



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)

Ciudad

**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 SEPTIEMBRE 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 30 de septiembre 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:**

Página número 1 de 10

Documento Electrónico: 8caa1bd8-7706-4c2d-ba30-df1a2b0443d5

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



CO18/8583

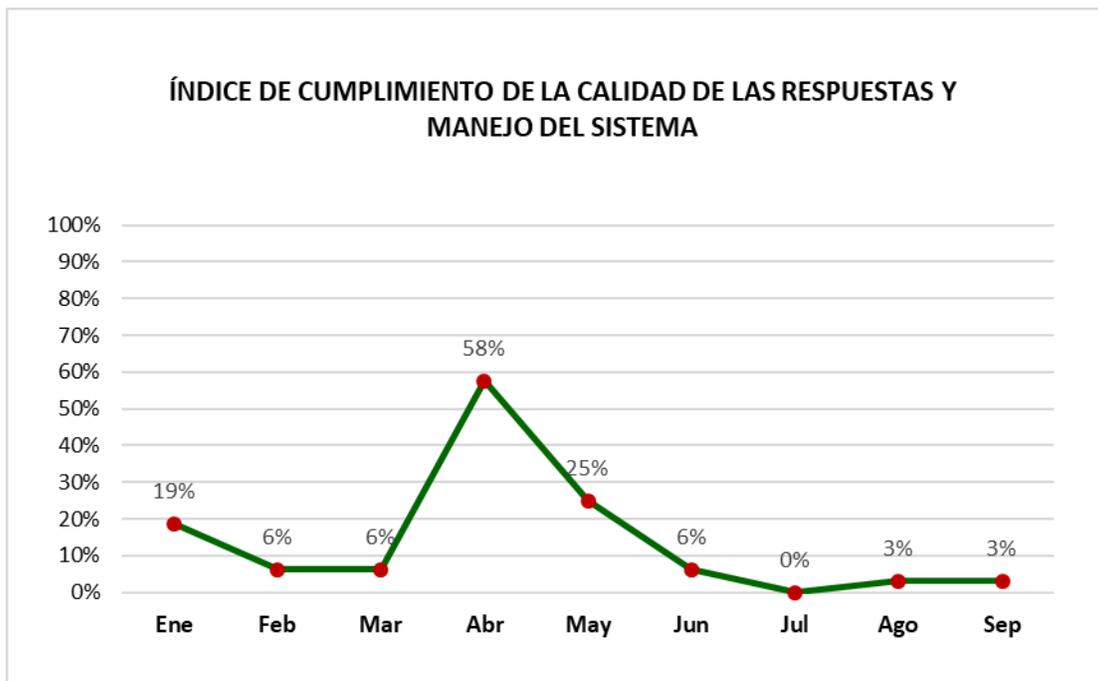


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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 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 septiembre 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 septiembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
32	31 (97%)	3%	14%



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

<sup>1</sup> **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		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
32	31	1	31	1	31	1	4	28	1	31
	97%	3%	97%	3%	97%	3%	12%	88%	3%	97%

### 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
3120042022	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad puesto que es una solicitud interna de la entidad que no se deben registrar en Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, por cuanto éste fue diseñado para conocer de primera mano las exigencias de la ciudadanía, como se establece en el numeral 5.3 Criterios para el registro de peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
828862022 915532022 891652022 845762022 891082022 1408322022 852672022 1650782022 1129382022	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 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.
3062072022	OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	SI	SI	SI	NO	NO	
1078252022 1692942022 1390522022 2353042022 2075452022 2245962022 2192462022 1764922022 2258592022 1691562022 1707722022 1674942022 2279852022 1903022022	OFICINA DE GESTION DEL SERVICIO	SI	SI	SI	NO	NO	

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2714722022	OFICINA GENERAL DE FISCALIZACION	SI	SI	SI	NO	NO	
1232452022 1511402022	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 criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. -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. -Los requerimiento no cumplen con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, 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.
3050512022	DESPACHO SECRETARIO	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.
3029712022	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.
2818742022	OFICINA DE GESTION DE COBRO	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 falla en el manejo del sistema, debido a que carga la respuesta incompleta. Tener en cuenta que, si la respuesta contiene anexos, estos deben ser cargados a través del sistema.

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 septiembre de 2022:

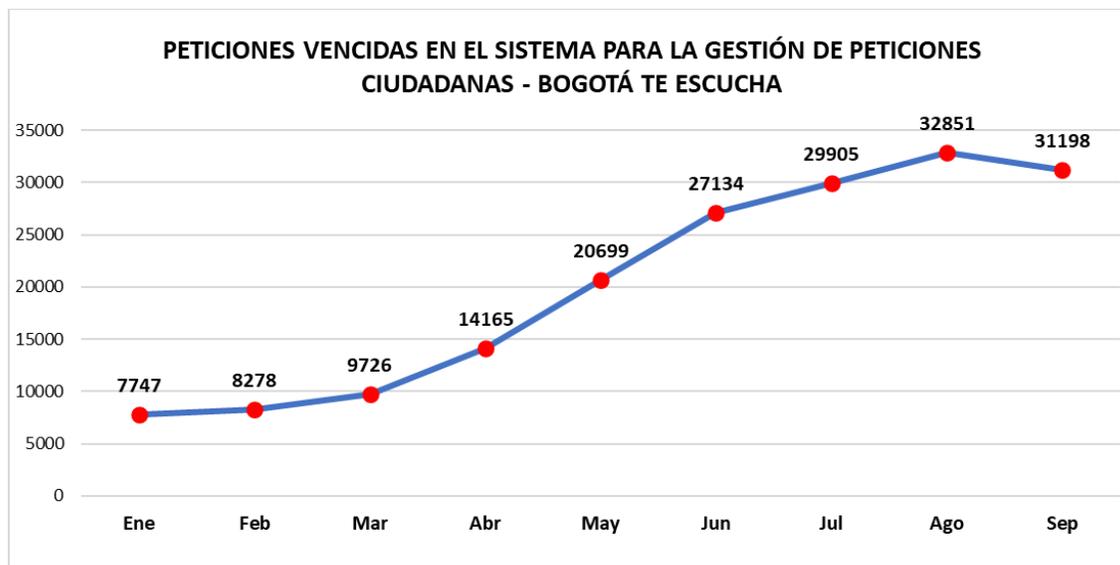
N° Peticiones Vencidas	N° Peticiones en más de una dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el sistema
31198	8	2021: 5894 2022: 25304	Entre 1 y 379 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **73,8%** de las peticiones vencidas se concentran en el Despacho Secretario como se relaciona en el siguiente cuadro:

Secretaria Distrital De Hacienda – SDH		100%
DESPACHO SECRETARIO	23025	73,8%
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	7697	24,7%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	97	0,3%
OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	74	0,2%
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SISTEMA	57	0,2%
OFICINA DE COBRO ESPECIALIZADO	46	0,1%
OFICINA DE DEPURACIÓN DE CARTERA	29	0,1%
OFICINA DE COBRO GENERAL	28	0,1%
OFICINA DE GESTIÓN DE COBRO	17	0,1%
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA Y SERVICIO	17	0,1%
OFICINA DE COBRO PREJURIDICO	16	0,1%
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS CONTRACTUALES	13	0,0%
OFICINA DE NOTIFICACIONES Y DOCUMENTACIÓN FISCAL	11	0,0%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE TESORERÍA	9	0,0%
OFICINA DE CONTROL MASIVO	9	0,0%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	7	0,0%
OFICINA DE RECURSOS TRIBUTARIOS	7	0,0%
OFICINA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	5	0,0%
OFICINA TÉCNICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	5	0,0%
OFICINA DE CONSOLIDACIÓN	3	0,0%
OFICINA DE GESTIÓN DE PAGOS	3	0,0%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL	3	0,0%
SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES	3	0,0%
SUBDIRECCIÓN JURÍDICO TRIBUTARIA	3	0,0%
OFICINA DE LIQUIDACIÓN	2	0,0%
OFICINA DE OPERACIONES FINANCIERAS	2	0,0%
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y SOSTENIBILIDAD PRESUPUESTAL	2	0,0%
SUBDIRECCIÓN DE COBRO NO TRIBUTARIO	2	0,0%
SUBDIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN Y CUENTAS CORRIENTE	2	0,0%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE CONTABILIDAD	1	0,0%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE PRESUPUESTO	1	0,0%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	0,0%
OFICINA DE GESTIÓN DE INGRESOS	1	0,0%
OFICINA DE INTELIGENCIA TRIBUTARIA	1	0,0%
OFICINA GENERAL DE FISCALIZACIÓN	1	0,0%
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA DE HACIENDA	1	0,0%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0,0%
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL	1	0,0%

SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS DISTRITALES	1	0,0%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN JUDICIAL	1	0,0%
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y LOCALIDADES	1	0,0%

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 septiembre), se evidencia una tendencia creciente en el número de requerimientos vencidos, para el mes sujeto de evaluación se presenta un decrecimiento del **5%** 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**<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** petición cerrada por desistimiento tácito, la cual está pendientes por cargue del acto administrativo motivado, como se relacionan en el siguiente cuadro:

Número petición	Dependencia	Tipo petición	Estado de la petición
2113022022	SUBDIRECCIÓN DE TALENTO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito

<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”.

	HUMANO		
2333712022	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito

### 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 septiembre del 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaria Distrital De Hacienda – SDH durante el mes de septiembre 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%**, siendo los criterios con mayor porcentaje de incumplimiento los de **MANEJO DEL SISTEMA** con un **97%** y **OPORTUNIDAD** con un **88%**. Adicionalmente, para el mes de septiembre del 2022, la entidad presenta **31198** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha<sup>3</sup>.

Al respecto desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio confirmamos que hemos recibido sus comunicaciones con los radicados **No 2022EE45651201** - asunto respuesta oficio No 2-2022-24780 y radicado **No 2022EE45649301** - asunto respuesta oficio No 2-2022-21652, una vez analizadas, informamos:

#### 1. Radicado 2022EE45651201

Respecto a los requerimientos No 1934412022, 1938892022, 1428282022, 1438872022, 1429122022, y 1463682022 que presentaron la observación “*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*”, tras un nuevo análisis de las peticiones en mención se identificó que en todos los casos se dio cierre por respuesta definitiva cuando en realidad en los oficios de respuesta adjuntos, la entidad está solicitando al peticionario una ampliación de información para poder responder de fondo al requerimiento, por lo tanto no se está atendiendo los requerimientos ciudadanos de fondo, en consecuencia no se está cumpliendo con ninguno de los criterios de calidad, en este orden de ideas indicamos que las observaciones presentadas en dicho informe se deben mantener.

Respecto a las peticiones No 1944822022, 1988772022 y 1982982022, corresponden a comunicaciones entre entidades, por lo cual es importante recordar que estas no se

<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 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.”

deben gestionar a través de Bogotá Te Escucha, dado que el sistema fue creado con el fin de atender los requerimientos de origen ciudadano, por lo tanto, estas no cumplen con ningún criterio de calidad, por lo anterior se debe mantener la calificación del informe emitido.

Respecto a los inconvenientes que han presentado con el web services, indicamos que ante cualquier dificultad en la gestión de las peticiones ciudadanas en Bogotá te Escucha sea reportada al equipo funcional del sistema por medio del correo [soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co](mailto:soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co), de este modo buscar solventar las dificultades y no entorpecer la gestión de las respuestas a la ciudadanía emitidas por la entidad.

## 2. Radicado No 2022EE45649301

Respecto a la petición No 1640682022 con la observación *“el requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que la entidad no adjunta el documento con la evidencia de solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas”* una vez analizada nuevamente la solicitud, se evidencia que no se cargó en el sistema una copia textual del correo electrónico del peticionario como se establece en el manual, por lo anterior no se puede constatar si la respuesta emitida por la entidad cumple con los criterios de calidad, por consiguiente, informamos que la observación realizada en el informe a corte de 30 de junio se debe mantener.

En relación a los requerimientos 3718522021 y 4007092021 corresponden a comunicaciones entre entidades, por lo cual es importante recordar que estas no se deben gestionar a través de Bogotá Te Escucha, dado que el sistema fue creado con el fin de atender los requerimientos de origen ciudadano, por lo anterior una vez analizado nuevamente las solicitudes estas no cumplen con ningún criterio de calidad, en este sentido se debe mantener la calificación del informe emitido.

En vista de que en el mes de septiembre de 2022 la entidad sigue presentando incumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas y teniendo en cuenta que en los radicados No. 2022EE45651201 y 2022EE45649301 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 presente informe, 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 enviado 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, 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 este 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:

- *Cuando la entidad verifique que una petición está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, se debe utilizar el evento del sistema “Solicitud por Ampliación” y no el de respuesta definitiva, puesto que al emplear este último el ciudadano no puede realizar la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.*
- *De igual manera, cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos establecidos en la normatividad vigente, la entidad deberá informar esta circunstancia al peticionario, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, para lo cual será necesario utilizar el evento del sistema denominado “Respuesta Parcial” y no el de respuesta definitiva, puesto que con este último evento se cierra la petición y el ciudadano no podrá recibir respuesta de fondo a su solicitud.*

Cordialmente

**YANNETH MORENO ROMERO**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia:

Página número 9 de 10

Documento Electrónico: 8caa1bd8-7706-4c2d-ba30-df1a2b0443d5

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195





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-  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 10 de 10

Documento Electrónico: 8caa1bd8-7706-4c2d-ba30-df1a2b0443d5

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL