



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

DIANA BLANCO GARZÓN

Subsecretaria General

SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA - SDH

Carrera 30 No. 25 – 90 Piso 4

Correo electrónico: radicacionhaciendabogota@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 2023

Respetada Doctora:

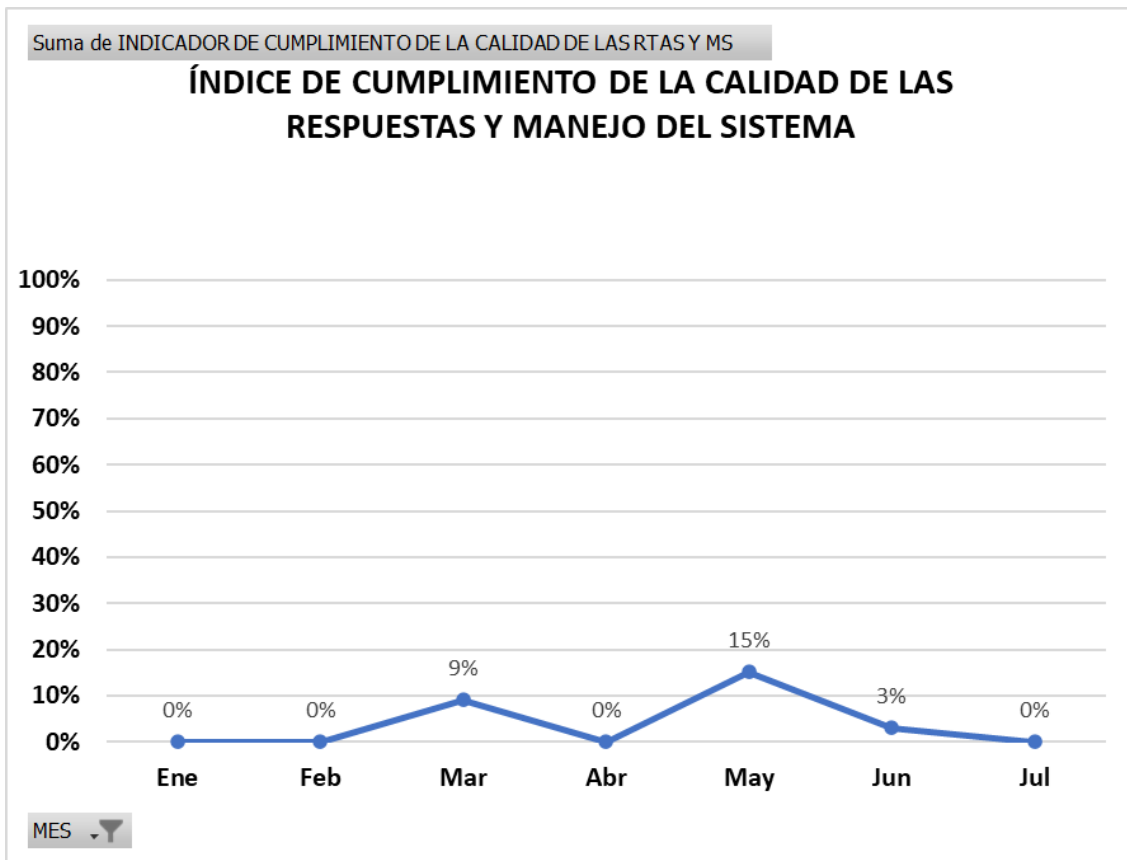
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de julio de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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
30	30 (100%)	0%	4%

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 deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2112962023	DESPACHO SECRETARIO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, 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.
1239332023	SUBDIRECCIÓN 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 debe 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.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2979582023	OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, debido a que no brindan respuesta de fondo frente a lo solicitado por la ciudadana en el Sistema Bogotá Te Escucha.
2691262023	OFICINA DE DEPURACIÓN DE CARTERA	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de Calidad, puesto que en las respuestas solicitan información adicional a la ciudadanía sin aplicar el evento del sistema Solicitud por Ampliación, sino el evento de Respuesta Definitiva, por lo tanto, la ciudadanía no puede dar alcance a la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a la petición.
3169532022	OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO						
4356882022							
2977832023	OFICINA DE COBRO ESPECIALIZADO	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.
2986792023							
2703922023	OFICINA DE CONTROL MASIVO						
2029112023	OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES						
2979172023	OFICINA DE DEPURACIÓN DE CARTERA						
2987232023							
2994732023							
207502023	OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO						
507462023							
508532023							
612562023							
649992023							
651962023							
712032023							
970922023							
2819362022							
2858632022							
3113952022							
4373392022							
4393702022							
4399132022							
4517882022							
4539362022							
4797332022							

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

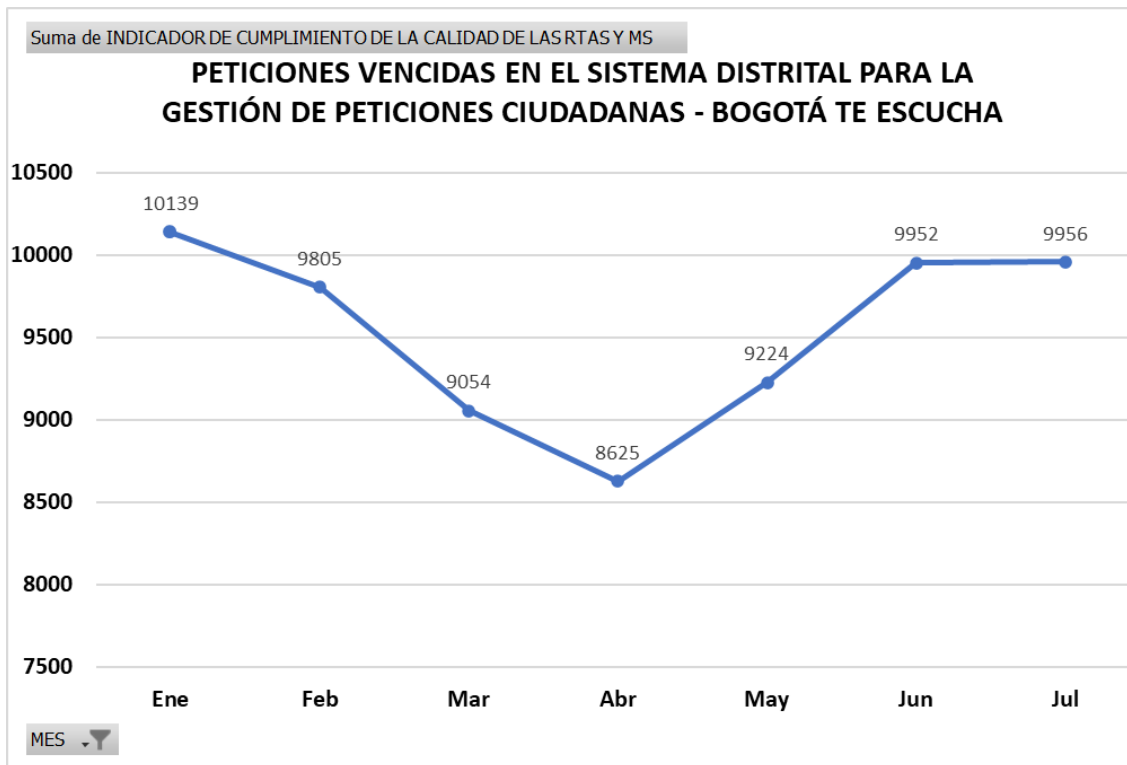
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
9.956	2021: 1 2022: 1.476 2023: 8.479	Entre 1 y 399 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 incremento de 4 peticiones vencidas frente 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 recalcar 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 presenta **una (1)** petición pendiente 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 con No. **2756732023**.

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

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.”

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos por la entidad, en los cuales se evidencia una disminución porcentual en el índice de cumplimiento de calidad y adicionalmente un número considerable de peticiones vencidas, respetuosamente solicitamos revisar y ajustar el plan de mejora, de acuerdo a las observaciones relacionadas anteriormente, por cuanto las acciones tanto preventivas como correctivas deben garantizar el cumplimiento de los criterios de calidad en un **100%** y oportuna gestión de las solicitudes ciudadanas en Bogotá Te Escucha. 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.

Por otro lado, en relación con las actividades que fueron enunciadas en el oficio con radicado 2023EE262496O1 del 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), las cuales señalan como propósito subsanar los incumplimientos detectados en los informes de Calidad, reconocemos el esfuerzo que realiza la entidad en pro de la mejora continua, aunque es importante mencionar que no se ha evidenciado aún un cambio positivo en los niveles de cumplimiento de la entidad.

Así las cosas, relacionamos una vez más las actividades mencionadas:

- *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.*



De acuerdo a lo anterior, 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.

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 la calidad en la atención de la ciudadanía por parte de la Administración Distrital.

Cordial saludo,

EDGAR HENRY PACHECO VARGAS
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: 1

Aprobó: EDGAR HENRY PACHECO VARGAS
Revisó: EDGAR HENRY PACHECO VARGAS
Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR