



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](mailto: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 MARZO DE 2023.**

**Referenciado:**

Respetada Doctora:

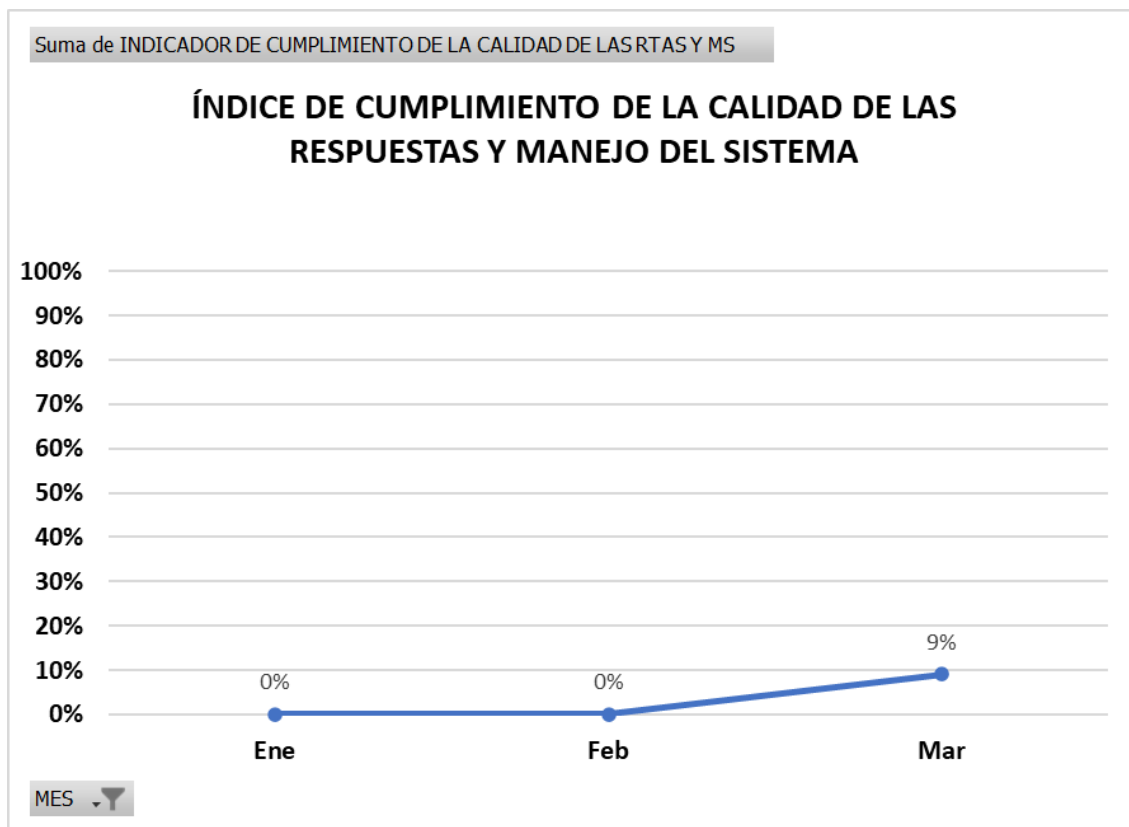
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de marzo de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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	30 (91%)	9%	3%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



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:

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
30	3	30	3	30	3	5	28	3	30
91%	9%	91%	9%	91%	9%	15%	85%	9%	91%

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
4109202022 1988142022	DESPACHO SECRETARIO						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.
645072023	OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	NO	NO	NO	NO	NO	

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
1130682022	DESPACHO SECRETARIO						
3258122021							
3880032021							
1984512022							
3715752021							
3153302021							
922782022							
397892023	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.  Los requerimientos no cumplen 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.
224772023	OFICINA DE CONTROL MASIVO						
400382023	OFICINA DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA						
2810422022	OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO						
2914112022							
4332432022							
3447772022							
2712092022							
3628522022							
2776502022							
2717142022							
833132023							
142142023							
4331362022							
2719122022							
3521612022							
2844662022							
2718162022							
1124852023	OFICINA DE CONSOLIDACIÓN	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen 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.
208122023	OFICINA DE CONTROL MASIVO						

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

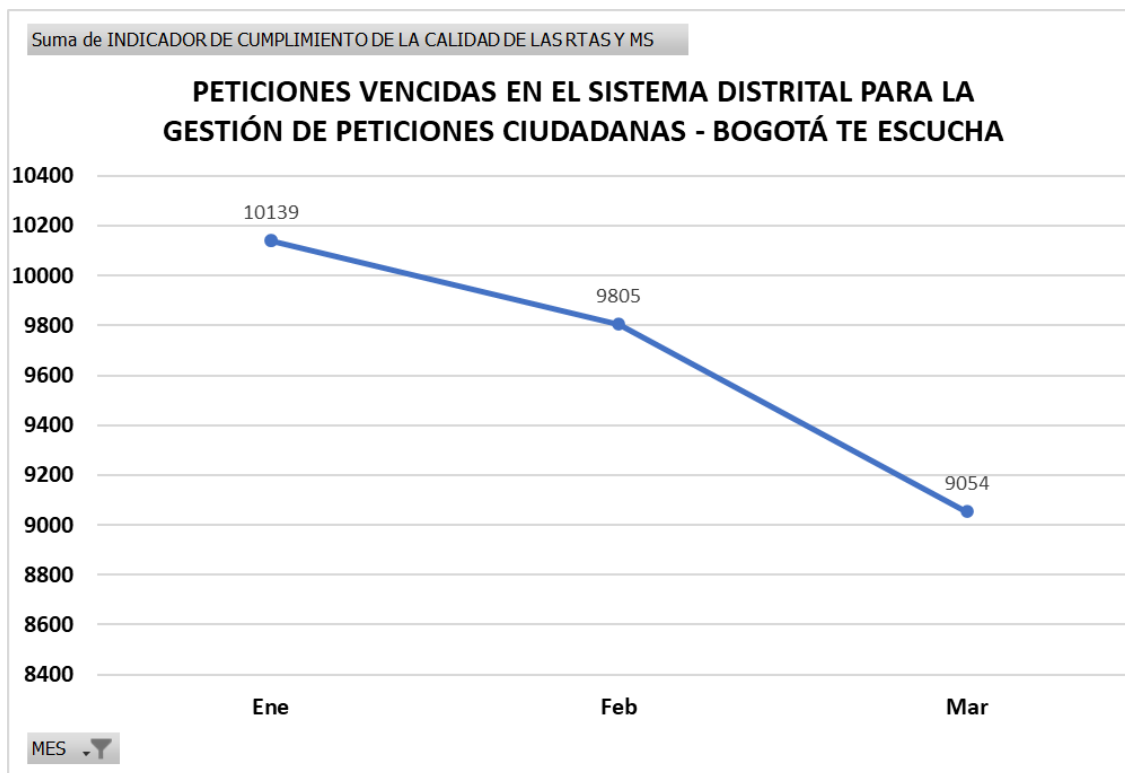
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
9.054	2021: 654 2022: 5.154 2023: 3.246	Entre 1 y 500 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 851 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**<sup>1</sup>.

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 **18** 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, 3172782022, 203072023, 203772023, 204842023, 229922023, 245322023, 342112023, 351212023, 425772023, 434952023, 439542023, 442532023, 446522023, 447112023, 471572023 y 480332023.**

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

<sup>1</sup> **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.”

A la fecha la entidad cuenta con un plan de mejora estructurado, según los resultados obtenidos en la evaluación de calidad de las respuestas y en el análisis de peticiones vencidas para el mes objeto de seguimiento, cordialmente reiteramos la solicitud de revisar y ajustar el plan de mejora con el propósito de que sirva como herramienta para aumentar los índices de cumplimiento y adicionalmente facilite el cierre de las peticiones vencidas de vigencias anteriores y de la actual vigencia. Solicitamos, que este plan sea remitido, en el formato dispuesto para este fin (adjunto), 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 los comunicados enviados por la Secretaría Distrital de Hacienda y relacionados con los informes consolidados de calidad de las respuestas, nos permitimos manifestar lo siguiente:

Sobre el oficio de radicado 2023EE090953O1 de 3 de abril de 2023 de la Secretaría Distrital de Hacienda (radicado 1-2023-8826 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá de 3 de abril de 2023), a través del cual se presentan algunas observaciones relacionadas con la evaluación realizada a las respuestas de las peticiones ciudadanas con corte al 31 de diciembre de 2022, nos permitimos manifestar lo siguiente:

#### 1. **Petición 4501242022.**




- La observación realizada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio en el 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 fue la siguiente: *“Se realiza cierre definitivo sin anexar respuesta y por ende el peticionario no recibió la misma.”*
- La Secretaría Distrital de Hacienda en el oficio objeto de respuesta señala que: *“Consultada en BTE, observamos que el texto correspondiente a la petición del ciudadano Roberto Alfonso Bossa solicitud corresponde a solicitud recibida en SDH, pero dirigida a la Secretaría de Integración Social solicitando la posibilidad de Bono Solidario ingresó 07/12/2022 y fue solucionado por asignación y traslado a la entidad correspondiente el 09/12/2022 según se evidencia en archivo en PDF que adjuntamos. Por lo anterior, se evidencia que se cumple con los criterios de calidad establecidos.”*
- Revisada la trazabilidad de la petición en el Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, se evidencia que la Secretaría Distrital de Hacienda recibe la petición por traslado de parte de la Secretaría Distrital de Integración Social el día 9/12/2022, y cierra la petición con respuesta definitiva el día 29/12/2022 como se evidencia en la siguiente imagen:

Número de Petición:

EVENTO INICIAL - REGISTRO									
Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiete	Opción
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA IPES	FUN - Luis Eduardo Triana Sanchez	Registro para atención	Registro	Registro para traslado	2022-12-07 1:58:16 PM	2022-12-12 11:59:59 PM	2022-12-07 1:58:16 PM	Solucionado - Por traslado	 







Mostrando 1 a 1 de 1 registros ◀ Atrás Siguiete ▶

---

SECRETARIA DE HACIENDA										
Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiete	Gestión	Opción
OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO SECRETARIA DE HACIENDA	FUN - CLARA ESPERANZA SALAZAR ARANGO	Registro para atención	Asignar- Trasladar	En trámite por asignar - trasladar	2022-12-09 10:35:35 AM	2022-12-13 11:59:59 PM	2022-12-29 2:32:00 PM	Solucionado - Por respuesta definitiva	  	

Mostrando 1 a 1 de 1 registros ◀ Atrás Siguiete ▶

---

SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL										
Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiete	Gestión	Opción
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	FUN - GRACE REYES MEJIA	Registro para atención	Trasladar	En trámite - Por traslado	2022-12-07 2:54:56 PM	2022-12-12 11:59:59 PM	2022-12-09 10:35:38 AM	Solucionado por asignar - Trasladar	  	
SUBDIRECCION LOCAL SANTA FE CANDELARIA SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	FUN - JOSE FABIAN CARVAJAL BASTO	Registro para atención	Asignar- Trasladar	En trámite por asignar - trasladar	2022-12-09 10:35:29 AM	2022-12-12 11:59:59 PM	2022-12-15 8:21:04 AM	Solucionado - Por respuesta definitiva	  	

Mostrando 1 a 2 de 2 registros ◀ Atrás Siguiete ▶

Así mismo, revisado el apartado de “Notificaciones Electrónicas” se evidencia que por medio de Bogotá te escucha le indica al peticionario que puede descargar la respuesta mediante documento adjunto, el cual no se encuentra cargado ni en el apartado de “Sección de Documentos Adjuntos” ni en el de “Sección de Documentos Notificación Peticionario” como se evidencia a continuación:



Asunto: Respuesta Definitiva [4501242022]

Cuerpo del Mensaje \*

Bogotá D.C., 29 de diciembre de 2022

Señor (a)

ROBERTO ALFONSO BOSSA

triana\_j@hotmail.com

CL 32 5 48

BOGOTÁ, D.C.

Asunto: Respuesta Definitiva [4501242022]

Canal de presentación: ESCRITO

Cordial Saludo,

En atención a su solicitud, de manera atenta se informa que se ha registrado en su petición No. [4501242022] el evento "Respuesta Definitiva" lo dispuesto en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 y acorde con lo establecido en el Decreto Ley 1421 de 1993 y las competencias institucionales.

"Estimado Usuario, por favor descargue la respuesta a su petición mediante el documento adjunto, radicado No.2022EE62409701."

Para acceder a Bogotá Te Escucha y consultar la respuesta a su petición siga las siguientes instrucciones:

Peticionario identificado

· Video tutorial: <https://www.youtube.com/watch?v=oz3AXP9rvrl>

· Instructivo: <https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2022/12/Tutorial-consulta-respuesta-definitiva-REGISTRADO.pdf>

Peticionario Anónimo

· Video Tutorial: [https://www.youtube.com/watch?v=eF\\_j9TMqsNI&t](https://www.youtube.com/watch?v=eF_j9TMqsNI&t)

· Instructivo: <https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2022/12/Tutorial-consulta-respuesta-definitiva-ANONIMOS.pdf>

Atentamente,

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA-SHD

Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha - <https://bogota.gov.co/sdq/s/>

Página número 7 de 17

Documento Electrónico: 7b03bb50-a804-468a-a53b-0ecb47637275

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

## SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS

Nombre del archivo	Usuario	Fecha de carga	Ip	Opciones
No se encontraron registros.				
Mostrando 0 a 0 de 0 registros				Atrás Siguiente

Observaciones

## SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO

De conformidad con lo anterior, la Dirección mantiene la observación realizada en relación con la petición 4501242022.

## 2. Petición 3953012022.

- La observación realizada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio en el 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 fue la siguiente: “No se adjunta la solicitud de e-mail”
- La Secretaría Distrital de Hacienda en el oficio objeto de respuesta señala que: “Consultada en BTE, detallamos que corresponde a Derecho de petición hecho por el señor Carlos Arturo Zapata Orozco, identificación 88209381, radicado en SDH con el número 2022ER643691O1 el cual ingresó el 01/11/2022 en dónde solicita le informen si tiene algún proceso en la Secretaría, el cual fue respondido con el radicado CRM 2022EE546087O1 del 05/12/2022 como se puede evidenciar en el mismo aplicativo, adjuntamos el archivo PDF. Por lo anterior, se evidencia que se cumple con los criterios de calidad establecidos.”
- Revisada la trazabilidad de la petición en el Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, se evidencia que la Secretaría Distrital de Hacienda no realizó el cargue del soporte de la petición ingresada por el canal e-mail, tal como se evidencia en la siguiente imagen:



REGISTRO DE PETICIÓN 3953012022

Ver Detalle Peticionario

Funcionario que registró: SERVICIO WEB SECRETARIA  
HACIENDA SAP

Tipo de solicitante

Acción Colectiva sin persona jurídica  Apoderado de  En nombre propio  En representación de

Asunto \*

SOLICITUD INFORMACIÓN DE PROCESO

4000 ¿Cómo activar el corrector ortográfico?

Diligenciar esta información será útil para direccionar tu petición a la entidad competente

Tipo de Petición *	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Palabra Clave	
Tema *	(Seleccione)	Entidad Destino *	SECRETARIA DE HACIENDA
Tipo de Petición para la Entidad *	(Seleccione)		

INFORMACIÓN ADICIONAL

Trámite y/o Servicio *	(Seleccione)	Dependencia	OFICINA DE COBRO ESPECIALIZADO
Proceso de Calidad	(Seleccione)	Punto de Atención *	WEB SERVICE
Fecha de Radicado *	2022-11-01	Canal *	E-MAIL
Número de Radicado	2022ER64369101	Número de Folios	1

Por tal motivo no se puede validar el detalle exacto de la petición. De conformidad con lo anterior, la Dirección mantiene la observación realizada en relación con la petición 3953012022.

### 3. Petición 2627702022.

- La observación realizada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio en el 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 fue la siguiente: “Se requería solicitar ampliación y no realizar cierre definitivo”
- La Secretaría Distrital de Hacienda en el oficio objeto de respuesta señala que: “Consultada en BTE, evidenciamos que el texto corresponde a derecho de petición de la

señora Diana Marcela Rocha Rocha, se dio respuesta definitiva en BTE el 14/12/2022, según se evidencia en el aplicativo, adjuntamos archivo en PDF; a su vez se le dio ingreso con el CRM rad. 2022ER496693O1 y oficio de respuesta con rad. 2022EE477841O1 del 13/10/2022.”

- Revisada la trazabilidad de la petición en el Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, se evidencia que la Secretaría Distrital de Hacienda realiza el cierre de la petición por respuesta definitiva, solicitando un número de radicado para poder dar respuesta explícita, tal como se evidencia en la siguiente imagen:

CONSULTA DE HOJA DE RUTA

Número de Petición:  Buscar

EVENTO INICIAL - REGISTRO

Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiete	Opción
OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO SECRETARIA DE HACIENDA	FUN - CLARA ESPERANZA SALAZAR ARANGO	Registro para atención	Registro	Registro - con preclasificación	2022-07-18 9:31:18 AM	2022-07-21 11:59:59 PM	2022-08-22 7:30:57 AM	Solucionado - Por asignación	

Mostrando 1 a 1 de 1 registros ◀ Atrás ▶ Siguiete ▶

SECRETARIA DE HACIENDA ✕

Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiete	Gestión	Opción
DESPACHO SECRETARIO SECRETARIA DE HACIENDA	FUN - KELLY YAMILE LUNA CALDAS	Clasificación	Asignar	En trámite - Por asignación	2022-08-22 7:30:56 AM	2022-08-04 11:59:59 PM	2022-12-14 8:15:20 PM	Solucionado - Por respuesta definitiva		

Mostrando 1 a 1 de 1 registros ◀ Atrás ▶ Siguiete ▶



A continuación, se muestran los pagos que se realizaron en el marco del Sistema Distrital Bogotá Solidaria y de la Estrategia Integral de Ingreso Mínimo Garantizado, estrictamente a su nombre:

Documento	Estado	Fecha	Operador	Programa	Ciclo	Monto	Celular
52285378	EXITOSO	26/08/2020	MOVII	TM	3	160000	3012001932
52285378	EXITOSO	11/11/2020	MOVII	TM	4	160000	3012001932
52285378	EXITOSO	22/12/2020	MOVII	TM	5	160000	3012001932
52285378	EXITOSO	27/01/2021	MOVII			80000	3012001932
52285378	EXITOSO	03/05/2021	MOVII	IMG	4	240000	3012001932
52285378	EXITOSO	02/06/2021	MOVII	IMG	5	280000	3012001932
52285378	EXITOSO	06/07/2021	MOVII	IMG	6	275000	3012001932
52285378	EXITOSO	05/08/2021	MOVII	IMG	7	275000	3012001932
52285378	EXITOSO	13/09/2021	MOVII	IMG	8	275000	3012001932
52285378	EXITOSO	04/10/2021	MOVII	IMG	9	275000	3012001932
52285378	EXITOSO	05/11/2021	MOVII	IMG	10	275000	3012001932
52285378	EXITOSO	09/12/2021	MOVII	IMG	11	275000	3012001932
52285378	EXITOSO	14/02/2022	MOVII	IMG	2	275000	3012001932
52285378	EXITOSO	11/03/2022	MOVII	IMG	3	275000	3012001932

Fuente: Secretaría Distrital de Hacienda, transferencias realizadas con corte al 06 de octubre de 2022

Para realizar el retiro del beneficio descargue la aplicación MOVII en su celular y siga los siguientes pasos:

- Registrarse con su número de teléfono y clave de su elección.
- Ingresar a la app MOVII con número de teléfono y clave elegida.
- Elegir la opción RETIRAR DINERO.
- Elegir la opción Droguerías y Minimarkets.
- Confirmar el valor a retirar y el punto de retiro.
- Acérquese al punto más cercano con su cédula física y el código de seguridad que genera la aplicación.

Si tiene inconvenientes con el operador Movii puede comunicarse en la página [www.movii.com.co](http://www.movii.com.co) en la opción Centro de ayuda o a la línea en WhatsApp 3112244522.

Dando respuesta a su solicitud, nos permitimos informarle que, para dar respuesta explícita se requiere del número de radicado referido con fecha 1 de Junio del año 2022.

Finalmente, presentamos excusas por emitir esta respuesta hasta el día de hoy. Lamentablemente el número de consultas que ingresan diariamente a la Secretaría Distrital de Hacienda relacionadas con los pagos de transferencias monetarias desbordaron nuestra capacidad operativa. No obstante, hemos implementado nuevas medidas a fin de solucionar esta situación, conscientes de la importancia de dar respuesta oportuna a las peticiones allegadas.

[www.shd.gov.co](http://www.shd.gov.co)

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311  
PBX: +57 (60 1) 338 50 00 - Información: Línea 195  
NIT 899.999.061-9



De conformidad con lo anterior, la Dirección mantiene la observación realizada en relación con la petición 2627702022.

Sobre el oficio de radicado 2023EE090962O1 de 3 de abril de 2023 de la Secretaría Distrital de Hacienda (radicado 1-2023-8830 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá de 3 de abril de 2023) a través del cual se presentan algunas observaciones relacionadas con la

Página número 11 de 17

Documento Electrónico: 7b03bb50-a804-468a-a53b-0ecb47637275

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

evaluación realizada a las respuestas de las peticiones ciudadanas con corte al 31 de enero de 2023, nos permitimos manifestar lo siguiente:

**1. Petición 3505272022.**

- La observación realizada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio en el 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 2023 fue la siguiente: *“No se adjunta la solicitud de redes sociales”*
- La Secretaría Distrital de Hacienda en el oficio objeto de respuesta señala que: *“Consultada en BTE, observamos que el texto correspondiente a la petición del ciudadano Luis Alfonso Beltrán García, recibida en SDH, se evidencia que por notificación electrónica en la misma página se le dio respuesta al correo luispitaya@yahoo.es, informándole que se le asignó el radicado 2022ER612798O1 el 02/01/2023. De igual manera esta solicitud fue contestada en SAP CRM con el radicado 2023EE00423O1 de fecha 03/01/2023. Adjuntamos archivo. Por lo anterior, se evidencia que dicha respuesta cumple con los criterios de calidad establecidos.”*
- Revisada la trazabilidad de la petición en el Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, se evidencia que la Secretaría Distrital de Hacienda no realizó el cargue del soporte de la petición ingresada por Redes Sociales, tal como se evidencia en la siguiente imagen:

REGISTRO DE PETICIÓN 3505272022

Ver Detalle Peticionario Funcionario que registró: ANGY CAROLINA DUCUARA RAMIREZ

Tipo de solicitante

Acción Colectiva sin persona jurídica  Apoderado de  En nombre propio  En representación de

Asunto \*

SE COMUNICA CIUDADANA POR EL CHAT TRIBUTARIO EL 01 DE OCTUBRE A LAS 5:06 PM, SOLICITANDO LA COPIA DEL CHAT DEL MISMO DIA CON ID 41936143 Y LA ASESORA ANGY DUCUARA.

4000 ¿Cómo activar el corrector ortográfico?

Diligenciar esta información será útil para direccionar tu petición a la entidad competente

Tipo de Petición \*  Palabra Clave

Tema \*  Entidad Destino \*

Tipo de Petición para la Entidad \*

INFORMACIÓN ADICIONAL

Trámite y/o Servicio \*  Dependencia

Proceso de Calidad  Punto de Atención \*

Fecha de Radicado \*  Canal \*

De conformidad con lo anterior, la Dirección mantiene la observación realizada en relación con la petición 3505272022.

## 2. Petición 4502342022.

- La observación realizada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio en el 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 2023 fue la siguiente: “Se realiza cierre definitivo sin anexar respuesta”
- La Secretaría Distrital de Hacienda en el oficio objeto de respuesta señala que: “Consultada en BTE, detallamos que corresponde a Derecho de petición presentado por la señora YASMIN LEIDY VELASCO, se evidencia en la misma página respuesta por correo electrónico: yarminleidyvelascoalza@gmail.com, informándole al peticionario el estado del trámite de la solicitud y el link de acceso directo para que pueda verificar la solución del mismo. Adjuntamos archivo. Por lo anterior, se evidencia que dicha respuesta cumple con los criterios de calidad establecidos.”

- Revisada la trazabilidad de la petición en el Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, se evidencia que la Secretaría Distrital de Hacienda indica al peticionario en los comentarios del sistema que puede descargar la respuesta mediante documento adjunto, al revisar el archivo cargado se observa que el adjunto es el certificado digital de envío de la respuesta, el archivo de la respuesta no se encuentra adjunto, tal como se evidencia en las siguientes imágenes:

DETALLE DEL EVENTO 4502342022				
DATOS BASICOS DE LA PETICION				
DATOS BASICOS DEL PETICIONARIO				
FORMULARIO EVENTO				
Actividad	Evento	Fecha de Inicio de Términos de Ley para la Entidad	Fecha de Ingreso	
Clasificación	Asignar	2022-12-14	2022-12-07 12:00 AM	
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Fecha de Vencimiento	
JENNIFER SCHROEDER PUERTO	2022-12-29 11:31 AM	2023-01-12 12:32 PM	2022-12-29 11:59 PM	
Tipo usuario que gestionó	Funcionario	Usuario que gestionó	JENNIFER SCHROEDER PUERTO	
Estado - Motivo Anterior	Estado - Motivo Actual	Actividad Actual	Evento Actual	
En trámite - Por asignación	Solucionado - Por respuesta definitiva	Respuesta	Asignar	
<b>Comentario</b>				
Estimado Usuario, por favor descargue la respuesta a su petición mediante el documento adjunto, radicado No.2023EE00319501*				
Tema	Subtema	Categoría	Unificar Respuesta	
FINANCIERO	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	SERVICIO A LA CIUDADANIA	No	
Proceso de Calidad	Tipo de Trámite			
MISIONAL	PROCESO ESTRATEGICO			
Canal de Salida	Nro de Folios de Salida	Nro de Radicado de Salida	Fecha de Radicado de Salida	
ESCRITO	1	2023EE00319501	2023-01-11	
SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS				
Nombre del archivo	Usuario	Fecha de carga	tp	Opciones
Comunicaciones oficiales enviadas.pdf	SERVICIO WEB SECRETARIA HACIENDA SAP	2023-01-12 12:32:50.315		Descargar



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.  
 Secretaría General  
 Nro. Rad: 2-2023-11768 Anexos: 1  
 Fecha: 27/04/2023 02:20:35 PM



Este Acuse de Recibo contiene Evidencia Digital y Prueba verificable de su transacción de Comunicación Certificada RPost.  
 El titular de este Acuse de Recibo tiene evidencia digital y prueba de la entrega, el contenido del mensaje y adjuntos, y tiempo oficial de envío y entrega. Dependiendo de los servicios seleccionados, el poseedor también puede tener prueba de transmisión encriptada y/o aprobación y firma electrónica.  
 Para verificar autenticidad de este Acuse de Recibo, enviar este email con sus adjuntos a 'verify@r1.post.net' or [Hacer Clic Aquí](#)

Estado/Status de Entrega					
Dirección	Estado/Status de Entrega	Detalles	Entregado (UTC*)	Entregado (local)	Apertura (local)
yarminielvelascoalsa@gmail.com	Abierto	HTTP: IP:88.246.83.221	11/01/2023 04:20:23 PM (UTC)	11/01/2023 11:20:23 AM (UTC -05:00)	11/01/2023 11:31:07 AM (UTC -05:00)

\*UTC representa Tiempo Universal Coordinado -por siglas en Inglés-: <https://www.ietf.org/resources/doc/rfc5756>

**Sobre del Mensaje**

De:	Externa_Enviada_Virtual <Externa_Enviada_Virtual@shd.gov.co>
Asunto:	2023EE00319501 LEBP
Para:	<yarminielvelascoalsa@gmail.com>
Cc:	
Cco/Bcc:	
ID de Red/Network:	<DM5PR20M82826E485A05497A74A24CA397FC8@DM5PR20M82826 nampr20.prod.outlook.com>
Recibido por Sistema RMail:	11/01/2023 04:20:20 PM (UTC)
Código de Cliente:	2023EE00319501

**Estadísticas del Mensaje**

Número de Seguimiento/Tracking:	5AFF2D355ED68B05E70EA0420CC0838A54481056
Tamaño del Mensaje:	459190
Características Usadas:	
Tamaño del Archivo:	Nombre del Archivo:
316.1 KB	111226 RTA YARMINI LEIDY VELASCO ALSA 2022ER087058 2023EE00319501.pdf

**Auditoría de Ruta de Entrega**

1/1/2023 4:26:12 PM starting gmail.com[default] 1/1/2023 4:26:13 PM connecting from mta21.r1.post.net (0.0.0.0) to gmail-smtp-in.l.google.com (173.194.78.26) 1/1/2023 4:26:13 PM connected from 192.168.10.11:40598 1/1/2023 4:26:13 PM >>> 220 mx.google.com ESMTP [21-20020a05600c075500b003d9b0c3b8eba10752802wmm.70 - gsmtp 1/1/2023 4:26:13 PM < ehlo= mta21.r1.post.net= 1/1/2023 4:26:13 PM >>> 250-mx.google.com at your service, [52.58.131.0] 1/1/2023 4:26:13 PM >>> 250-SIZE 157286400 1/1/2023 4:26:13 PM >>> 250-BITMIME 1/1/2023 4:26:13 PM >>> 250-STARTTLS 1/1/2023 4:26:13 PM >>> 250-ENHANCEDSTATUSCODES 1/1/2023 4:26:13 PM >>> 250-PIPELINING 1/1/2023 4:26:13 PM >>> 250-CHUNKING 1/1/2023 4:26:13 PM >>> 250 SMTP UTF8 1/1/2023 4:26:13 PM < starttls= 1/1/2023 4:26:13 PM >>> 220 2.0.0 Ready to start TLS 1/1/2023 4:26:13 PM ts:TLvSv 1.2 connected with 128-bit ECDSA-AES128-GCM-SHA256 (session reused) 1/1/2023 4:26:13 PM ts:Cert: (CN=mx.google.com, issuer=C=US,O=Google Trust Services LLC,C=US,CA 1,C); verified= 1/1/2023 4:26:13 PM < ehlo= mta21.r1.post.net= 1/1/2023 4:26:13 PM >>> 250-mx.google.com at your service, [52.58.131.0] 1/1/2023 4:26:13 PM >>> 250-SIZE 157286400 1/1/2023 4:26:13 PM >>> 250-BITMIME 1/1/2023 4:26:13 PM >>> 250-STARTTLS 1/1/2023 4:26:13 PM >>> 250-PIPELINING 1/1/2023 4:26:13 PM >>> 250-CHUNKING 1/1/2023 4:26:13 PM >>> 250 SMTP UTF8 1/1/2023 4:26:13 PM < mail= 1/1/2023 4:26:13 PM >>> 250 2.1.0 OK [21-20020a05600c075500b003d9b0c3b8eba10752802wmm.70 - gsmtp 1/1/2023 4:26:13 PM < data= 1/1/2023 4:26:13 PM >>> 354 Go ahead [21-20020a05600c075500b003d9b0c3b8eba10752802wmm.70 - gsmtp 1/1/2023 4:26:13 PM < quit= 1/1/2023 4:26:14 PM < quit= 1/1/2023 4:26:14 PM >>> 221 2.0.0 closing connection d96bc3b8eba10752802wmm.70 - gsmtp 1/1/2023 4:26:14 PM < quit= 1/1/2023 4:26:14 PM >>> 221 2.0.0 closing connection

De conformidad con lo anterior, la Dirección mantiene la observación realizada en relación con la petición 4502342022.

**3. Petición 523322023.**

- Para este requerimiento en particular se informa que esta petición nunca ha estado asignada Bogotá te escucha a la Secretaría Distrital de Hacienda.
- La Secretaría Distrital de Hacienda en el oficio objeto de respuesta señala que: “Consultada en BTE, observamos que el texto corresponde a derecho de petición de la señora Aleida Jara Ruge, según se evidencia en el aplicativo se dio respuesta en BTE el 01/03/2023, según se evidencia en el aplicativo, al correo aleidajara1981@gmail.com informándole que por competencia su solicitud fue trasladada al IDR, entidad que puede responder de fondo su solicitud. Adjuntamos archivo.”
- Revisada la trazabilidad de la petición en el Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, se evidencia que la petición en mención fue registrada y gestionada por la Secretaría Distrital de Movilidad, tal como se evidencia en las siguientes imágenes:



**CONSULTA DE HOJA DE RUTA**

Número de Petición:  Buscar

**EVENTO INICIAL - REGISTRO**

Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiete	Opción
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES SECRETARIA MOVILIDAD	FUN - WEB SERVICE SEC MOVILIDAD ORFEO	Registro para atención	Registro	Registro para asignación	2023-02-01 7:55:16 AM	2023-02-03 11:59:59 PM	2023-02-01 7:55:16 AM	Solucionado - Registro con preclasificación	

Mostrando 1 a 1 de 1 registros Atrás Siguiete

**SECRETARIA MOVILIDAD**

Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiete	Gestión	Opción
GESTION DOCUMENTAL SDM SECRETARIA MOVILIDAD	FUN - Fredy Andres Rueda Pedraza	Registro para atención	Registro	Registro - con preclasificación	2023-02-01 7:55:16 AM	2023-02-03 11:59:59 PM	2023-02-18 7:40:09 PM	Solucionado - Por respuesta definitiva		

Mostrando 1 a 1 de 1 registros Atrás Siguiete

Exportar a Hoja de Cálculo
Exportar a PDF
Imprimir

En términos generales, en los comunicados anteriormente relacionados, la Secretaría Distrital de Hacienda, detalla las acciones y procesos de mejora que se están realizando en pro del aumento del índice de calidad de las respuestas y el cumplimiento de los términos establecidos por la ley para la gestión de peticiones ciudadanas, teniendo en cuenta el histórico de resultados obtenidos por la entidad y como ya se mencionó al inicio de este numeral, las acciones planeadas no demuestran la eficacia necesaria para lograr los niveles de calidad esperados, por esta razón es importante analizar juiciosa y exhaustivamente el detalle de los informes de calidad y oportunidad de las respuestas enviadas mensualmente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, esto con el fin de identificar claramente las debilidades de la operación y que las acciones que se planteen mitiguen directamente las falencias detectadas.

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

Página número 16 de 17

Documento Electrónico: 7b03bb50-a804-468a-a53b-0ecb47637275

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL





Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE  
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO