



4221000

Bogotá D.C.

Doctora:**DIANA CONSUELO BLANCO GARZÓN**

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 DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE OCTUBRE DE 2022.

Referenciado:

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 octubre 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

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.

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

Resultados obtenidos:

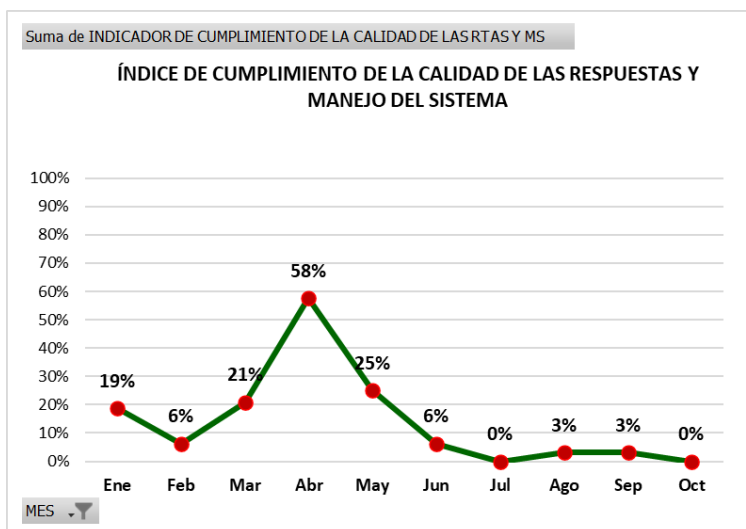
Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento de octubre	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
32	32 (100%)	0%	14%

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	27	5	26	6	27	5	1	31	0	32
	84%	16%	81%	19%	84%	16%	3%	97%	0%	100%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

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
3413062022	OFICINA DE COBRO ESPECIALIZADO	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que la entidad no adjunta el documento con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
3384072022	OFICINA DE COBRO PREJURÍDICO						
3570162022	OFICINA DE CONTROL MASIVO						
3839312022	SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que se carga en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas un trámite interno de la entidad.
3433602022							
1095202022	OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	SI	NO	SI	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, puesto que solicitan ampliación de información, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede contestar la ampliación solicitada a través del sistema ni recibe respuesta definitiva a su petición. El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emite fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. El requerimiento no cumple 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.
2638322022	DESPACHO SECRETARIO	SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emiten fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema puesto que registraron las respuestas 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.
2508142022							
2630702022							
2853732022							
2252642022							
2386962022							
2715412022							
1777052022							
2385762022							
1726912022							
2450552022							
1579222022							
1615262022							
1878012022							
1078732022							
2315772022							
1470632022							
1756292022							
1816822022							
1830532022							
944342022							
1546632022							
1461162022							
2532922022							
1009622022							
2943202022	OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple 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.

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 octubre de 2022:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una Dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
29.627	8	2021: 5.864 2022: 23.763	Entre 1 y 400 días de vencimiento

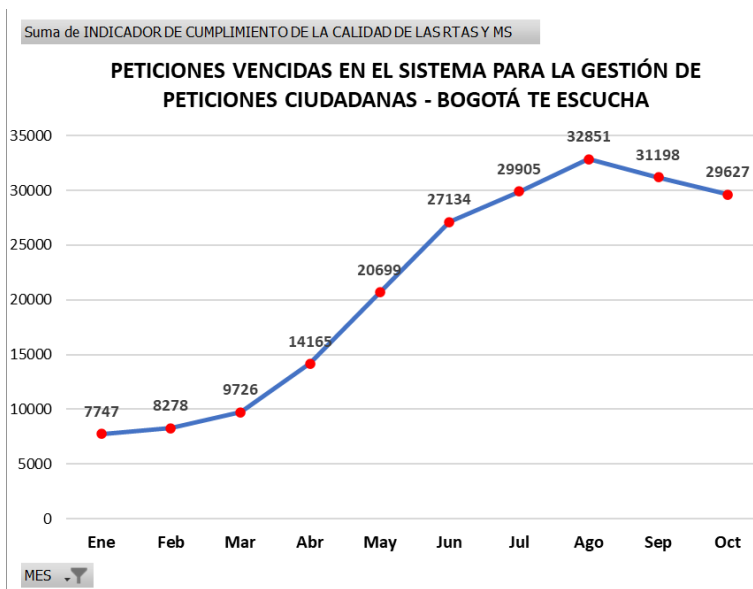
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Para el periodo objeto del análisis, el **98,51%** 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	21908	73,926%
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	7286	24,586%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	97	0,327%
OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	58	0,196%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	46	0,155%
OFICINA DE COBRO ESPECIALIZADO	44	0,148%
OFICINA DE COBRO GENERAL	40	0,135%
OFICINA DE DEPURACIÓN DE CARTERA	29	0,098%
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SISTEMA	18	0,061%
OFICINA DE NOTIFICACIONES Y DOCUMENTACIÓN FISCAL	16	0,054%
OFICINA DE COBRO PREJURÍDICO	13	0,044%
OFICINA DE GESTIÓN DE COBRO	12	0,040%
OFICINA DE RECURSOS TRIBUTARIOS	9	0,030%
OFICINA DE CONSOLIDACIÓN	7	0,024%
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS CONTRACTUALES	7	0,024%
OFICINA DE CONTROL MASIVO	5	0,017%
OFICINA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	5	0,017%
OFICINA TÉCNICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	5	0,017%
OFICINA DE GESTIÓN DE PAGOS	3	0,010%
SUBDIRECCIÓN JURÍDICO TRIBUTARIA	3	0,010%
OFICINA DE OPERACIONES FINANCIERAS	2	0,007%
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA DE HACIENDA	2	0,007%
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y SOSTENIBILIDAD PRESUPUESTAL	2	0,007%
SUBDIRECCIÓN DE COBRO NO TRIBUTARIO	2	0,007%
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TIC	2	0,007%
SUBDIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN Y CUENTAS CORRIENTE	2	0,007%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE CONTABILIDAD	1	0,003%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE TESORERÍA	1	0,003%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	0,003%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	0,003%
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO Y NOTIFICACIONES	1	0,003%
OFICINA DE INTELIGENCIA TRIBUTARIA	1	0,003%
OFICINA DE LIQUIDACIÓN	1	0,003%
OFICINA GENERAL DE FISCALIZACIÓN	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%

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 octubre), se evidencia una tendencia decreciente con una disminución de 1.571 requerimientos vencidos con respecto al mes anterior, sin llegar a 0 peticiones vencidas.



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**².

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 **4** peticiones pendientes por cargue del acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, dichas peticiones son: **2113022022**, **3172782022**, **2333712022** y **3089902022**.

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 octubre de 2022:

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”.

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - OCTUBRE DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría Distrital de Hacienda durante el mes de octubre 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%** teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **OPORTUNIDAD** con un **97%** y **MANEJO DEL SISTEMA** con un **100%**.

Al respecto, teniendo en cuenta que para el mes de octubre 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), 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) y el oficio de radicado No. 2022EE508525O1 de 01 de noviembre de 2022 (radicado de Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá 1-2022-31638 de 03 de noviembre 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 - OCTUBRE DE 2022

Para el mes de octubre de 2022, la entidad presenta 29.627 peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha³, de acuerdo con el seguimiento 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), 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) y el oficio de radicado No. 2022EE508525O1 de 01 de noviembre de 2022 (radicado de Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá 1-2022-31638 de 03 de noviembre 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 último, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, que permita mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital, por tanto, les recordamos la importancia del correcto manejo del Sistema de acuerdo a lo establecido en el numeral 3.1 En el acto de recibo de la petición, ítem 8 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Versión No. 3:

“...” Las entidades deberán ingresar todas las peticiones siempre y cuando no contengan información sensible en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que se reciban a través de cualquier canal de atención así sean operados a través de terceros contratados para desarrollar actividades propias de cada entidad.

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.”*

La entidad que realice el registro en el sistema, deberá garantizar que las peticiones que ingresan mediante todos sus canales oficiales, cuenten con la evidencia de la solicitud textual de la peticionaria o el peticionario, con el fin de asegurar la atención completa de la misma; dicho soporte dependerá del canal de recepción, como se relaciona a continuación:

- **Correo electrónico:** archivo con el correo electrónico en el cual se evidencie la fecha de su recepción, adicionalmente si la solicitud tiene documentos adjuntos los mismos también deberán cargarse en el sistema.
- **Buzón:** archivo con el formato ingresado al Buzón.
- **Redes Sociales:** pantallazo o archivo donde se evidencie la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad (en comentario, mención o mensaje directo), en el archivo debe ser visible la fecha de la solicitud y la red social (Facebook, Twitter e Instagram) mediante la cual se recibió la solicitud.
- **Escrito:** archivo con el documento completo radicado en el sistema de gestión documental, en el cual debe ser visible el radicado de correspondencia asignado y la fecha de recepción de la solicitud. "..."

Así las cosas, de acuerdo con lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Versión No. 3, es importante recordar que todas las entidades distritales deben hacer buen uso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, en el acto de recibo de la petición, registrando el canal real por donde ingresó la petición junto con la respectiva evidencia de la solicitud textual de la peticionaria o el peticionario.

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

Página número 8 de 8

Documento Electrónico: 1fa0f92b-66a8-4c58-bd2c-b262f08a2ab5

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL