



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

Ciudad

Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE JULIO DE 2022

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 Secretaria Distrital De Hacienda – SDH frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

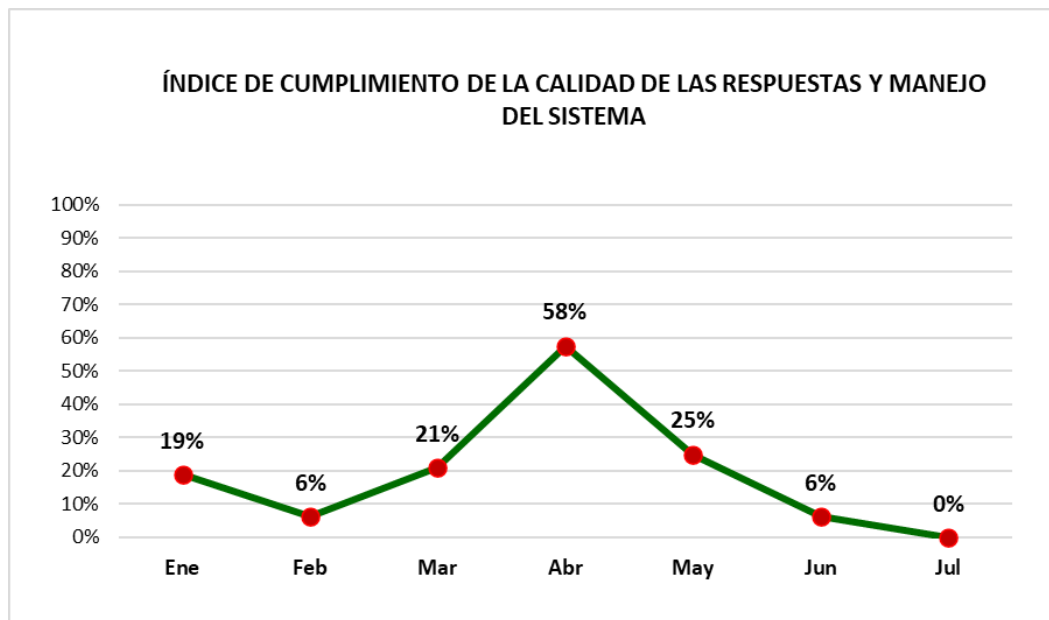
El presente informe consta de tres partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de una muestra de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a la totalidad de las peticiones vencidas en el sistema, estas dos primeras con corte al 31 de julio 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 sistema¹ el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Secretaría Distrital De Hacienda – SDH, en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de julio 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 julio	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
32	32 (100%)	0%	56%



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:

¹ **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.

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
32	22	10	22	10	32	10	4	28	0	32
	69%	31%	69%	31%	69%	31%	12%	88%	0%	100%

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

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
1934412022 1938892022	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad, puesto que solicitan ampliación de información y se da cierre por Respuesta Definitiva, sin permitir que el peticionario complemente la solicitud, por lo tanto, la entidad no puede dar una respuesta de fondo, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
1470742022 1428282022 1438872022 1429122022	OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, puesto que da cierre por respuesta definitiva informando al peticionario que no es posible resolver la petición en los plazos aquí señalados y no utilizan la opción del sistema "Respuesta Parcial", por lo tanto, la entidad no puede dar cumplimiento a la ampliación de términos y el ciudadano no recibe respuesta de fondo a su petición como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
1463682022	OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, puesto que da cierre por respuesta definitiva informando al peticionario que no es posible resolver la petición en los plazos aquí señalados y no utilizan la opción del sistema "Respuesta Parcial", por lo tanto, la entidad no puede dar cumplimiento a la ampliación de términos y el ciudadano no recibe respuesta de fondo a su petición como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
1944822022 1988772022 1982982022	DIRECCIÓN DISTRITAL DE PRESUPUESTO	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con los criterios de calidad, 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.
1444602022 1357062022 1523762022 1414862022 1698662022 1706202022 1787402022 1454372022 1417502022 1421362022 1434302022 1203622022 1886242022 1415712022	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. -Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que 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.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
1732292022 1548882022 2312952022 1420512022							
1859052022	OFICINA DE COBRO ESPECIALIZADO	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que 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.
1819512022	OFICINA DE DEPURACIÓN DE CARTERA	SI	SI	SI	SI	NO	
1459552022	OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	SI	SI	SI	SI	NO	
1934602022	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	SI	SI	SI	SI	NO	-El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que 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. - El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que receptiona, 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.

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 y con gestión extemporánea que la entidad presentó en el mes de julio de 2022:

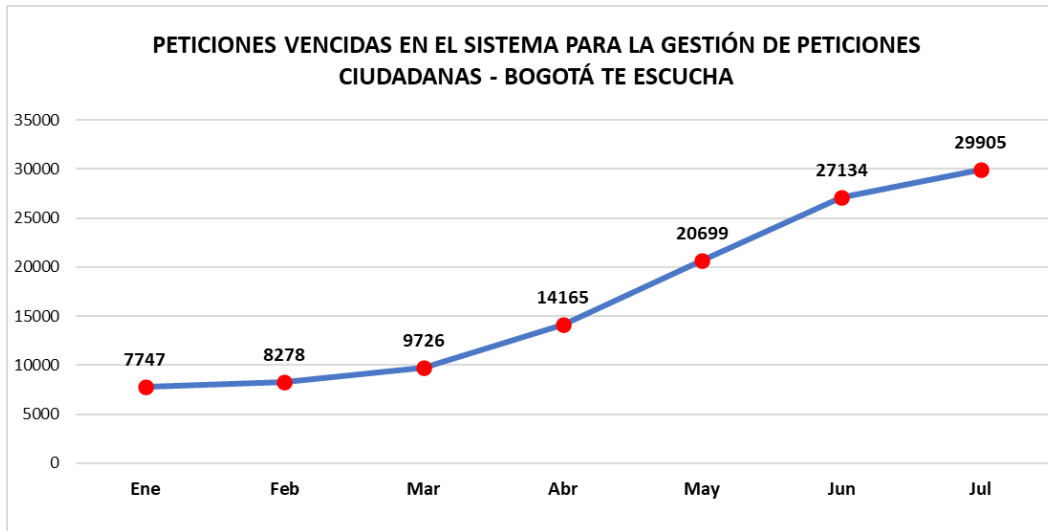
N° Peticiones Vencidas	N° Peticiones en más de una dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el sistema
29905	6	2021: 5914 2022: 23991	Entre 1 y 336 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **73,95%** de las peticiones vencidas se concentran en el Despacho del Secretario como se relaciona en el siguiente cuadro:

Secretaria Distrital De Hacienda – SDH		100%
DESPACHO SECRETARIO	22119	73,949%
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	5042	16,857%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2418	8,084%
DIRECCIÓN DISTRICTAL DE PRESUPUESTO	68	0,227%
OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	33	0,110%

OFICINA DE COBRO ESPECIALIZADO	32	0,107%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	20	0,067%
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA Y SERVICIO	17	0,057%
OFICINA DE DEPURACIÓN DE CARTERA	16	0,053%
OFICINA DE COBRO PREJURIDICO	15	0,050%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	15	0,050%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN JUDICIAL	15	0,050%
OFICINA DE OPERACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	14	0,047%
OFICINA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	14	0,047%
OFICINA DE COBRO GENERAL	9	0,030%
OFICINA DE GESTIÓN DE COBRO	7	0,023%
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS CONTRACTUALES	7	0,023%
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SISTEMA	6	0,020%
SUBDIRECCIÓN JURÍDICO TRIBUTARIA	6	0,020%
OFICINA DE CONTROL MASIVO	5	0,017%
OFICINA DE NOTIFICACIONES Y DOCUMENTACIÓN FISCAL	5	0,017%
OFICINA DE RECURSOS TRIBUTARIOS	5	0,017%
OFICINA TÉCNICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	4	0,013%
SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES	4	0,013%
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y SOSTENIBILIDAD PRESUPUESTAL	2	0,007%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	0,003%
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA	1	0,003%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE TESORERÍA	1	0,003%
OFICINA DE CONSOLIDACIÓN	1	0,003%
OFICINA DE GESTIÓN DE INGRESOS	1	0,003%
OFICINA DE GESTIÓN DE PAGOS	1	0,003%
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA DE HACIENDA	1	0,003%
SUBDIRECCIÓN DE COBRO NO TRIBUTARIO	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 RECAUDACIÓN Y CUENTAS CORRIENTE	1	0,003%
SUBSECRETARIA GENERAL	1	0,003%

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas que ha presentado la Entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en el año 2022 (enero a julio), se evidencia una tendencia creciente en el número de requerimientos vencidos, para el mes sujeto de evaluación se presenta un incremento del **10.2%** de peticiones vencidas respecto al mes inmediatamente 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 35 de la Ley 734 de 2002**².

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 julio del 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaria Distrital De Hacienda – SDH durante el mes de julio 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 **0%**, siendo los criterios con mayor porcentaje de incumplimiento los de **MANEJO DEL SISTEMA** con un **100%** y **OPORTUNIDAD** con un **88%**. Adicionalmente, para el mes de julio del 2022, la entidad presenta **29905** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha³.

² **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 **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.”

Al respecto, teniendo en cuenta que para el mes de julio de 2022 la entidad sigue presentando incumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas y teniendo en cuenta que en el oficio de radicado No. 2022EE351500O1 del 9 de agosto de 2022 (radicado de Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá 1-2022-23166 del 11 de agosto de 2022) donde se plantean las acciones que se vienen desarrollando por parte de la Secretaría Distrital de Hacienda, no han resultado efectivas dado los resultados obtenidos en la evaluación de calidad del mes de julio, por lo tanto solicitamos replantear dichas acciones que generen un impacto real en la calidad de las respuesta que se están emitiendo a los peticionarios, es importante plantear 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 de este. 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.

Finalmente, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, que permitan mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital, es por esto que a partir de la fecha remitiremos de manera mensual un recordatorio en temas de manejo del Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, lo cual nos ayudará a seguir mejorando en la atención y gestión de las peticiones ciudadanas:

Recuerda: De acuerdo con lo establecido en el Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas solo se pueden cargar y tramitar solicitudes ciudadanas, presentadas por personas naturales o jurídicas, grupos, organizaciones o asociaciones, con el fin de obtener un pronunciamiento sobre algún tema en particular, no se deben tramitar: peticiones, convocatorias, invitaciones o solicitudes entre autoridades, solicitudes de informes por los congresistas, concejales u organismos de control, estos deben ser tramitados y gestionados a través de los medios idóneos establecidos por la Entidad para el efecto.



Cordialmente

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: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ
Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-YANNETH MORENO ROMERO-
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO