seguimiento Equipo PQRSD IMG.GIF 21.09.2021 Retroalimentación proyección Equipo PQRSD IMG.GIF 20.09.2021 Retroalimentación proyección Equipo PQRSD IMG.GIF 17.09.2021 Retroalimentación proyección Equipo PQRSD IMG.GIF 16.09.2021 Retroalimentación proyección Equipo PQRSD IMG.GIF 16.09.2021 Capacitación Proyección Equipo PQRSD IMG.GIF 10.09.2021 Inducción Equipo PQRSD IMG.GIF Los resultados en cuanto a proyección de respuestas es de 1638 peticiones al 30/10/2021, y peticiones actualizadas con firma y anexos un total de 1746 con el mismo corte.
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	Se realizaron las capacitaciones a 5 integrantes de la ETB, 2 asesores, 1 coordinadora, 1 área de formación y 1 área de calidad, sin embargo, a los 2 asesores se les gestionan usuarios de correo electrónico y CRM módulo de correspondencia para el descargue de las peticiones de la Estrategia Integral de IMG. Teniendo en cuenta que hasta el 20/10/2021 se

COMPROMISO	FECHA PROPUESTA DE CUMPLIMIENTO	¿CUMPLIDO?	Evidencia	Observaciones
				tuvieron usuarios de CRM, hasta esta fecha se realiza la asignación de 7536 peticiones para descargar. Las capacitaciones se realizan los días: 04.10.2021 Capacitación ETB.GIF 11.10.2021 Capacitación ETB II.GIF 20.10.2021 Capacitación ETB III Asignación.GIF Asignación descarga SAP ETB 20.10.2021 .msg 29.09.2021 Capacitación Estrategia Integral IMG - ETB.GIF
OFICINA DE COBRO				
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 Reporte de gestión de peticiones BTE corte 2 de noviembre	Se realizó la gestión correspondiente quedando pendiente 22 peticiones por cerrar a la fecha de corte de la actividad, con corte a 2 de noviembre se evidencia que quedan 13 peticiones pendientes vencidas de gestión Debido a los atrasos proponemos nueva fecha de cumplimiento para el 30 de noviembre
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 Reporte de gestión de peticiones BTE corte 2 de noviembre	Se realizó la gestión correspondiente quedando cerradas las 2 peticiones en BTE
OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES				
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 Reporte de gestión de peticiones BTE corte 2 de noviembre	Se realizó la gestión correspondiente quedando cerradas las 2 peticiones en BTE
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 Reporte de gestión de peticiones BTE corte 2 de noviembre	Se realizó la gestión correspondiente quedando cerradas las 2 peticiones en BTE
Identificar PQRS relacionadas con devoluciones y compensaciones y dar cierre en Bogotá te	Cumplimiento 1 al 10 de octubre de 2021	Cumplido	Reporte de gestión de peticiones BTE corte 13 de octubre	Se realizó la gestión correspondiente quedando cerradas las 2 peticiones en BTE

COMPROMISO	FECHA PROPUESTA DE CUMPLIMIENTO	¿CUMPLIDO?	Evidencia	Observaciones
escucha con la respectiva anotación			Reporte de gestión de peticiones BTE corte 2 de noviembre	
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 Reporte de gestión de peticiones BTE corte 2 de noviembre	Se realizó la gestión correspondiente quedando cerradas las 2 peticiones en BTE
OFICINA DE ADMINISTRADOR FUNCIONAL DEL SISTEMA - PLANEACIÓN E INTELIGENCIA TRIBUTARIA				
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 Reporte de gestión de peticiones BTE corte 2 de noviembre	Se han venido adelantando la gestión de las peticiones pendientes tanto en términos como vencidas y de las 135 peticiones vencidas a corte 30 de septiembre se cerraron la totalidad en el sistema BTE.

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.

Atentamente,

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