



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 DICIEMBRE 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 a diciembre 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 diciembre de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **26** respuestas:

Resultados obtenidos:

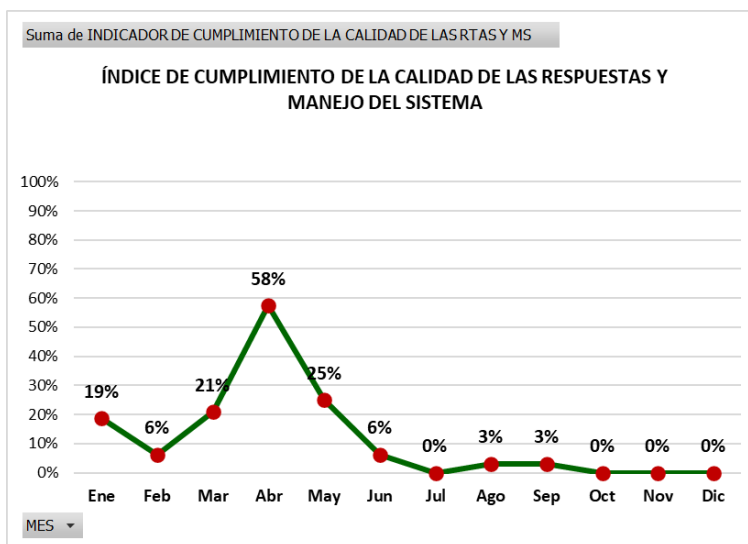
Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
26	26 (100%)	0%	12%

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
26	23	3	23	3	23	3	2	24	0	26
	88%	12%	88%	12%	88%	12%	8%	92%	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
4501242022	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición.
3953012022	OFICINA DE COBRO ESPECIALIZADO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad y calidez 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.
2627702022	DESPACHO SECRETARIO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple ninguno de los criterios, 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.
889162022	DESPACHO SECRETARIO	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. 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 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.
1940222022	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 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.
2221322022							
3069842021							
2399882022							
3944752021							
4095532022							
231862022							
3634512021							
3246472022							
1537492022							
3950692021							
2810722022							
3910222021							
3649382022							
3216432022							
2531792022							
298482022							
1573282021							
4013192022	OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	SI	SI	SI	SI	NO	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.
2354222022	OFICINA DE DEPURACIÓN DE CARTERA						
3901682022	OFICINA DE DEPURACIÓN DE CARTERA	SI	SI	SI	SI	NO	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.
4173482022	OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO						

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 diciembre de 2022:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una Dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
17.496	16	2021: 2.626 2022: 14.870	Entre 1 y 437 días de vencimiento

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

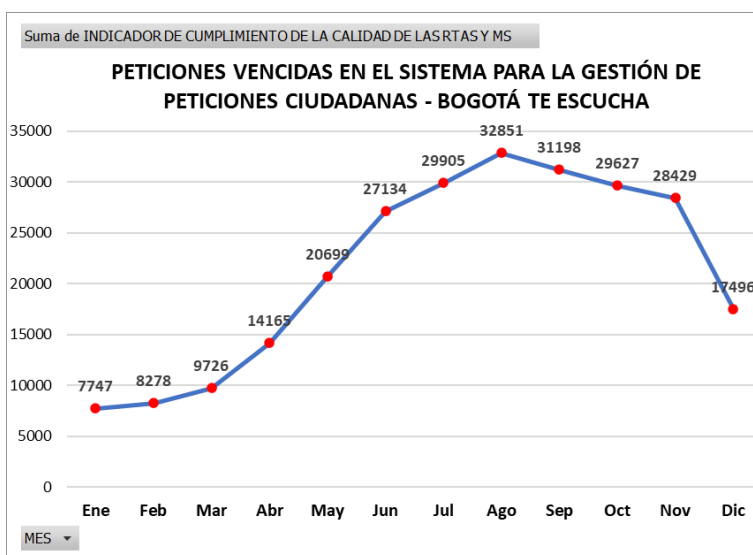
Para el periodo objeto del análisis, el **97,22%** de las peticiones vencidas se concentran en Despacho Secretario, la Oficina de Gestión del Servicio y Oficina de Atención al Ciudadano, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA		100%
DESPACHO SECRETARIO	10573	60,38%
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	6214	35,48%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	238	1,36%
OFICINA DE COBRO PREJURÍDICO	149	0,85%
OFICINA DE COBRO GENERAL	57	0,33%
OFICINA DE COBRO ESPECIALIZADO	55	0,31%
OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	55	0,31%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	33	0,19%
OFICINA DE DEPURACIÓN DE CARTERA	31	0,18%
OFICINA DE RECURSOS TRIBUTARIOS	19	0,11%
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS CONTRACTUALES	10	0,06%
OFICINA DE NOTIFICACIONES Y DOCUMENTACIÓN FISCAL	9	0,05%
OFICINA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	8	0,05%
OFICINA DE GESTIÓN DE COBRO	7	0,04%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	5	0,03%
OFICINA DE CONTROL MASIVO	5	0,03%
OFICINA TÉCNICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	5	0,03%
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA DE HACIENDA	4	0,02%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN JUDICIAL	4	0,02%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE PRESUPUESTO	3	0,02%
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SISTEMA	3	0,02%
DIRECCIÓN DISTRITAL DE TESORERÍA	2	0,01%
OFICINA DE CONSOLIDACIÓN	2	0,01%
OFICINA DE GESTIÓN DE PAGOS	2	0,01%
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y SOSTENIBILIDAD PRESUPUESTAL	2	0,01%
SUBDIRECCIÓN JURÍDICO TRIBUTARIA	2	0,01%
SUBSECRETARÍA GENERAL	2	0,01%
Usuarios Asesores Línea 195 / Secretaría Hacienda	2	0,01%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	0,01%
OFICINA DE INTELIGENCIA TRIBUTARIA	1	0,01%
OFICINA DE LIQUIDACIÓN	1	0,01%
OFICINA DE OPERACIONES FINANCIERAS	1	0,01%
OFICINA GENERAL DE FISCALIZACIÓN	1	0,01%
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL	1	0,01%
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA Y SERVICIO	1	0,01%
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS DISTRITALES	1	0,01%
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y LOCALIDADES	1	0,01%

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA		100%
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN FINANCIERA	1	0,01%
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACION E INTELIGENCIA TRIBUTARIA	1	0,01%

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 diciembre), se evidencia una tendencia decreciente en el número de requerimientos sin respuesta, con una disminución de 10.933 peticiones vencidas 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 **3** 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: **2333712022**, **3089902022** y **3172782022**.

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. 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 diciembre de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría Distrital de Hacienda durante el mes de diciembre 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 **92%** y **MANEJO DEL SISTEMA** con un **100%**. Así mismo, para la vigencia 2022 la entidad solamente presentó un promedio de **12%** de cumplimiento en los criterios de calidad en las respuestas.

De otra parte, para el mes de diciembre de 2022, la entidad aún continua con 17.496 peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha³.

De conformidad con lo anterior, debido a que no se han cumplido los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones ciudadanas y se continua con un alto número de peticiones vencidas, consideramos pertinente reiterar, que se evalúen, revisen y reformulen las acciones definidas en el plan de mejora propuesto para la entidad, con el fin de que las mismas sean efectivas y eficaces. Para lo cual agradecemos remitir el plan de mejoramiento ajustado a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción del presente informe.

Por otro lado, teniendo en cuenta que a partir del mes de enero de 2023 los temas relacionados con la inclusión a la estrategia y priorización de hogares, pagos de transferencias e información general de IMG pasaron a ser competencia de la Secretaría de Integración Social, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio se realizó un análisis y seguimiento a las peticiones vencidas de la entidad, encontrando que aún se encuentran pendientes **2.709** peticiones vencidas y relacionadas con IMG, solicitamos estructurar un plan de choque conformado por

³ **Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018**, *Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas. Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015.*

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.”*

acciones correctivas a corto plazo, que facilite el cierre de estas peticiones a la mayor brevedad posible, las cuales agradecemos sean socializadas con esta dirección con el fin de realizar el respectivo seguimiento a la eficacia de las mismas.

Finalmente, 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 en la calidad de la atención a la ciudadanía por parte de la Administración Distrital, por tanto, nos permitimos recordar la importancia de la correcta gestión cuando se presente ante la entidad una petición anónima o sin información de contacto, tal como lo establece el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en su numeral 4.3, el cual indica que si es claro el objeto de la solicitud, esta debe ser resuelta de fondo aplicando las mismas reglas que garanticen el derecho fundamental de petición, para estos casos será necesario que la entidad notifique la respuesta mediante aviso, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual establece que:

“Artículo 69. Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.”
(Cursiva, negrilla y Subrayo fuera de texto)”.

Asimismo es necesario evidenciar la notificación por aviso en cartelera informativa en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas donde debe reposar toda la trazabilidad de la petición, tal como lo indica el Acuerdo 731 del 2018 del Concejo de Bogotá; *“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, también adoptarán los lineamientos de la Secretaría General que sean expedidos mediante documentos de política y establecerán metas, indicadores y presupuesto asociado.”*

Adicionalmente, en caso de inquietudes o incidencias frente al manejo funcional del Sistema, solicitar soporte a la mesa de ayuda del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones



Ciudadanas - Bogotá te escucha, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, al correo electrónico soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co.

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