



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 ABRIL DE 2023.

Referenciado:

Respetada Doctora:

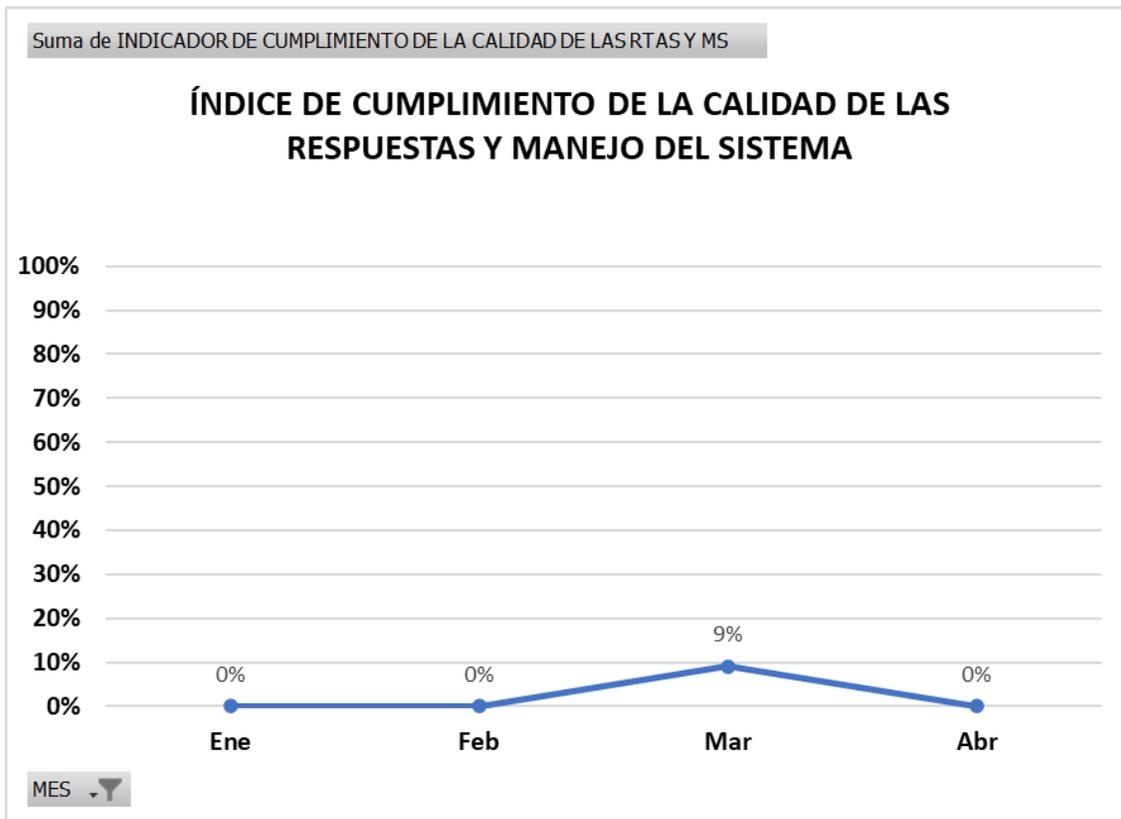
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de abril de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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	33 (100%)	0%	2%

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
2959142022	DESPACHO	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.
3557972022	SECRETARIO						
4210082021							
279992022							
4341992022							
3398342022							
892222022							
2163442022							
558362022							
449912022							
4370132022							
266602022							
430332022							
1943362022							
1939692022							

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
714812022							
163272023	OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO						
1707642023	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
1412182023	OFICINA DE COBRO GENERAL						
1405552023	OFICINA DE CONSOLIDACIÓN	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.
4529112022	OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	NO	SI	SI	NO	NO	El requerimiento no cumple con ninguno de los criterios, puesto que solicitan ampliación o aclaración de información, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede contestar la ampliación solicitada a través del sistema. El requerimiento no cumple con el criterio de 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.
731282023	OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES						
1253072023							
613862023	OFICINA DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA						
664742023							
611312023							
1988482022	OFICINA DE GESTIÓN DE INGRESOS	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 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.
3385752022							
3426872022							
100612023							
2959562022							
2918552022							
2912732022							

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

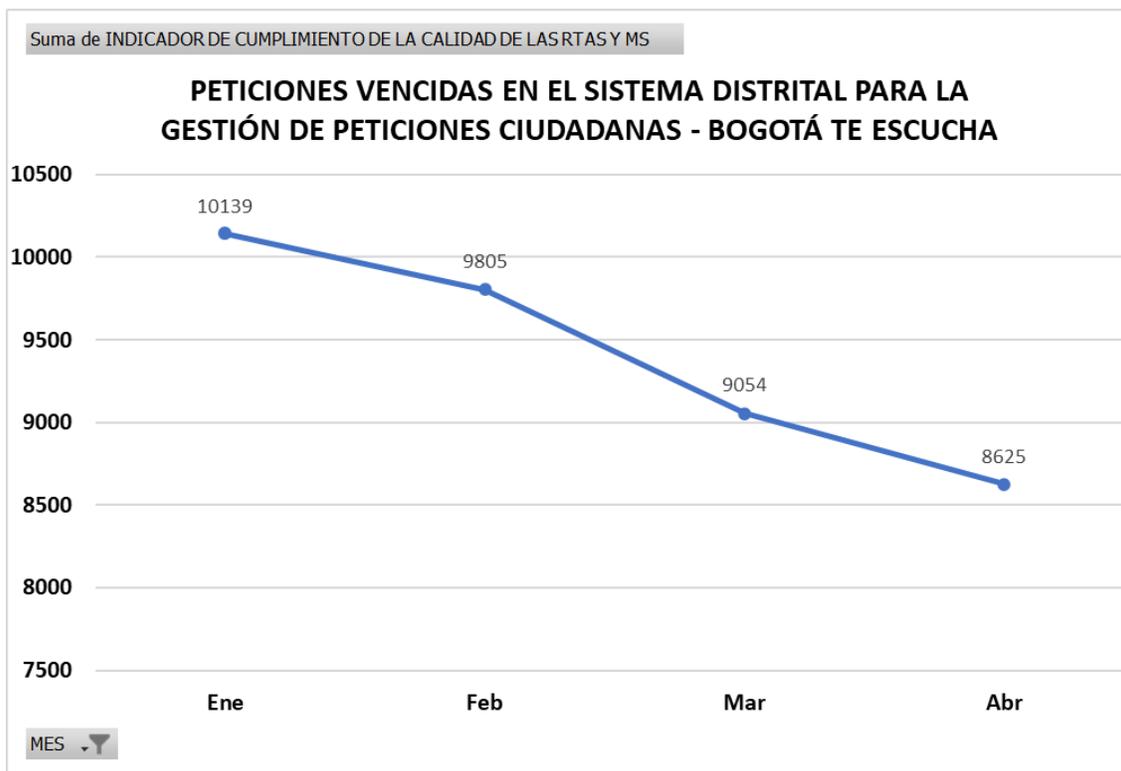
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
8.625	2021: 160 2022: 4.083 2023: 4.382	Entre 1 y 504 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 429 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.

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 **20** 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: **471572023, 394782023, 351212023, 342112023, 245322023, 203072023, 480332023, 425772023, 434952023, 447112023, 390102023, 439542023, 442532023, 446522023, 229922023, 203772023, 204842023, 3172782022, 3089902022 y 2333712022.**

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.”

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

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 el ajuste a este plan sea 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 atención al comunicado enviado por la Secretaría Distrital de Hacienda con radicado 2023EE122714O1 del 5 de mayo de 2023 (radicado 1-2023-11470 de 5 de mayo de 2023 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá), en el cual remiten observaciones a la evaluación de algunas de las respuestas relacionadas en el informe consolidados de calidad de las respuestas correspondiente al mes de febrero de 2023, sobre el particular nos permitimos manifestar lo siguiente:

Con respecto a la observación realizada sobre el número de respuestas evaluadas versus el número de respuestas que no cumplieron con ningún criterio *“Es importante tener en cuenta que de 33 respuestas revisadas por ustedes 11 no cumplieron con ninguno de los criterios de calidad establecidos lo que representa un 33%; 20 cumplieron 3 de dichos criterios lo que representa un 61% de ese universo (coherencia, claridad y calidez) e incumplen oportunidad y manejo del sistema.”*, vale la pena aclarar que las respuestas que no cumplieron con ningún criterio fueron 12 y no 11 como lo mencionan en el oficio, en este sentido el porcentaje de respuestas que no cumplieron con ningún criterio fue del 36% y no del 33%, no obstante se precisa que el índice de cumplimiento de calidad de las respuestas correspondiente al mes de febrero de 2023 fue del 0%, el cual se calcula dividiendo el número de peticiones que cumplen con todos los criterios de calidad de las respuestas sobre el número de peticiones evaluadas.

Sobre la observación: **“Petición No. 38342322021**
En primer lugar, nos sorprende que se refieran a una petición del año 2021, en segundo lugar, consultado el aplicativo BTE evidenciamos que ésta iba dirigida a la UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL – UMV, por lo que se procedió a darle traslado a dicha entidad como consta en respuesta enviada al peticionario el 24/09/2021. Adjuntamos las imágenes que así lo demuestran. Por lo anterior, no compartimos que dicha respuesta sea clasificada en su cuadro de análisis como que incumple todos los criterios de calidad establecidos.”, es importante aclarar que la petición **38342322021** no existe en Bogotá te escucha, asumimos que se refieren a la petición No. **3834232021**, sobre la particular aclaramos que fue evaluada y referenciada en el informe de calidad de las respuestas correspondiente al mes de febrero de 2023, dado que

en este mes fue cuando se realizó el cierre de la petición en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, fue incluida dentro del muestreo realizado y además tuvo incumplimientos en los criterios de calidad de las respuestas, en la siguiente imagen se puede evidenciar la fecha de cierre con respuesta definitiva de la petición:

CONSULTA DE HOJA DE RUTA									
Número de Petición:		3834232021		<input type="button" value="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 - FERNANDO SUAREZ ARIAS	Registro para atención	Registro	Registro - con preclasificación	2021-11-25 2:10:49 PM	2021-11-29 11:59:59 PM	2021-12-16 9:27:24 PM	Solucionado - Por asignación	 
Mostrando 1 a 1 de 1 registros								<input type="button" value="Atrás"/> <input type="button" value="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 - MAURICIO SANDINO ORTEGA	Clasificación	Asignar	En trámite - Por asignación	2021-12-16 9:27:24 PM	2022-01-06 11:59:59 PM	2023-02-03 12:28:33 AM	Solucionado - Por respuesta definitiva	<input checked="" type="checkbox"/>   
Mostrando 1 a 1 de 1 registros								<input type="button" value="Atrás"/> <input type="button" value="Siguiete"/>	

Vale la pena aclarar que la petición va dirigida a la Secretaría Distrital de Hacienda y está relacionada con las ayuda de Ingreso mínimo garantizado, tal como se evidencia a continuación:

Bogotá D.C, jueves 25 de noviembre de 2020.

Señores
SDH
 Ciudad

Asunto: Derecho de petición – Verificación e inscripción en la estrategia Ingreso Mínimo Garantizado (IMG).

Por otro lado, se evidencia en el oficio de respuesta que se le está solicitando información adicional para poder recibir la orientación solicitada, como se evidencia a continuación:

www.shd.gov.co

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(601) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

AYUDAS DEL GOBIERNO LOCAL, DISTRITAL Y NACIONAL. PRETENSIONES 1. COMO PRIMERA PRETENSION SE SOLICITA QUE SE INCLUYA A LAS PERSONAS ESCRITAS EN LA LISTA ADJUNTA REALIZANDO SU DEBIDA VERIFICACION PARA QUE PUEDAN ACCEDER A LA ESTRATEGIA INGRESO MINIMO GARANTIZADO (IMG). TAMBIEN SE PUEDE INCLUIR A LAS PERSONAS EN LAS AYUDAS DEL DISTRITO COMO BOGOTÁ SOLIDARIA Y LAS AYUDAS DEL GOBIERNO COMO EL INGRESO SOLIDARIO. 2. SE SOLICITA QUE SE PUEDA ATENDER A LA POBLACION DE VENDEDORES INFORMALES Y POBLACION EXTRANJERA PARA QUE SEAN TENIDAS EN CUENTA EN LAS AYUDAS. 3. SE NOS INFORME PREVIAMENTE CUANDO REALIZAN LAS JORNADAS DE INSCRIPCION RESPECTO A LA ESTRATEGIA INGRESO MINIMO GARANTIZADO (IMG). SE REALIZO UNA JORNADA EL 24 DE NOVIEMBRE CON Poca DIFUSION DE LA INFORMACION Y NOS ENTERAMOS DESPUES DE LA JORNADA. [HTTPS://BOGOTA.GOV.CO/MI-CIUDAD/HACIENDA/EN-BOSA-NUOVA-JORNADA-DE-BANCARIZACION-INGRESO-MINIMO-GARANTIZADO](https://bogota.gov.co/mi-ciudad/hacienda/en-bosa-nueva-jornada-de-bancarizacion-ingreso-minimo-garantizado) ANEXOS 1. LISTADO AYUDAS 2021.XLSX EN ESPERA DE UNA PRONTA Y POSITIVA RESPUESTA POR PARTE DE LA ENTIDAD.", desde la Secretaría Distrital de Hacienda nos permitimos informarle lo siguiente:

Una vez revisada su petición no se evidencia poder otorgado por las personas que usted relaciona en el listado, el cual es requerido a fin de poder brindarle la información solicitada en virtud de lo establecido en el artículo 20 de Decreto 1377 de 2013 el cual reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones Generales para la Protección de Datos Personales", compilado en el artículo 2.2.2.25.4.1 del Decreto 1074 de 2015.

Es por esta razón que se emite correctamente la siguiente observación: "El requerimiento no cumple con ninguno de los criterios, puesto que solicitan ampliación o aclaración de información, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede contestar la ampliación solicitada a través del sistema".

Sobre la observación: "**Petición No. 2539922023** Consultada esta petición en BTE, evidenciamos que se le respondió por la misma aplicación el 14/02/2023 y adicionalmente por SAP CRM se produjo el documento de respuesta con número de radicado 2023EE03303501 también con fecha del 14 de febrero en donde la Subdirección de Talento Humano de la SDH, le detalla los puntos que inicialmente solicitó en su PQRS. Adjuntamos las imágenes que así lo demuestran. Por lo anterior, no compartimos que dicha respuesta sea clasificada en su cuadro de análisis como que incumple todos los criterios de calidad establecidos.", es importante aclarar que la petición **2539922023** no existe en Bogotá te escucha, asumimos que se refieren a la petición No. **253992023**, sobre la particular aclaramos que el motivo por el cual la respuesta no cumple con ninguno de los criterios de calidad, es

porque se menciona en el comentario registrado en Bogotá te escucha, que la respuesta se puede descargar mediante el documento adjunto, la como se evidencia en la siguiente imagen:

DETALLE DEL EVENTO 253992023			
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
Registro para atención	Trasladar	2023-01-19	2023-01-18 12:00 AM
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Fecha de Vencimiento
CLARA ESPERANZA SALAZAR ARANGO	2023-01-18 04:41 PM	2023-02-10 10:31 AM	2023-01-20 11:59 PM
Tipo usuario que gestionó	Funcionario	Usuario que gestionó	CLARA ESPERANZA SALAZAR ARANGO
Estado - Motivo Anterior	Estado - Motivo Actual	Actividad Actual	Evento Actual
En trámite - Por traslado	Solucionado - Por respuesta definitiva	Respuesta	Trasladar
Comentario			
Estimado Usuario, por favor descargue la respuesta a su petición mediante el documento adjunto, radicado No.2023EE02769201".			

Al verificar el archivo adjunto se identifica que corresponde al certificado de envío del e-mail, tal como se evidencia a continuación:



ACUSE DE RECIBO CERTIFICADO
 Certificación de Entrega, Contenido & Firma

Un servicio de CertiMail™. Validez y seguridad jurídica electrónica
 Powered by RPost®

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	Estatus/Status de Entrega	Detalles	Entregado (UTC)	Entregado (local)	Apertura (local)
jessi.f93@gmail.com	Entregado al Servidor de Correo	relay@gmail-smtp-in1.google.com (164.233.166.27)	08/02/2023 10:24:40 PM (UTC)	08/02/2023 05:24:40 PM (UTC -05:00)	

*UTC representa Tiempo Universal Coordinado -por siglas en inglés- <https://www.mail.com/recursos/coordenadas-utcnormales/>

Sobre del Mensaje

De: Externa Enviada Virtual1 <Externa_Enviada_Virtual1@shd.gov.co>
 Asunto: 2023EE02768201 LA
 Para: <jessi.f93@gmail.com>
 Cc:
 Cc: Bcc:
 ID de Red/Network: <CYSFR2QMB4868ADCC0858EA967A6F53D94A6D89@CYSFR2QMB4868.namprd02.prod.outlook.com>
 Recibido por Sistema RMail: 08/02/2023 10:24:36 PM (UTC)
 Código de Cliente: 2023EE02768201

Estadísticas del Mensaje

Número de Seguimiento/Tracking: 3110830362F7C6F8E8A62704EAE5341783A8500
 Tamaño del Mensaje: 632925
 Características Usadas:

Tamaño del Archivo:

Nombre del Archivo:	Tamaño
RESPUESTA RADICADO 2023EE02189701.pdf	225.8 KB
RESPUESTA 2023EE01899901 (003).pdf	78.7 KB
certificado_1016056097 (003).pdf	15.6 KB
ACUSE DE RECIBIDO.pdf	118.9 KB

Auditoría de Ruta de Entrega

2/8/2023 10:30:15 PM starting gmail.com[default] 2/8/2023 10:30:16 PM connecting from mta21.r1.post.net (0.0.0.0) to gmail-smtp-in1.google.com (164.233.166.27) 2/8/2023 10:30:16 PM connected from 192.168.10.11:54234 2/8/2023 10:30:16 PM >>> 220 mx.google.com ESMTP 67-0002b65600002c700003e67778ba5c04869789wy:187 <gemp> 2/8/2023 10:30:16 PM < ehlo= mta21.r1.post.net >> 2/8/2023 10:30:16 PM < psize= >>> 250-mx.google.com at your service, [52.58.131.5] 2/8/2023 10:30:16 PM >>> 250-SIZE 157286400 2/8/2023 10:30:16 PM >>> 250-8BITMIME 2/8/2023 10:30:16 PM >>> 250-STARTTLS 2/8/2023 10:30:16 PM >>> 250-ENHANCEDSTATUSCODES 2/8/2023 10:30:16 PM >>> 250-PIPELINING 2/8/2023 10:30:16 PM >>> 250-CHUNKING 2/8/2023 10:30:16 PM >>> 250 SMTPUTF8 2/8/2023 10:30:16 PM < starttls= >> 2/8/2023 10:30:16 PM < psize= >>> 230 2.0.0 Ready to start TLS 2/8/2023 10:30:16 PM ts:TLSv1.2 connected with 128-bit ECDHE-ECDH-AES128-GCM-SHA256 (session reused) 2/8/2023 10:30:16 PM ts:Cert: CN=mx.google.com, Issuer=C=US/O=Google Trust Services LLC/OU=013 CA 103, verified=9 2/8/2023 10:30:16 PM < ehlo= mta21.r1.post.net >> 2/8/2023 10:30:16 PM >>> 250-mx.google.com at your service, [52.58.131.5] 2/8/2023 10:30:16 PM >>> 250-SIZE 157286400 2/8/2023 10:30:16 PM >>> 250-8BITMIME 2/8/2023 10:30:16 PM >>> 250-ENHANCEDSTATUSCODES 2/8/2023 10:30:16 PM >>> 250-PIPELINING 2/8/2023 10:30:16 PM >>> 250-CHUNKING 2/8/2023 10:30:16 PM >>> 250 SMTPUTF8 2/8/2023 10:30:16 PM < mail= >> BODY=8BITMIME 2/8/2023 10:30:16 PM >>> 250 2.1.0 OK 67-2002b65600002c700003e67778ba5c04869789wy:187 <gemp> 2/8/2023 10:30:16 PM

Es por esta razón que se emite correctamente la siguiente observación: *“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.”.*

Sobre la observación: **“Petición No. 463846 Consultada en BTE, se puede observar que dicha petición la SDH, le hizo traslado por ser de su competencia a la SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD, el 08/02/2023 y mediante radicado No. 2023EE02768401 por SAP CRM, firmada por la Oficina de cobro Prejurídico, le informó de esta situación al peticionario. Adjuntamos las imágenes que así lo demuestran. Por lo anterior, no compartimos que dicha respuesta sea clasificada en su cuadro de análisis como que incumple todos los criterios de calidad establecidos.”**, es importante aclarar que la petición **463846** no existe en Bogotá te escucha, asumimos que se refieren a la petición No. **4638462022**, sobre la particular, al igual que en la petición anterior, aclaramos que el motivo por el cual la respuesta no cumple con ninguno de los criterios de calidad, es porque se menciona en el comentario registrado en Bogotá te escucha, que la respuesta se puede descargar mediante el documento adjunto, la como se evidencia en la siguiente imagen:



Es por esta razón que se emite correctamente la siguiente observación: *“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.”.*

Por otro lado, en atención al comunicado 2023EE140495O1 del 25 de mayo de 2023 de la Secretaría Distrital de Hacienda (radicado 1-2023-13370 del 26 de mayo de 2023 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá), en el cual remiten observaciones a la evaluación de algunas de las respuestas relacionadas en el informe consolidado de calidad de las respuestas correspondiente al mes de marzo de 2023, sobre el particular nos permitimos manifestar lo siguiente:

Con respecto a la observación realizada sobre el número de respuestas realizadas versus el número de respuestas que al menos cumplieron con 3 criterios de calidad *“Es importante tener en cuenta, que de 33 respuestas revisadas por ustedes 3 no cumplieron con ninguno de los criterios de calidad establecidos lo que representa un 9%; 28 cumplieron 3 de dichos criterios, lo que representa un 85% de ese universo (coherencia, claridad y calidez) e incumplen oportunidad y manejo del sistema.”*, vale la pena aclarar que las respuestas que cumplieron al menos 3 criterios fueron 27 y no 28 como lo mencionan en el oficio, en este sentido el porcentaje de respuestas que cumplieron con al menos 3 criterios fue el 82% y no el 85%, no obstante se precisa que el índice de cumplimiento de calidad de las respuestas correspondiente al mes de marzo de 2023 fue del 9%, el cual se calcula dividiendo el número de peticiones que cumplen con todos los criterios de calidad de las respuestas sobre el número de peticiones evaluadas.

Sobre la observación: **“SDQS No. 4109202022**
Revisando esta petición en BTE, se le dio respuesta al peticionario inicialmente informándole que había sido asignada a la Secretaría de Hacienda y Secretaría de Planeación, posteriormente y por el mismo conducto de correo electrónico se le detalla que se le anexa la respuesta y la forma como consultar la misma, finalmente se produce el radicado de respuesta 2023EE080792O1. Adjuntamos imágenes del aplicativo. Por lo anterior, no compartimos el comentario de que dicha respuesta sea clasificada en su cuadro de análisis como que incumple todos los criterios de calidad establecidos.”, sobre la particular aclaramos que el motivo por el cual la respuesta no cumple con ninguno de los criterios de calidad es porque se menciona en el comentario registrado en Bogotá te escucha, que la respuesta se puede descargar mediante el documento adjunto, la como se evidencia en la siguiente imagen:

DETALLE DEL EVENTO 4109202022

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	2022-11-15	2022-11-11 12:00 AM	
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Fecha de Vencimiento	
MAURICIO SANDINO ORTEGA	2022-11-28 02:14 PM	2023-03-23 05:37 PM	2022-11-30 11:59 PM	
Tipo usuario que gestionó	Funcionario	Usuario que gestionó	MAURICIO SANDINO ORTEGA	
Estado - Motivo Anterior	Estado - Motivo Actual	Actividad Actual	Evento Actual	
En trámite - Por asignación	Solucionado - Por respuesta definitiva	Respuesta	Asignar	
Comentario				
Estimado Usuario, por favor descargue la respuesta a su petición mediante el documento adjunto, radicado No.2023EE08079201".				
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	2023EE08079201	2023-03-21	
SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS				
Nombre del archivo	Usuario	Fecha de carga	Ip	Opciones
Comunicaciones oficiales enviadas.pdf	SERVICIO WEB SECRETARIA HACIENDA SAP	2023-03-23 17:37:13.496		Descargar

Al verificar el archivo adjunto se identifica que corresponde al certificado de envío del e-mail, tal como se evidencia a continuación:



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, envíe este email con sus adjuntos a verify@r1.rpost.net or [Hacer Clic Aquí](#)

Dirección	Estado/Status de Entrega	Detalles	Entregado (UTC*)	Entregado (local)	Apertura (local)
francytibaquira@gmail.com	Entregado al Servidor de Correo	relayed:gmail-smtp-in.l.google.com (66.102.1.26)	22/03/2023 02:14:22 PM (UTC)	22/03/2023 09:14:22 AM (UTC -05:00)	

*UTC representa Tiempo Universal Coordinado -por siglas en Inglés-: <https://www.mail.com/resources/coordinated-universal-time/>

De:	Externa_Enviada_Virtual <Externa_Enviada_Virtual@shd.gov.co>
Asunto:	2023EE08079201 YC
Para:	<francytibaquira@gmail.com>
Cc:	
Cco/Bcc:	
ID de Red/Network:	<DM6PR20MB282628392002006B4C2FD3F97869@DM6PR20MB2826.namprd20.prod.outlook.com>
Recibido por Sistema RMail:	22/03/2023 02:14:19 PM (UTC)
Código de Cliente:	2023EE08079201

Número de Seguimiento/Tracking:	9D47FE0BC96304234D6AB13890E590417536F804
Tamaño del Mensaje:	496336
Características Usadas:	
Tamaño del Archivo:	Nombre del Archivo:
338.5 KB	109339 RTA FRANCY YOHANA TIBAQUIRA ABRIL 2022ER655252 - 2023EE08079201.pdf

Auditoría de Ruta de Entrega
 3/22/2023 2:17:29 PM starting gmail.com(default) 3/22/2023 2:17:31 PM connecting from mta21.r1.rpost.net (0.0.0.0) to gmail-smtp-in.l.google.com (66.102.1.26) 3/22/2023 2:17:31 PM connected from 192.168.10.11:37255 3/22/2023 2:17:31 PM >>> 220 mx.google.com ES MTP 19-20020a05600c021300b003edc84c7ef258508316wmi.4 - gsmtp 3/22/2023 2:17:31 PM < ehlo="" mta21.r1.rpost.net="" 3/22/2023 2:17:31="" pm="">>> 250-mx.google.com at your service, [52.58.131.8] 3/22/2023 2:17:31 PM >>> 250-SIZE 157286400 3/22/2023 2:17:31 PM >>> 250-8BITMIME 3/22/2023 2:17:31 PM >>> 250-STARTTLS 3/22/2023 2:17:31 PM >>> 250-ENHANCEDSTATUSCODES 3/22/2023 2:17:31 PM >>> 250-PIPELINING 3/22/2023 2:17:31 PM >>> 250-CHUNKING 3/22/2023 2:17:31 PM >>> 250-SMTPUTF8 3/22/2023 2:17:31 PM < starttls="" 3/22/2023="" 2:17:31="" pm="">>> 220 2.0.0 Ready to start TLS 3/22/2023 2:17:31 PM tls:TLSv1.2 connected with 128-bit ECDHE-ECDHE-AES128-GCM-SHA256 (session reused) 3/22/2023 2:17:31 PM tls:Cert: /CN=mx.google.com; issuer=/C=US/O=Google Trust Services LLC/CN=GTS CA 103; verified=no 3/22/2023 2:17:31 PM < ehlo="" mta21.r1.rpost.net="" 3/22/2023="" 2:17:31="" pm="">>> 250-mx.google.com at your service, [52.58.131.8] 3/22/2023 2:17:31 PM >>> 250-SIZE 157286400 3/22/2023 2:17:31 PM >>> 250-8BITMIME 3/22/2023 2:17:31 PM >>> 250-ENHANCEDSTATUSCODES 3/22/2023 2:17:31 PM >>> 250-PIPELINING 3/22/2023 2:17:31 PM >>> 250-CHUNKING 3/22/2023 2:17:31 PM >>> 250-SMTPUTF8 3/22/2023 2:17:31 PM < mail=""> BODY=8BITMIME 3/22/2023 2:17:31 PM >>> 250 2.1.0 OK 19-20020a05600c021300b003edc84c7ef258508316wmi.4 - gsmtp 3/22/2023 2:17:31 PM < r cpts=""> 3/22/2023 2:17:31 PM >>> 250 2.1.5 OK 19-20020a05600c021300b003edc84c7ef258508316wmi.4 - gsmtp 3/22/2023 2:17:31 PM < data=""> 3/22/2023 2:17:31="" pm="">>> 354 Go ahead 19-20020a05600c021300b003edc84c7ef258508316wmi.4 - gsmtp 3/22/2023 2:17:31 PM <="" 3/22/2023="" 2:17:32="" pm="">>> 250 2.0.0 OK 1679494652 19-20020a05600c021300b003edc84c7ef258508316wmi.4 - gsmtp 3/22/2023 2:17:32 PM < quit="" 3/22/2023="" 2:17:32="" pm="">>> 221 2.0.0 closing connection 19-20020a05600c021300

Es por esta razón que se emite correctamente la siguiente observación: *“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.”.*

Sobre la observación: **“SDQS No. 645072023**
 Al consultar esta petición en BTE, evidenciamos que se le respondió por la misma aplicación el 15/03/2023 y adicionalmente por SAP CRM se produjo el documento de respuesta con número de radicado 2023EE07653501, también con fecha del 14 de marzo del presente año, en donde la Oficina de Cuentas corrientes y Devoluciones, le entrega la información incluida en su solicitud. Adjuntamos archivos correspondientes. Por lo anterior, no compartimos que dicha respuesta sea clasificada en su cuadro de análisis como que incumple todos los criterios de



calidad establecidos.”, sobre la particular aclaramos que el motivo por el cual la respuesta no cumple con ninguno de los criterios de calidad es porque se menciona en el comentario registrado en Bogotá te escucha, que la respuesta se puede descargar mediante el documento adjunto, pero en la “SECCIÓN DE DOCUMENTOS ADJUNTOS” y en la “SECCIÓN DE DOCUMENTOS NOTIFICACIÓN PETICIONARIO” no se evidencia ningún archivo adjunto, tal como se evidencia en la siguiente imagen:

DETALLE DEL EVENTO 645072023				
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	2023-02-07	2023-02-06 12:00 AM	
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Fecha de Vencimiento	
NIDIA SOLANGE ROJAS MANCILLA	2023-02-14 10:42 AM	2023-03-15 02:31 PM	2023-02-15 11:59 PM	
Tipo usuario que gestionó	Funcionario	Usuario que gestionó	NIDIA SOLANGE ROJAS MANCILLA	
Estado - Motivo Anterior	Estado - Motivo Actual	Actividad Actual	Evento Actual	
En trámite - Por asignación	Solucionado - Por respuesta definitiva	Respuesta	Asignar	
Comentario				
Estimado Usuario, por favor descargue la respuesta a su petición mediante el documento adjunto, radicado No.2023EE07653501.				
Tema	Subtema	Categoría	Unificar Respuesta	
IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES	RECAUDO TRIBUTARIO	IMPUESTOS DISTRITALES	No	
Proceso de Calidad	Tipo de Trámite			
MISIONAL	PROCESO MISIONAL			
Canal de Salida	Nro de Folios de Salida	Nro de Radicado de Salida	Fecha de Radicado de Salida	
ESCRITO	1	2023EE07653501	2023-03-14	
SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS				
Nombre del archivo	Usuario	Fecha de carga	lp	Opciones
No se encontraron registros.				
Mostrando 0 a 0 de 0 registros				◀ Atrás Siguiente ▶
Observaciones				
SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO				

Es por esta razón que se emite correctamente la siguiente observación: “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.”.

Teniendo en cuenta las observaciones realizadas por la Secretaría Distrital de Hacienda en el oficio 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 las cuales se les dio respuesta en el informe consolidado de calidad de las respuestas correspondiente al mes de marzo de 2023 y en relación con las observaciones realizadas en los oficios 2023EE122714O1 del 5 de mayo de 2023 (radicado 1-2023-11470 de 5 de mayo de 2023 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá) y 2023EE140495O1 del 25 de mayo de 2023 de la Secretaría Distrital de Hacienda (radicado 1-2023-13370 del 26 de mayo de 2023 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá), a las cuales se les está dando respuesta en el presente informe, identificamos que la entidad no está interpretando de forma correcta los informes de calidad de las respuestas emitidos por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, por esta razón los invitamos a acompañarnos en una mesa de trabajo, la cual tendría como objetivo principal poderles aclarar todas aquellas dudas que existan sobre los informes anteriormente mencionados y adicionalmente generar un mejor entendimiento sobre los criterios y subcriterios de evaluación con mayor recurrencia para la entidad.

Proponemos como fecha para llevar a cabo esta mesa de trabajo, el próximo 8 de junio de 2023 a las 9:00 a.m. en las instalaciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, de poder contar con su presencia, agradecemos remitir por correo electrónico a esta dirección, el listado de las personas que asistirían, esto con el fin de garantizar los temas logísticos necesarios.

Por otra parte, siguiendo nuestra política de mejoramiento continuo frente al trámite y gestión de las PQRS por parte de las entidades distritales, es necesario recordar la importancia del cumplimiento del Decreto 371 de 2010, así como la debida clasificación de las peticiones ciudadanas en el Sistema de Bogotá te escucha, siguiendo para el efecto los siguientes parámetros:

CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010

El numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371/2010 establece que las entidades del Distrito Capital deben garantizar *“El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas”*, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio hemos evidenciado que, a partir de la información cargada en la página web de la Veeduría Distrital, en el link dispuesto para tal fin: <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co>, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017, varias entidades distritales no realizan el cargue de todas las PQRS recibidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, por lo tanto



queremos recordar la importancia de dar cumplimiento a la normatividad vigente y utilizar como único sistema para la gestión de peticiones ciudadanas, Bogotá te escucha, lo cual permitirá contar con un información real, cierta, precisa y centralizada sobre las peticiones de la ciudadanía.

CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES CIUDADANAS EN BOGOTÁ TE ESCUCHA

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, se encuentra diseñado como un sistema de información gerencial para registrar todas las peticiones que tengan origen ciudadano, con el fin de llevar a cabo un seguimiento a las mismas, en ese sentido cobra especial relevancia la debida clasificación de la gestión realizada de cada una de las peticiones lo cual permitirá conocer de primera mano datos estadísticos que son la base fundamental para la toma de decisiones, no obstante, hemos observado que las entidades distritales están clasificando de forma indebida la gestión a las peticiones atendidas, registrando las peticiones con respuesta definitiva con el subtema “Traslado a entidades distritales”.

Razón por la cual hacemos un llamado a revisar la clasificación de las peticiones ciudadanas, con el fin de evitar que se realicen clasificaciones erróneas que puedan generar datos que no correspondan en la gestión y trámite de las PQRS.

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

Página número 16 de 16

Documento Electrónico: 817306c2-0d1d-4c44-b10b-fe1617bfc233

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



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL