

4221000

Bogotá D.C.

Doctora

DIANA BLANCO GARZON

Subsecretaria General

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 SEPTIEMBRE DE 2021.

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 del 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 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

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."

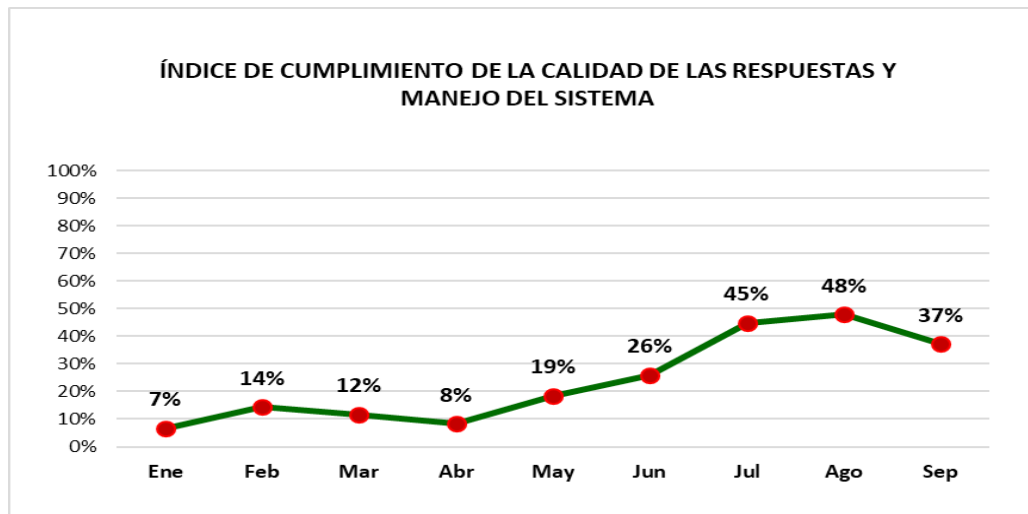
² **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

los requerimientos cerrados en el mes de septiembre de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **35** respuestas emitidas por la Secretaría Distrital de Hacienda.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento septiembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2021
35	22(63%)	37%	27%



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
35	35	0	35	0	35	0	17	18	13	22
	88%	12%	80%	20%	88%	12%	56%	44%	37%	63%

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.

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.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2563082021	OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	Si	Si	Si	No	No	El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan el traslado por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que se debió dar cierre por no competencia en el Sistema, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no cierre definitivo.
2424032021	OFICINA DE COBRO ESPECIALIZADO	Si	Si	Si	No	No	El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan el traslado por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recibe, 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.
1435202021	SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	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 la publicación de las respuestas en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema 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.
1389502021	OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	Si	Si	Si	No	No	
714042021	DESPACHO SECRETARIO	Si	Si	Si	No	No	
753762021	DESPACHO SECRETARIO	Si	Si	Si	No	No	
522082021	DESPACHO SECRETARIO	Si	Si	Si	No	No	
618542021	DESPACHO SECRETARIO	Si	Si	Si	No	No	
1835222021	DESPACHO SECRETARIO	Si	Si	Si	No	No	
704542021	DESPACHO SECRETARIO	Si	Si	Si	No	No	
707272021	DESPACHO SECRETARIO	Si	Si	Si	No	No	
2303212021	OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	Si	Si	Si	No	No	
2429352021	OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	Si	Si	Si	No	No	
2351022021	OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	Si	Si	Si	No	No	
1776062021	OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	Si	Si	Si	No	No	
667192021	DESPACHO SECRETARIO	Si	Si	Si	No	No	
773062021	DESPACHO SECRETARIO	Si	Si	Si	No	No	
583922021	OFICINA DE LIQUIDACIÓN	Si	Si	Si	No	No	
2527162021	OFICINA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Si	Si	Si	SI	No	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, aunque el trámite se realizó dentro de los términos de ley, la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema 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.
2465852021	SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN E INTELIGENCIA TRIBUTARIA	Si	Si	Si	SI	No	
2458322021	SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN E INTELIGENCIA TRIBUTARIA	Si	Si	Si	SI	No	
2369382021	OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	Si	Si	Si	SI	No	

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

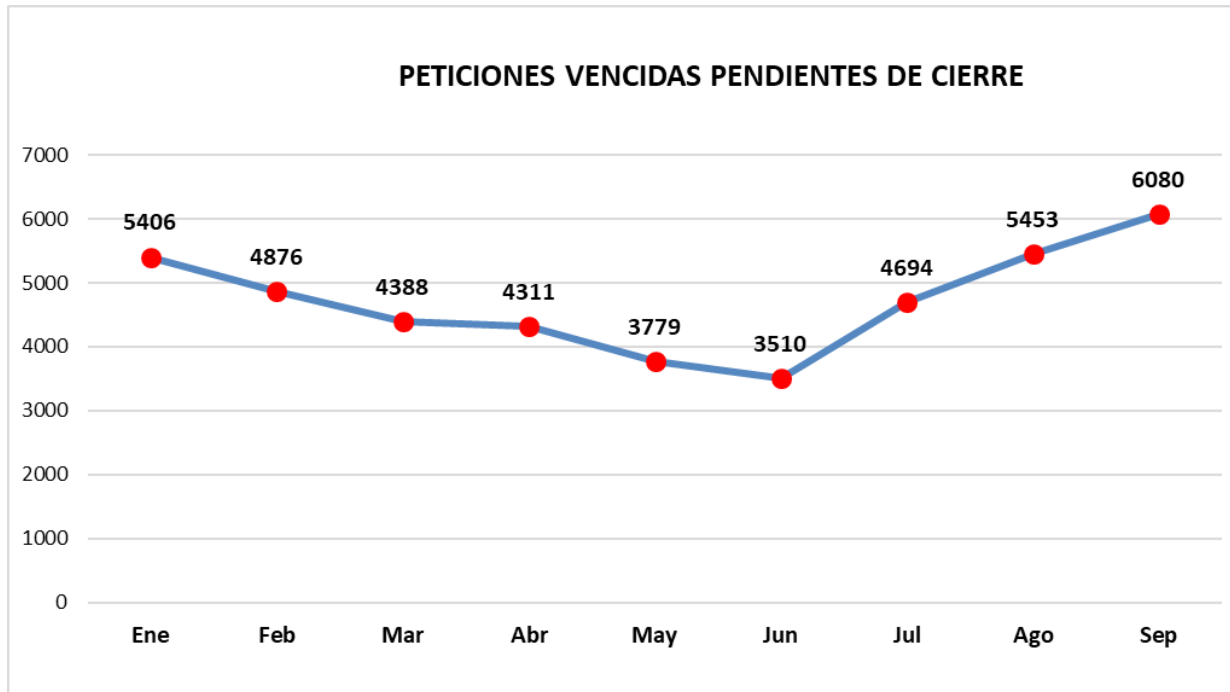
2. Peticiones Vencidas Pendientes de Cierre Según los Términos de Ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas por vigencias	Días de vencimiento
6.080	1	2020: 24	Entre 157 y 253 días de vencimiento
		2021: 6.056	Entre 1 y 151 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **94,77%** 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	5.763	94,77%
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN E INTELIGENCIA TRIBUTARIA	165	2,71%
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	80	1,32%
OFICINA DE COBRO GENERAL	51	0,84%
DIRECCIÓN JURÍDICA	4	0,07%
OFICINA DE COBRO ESPECIALIZADO	3	0,05%
OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	3	0,05%
OFICINA DE COBRO PREJURÍDICO	3	0,05%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	2	0,03%
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA Y SERVICIO	2	0,03%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE TESORERÍA	2	0,03%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE CONTABILIDAD	1	0,02%
OFICINA DE DEPURACIÓN DE CARTERA	1	0,02%
OFICINA DE RECURSOS TRIBUTARIOS	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 septiembre), se evidencia una tendencia creciente en el número de requerimientos sin respuesta, con un aumento de enero a la fecha de **12,5%** 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 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 realizadas por la Secretaría Distrital de Hacienda. No obstante, al corte del 30 de septiembre de 2021 encontramos que el índice de cumplimiento a los criterios de calidad de las respuestas y manejo del sistema se ubicó en el **37%**, razón por la cual los invitamos a revisar las acciones definidas toda vez que como se indicó en las mesas de trabajo realizadas durante el mes de septiembre, es necesario garantizar la calidad y oportunidad en la gestión de peticiones.

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”.

PETICIONES VENCIDAS PENDIENTES DE CIERRE

Respecto a este apartado, es importante resaltar que en el mes de septiembre de 2021, se llevaron a cabo dos (2) mesas de trabajo cuyo objetivo fue realizar seguimiento a la evaluación de calidad y calidez y al estado de las peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Estas mesas de trabajo se realizaron el 21 y 30 de septiembre y en ellas se presentaron los resultados de la evaluación de calidad y calidez de la vigencia 2021, así como, la evolución en la cantidad de peticiones vencidas pendientes de cierre donde se exaltó que el mayor porcentaje de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha se concentran en el despacho del Secretario Distrital de Hacienda, frente a lo cual la entidad refiere que la gran mayoría de dichas peticiones ya tienen respuesta pero están a la espera de firma, adicionalmente, se plantearon los siguientes compromisos por parte de la Secretaría Distrital de Hacienda:

1. Gestionar el cierre de todas las peticiones vencidas con corte al 30 de septiembre de 2021 a más tardar el 31 de diciembre de 2021.
2. Cerrar las 3.316 peticiones recibidas por Bogotá te escucha, relacionadas con el Programa de Ingreso Mínimo Garantizado.
3. Adelantar mesas de trabajo con la Dirección de Impuestos y la Dirección de Cobro, con el fin de identificar OPAS (otros procesos administrativos), que actualmente están registradas y pendientes en Bogotá te escucha.
4. Realizar mejoras en la integración entre el CRM y Bogotá te escucha.
5. Realizar ajuste de parámetros de notificaciones electrónicas y método de registro de requerimientos.
6. Realizar ajuste de parámetros de notificación física.
7. La gestión correspondiente a aclaraciones, ampliaciones, traslados, cierres por no competencias, entre otras actuaciones, se deben realizar por el Sistema con el fin de evidenciar su trazabilidad.

Frente a la integración del Sistema CRM y el Sistema Bogotá Te Escucha se acordó lo siguiente:

1. Mientras se definen y se ajustan todas las funcionalidades en el Sistema de la Dirección Distrital de Hacienda, se realizará una prueba piloto por el término de dos meses con un único usuario funcional quien se encargará de realizar la distribución de las peticiones al interior de la entidad, así como de toda la trazabilidad de las mismas en el Sistema Bogotá Te Escucha, indicando que la Secretaría de Hacienda garantiza la confiabilidad de la información y la gestión oportuna de las peticiones dejando toda la trazabilidad en tiempo real dentro del Sistema Bogotá Te escucha

2. De manera quincenal la Secretaría Distrital de Hacienda remitirá a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General un reporte del aplicativo CMR, con el fin de hacer una validación y seguimiento de las peticiones.
3. Pasados los dos meses del periodo de prueba antes indicado se retomará todos los usuarios funcionales del Sistema Bogotá Te Escucha y se continuará con la distribución con la que cuenta actualmente la Secretaría de Hacienda en el Sistema Bogotá te Escucha.
4. Realizar 6 capacitaciones sobre la integración del CRM con Bogotá te Escucha, para las direcciones de impuestos, cobros, despacho, tesorería y 4-72.

Despacho

1. Dar cierre a las 25 peticiones correspondientes a la vigencia 2020.
2. 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.
3. Capacitar al personal contratado hasta el 22 de septiembre.
4. Garantizar por medio del contrato con la ETB, la descarga masiva de peticiones del CRM.
5. Estructurar e implementar el proceso de sistematización de macros y respuestas.

Oficina de cobro

1. Cerrar las 35 peticiones vencidas de la oficina de cobro general – Cumplimiento 20 de octubre de 2021.
2. Cerrar las 2 peticiones vencidas de la oficina de cobro especializado – Cumplimiento 1 de octubre de 2021.

Oficina de cuentas corrientes y devoluciones

1. Identificar los radicados registrados en el CRM Correspondencia, de las peticiones no identificadas en Bogotá te Escucha.
2. Identificar las peticiones a las que se les dio respuesta y están pendientes de cierre en Bogotá te Escucha.
3. Identificar PQRS relacionadas con devoluciones y compensaciones y dar cierre en Bogotá te Escucha con la respectiva anotación.
4. 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

Oficina de administrador funcional del sistema

1. Cerrar las 135 peticiones vencidas y gestionar las 269 peticiones nuevas – Cumplimiento 8 de octubre de 2021.



En consecuencia a lo anteriormente expuesto, durante las próximas semanas se llevaran a cabo mesas de seguimiento para hacer la revisión de los compromisos acordados.

Por lo anterior, 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 DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

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

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: CARLOS ANDRES SUAREZ MELO

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO