



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: radicacionhaciendabogota@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 JUNIO DE 2023.

Referenciado:

Respetada Doctora:

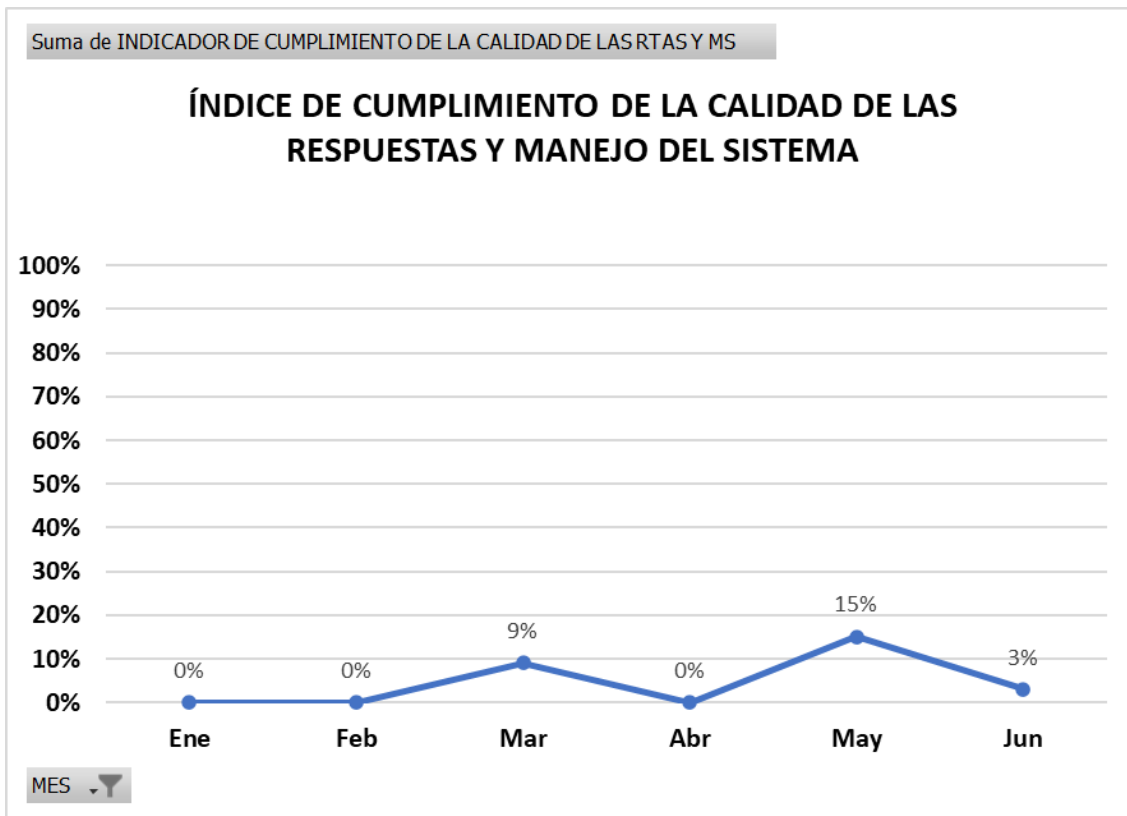
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de junio de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y la solicitud y/o seguimiento de los planes de mejora.

1. Seguimiento al cumplimiento de los criterios de Calidad de las Respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos por la entidad en la evaluación de los criterios relacionados con la calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2023
33	32 (97%)	3%	5%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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
3882572022	OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	NO	NO	NO	NO	NO	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 la solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
727442023	OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición.
2012402023							
1017462023							
705262023							
2026942023	OFICINA DE COBRO ESPECIALIZADO	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, puesto que al no ser peticiones ciudadanas no se deben registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, esto según lo establecido en el artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018.
2756482023							
2028732023	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	NO	NO	NO	NO	NO	

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
4214702022	OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	NO	SI	SI	NO	NO	<p>El requerimiento no cumple con ningún criterio de calidad ni con el manejo del sistema puesto que, aunque la respuesta va dirigida a nombre del ciudadano correcto, el contenido de la misma no corresponde con el requerimiento ciudadano.</p> <p>El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.</p> <p>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.</p>
1828632023	SUBSECRETARIA GENERAL						<p>Los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.</p> <p>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.</p>
328922023	OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	SI	SI	SI	NO	NO	
2134972023							
200052023							
3892112022							
3391572022							
3229772022							
3783462022							
400602023							
3666052022							
3864922022							
463402023							
487122023							
4252502022							
2663742022							
309332023							
3601722022							
4506982022							
3839732022							
3129942022							
3878762022							
945162023	OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES						
2290192023	OFICINA DE NOTIFICACIONES Y DOCUMENTACIÓN FISCAL	SI	SI	SI	SI	NO	<p>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.</p>

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

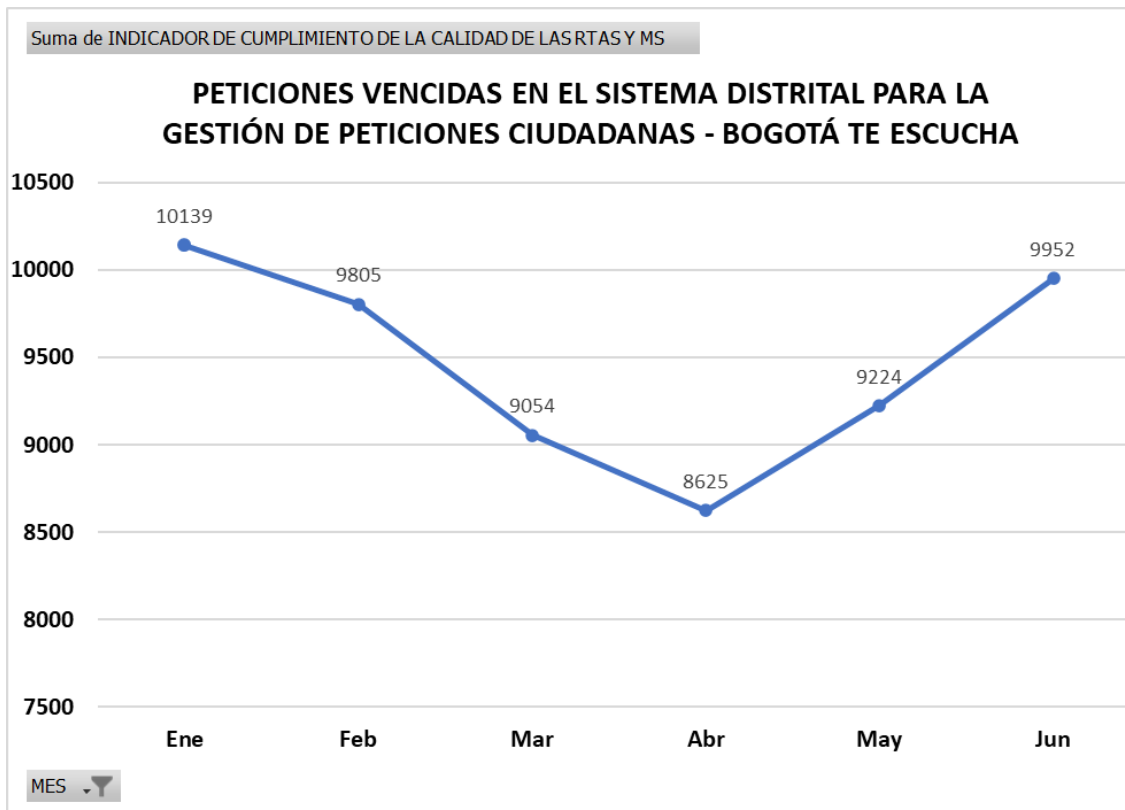
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

A continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas que la entidad presentó para el mes objeto de análisis:

No Peticiones Vencidas	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
9.952	2021: 6 2022: 2.297 2023: 7.649	Entre 1 y 395 días de vencimiento

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, para el periodo objeto de análisis, la entidad presentó un aumento de 728 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**¹.

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 no presentó 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. Por otro lado la entidad cuenta con **4**

¹ **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**, 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.”

peticiones finalizadas por desistimiento expreso que a la fecha se encuentren pendientes de cierre en el sistema, dichas peticiónes son: **735792023, 260682023, 4098402022 y 3889582022.**

3. Seguimiento a los planes de mejora relacionados con los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas:

En relación con el oficio con radicado 2023EE261475O1 de 14 de julio de 2023 de la Secretaría Distrital de Hacienda (radicado 1-2023-18637 de 18 de julio de 2023 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá), dirigido a la Veeduría Distrital al Doctor Ernesto Barrera Mora – Veedor Distrital delegado para la Atención de Quejas y Reclamos (e) y el cual tiene como asunto *“Respuesta reunión revisión planes de mejoramiento peticiones vencidas”*, sobre el particular y en relación con las funciones asignadas al equipo de Seguimiento y Medición del Servicio a la Ciudadanía de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, es importante aclarar que la gestión mencionada por la entidad y relacionada con las peticiones vencidas, corresponde a los datos del SAP CRM, los cuales no hacen parte de la información objeto de seguimiento por parte de esta Dirección, nuestras funciones y su ejecución de evaluación y análisis, se realizan bajo los datos registrados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, esto en concordancia con lo establecido en el Acuerdo 731 de 2018 del Concejo de Bogotá. Es importante mencionar que estos aspectos fueron objeto de observación por parte de la Dirección distrital de Calidad del Servicio, durante el desarrollo de la mesa de trabajo realizada en la Veeduría Distrital.

Por otro lado y en relación con el plan de mejora adjunto al comunicado en mención, el cual se puede visualizar a continuación, desde esta dirección hacemos las siguientes observaciones:

BOGOTÁ SECRETARÍA GENERAL			PROCESO	GOBIERNO ABIERTO Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA				CÓDIGO	4231000-FT-1330	
			PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA				VERSIÓN	1	
			ENTREGA PLAN DE MEJORAMIENTO						PÁGINA	.. de ..
			PRIMER COMPONENTE: EVALUACIÓN DE CALIDAD Y SEGUIMIENTO A LA OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS							
			SEGUNDO COMPONENTE: MEDICIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN LOS CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA							
Nº Plan de Mejora	Nombre Entidad	Observación del informe de calidad	Índice de mejora	Tipo de acción de mejora	Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades	Fecha inicio	Fecha Final	Seguimiento	Enlace de la entidad
1	Secretaría Distrital de Hacienda	Acorde al reporte de pendientes de BTE con corte a 26 de febrero la Secretaría Distrital de Hacienda tiene 1825 peticiones vencidas pendientes de respuesta.	Índice de Calidad a las Respuestas	Correctiva	Gestionar la respuesta y cerrar el 100% de las peticiones (PQRS) pendientes en Bogotá Te Escucha	Realizar la gestión por parte de las áreas de la SDH para dar respuesta y cerrar el 100% de las PQRS pendientes en Bogotá Te Escucha según informe consolidado de la calidad de las respuestas emitidas con corte a 26 de febrero a cargo de la Secretaría Distrital de Hacienda			Revisión de reporte de seguimiento a clientes de PQRS	Oficina de Atención al Ciudadano
2	Secretaría Distrital de Hacienda	Acorde al reporte de pendientes de BTE con corte a 26 de febrero la Secretaría Distrital de Hacienda tiene 5825 personas vencidas pendientes de respuesta.	Peticiones Vencidas en el Sistema	Preventiva	Verificar la cobertura completa de la interfaz y la calidad de las citas en los canales	Realizar seguimiento a estos reportes de la interfaz validando las folios que presentan el servicio y generando acciones correctivas funcionales para que la operación se genere de manera normal. En caso de no resolverse el servicio desde el punto de vista funcional por fallas técnicas, se escalara a la Dirección de Tecnología en los desarrollos Solman para que realicen las valoraciones necesarias y asistan a la solución.			Seguimiento Ejecución plan de trabajo	Subdirección de Gestión Documental
3	Secretaría Distrital de Hacienda	Acorde al informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del sistema central para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá se evidencia en la Dirección de Calidad del Servicio, el porcentaje de cumplimiento para marzo de Bogotá Te Escucha es 70%.	Peticiones Vencidas en el Sistema	Preventiva	Generar que las comunicaciones que se registran en BTE correspondan a PQRS de origen ciudadano	Realizar estandarización de tipos documentales en CRM y actualización de tecnologías de PQRS acorde a lo establecido en el Manual para la gestión de las peticiones de origen ciudadano			Apura Tipos Documentales en CRM	Subdirección de Gestión Documental Oficina de Atención al Ciudadano
4	Secretaría Distrital de Hacienda	Acorde al informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del sistema central para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá se evidencia en la Dirección de Calidad del Servicio, el porcentaje de cumplimiento para marzo de Bogotá Te Escucha es 0%.	Índice de Calidad a las Respuestas	Preventiva	Incrementar el cumplimiento de los indicadores de los criterios medidos a través del marco de calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Central para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha	Establecer programa de capacitación y formación de competencias para asegurar el cumplimiento por parte de los funcionarios que atienden PQRS en cada una de las áreas de la Secretaría, en relación con la normalidad, el acceso para la gestión de los Derechos de Petición y el manejo de las herramientas que soportan la atención de peticiones de origen ciudadano			Informe de ejecución de programa de capacitación y formación	Subdirección de Talento Humano

- Acciones de mejora planteadas:** Una vez realizada la revisión de las acciones propuestas se identifica que estas no están estructuradas y orientadas a tareas específicas que logren el impacto deseado, por el contrario, se plantean acciones macro que reflejan el escenario ideal al que es necesario llegar; sugerimos plantear acciones concretas y detalladas que permitan cuantificar un porcentaje de avance y medir su impacto en relación con los índices de cumplimiento alcanzados en periodos posteriores a la ejecución de estas.
- Fecha Inicio – Fecha Final:** El plan de mejora no cuenta con fechas de inicio y finalización de actividades, lo cual no permite tener claridad sobre cuando se van a ejecutar las actividades y en este sentido tampoco es posible determinar el momento en que las acciones pueden empezar a impactar positivamente los índices de cumplimiento.
- Generales:** Sugerimos tener en cuenta los resultados obtenidos en el presente informe, frente a las acciones planteadas y sus respectivos ajustes, puesto que para la gestión de peticiones realizada por la entidad en el mes de junio de 2023, se evidencia una disminución en el índice de cumplimiento de calidad de las respuestas y adicionalmente un aumento en el número de peticiones vencidas.

En este sentido y teniendo en cuenta los resultados obtenidos por la entidad, en los cuales se evidencia una disminución de 12 puntos porcentuales en el índice de cumplimiento de calidad

de las respuestas y adicionalmente se evidencia un aumento de 728 peticiones vencidas, estos dos con respecto al mes anterior, cordialmente solicitamos revisar y ajustar el plan de mejora, esto teniendo en cuenta las observaciones relacionadas anteriormente, por cuanto las acciones tanto preventivas como correctivas deben propender por la mejora de los índices de cumplimiento en temas de gestión de peticiones ciudadanas. El ajuste del plan debe ser remitido, en el formato dispuesto para este fin, a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio dentro de los 10 días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de recibo de este informe.

En relación con el oficio con radicado 2023EE262496O1 de 17 de julio de 2023 de la Secretaría Distrital de Hacienda (radicado 1-2023-18462 de 18 de julio de 2023 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá), en el cual la entidad hace referencia al informe consolidado de calidad de las respuestas correspondiente al mes de abril de 2023, agradecemos las observaciones sobre la importancia que tuvo la mesa de trabajo realizada con esta Dirección para la identificación de falencias en la gestión de peticiones ciudadanas y la aclaración de dudas, y reiteramos nuestro acompañamiento en los temas que requiera la entidad para una debida atención y gestión de las PQRS.

Por otro lado, en relación con las actividades enunciadas en el mencionado memorando, las cuales se señala tienen como propósito subsanar los incumplimientos detectados en el informe de calidad de las respuestas correspondiente al mes de abril, reconocemos el esfuerzo que realiza la entidad en pro de la mejora continua, aunque es importante mencionar que no se ha evidenciado un cambio positivo en los niveles de cumplimiento de la entidad.

A continuación se relacionan las actividades mencionadas anteriormente:

- *Dentro de las acciones realizadas y luego del encuentro mencionado, se tuvo reunión con la Subdirección de Gestión documental, para que al momento de subir las respuestas como anexo se corrija la práctica de subir el archivo EML, pues esta práctica está ocasionando que los parámetros de calidad sean mal evaluados, desde la Dirección de Calidad del Servicio de Secretaría General de la Alcaldía.*
- *Seguimos apoyando a las áreas que lo soliciten, en lo que respecta al manejo del sistema Bogotá te Escucha, actualización o novedades sobre usuarios, y seguimiento con entrega de reportes, por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano.*
- *Continuamos haciendo seguimiento periódico y comunicación continua en los diferentes comités internos de la Entidad, convocando el cumplimiento a los compromisos, que se enmarcan en el Plan de Mejoramiento que se está implementado desde inicios de 2023, con la participación frecuente de las tres áreas que tienen mayor cantidad de pendientes; y también dando alcance a las demás áreas.*

- *Entrega de reporte sobre la calidad en la respuesta, incluido en el Informe de PQRS de la Entidad mensualmente y al cual se accede por la página web, donde se comunican recomendaciones sobre el uso de los criterios de calidad en la atención para la respuesta de las PQRS.*

Recomendamos tener en cuenta estas acciones en la revisión y ajuste del plan de mejora que debe realizar la entidad, esto con el fin de lograr fortalecer el impacto positivo que se espera en los resultados de los periodos posteriores.

Por otra parte, y siguiendo con el mejoramiento continuo frente a la atención, trámite y gestión de las PQRS por parte de la Administración Distrital, consideramos importante recordar el cumplimiento de la Directiva 004 de 25 de mayo 2021 expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la cual se imparten lineamientos para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales.

En ese sentido, a continuación recordamos los aspectos que de acuerdo con la directiva deben tenerse en cuenta:

1. Identificación de peticiones recibidas a través de redes sociales
2. Solicitud de datos para el registro de las peticiones
3. Registro de peticiones identificadas en las Redes Sociales, en el Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (Bogotá te escucha)
4. Falta de claridad en las peticiones recibidas por redes sociales
5. Tratamiento y protección de datos del ciudadano
6. Uso de lenguaje claro e incluyente
7. Cierre de la interacción por redes sociales

Los invitamos a consultar la Directiva en la que se incluye de manera detallada el manejo de cada uno de los aspectos antes relacionados y las recomendaciones generales que se deben tener en cuenta.

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio estaremos atentos a apoyar y acompañar a las entidades distritales que lo requieran desde la órbita de nuestras competencias.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:



SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH - MARÍA XIMENA SARMIENTO JARAMILLO - radicacionhaciendabogota@shd.gov.co
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH - PATRICIA OCHOA RESTREPO - radicacionhaciendabogota@shd.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE
Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO