



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**DIANA CONSUELO 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 AGOSTO DE 2022.**

**Referenciado:**

Respetada Doctora:

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 31 de agosto 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.

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

Resultados obtenidos:

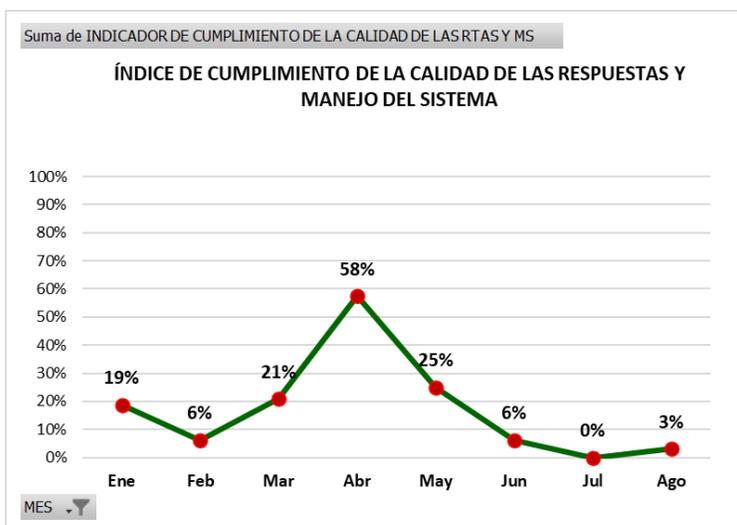
Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento agosto	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
32	31 (97%)	3%	17%

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	32	0	32	0	32	0	4	28	1	31
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	13%	88%	3%	97%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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

**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 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
1909352022	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.
2068472022							
2182092022	OFICINA DE GESTIÓN DE COBRO						
2479032022	OFICINA DE COBRO ESPECIALIZADO						
1511422022	OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	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.
2385292022							
1555702022							
1554832022							
1639812022							
1444242022							
1607202022							
1539082022							
1530632022							
1656672022							
2244832022							
1596312022							
1567172022							
1507642022							
1653432022							
2150962022							
2354672022							
2441682022							
1224332022							
1500962022							
1458042022							
1477392022							
2417332022							
1447382022							
1330052022	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN JUDICIAL						
2762572022	SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO						
2310662022	SUBDIRECCIÓN JURÍDICO TRIBUTARIA						

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 agosto de 2022:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una Dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
32.851	36	2021: 5.908 2022: 26.943	Entre 1 y 358 días de vencimiento

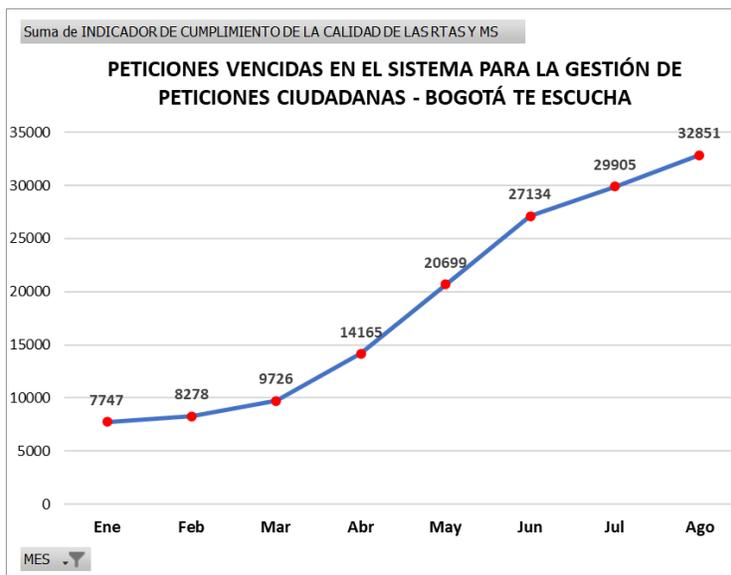
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Para el periodo objeto del análisis, el **97,74%** de las peticiones vencidas se concentran en Despacho Secretario y la Oficina de Gestión del Servicio, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA		100%
DESPACHO SECRETARIO	24442	74,40%
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	7667	23,34%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	242	0,74%
OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	79	0,24%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	78	0,24%
OFICINA DE COBRO ESPECIALIZADO	59	0,18%
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SISTEMA	46	0,14%
OFICINA DE DEPURACIÓN DE CARTERA	45	0,14%
OFICINA DE COBRO PREJURÍDICO	33	0,10%
OFICINA DE COBRO GENERAL	30	0,09%
OFICINA DE CONTROL MASIVO	25	0,08%
OFICINA DE GESTIÓN DE COBRO	18	0,05%
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA Y SERVICIO	18	0,05%
SUBDIRECCIÓN JURÍDICO TRIBUTARIA	11	0,03%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE TESORERÍA	9	0,03%
OFICINA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	9	0,03%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	6	0,02%
OFICINA DE RECURSOS TRIBUTARIOS	6	0,02%
SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES	6	0,02%
OFICINA DE NOTIFICACIONES Y DOCUMENTACIÓN FISCAL	5	0,02%
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS CONTRACTUALES	5	0,02%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN JUDICIAL	5	0,02%
OFICINA TÉCNICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	4	0,01%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE CONTABILIDAD	2	0,01%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE PRESUPUESTO	2	0,01%
OFICINA DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA	2	0,01%
OFICINA DE LIQUIDACIÓN	2	0,01%
OFICINA DE OPERACIONES FINANCIERAS	2	0,01%
OFICINA GENERAL DE FISCALIZACIÓN	2	0,01%
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y SOSTENIBILIDAD PRESUPUESTAL	2	0,01%
SUBDIRECCIÓN DE COBRO NO TRIBUTARIO	2	0,01%
SUBDIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN Y CUENTAS CORRIENTE	2	0,01%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	0,003%
DIRECCIÓN DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ	1	0,003%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE CRÉDITO PÚBLICO	1	0,003%
DIRECCIÓN ESTADÍSTICAS Y ESTUDIOS FISCALES	1	0,003%
OFICINA DE CONSOLIDACIÓN	1	0,003%
OFICINA DE GESTIÓN DE PAGOS	1	0,003%
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO Y NOTIFICACIONES	1	0,003%
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA DE HACIENDA	1	0,003%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0,003%
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL	1	0,003%
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS DISTRITALES	1	0,003%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL	1	0,003%
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y LOCALIDADES	1	0,003%
SUBSECRETARÍA GENERAL	1	0,003%

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 agosto), se evidencia una tendencia creciente con un aumento de 2.946 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 **2** peticiones cerradas por desistimiento tácito, la cual está pendientes por cargue del acto administrativo motivado, dichas peticiones son la **2333712022** y la **2113022022**.

### 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 agosto de 2022:

#### ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - AGOSTO DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría Distrital de Hacienda durante el mes de agosto 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 **3%** teniendo como criterios con el

<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”.

mayor porcentaje de incumplimiento el de **OPORTUNIDAD** con un **88%** y **MANEJO DEL SISTEMA** con un **97%**.

Al respecto, teniendo en cuenta que para el mes de agosto 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 y que adicionalmente a la fecha no hemos recibido el ajuste a las acciones anteriormente mencionadas, 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 - AGOSTO DE 2022**

Para el mes de agosto de 2022, la entidad presenta 32.851 peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha<sup>3</sup>, de acuerdo con el seguimiento

<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*”

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.

Por otro lado, en relación con el oficio 2022EE401901O1 de 9 de septiembre de 2022 (radicado de Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá 1-2022-26390 de 13 de septiembre de 2022), el cual se relaciona al oficio "INFORME EVALUACIÓN DE CALIDAD Y OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS A LAS PETICIONES RELACIONADAS POR LA CONCEJAL DIANA MARCELA DIAGO" emitido por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, confirmamos el recibo del documento donde la entidad hace la siguiente observación: "...una vez revisada la trazabilidad de la petición se verificó que la solicitud de la ciudadana Ana Cecilia Peña Bayona ingresó al sistema de radicación de la entidad el día 31 de marzo de 2022 mes en el cual se presentó un elevado incremento de solicitudes ciudadanas asociadas al programa Ingreso Mínimo Garantizado, esto debido a que los ciudadanos recibieron mensajes de texto con indicaciones para reclamar giros no cobrados,... Esta situación generó una contingencia en la atención debido al incremento de peticiones y por tanto implicó que la Defensora de la Ciudadanía formulara y organizara con las áreas y los equipos de trabajo estrategias enfocadas en la ampliación de la capacidad de atención entre el 05 de marzo hasta el 23 de mayo, periodo durante el cual se radicaron 10.912 PQRS, lo cual desbordaron la capacidad de la entidad para hacer la radicación y respuesta de estas solicitudes..."

Sobre el particular informamos que quedamos enterados de sus observaciones, sin embargo, recomendamos tomar las acciones pertinentes para garantizar la gestión de peticiones ciudadanas dentro de los términos legales, sin que las posibles contingencias que se puedan presentar afecten este cumplimiento de los mismos.

---

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."

Finalmente, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, en ese sentido, por considerarlo un tema de interés debido a que de manera reiterada se ha venido incurriendo por parte de las Entidades Distritales en traslados por competencia por fuera de los términos legales, nos permitimos recordar la importancia de la oportunidad en la realización de los traslados a las entidades competentes, con el fin de garantizar una respuesta oportuna a los ciudadanos en los términos de ley, para dar cumplimiento a lo anterior nos permitimos señalar los siguientes aspectos a tener en cuenta :

- 1. Termina para realizar los Traslados por Competencia<sup>4</sup>: En caso que la entidad que recibiera la petición no sea competente para dar respuesta de fondo a la misma, deberá trasladarse a la entidad competente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la petición, si obró por escrito, o de manera inmediata si la recibió de manera verbal, e informarlo en ese mismo tiempo al peticionario.*
- 2. Como se debe hacer el traslado: Los traslados a las entidades distritales competentes deberán viajar de manera virtual por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y no requerirán oficio de traslado, solo se elaborará oficio en los casos en que el traslado deba realizarse a una entidad que no se encuentre parametrizada en el Sistema (entidades nacionales y/o privadas).*
- 3. Notificación de los Traslados: Es importante recordar que para notificar el traslado por competencia al peticionario se debe tener en cuenta el canal de presentación de la petición (canal escrito, presencial, buzón, telefónico, web, aplicación móvil, email y redes sociales), y atender lo manifestado dentro del contenido de la misma frente a la forma como el peticionario desea recibir sus notificaciones.*

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

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE

Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

<sup>4</sup> Artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015