



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 ENERO DE 2024.

Referenciado:

Respetada Doctora:

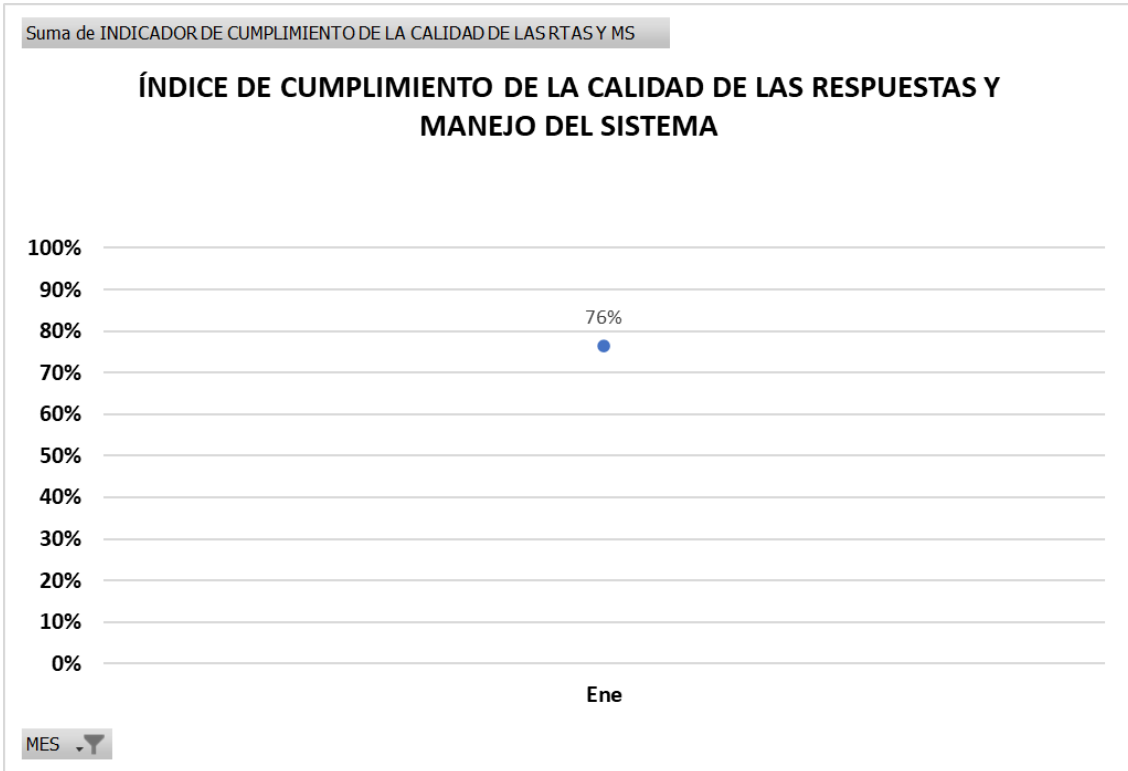
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de enero de 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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
34	8 (24%)	76%	76%

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
22802024	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	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.
14802024	OFICINA DE DEPURACIÓN DE CARTERA						
3962024	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
4072024	OFICINA DE DEPURACIÓN DE CARTERA	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.
6752024	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 una petición ciudadana, esta no se debe 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 del Concejo de Bogotá.
22492024	OFICINA DE CUENTAS	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
	CORRIENTES Y DEVOLUCIONES						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.
7602024	OFICINA DE COBRO ESPECIALIZADO	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen con el criterio de manejo del sistema, puesto que dan cierre por respuesta definitiva informado que la petición es trasladada por competencia a otra entidad
12472024	OFICINA DE GESTIÓN DE PAGOS						

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

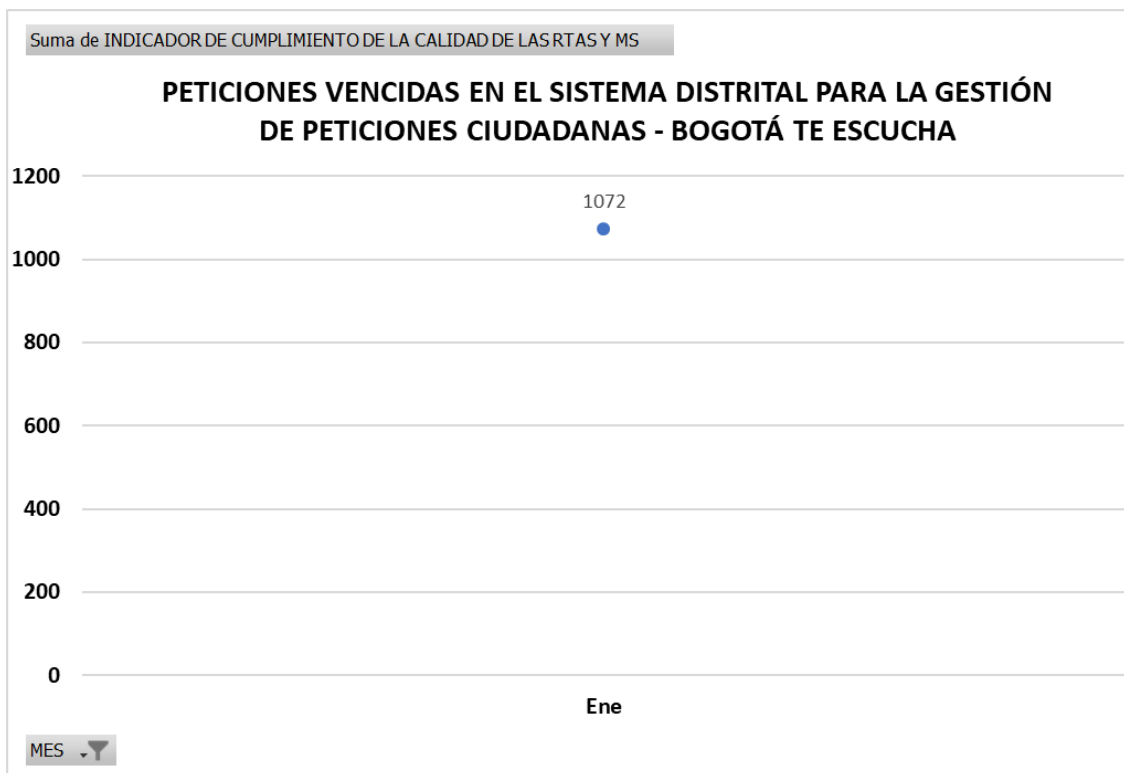
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
1.072	2023: 865 2024: 207	Entre 1 y 221 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 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 cumplimiento a la normatividad vigente en temáticas de gestión de peticiones ciudadanas:

La Ley 1952 de 2019, establece dentro de los deberes de todo servidor público, que:

ARTÍCULO 38. Deberes. Son deberes de todo servidor público:

“(…)

39. Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley.” Subraya fuera de texto.

A su vez, la citada norma establece, **ARTÍCULO 39. Prohibiciones.** A todo servidor público le está prohibido:

“(…)

8. 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.” Subraya fuera de texto.

Adicionalmente, la Ley 1755 de 2015, en su artículo 31, contempla como **falta disciplinaria la NO atención a las peticiones** elevadas por la ciudadanía, así:

ARTÍCULO 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. Negrilla y subraya fuera de texto.

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: **5700362023**. Por otro lado la entidad cuenta con **1** peticiones finalizada por desistimiento expreso que a la fecha se encuentren pendientes de cierre en el sistema, dicha petición es: **347512024**.

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

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos por la entidad para el periodo objeto de análisis, sugerimos continuar ejecutando las acciones planteadas en el plan de mejora vigente, puesto que aunque no se alcanzan los niveles esperados, se evidencia una mejora en los índices de calidad y oportunidad de las respuestas. Las acciones planteadas en dicho plan seguirán siendo objeto de seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

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

Página número 5 de 6

Documento Electrónico: f49e2f8c-1050-4f18-8be2-041615dc43b7

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





Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO