



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

DIANA BLANCO GARZON

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 OCTUBRE DE 2023.

Referenciado:

Respetada Doctora:

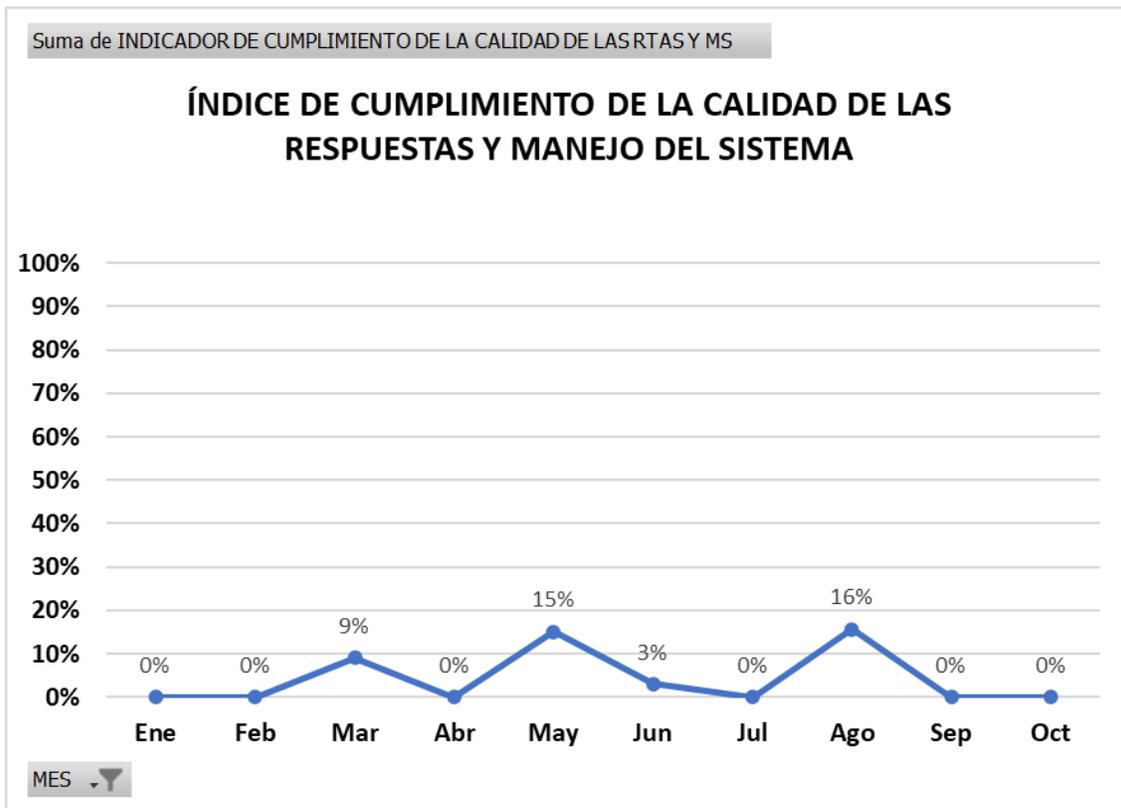
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de octubre de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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 |
|-----------------------|----------------------------|----------------------------------|---|
| 31 | 31 (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 legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

| No Petición | Dependencia | CH | CL | CA | OP | MS | OBSERVACIONES |
|-------------|---------------------------------|----|----|----|----|----|---|
| 3672332023 | Oficina De Cobro Prejurídico | NO | NO | NO | NO | NO | El requerimiento no cumple 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. |
| 4772102023 | Subdirección De Talento Humano | NO | NO | NO | NO | NO | El requerimiento no cumple 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. |
| 2924992023 | Oficina De Gestión Del Servicio | 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. |
| 3309592023 | | | | | | | |
| 3013762023 | | | | | | | |
| 3205422023 | | | | | | | |
| 2080722023 | | | | | | | |
| 2117212023 | | | | | | | Los requerimientos no cumplen con el manejo del |

| No Petición | Dependencia | CH | CL | CA | OP | MS | OBSERVACIONES |
|-------------|---|----|----|----|----|----|---|
| 3080242023 | | | | | | | 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. |
| 2622532023 | | | | | | | |
| 2993032023 | | | | | | | |
| 3206902023 | | | | | | | |
| 3103072023 | | | | | | | |
| 2624412023 | | | | | | | |
| 2945642023 | | | | | | | |
| 3925632023 | | | | | | | |
| 2638322023 | | | | | | | |
| 2506042023 | | | | | | | |
| 3052232023 | | | | | | | |
| 2506942023 | | | | | | | |
| 2573282023 | | | | | | | |
| 2345082023 | | | | | | | |
| 2115942023 | | | | | | | |
| 197912023 | | | | | | | |
| 2666652023 | | | | | | | |
| 2600382023 | | | | | | | |
| 734032023 | Oficina De Cuentas Corrientes Y Devoluciones | | | | | | |
| 655912023 | | | | | | | |
| 3800552023 | Oficina De Administración Funcional Del Sistema | | | | | | |
| 3910832023 | Oficina De Gestión De Cobro | | | | | | |
| 4073362023 | Oficina De Gestión Del Servicio | SI | SI | SI | SI | NO | |

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

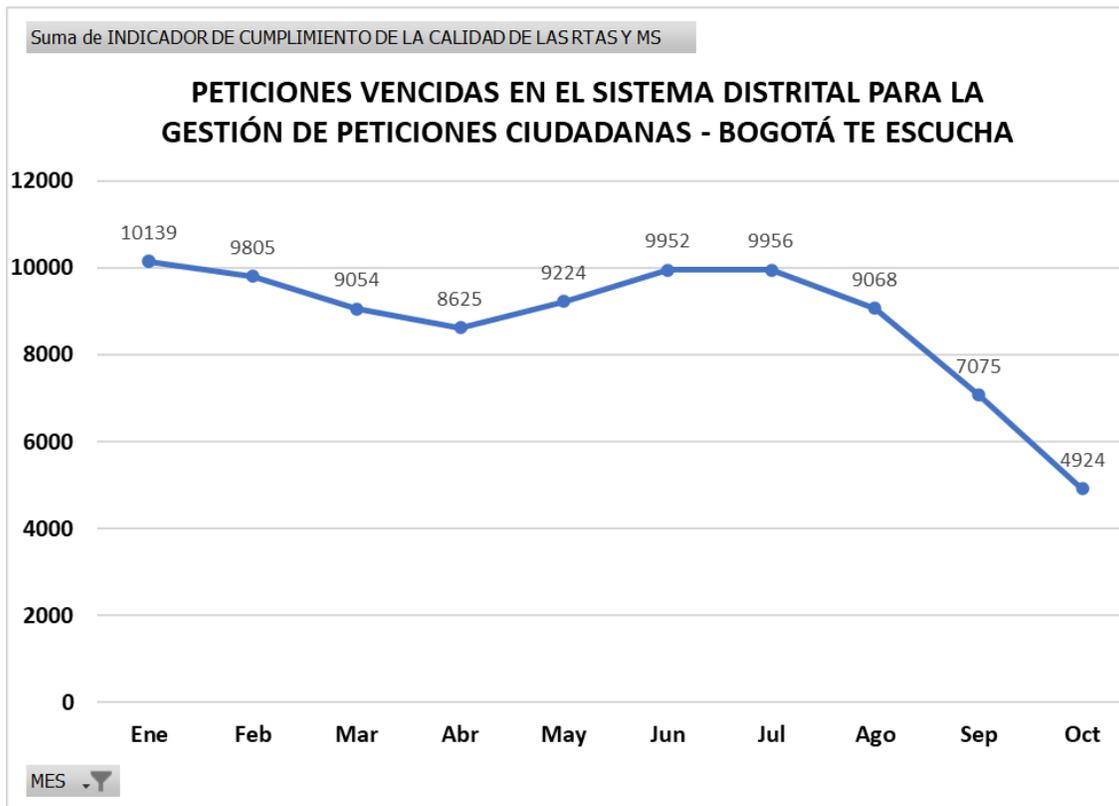
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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 |
|------------------------|------------------------|-----------------------------------|
| 4.924 | 2022: 2 2023: 4.922 | Entre 1 y 301 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 una disminución de 2.151 peticiones vencidas, esto sin llegar a cero.



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, no obstante se sugiere evaluar el comportamiento en la gestión y respuesta de las peticiones ciudadanas, con el fin de identificar las causas del incumplimiento y tomar las acciones administrativas que permitan garantizar el cumplimiento de los términos establecidos por la ley.

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 presentó **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, dicha petición es: **4613322022**. Por otro lado la entidad no cuenta con peticiones finalizadas por desistimiento expreso que a la fecha se encuentren pendientes de cierre en el sistema.

¹ **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019 del Código General Disciplinario**, 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 a los planes de mejora relacionados con los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas:

El plan de mejora se recibió el 7 de noviembre de 2023 con radicado 2023EE433722O1 de 2 de noviembre de 2023 de la Secretaría Distrital de Hacienda (radicado 1-2023-31045 de 7 de noviembre de 2023 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá), en este se incluyen las acciones de mejora aquí descritas, las cual tiene fecha de inicio el 01/10/23.

| Acciones Planteadas | Fecha Final | Seguimiento/Observaciones |
|---|-------------------|---|
| <p>1. 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 30 agosto a cargo de la Secretaria Distrital de Hacienda.</p> <p>2. Tramitar por parte de las dependencias, el 100% de las peticiones que ingresan a Bogotá Te Escucha a partir del 1 de noviembre de 2023, con oportunidad, calidad, calidez, coherencia y manejo del sistema.</p> <p>3. Realizar seguimiento de los reportes de la interfaz validando las fallas que presente el servicio y generando acciones correctivas funcionales para que la operación se genere de manera normal. En caso de no restablecer el servicio desde el punto de vista funcional por limitaciones técnicas, se escalará a la Dirección de tecnología en la herramienta Solman para que realicen las valoraciones necesarias y ajusten la solución.</p> <p>4. Realizar estandarización de tipos documentales en CRM y alineación de tipologías de PQRS acorde a lo establecido en el Manual para la gestión de las peticiones de origen ciudadano.</p> <p>5. Establecer programa de capacitación y formación de competencias para asegurar el conocimiento por</p> | <p>30/06/2024</p> | <p>Las acciones planteadas serán objeto de seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, de manera trimestral con el fin de verificar la efectividad de estas.</p> |



parte de los funcionarios que atienden PQRS en cada una de las áreas de la Secretaría, en relación con la normatividad, el proceso para la gestión de los Derechos de Petición y el manejo de las herramientas que soportan la atención de peticiones de origen ciudadano.

Dentro del proceso de implementación del Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación de servicio a la Ciudadanía, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio hemos venido creando una herramienta que permita a todas las entidades distritales, contar con información actualizada de los resultados obtenidos tanto en la evaluación y seguimiento a la gestión y trámite de las peticiones ciudadanas, como a los monitoreos en los diferentes canales de atención (Presencial, virtual y telefónico) dispuestos para los ciudadanos.

En ese sentido, nos complace compartir con todos ustedes el link a través del cual podrían acceder a la herramienta Power BI, la cual será presentada a todos ustedes en la próxima comisión intersectorial de servicio a la ciudadanía.

Esperamos que esta herramienta les sirva para tener a mano los resultados de las evaluaciones y mediciones realizadas frente a la prestación del servicio a la ciudadanía, y les permita contar con información necesaria para la toma de decisiones en el marco del mejoramiento continuo que hemos venido trabajando.

A continuación, encontrarán el link de acceso:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiNWU1MTQyMDktNjhkMS00NDI5LWJiZGMtZDU0MmFmOTBjZmJhliwidCI6ImYzNTFhN2NiLWY5NGEtNGRmMmMC05NjI3LWFiMDMwY2NiZjdjNCIsImMiOiR9&pageName=ReportSection9ed60c98fb4210f006ee>

Estaremos en total disposición de resolver todas sus dudas frente a la información y al manejo del Power BI, así como a 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,

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: YANNETH MORENO ROMERO
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO