



OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) OCTUBRE DE 2015

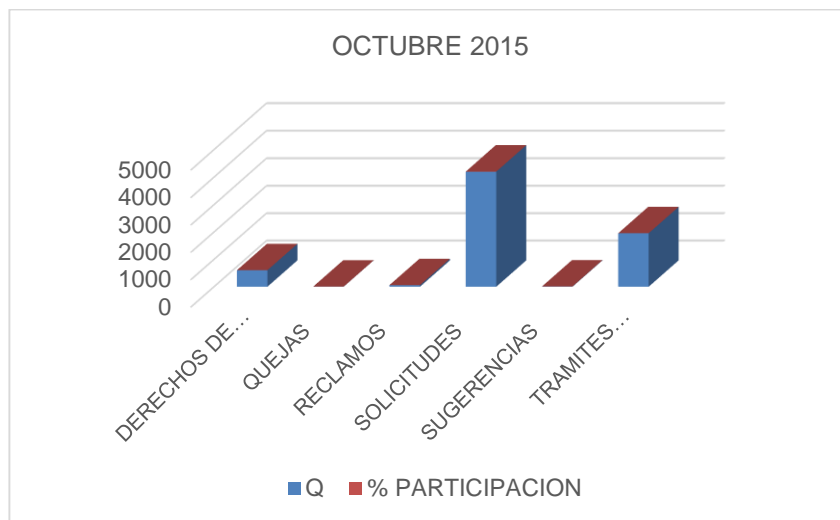
Página 1 de 14

1. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

1.1. PQRS RECIBIDAS POR TIPOLOGÍA DOCUMENTAL

Durante el mes de octubre de 2015 el total de radicaciones (PQRS) recibidos en la entidad, discriminado por tipología con porcentaje de participación fue el siguiente:

TIPO PQRS	Q	% PARTICIPACION
DERECHOS DE PETICION	604	8,84%
QUEJAS	4	0,06%
RECLAMOS	60	0,88%
SOLICITUDES	4.199	61,45%
SUGERENCIAS	11	0,16%
TRAMITES ESPECIALES	1.955	28,61%
TOTALES	6.833	100,00%



Gráfica No. 1 Total PQRS recibidas por tipología



OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO

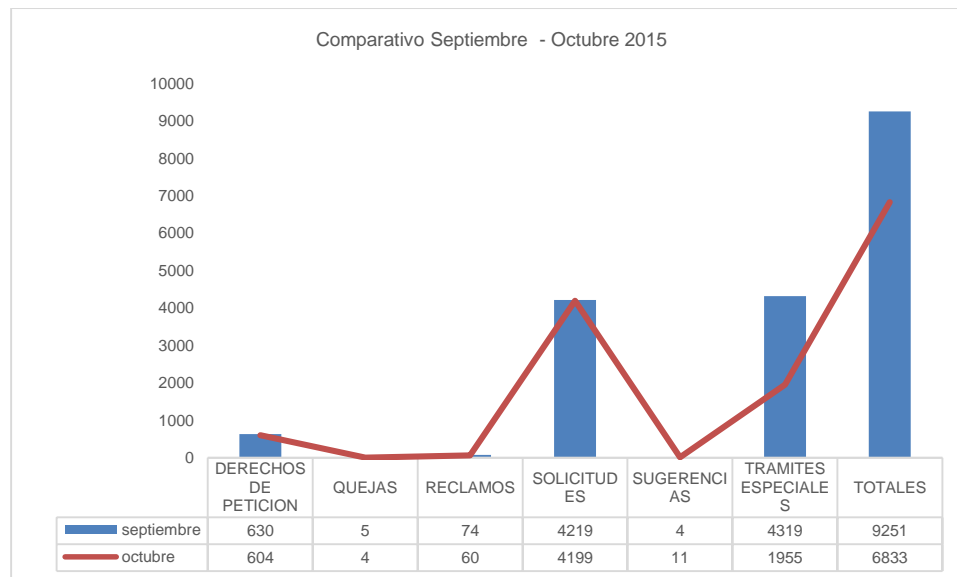
INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) OCTUBRE DE 2015

Página 2 de 14

Para el mes de octubre de 2015, los ciudadanos presentan ante la Secretaría Distrital de Hacienda, 6.833 requerimientos de los cuales el 98.09% de las (PQRS), se dividieron entre derechos de petición, solicitudes y tramites especiales. De ellas 3.109 fueron requerimientos directos a dependencias de la Dirección de Impuestos de Bogotá y 3.489 a requerimientos referidos a procesos de cobro que adelanta la entidad hacia los contribuyentes y ciudadanos. De otra parte, el 0.88% de las PQRS correspondió a reclamos, el 0.16% a sugerencias y el 0,06% a quejas.

1.2. ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRS RECIBIDAS EN RELACIÓN CON EL MES ANTERIOR

Frente al mes de septiembre del 2015 las (PQRS) disminuyeron en un 26.14% para octubre del 2015. Ello debido al tipo de requerimiento "Tramites Especiales" bajó a 1.955 radicaciones, siendo éste el de mayor incidencia en la disminución, En este mes, sólo se presentaron 4 quejas lo que representa una disminución del 33.3% las quejas y los reclamos disminuyeron en 17.81% mientras que en los derechos de petición y solicitudes la variación en la disminución fue tan solo del 0.52%



Fuente: Aplicativo Cordis

Fecha de Corte: 31-10-2015

Gráfica No. 2 Comparativo PQRS Recibidas por Tipologías septiembre - octubre de 2015

OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)
OCTUBRE DE 2015

Página 3 de 14

1.3. PQRS RECIBIDAS POR CANAL OFICIAL

Canal Oficial	Peticiones			Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total PQRS Recibidas por Canal Oficial
	Derechos de Petición	Solicitudes	Trámites Especiales				
Puntos de Radicación	555	3.187	1.851	2	6	0	5.601
Contactenos	24	999	104	1	15	5	1.148
SDQS	25	13	5	1	27	1	67
Atención Telefónica	0	0	0	0	0	0	0
Atención Presencial	0	0	0	0	0	0	0
Buzón de Sugerencias	0	0	0	0	12	5	17
Totales	604	4.199	1.955	4	60	11	6.833

Fuente: Aplicativo Cordis Fecha de Corte: 31-10-2015

Tabla No. 1 PQRS Recibidas por Canal Oficial y Tipología Documental

El canal de preferencia del ciudadano para acercarse a la entidad y presentar PQRS está en los distintos puntos de radicación ofrecidos para ello con un 81.97%, seguido del canal contactenos que cobra importancia frente a la atención ciudadana con un 16.80%.

1.3.1. PQRS RECIBIDAS POR PUNTOS DE RADICACIÓN

De las 5.601 PQRS recibidas por las distintas ventanillas de radicación dispuestas por la Secretaría Distrital de Hacienda se obtuvo la siguiente distribución por tipo de requerimiento así:

Tipo de Información Requerida	Peticiones			Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total PQRS Recibidas
	Derechos de Petición	Solicitudes	Trámites Especiales				
Predial	184	762	191	0	2	0	1.139
Vehículos	182	643	148	0	3	0	976
ICA	8	115	18	0	0	0	141
SDH	171	2	0	2	1	0	176
Otros	10	1665	1.494	0	0	0	3.169
Totales	555	3.187	1.851	2	6	0	5.601

Fuente: Aplicativo Cordis Fecha de Corte: 31-10-2015

Tabla No. 2 PQRS Recibidas por puntos de radicación ventanillas

Las Solicitudes y Tramites Especiales, referidos a procesos de cobro que adelanta la entidad hacia los contribuyentes y ciudadanos, fueron los de mayor incidencia por este canal.

OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) OCTUBRE DE 2015

Página 4 de 14

1.3.2. PQRS RECIBIDAS POR CORREO ELECTRÓNICO

Por el canal de correo electrónico “contáctenos”, ingresaron 1.148 PQRS en octubre de 2015, El tema de mayor relevancia presentado se refirió a los impuestos, predial, vehículos e industria y comercio, en donde los ciudadanos solicitaron se les realizara liquidación de estos impuestos. Como tema importante los cinco reclamos presentados por los usuarios se refieren a las presuntas fallas en los servicios prestados en Supercades como demora en la atención y caídas de los sistemas al momento de prestar el servicio de entrega de información tributaria a los contribuyentes.

Tipo de Información Requerida	Peticiónes			Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total PQRS Recibidas
	Derechos de Petición	Solicitudes	Trámites Especiales				
Predial	9	289	3	0	2	0	303
Vehículos	6	335	17	0	8	0	366
ICA	0	158	0	0	0	0	158
SDH	4	2	0	1	5	0	12
Otros	5	215	84	0	0	5	309
Totales	24	999	104	1	15	5	1.148

Fuente: Aplicativo Cordis Fecha de Corte: 31-10-2015

Tabla No. 3 Tipo de Información Requerida en las PQRS recibidas por Correo Electrónico

1.3.3. PQRS RECIBIDAS POR SDQS

Por Sistema Distrital de Correspondencia SDQS ingresaron 67 PQRS, de las cuales 27 se relacionaron con reclamos, 17 de ellos por fallas en la atención del servicio en los Cades, Supercades y líneas telefónicas de atención y 10 por fallas en la información de liquidaciones tributarias de los impuestos predial y vehículos. Por otro lado de los 25 derechos de petición que ingresaron por este canal, once están referidos a temas de información de estados de procesos que adelanta las dependencias de la dirección de impuestos en materia tributaria.

Tipo de Información Requerida	Peticiónes			Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total PQRS Recibidas
	Derechos de Petición	Solicitudes	Trámites Especiales				
Predial	4	2	0	0	6	0	12
Vehículos	3	6	0	0	4	0	13
ICA	0	1	0	0	0	0	1
SDH	11	2	0	1	17	0	31
Otros	7	2	0	0	0	1	10



OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)
OCTUBRE DE 2015

Página 5 de 14

Tipo de Información Requerida	Peticiones			Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total PQRS Recibidas
	Derechos de Petición	Solicitudes	Trámites Especiales				
Totales	25	13	0	1	27	1	67

Fuente: Aplicativo Cordis Fecha de Corte: 31-10-2015

Tabla No. 4 Tipo de Información Requerida en las PQRS recibidas por SDQS

1.3.4. PQRS RECIBIDAS POR BUZONES DE SUGERENCIAS

El 82.35% de las PQRS que ingresaron el canal Buzón de Sugerencias a la Entidad estuvo en los buzones ubicados en la sede CAD, ello se debe a la mayor concentración de usuarios que el Supercade CAD.

Puntos de Atención		Número de Buzones por Punto de Atención	Total PQRS felicitaciones Recibidas por Punto de Atención	Observaciones
Red SuperCADE	CAD	4	14	
	Calle 13	2	0	
	Américas	2	1	
	Suba	2	0	
	Fontibón	1	1	
Red CADE	Toberín	1	1	
	Servitá	1	0	
CAD	OCQS	1	0	
	Entrada Costado Oriental	1	0	
	Entrada Costado Occidental	1	0	
DIB		1	0	
Totales		17	17	

Fuente: Aplicativo Cordis Fecha de Corte: 31-10-2015

Tabla No. 5 PQRS Recibidas por Punto de Atención de Buzones de Sugerencias

Tipo de Información Requerida	Peticiones			Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total PQRS Recibidas
	Derechos de Petición	Solicitudes	Trámites Especiales				
Predial	0	0	0	0	0	0	0
Vehículos	0	0	0	0	0	0	0

OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)
OCTUBRE DE 2015

Página 6 de 14

Tipo de Información Requerida	Peticiones			Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total PQRS Recibidas
	Derechos de Petición	Solicitudes	Trámites Especiales				
ICA	0	0	0	0	0	0	0
SDH	0	0	0	0	0	4	4
Otros	0	0	0	0	12	1	13
Totales	0	0	0	0	12	5	17

Fuente: Aplicativo Cordis Fecha de Corte: 31-10-2015

Tabla No. 6 Tipo de Información Requerida en las PQRS recibidas por Buzones de Sugerencias

Doce de los 17 reclamos que ingresaron por el canal de Buzones de sugerencias, se concentraron en fallas de la prestación del servicio en los puntos de atención del Supercade, línea 195, falta de personal entre otros.

1.4. PQRS ASIGNADAS PARA TRÁMITE POR DEPENDENCIA Y TIPO DOCUMENTAL

Dependencia	Peticiones			Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total PQRS Asignadas por Dependencia
	Derechos de Petición	Solicitudes	Trámites Especiales				
Despacho del Secretario Distrital de Hacienda	49	20	0	0	0	1	70
Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá	505	3.801	1.934	1	50	8	6.299
Dirección de Gestión Corporativa	23	175	0	3	9	2	212
Dirección Distrital de Presupuesto	2	0	0	0	0	0	2
Dirección Distrital de Tesorería	24	200	21	0	1	0	246
Dirección Jurídica	1	3	0	0	0	0	4
Dirección Distrital de Contabilidad	0	0	0	0	0	0	0
Dirección de Sistemas e Informática	0	0	0	0	0	0	0
Dirección Distrital de Crédito Público	0	0	0	0	0	0	0
Dirección de Estadísticas y Estudios Fiscales	0	0	0	0	0	0	0
Totales	604	4.199	1.955	4	60	11	6.833

Fuente: Aplicativo Cordis Fecha de Corte: 31-10-2015

Tabla No. 7 PQRS Asignadas para Trámite por Dependencia y Tipo Documental

OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) OCTUBRE DE 2015

Página 7 de 14

De las 6.833 PQRS recibidas en la entidad, el 92,18% se relacionó con trámites asignados para ser resueltos por las dependencias de la Dirección de Impuestos de Bogotá por ser esta dependencia misional con responsabilidad del tema tributario eje de los servicios que presta la Secretaría Distrital de Hacienda.

1.5. QUEJAS REMITIDAS A LAS DEPENDENCIAS RESPONSABLES DE ATENDER LAS MISMAS

Relacionar las quejas recibidas por la OCQS y reportar la asignación surtida a las dependencias competentes de resolver las mismas.

Tabla No. 8 Quejas Asignadas a Dependencias Responsables de Atenderlas

Dependencia	Cantidad
Oficina de Control Interno Disciplinario	3
Oficina del Servicio Al contribuyente(*)	1
Totales	4

Fuente: Aplicativo Cordis Fecha de Corte: 31-10-2015

Tabla No. 8 Quejas Asignadas a Dependencias Responsables de Atenderlas

(*) Corresponde al radicado del Cordis 2015ER119676.

Para el mes de octubre se tipificaron en radicación cuatro quejas, de las cuales a tres se da traslado por competencia del asunto a Oficina de Control Interno Disciplinario, mientras que uno de los radicados aunque se tipifica como queja no lo es, puesto que se trata de una solicitud de información sobre el decreto 026 de 2015, sobre incentivos tributarios y por ello se le da traslado a la Oficina del Servicio al Contribuyente.

2. TRÁMITES O SERVICIOS DE LA SDH QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD POR PARTE DE LA CIUDADANÍA

Para el mes de octubre de 2015, en aspectos relacionados con los trámites o servicios prestados por la entidad que presentaron mayor inconformidad por parte de la ciudadanía y se manifestaron en quejas y reclamos recibidos, así:

2.1. QUEJAS

En el mes de octubre se recibió una queja por presunto maltrato verbal de compañero de trabajo y dos por presunto maltrato de servidor a la atención de usuarios.



OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)
OCTUBRE DE 2015

Motivo de la Queja	Cantidad
Quejas Contra funcionarios en el desarrollo de sus funciones	3
Total	3

Fuente: Aplicativo Cordis Fecha de Corte: 31-10-2015

Tabla No. 9 Número y Motivo de Quejas Recibidas

2.2. RECLAMOS

De los sesenta reclamos que presenta la ciudadanía en el mes de octubre del 2015, el mayor porcentaje de reclamaciones con el 56.66% correspondió a presuntas fallas en los procesos tributarios como liquidaciones, avalúos tramites e información tributaria que de manera escrita presentan los usuarios de este servicio ante la Dirección de Impuestos de Bogotá. Como se ve en la tabla No.10, un tema de gran importancia es el reclamo que presentan los usuarios por las fallas en los puntos de atención Cades fijos y móviles y Supercades; situación a tener en cuenta para que las dependencias tomen las respectivas acciones.

Motivo del Reclamo	Cantidad
Reclamos Tributarios por presuntas fallas en la liquidación, estados de cuenta, falta entrega información y orientación tributaria de tramites devoluciones, avalúos altos e impuesto caro de predial, vehículo o industria comercio	31
Falla en el servicio de agendamiento de citas para trámites tributarios en la línea 195 y falla en orientación por este canal.	11
Reclamo por falta de atención, demora a la atención, irrespeto a turnos, falta de información, falta de funcionarios, presunto maltrato en los puntos de atención Cades y Supercades, Cade móvil de la 170	14
Reclamo por falta de respuesta a solicitud devolución por doble pago	2
Reclamo por falta de publicación datos en página WEB	1
Reclamo Chat tributario no atiende	1
Total	60

Fuente: Aplicativo Cordis Fecha de Corte: 31-10-2015

Tabla No. 10 Número y Motivo de Reclamos Recibidos

2.3 SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA

El 63% de las sugerencias hacen referencia a mejorar la atención en temas tributarios, como los cobros, el sistema de pagos y el suministro de información a terceros. Estas sugerencias,

OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) OCTUBRE DE 2015

Página 9 de 14

Se envían a las dependencias para que tomen nota de ello y en esa medida realicen las acciones necesarias de acuerdo a la viabilidad de la sugerencia.

Sugerencia	Cantidad
Sugerencias tributarias, cobrar impuesto por cuotas aclarar cobros de programas especiales, no exigir autorización de propietarios para obtener información , que el impuesto se vea reflejado en los barrios	7
Sugerencia en puntos de atención funcionarios tomar turnos para ir a refrigerio y no todos a la vez.	1
Sugerencia, niñas de radiación portar uniforme diferente.	1
Sugerencia no uso vasos plásticos tintos.	1
Sugerencia capacitar a servidores de cómo atender al ciudadano.	1
Total	11

Fuente: Aplicativo Cordis Fecha de Corte: 31-10-2015

Tabla No. 11 Número y Motivo de Sugerencias

3. SEGUIMIENTO Y CONTROL

En la medida en que se reciben las comunicaciones PQRS y se asignan a las dependencias, la Oficina de Correspondencia Quejas y Soluciones en su momento, realizó seguimiento a los reclamos y sugerencias mostrando por dependencia asignada la siguiente información para el mes de octubre:

3.1. TRÁMITE A RECLAMOS Y SUGERENCIAS

De los sesenta reclamos recibidos fueron respondidos a tiempo 46, según información registrada en Aplicativo Cordis, los catorce restantes a la fecha de corte en el aplicativo se encuentran pendientes de finalizar. Se recomienda que las dependencias que tienen pendientes de responder estos requerimientos realicen las acciones necesarias para responder al ciudadano sobre lo reclamado. En cuanto a las sugerencias siete de las once radicadas se resolvieron dentro de los tiempos, es necesario que las dependencias con documentos de este tipo que tienen pendiente de resolver realicen la gestión y brinden la respuesta al ciudadano.

Dependencia	Reclamos Asignados	Sugerencias Asignadas
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO		1
OFICINA DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	40	8
DEFENSORIA DEL CIUDADANO	4	
OFICINA DE CORRESPONDENCIA QUEJAS Y SOLUCIONES	3	1
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	2	
OFICINA DE RECURSOS TRIBUTARIOS	2	
OFICINA DE COBRO PREJURIDICO	1	



OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) OCTUBRE DE 2015

Página 10 de 14

Dependencia	Reclamos Asignados	Sugerencias Asignadas
OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES	3	
OFICINA DE COBRO PROPIEDAD	2	
OFICINA FISCALIZACION PROPIEDAD	1	
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	1	
OFICINA DE EJECUCIONES FISCALES	1	
SUBD. ADMINISTRATIVA DGC		1
TOTALES	60	11

Fuente: Aplicativo Cordis Fecha de Corte: 31-10-2015

Tabla No. 12 Seguimiento al Trámite de las Dependencias a los Reclamos y Sugerencias

3.2. ENTREGA DE RESPUESTA A PETICIONES

3.2.1. DERECHOS DE PETICIÓN

La distribución de los 604 derechos de petición que ingresaron a la entidad en el mes de octubre del 2015, luego de la asignación de trámites entre las dependencias competentes de resolver quedó de la siguiente manera en donde se evidencia Dependencia y Dirección asignada con porcentaje de participación, a la vez que se muestra los derechos de petición pendientes de resolver:

Dependencias	Derechos de Petición Asignados	% de Participación	Derechos de Petición Pendientes de Respuesta
DESPACHO SECRETARIO	20	3,31%	
DESPACHO SUBSECRETARIA	0	0,00%	
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	0,00%	
Subdirección de Proyectos Especiales	29	4,80%	1
Sub-Total	49	8%	1
DIRECCION DE IMPUESTOS	37	6,13%	13
Oficina Cuentas Corrientes	56	9,27%	
Subdirección Jurídico Tributaria	2	0,33%	
Oficina Control Agentes Recepción y Recaudo	3	0,50%	
Oficina de Cobro Producción	7	1,16%	2
Oficina Servicio Contribuyente	136	22,52%	5
Oficina de Recursos Tributarios	10	1,66%	5
Subdirección Impuestos a la Propiedad	3	0,50%	
Subdirección de Impuestos a la Producción	3	0,50%	
Oficina de la Información Tributaria	4	0,66%	



OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)
OCTUBRE DE 2015

Página 11 de 14

Oficina de Fiscalización Propiedad	49	8,11%	13
Oficina de Fiscalización Producción	2	0,33%	
Oficina de Liquidación Propiedad	9	1,49%	4
Oficina de Cobro Propiedad	184	30,46%	96
Sub-Total	505	84%	138
DIRECCION JURIDICA	0	0,00%	
Subdirección de Asuntos Contractuales	0	0,00%	
Subdirección de Gestión Judicial	1	0,17%	
Sub-Total	1	0%	0
DIRECCION DE TESORERIA	1	0,17%	1
Oficina de Ejecuciones Fiscales	16	2,65%	2
Oficina de Gestión de Ingresos	1	0,17%	
Oficina Gestión de Pagos	6	0,99%	1
Sub-Total	24	4%	4
DIRECCION GESTION CORPORATIVA	2	0,33%	1
Subdirección Talento Humano	17	2,81%	2
Oficina de Correspondencia, Quejas y Soluciones	3	0,50%	
Defensor del ciudadano	1	0,17%	1
Fondo Cuenta - Concejo	0	0,00%	
Subdirección Administrativa	0	0,00%	
Sub-Total	23	4%	4
Dirección Distrital de presupuesto	2	0,33%	
Sub-Total	2	0%	0
TOTALES	604	100%	147

Fuente: Aplicativo Cordis Fecha de Corte: 31-10-2015

Tabla No. 13 Seguimiento a la Respuesta de las Dependencias a los Derechos de Petición

En las dependencias de la **Dirección de Impuestos de Bogotá**, según aplicativo Cordis, se evidencia 138 documentos pendientes de finalizar y emitir respuesta a los usuarios. Se recomienda realizar esta acción.

En las dependencias de **Dirección de Gestión Corporativa** y **Dirección de Tesorería** cada una con cuatro documentos pendientes de resolver, según información generada por aplicativo Cordis.

En la **Subdirección de Proyectos Especiales**, hay un documento pendiente de resolver a la fecha de corte de este informe.



OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)
OCTUBRE DE 2015

Para todos los efectos las dependencias deben verificar a través del Aplicativo Cordis sobre los documentos que tiene pendientes de resolver y realiza las acciones necesarias para finalizar sus trámites pendientes

3.2.2. DERECHOS DE PETICIÓN DE RENDICIÓN DE CUENTAS

En octubre del 2015 se reporta dos derechos repetición de rendición de cuentas, radicados procedentes del Concejo de Bogotá y otro de un Ciudadano, que lo hace llegar a través del Ministerio de Defensa Nacional, trasladados a las dependencias para su correspondiente trámite.

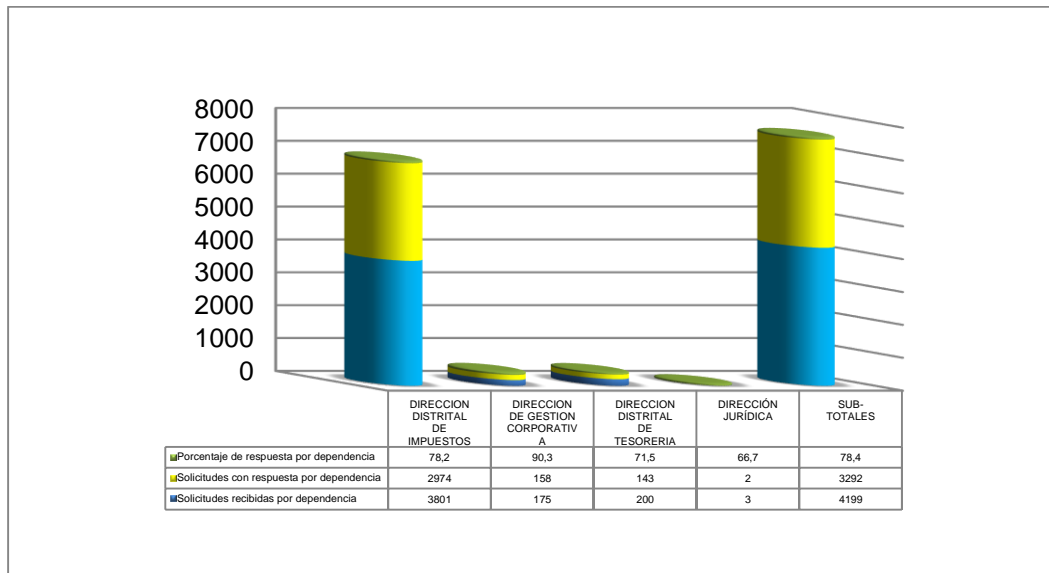
CORDIS	ENTIDAD ORIGEN	ASUNTO
2015ER0120308 O-1	Concejo de Bogotá	Derecho de Petición ejecución presupuestal del 2012 a septiembre 30 2015
2015ER0118850 O-1	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	Derecho de Petición, valores invertidos en monumentos en Bogotá.

Fuente: Aplicativo Cordis

Fecha de Corte: 31-10-2015

Tabla No. 14 Relación Derechos de Petición de Rendición de Cuentas Recibidos

3.2.3. SOLICITUDES



Fuente: Aplicativo Cordis

Fecha de Corte: 31-10-2015

Gráfica No. 3 Asignación de Trámite de Solicitudes por Dependencia

OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO

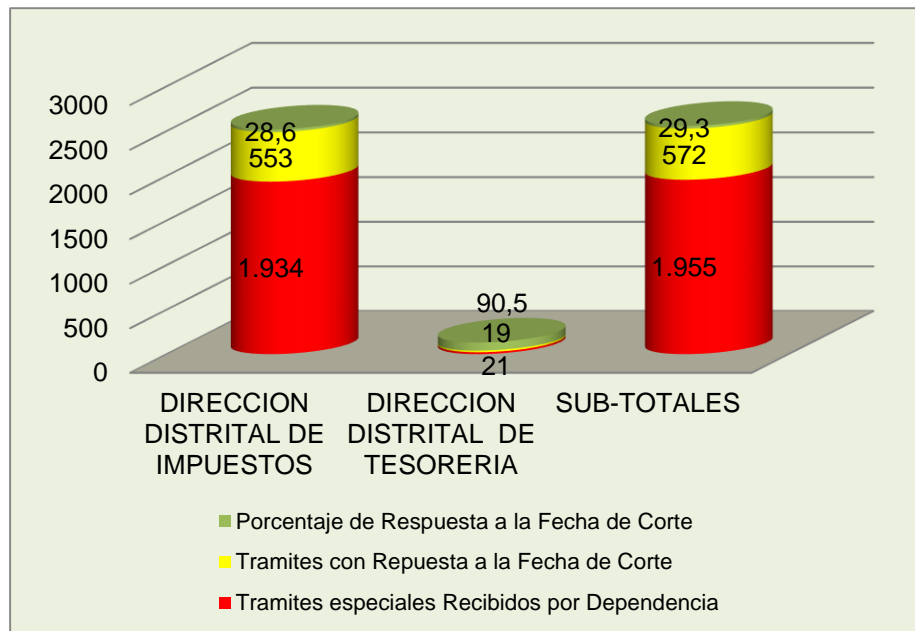
INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) OCTUBRE DE 2015

Página 13 de 14

La distribución de solicitudes en octubre del 2015 se dio para cuatro dependencias de la entidad, en donde se dio respuesta al 78.2% a este tipo de requerimientos, en dependencias de la Dirección de Impuestos de Bogotá, por ser el área misional que tiene que ver con la ciudadanía contribuyente, mientras que en la Dirección de Gestión Corporativa se le dio respuesta al 90.3% de los requerimientos, la Dirección de Tesorería al 71.5% de ellos y la Dirección Jurídica al 66.7%; es declarar que a la fecha de corte, el Aplicativo Cordis muestra esta información con los datos que cada una de las áreas haya registrado en él.

3.2.4. TRÁMITES ESPECIALES

Los Trámites especiales como tipo de documento que requieren tratamiento especial bajo el estatuto tributario de Bogotá, muestra para el mes de análisis que el 28.6% de los requerimientos de ellos fueron resueltos por las dependencias de la Dirección Impuestos de Bogotá; mientras que el 90.5% de lo resolvió la dependencia Oficina de Ejecuciones Fiscales.



Gráfica No. 4 Porcentaje de Respuesta Parcial a Trámites Especiales



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) OCTUBRE DE 2015

Página 14 de 14

4. REPORTE DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA A LAS RESPUESTAS DE LA SDH A LAS PQRS

Se anexa en dos (2) folios de impresión dúplex el resultado de la encuesta de satisfacción de la ciudadanía frente a las respuestas de la SDH a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias correspondientes al mes de octubre de 2015.

Aprobó:	Clara Esperanza Salazar Arango	Firma:	Fecha: 14/12/2015
Proyectó:	Manuel Antonio García	Firma:	Fecha: 14/12/2015





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA FRENTE A LAS RESPUESTAS DE LA SDH A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ENCUESTA TELEFÓNICA MES DE OCTUBRE DE 2015

Producto de la implementación del “Método de Evaluación a la Satisfacción de la ciudadanía frente a las respuestas de la SDH a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias”, con base en los resultados de la aplicación de encuesta telefónica a la ciudadanía para evaluar su nivel de satisfacción frente a la oportunidad y claridad de las respuestas emitidas por las dependencias de la Secretaría Distrital de Hacienda (SDH) frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) radicadas en la entidad; se genera el presente reporte, el cual forma parte integral del *Informe Mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias* correspondiente a octubre de 2015.

1. Selección de la Muestra

Una vez culminado el plazo legal establecido para responder, resolver o atender las PQRS recibidas en la entidad durante el mes inmediatamente anterior, la OCQS genera reporte en el aplicativo CORDIS por rango de tiempo y tipología documental, correspondiente a la totalidad de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas y asignadas para trámite a las dependencias de la SDH.

Con base en dicho reporte, la DEEF consolida el *Universo* objeto de estudio y establece el *Marco de Muestreo*, correspondiente a la relación de PQRS que cuentan con registro de respuesta (número de correspondencia externa enviada asociado al número de correspondencia externa recibida) o finalización de trámite, y que relacionan número telefónico de contacto.

Seguidamente, aplicando el *Muestreo Aleatorio Simple (MAS)*, la DEEF determina el *Tamaño de Muestra* y selecciona la *Muestra Estadística* para la encuesta telefónica a aplicarse por parte de la OCQS.

Resultado de lo anterior, se tiene que la *muestra* de ciudadanos a encuestar con el propósito de evaluar su nivel de satisfacción frente a la oportunidad y claridad de las respuestas emitidas por las dependencias de la SDH frente a las PQRS radicadas en la entidad durante el mes de septiembre, corresponde a **335**.

Dado que la entrevista se desarrolla vía telefónica y el número de preguntas que incluye la misma es pequeño, el tamaño de la muestra calculada se trabaja con un nivel de confianza del 95% y un error máximo permisible del 5%.

2. Aplicación y Resultados de la Encuesta

La aplicación de la encuesta se surtió entre los días 1° a 15 de diciembre de 2014, mediante llamadas telefónicas a las personas naturales y jurídicas relacionadas en el listado de la *muestra* seleccionada, observando las siguientes situaciones:





EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA FRENTE A LAS RESPUESTAS DE LA SDH A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ENCUESTA TELEFÓNICA MES DE OCTUBRE DE 2015

Tabla No. 1. Tabulación de las Llamadas Telefónicas

Situación Evidenciada	Número	Porcentaje
Llamada efectiva	57	17%
No se encontró a peticionario o solicitante	20	6%
Número telefónico errado	1	0%
Correo de voz no contestan	257	77%
TOTAL	335	100%

Al respecto se tiene que:

- *Llamadas efectivas:* Llamadas telefónicas que efectivamente fueron contestadas por el peticionario o solicitante y para las cuales fue calificado el nivel de satisfacción frente a la oportunidad y claridad de la respuesta emitida por la SDH.
- *No se encontró a peticionario o solicitante:* Llamadas telefónicas que tuvieron respuesta pero para las cuales no se contó con la ubicación del peticionario o solicitante, lo cual implica que no se obtenga calificación del nivel de satisfacción frente a la respuesta.
- *Número telefónico errado:* Llamadas telefónicas contestadas, en las cuales la persona que respondió, manifestó no conocer al peticionario o solicitante.
- *Correo de voz no contestan:* Llamadas telefónicas contestadas directamente por correo de voz o buzón de mensajes.

En el marco de las llamadas telefónicas efectivas, en las cuales fue calificado por el peticionario o solicitante el nivel de satisfacción frente a la oportunidad y claridad de la respuesta emitida por la SDH, fueron formuladas las siguientes preguntas:

Con un calificación de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 excelente:

Pregunta 1: ¿La respuesta suministrada correspondió a su requerimiento?

Pregunta 2: ¿La respuesta fue clara y precisa?

Pregunta 3: ¿En cuánto tiempo recibió la respuesta?

Pregunta 4: ¿Qué calificación otorga a la atención prestada a su requerimiento?

Producto de la contestación dada por los encuestados a las preguntas formuladas por la OCQS, se tuvieron los siguientes resultados:

Tabla No. 2. Resultados de las Llamadas Efectivas Encuestadas



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

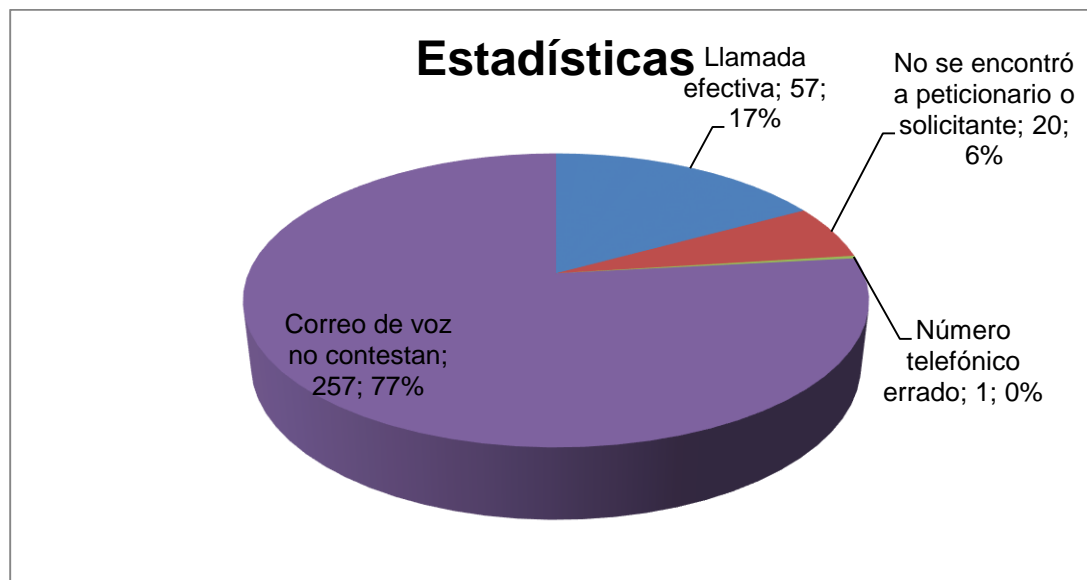
EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA FRENTE A LAS RESPUESTAS DE LA SDH A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ENCUESTA TELEFÓNICA MES DE OCTUBRE DE 2015

Calificación Otorgada	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4
Menor a 3	1	1	1	1
Mayor o igual a 3	56	56	56	56
Totales	57	57	57	57

3. Análisis de los Resultados de la Encuesta

De las 335 llamadas telefónicas realizadas durante el plazo de aplicación de la encuesta, 57 fueron efectivas y el número restante, esto es 278, no lo fueron. Esto teniendo en cuenta las situaciones atípicas descritas, lo cual redundó en un porcentaje de efectividad para el ejercicio del 17%.



En este contexto, se observó lo siguiente:

- Un 1.2% que corresponde a 4 casos manifestaron no haber recibido respuesta frente a la PQRS radicada ante la SDH. Frente a estos casos se revisaran a profundidad y se revisarán las razones por las cuales no les ha llegado la respuesta.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA FRENTE A LAS RESPUESTAS DE LA SDH A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ENCUESTA TELEFÓNICA MES DE OCTUBRE DE 2015

- En un 20.6% de los casos no fue posible ubicar a la persona que formuló la PQRS ante la SDH, porque el número fue errado, colgaron al contestar, es una línea nueva, dejaron en espera y el contribuyente falleció.
- El 77% de las llamadas no fueron efectivas debido a que se iba a buzón.

4. Recomendaciones Generales

- Para el periodo analizado pese a las pocas llamadas se observa que las respuestas de los ciudadanos en su mayoría califican muy bien el servicio prestado y les gusta la acción de ser contactados con posterioridad a la respuesta emitida.
- Al revisar las peticiones se observa que a algunos ciudadanos no les ha llegado la respuesta como consecuencia de una devolución (CORDIS 2015EE275060, 2015EE272357, 2015EE273026, 2015EE276289, 2015EE272357, 2015EE271834), éste hecho se debe revisar a fondo con el fin de establecer si el dato errado corresponde a mala incorporación interna o a que el ciudadano no informó bien la información.

5. Observaciones

Para el mes de octubre es preocupante el bajo número de llamadas efectivas debido a que en su gran mayoría los ciudadanos no contestaron los teléfonos (77%).

Revisó:	Clara Esperanza Salazar Arango – Jefe Oficina Atención al Ciudadano	15/12/2015
Proyectó:	Germán Francisco Casas Palacio	15/12/2015

