



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA 25-02-2019 08:44:34
Al Contestar Cite Este Nr.:2019IE4758 O 1 Fol:1 Anex:0
Sd:33 - OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/SALAZAR AR
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO GENERAL/ESCOBAR HUR
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-INFORME MENSUAL

MEMORANDO

Fecha: 25 de febrero de 2019

PARA: HECTOR MAURICIO ESCOBAR HURTADO
Subsecretario General

JOSE ALEJANDRO HERRERA LOZANO
Subsecretario Técnico

COPIA: Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina y Jefes de Oficina Asesora.

DE: Oficina de Atención al Ciudadano

ASUNTO: Informe Mensual de peticiones, quejas y reclamos correspondiente al mes de enero de 2019.

En cumplimiento de lo establecido en la Resolución SDH-000118 del 04 de septiembre de 2018 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS en la Secretaría Distrital de Hacienda", así como en el procedimiento 89-P.01 **Seguimiento y control a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias**, remito el Informe del asunto generado por la Oficina de Atención al Ciudadano, correspondiente al mes de diciembre de 2018.

Este documento contiene datos cuantitativos y cualitativos en relación con el trámite surtido frente a las quejas, reclamos y sugerencias recibidos en la entidad; así como el seguimiento a los derechos de petición en relación con la entrega de respuesta por parte de las dependencias competentes de resolver los mismos durante el periodo mencionado.

Lo anterior con el propósito de que sea evaluado el contenido y las propuestas de mejora allí indicadas, se incorpora por parte de su área en los planes de acción, operación, monitoreo y seguimiento con miras a incrementar la calidad del Sistema de Atención al Ciudadano.

Cordialmente

CLARA ESPERANZA SALAZAR ARANGO
Jefe Oficina Atención al Ciudadano.

Revisado por	Clara Esperanza Salazar Arango		25/02/2019
Proyectado por	Pedro Julio Beleño,		25/02/2019

2019IE4758_01_11311



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Bogotá, Colombia

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 31 Enero 2019

1. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS (PQRS)-POR TIPOLOGÍA Y CANAL DE INGRESO

Para el periodo del 01 al 31 de enero de 2019, en la Secretaría Distrital de Hacienda ingresaron 9.021 radicados interpuestos por los ciudadanos, correspondientes a las tipologías documentales: peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) relacionadas a continuación:

Tabla N° 1. PQRS por tipología y canal ingreso.

ENERO DE 2019						
TIPOLOGIA			CANAL DE INGRESO			
PQRS RADICADA	CANTIDAD	%	BUZON	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
DERECHOS DE PETICION	5.440	60,3%	1	1.949	306	3.184
QUEJAS	20	0,2%	2	1	14	3
RECLAMOS	20	0,2%	19	0	0	1
SOLICITUDES	2.858	31,7%	0	364	8	2.486
SUGERENCIAS	3	0,03%	1	0	0	2
TRAMITES ESPECIALES	680	7,5%	0	12	1	667
TOTAL PQRS	9.021	100,0%	23	2.326	329	6.343

Fuente: Aplicativo CORDIS

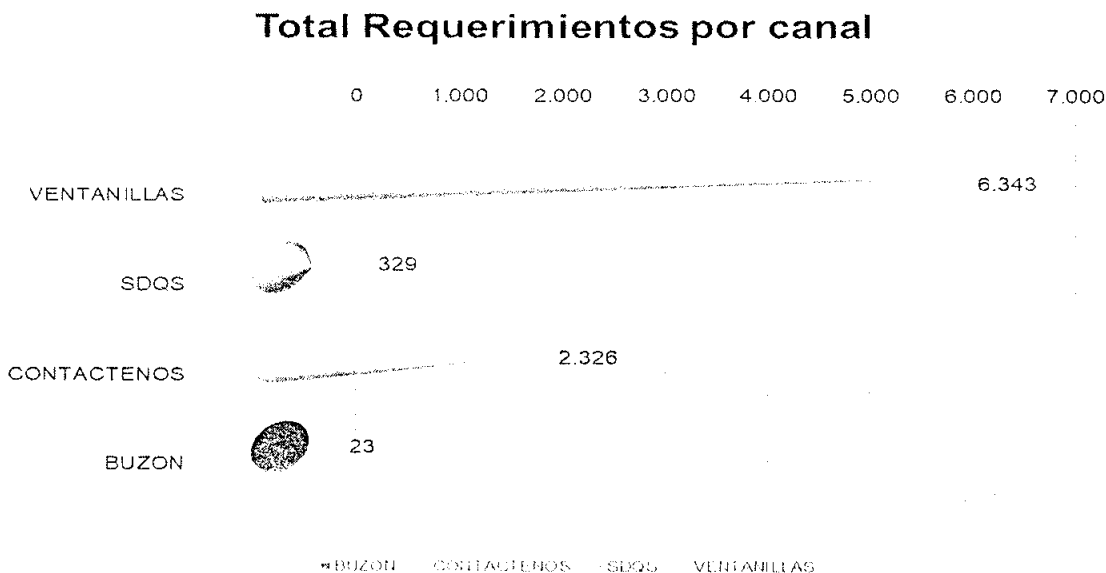
Fecha de Corte: 05-02-2019.

De los canales oficiales, dispuestos para la radicación de PQRS, establecidos en la resolución SDH-000118 del 4 de septiembre de 2018 " *Por la cual se define y adopta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS - en la Secretaría Distrital de Hacienda* ", los más representativos para este periodo fueron: **Ventanillas de radicación** con 6.343 radicaciones y una participación del 70.3%, seguido por el canal virtual (**Contáctenos**) con 2.326 correos y una participación de 25.8%, como se observa en el gráfico N° 1.



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 31 Enero 2019

Gráfico N° 1. Total requerimiento por canal.

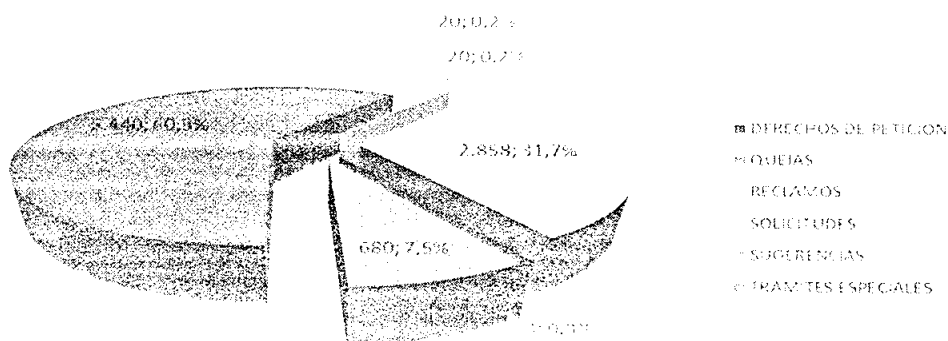


Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 05-02-2019.

Las peticiones que el ciudadano interpone ante la Secretaría Distrital de Hacienda, se clasifican al interior de la entidad en: derechos de petición, solicitudes de información y de copia, reclamos, quejas, sugerencias y **trámites especiales** que requieren tiempos especiales superiores a los quince (15) días hábiles para ser resueltos, de acuerdo con el Estatuto Tributario Distrital.

Gráfico N° 2. Total requerimiento por tipología documental.



Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 05-02-2019.





OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS) Periodo de análisis del 01 al 31 Enero 2019

El Tipo documental más utilizado por los ciudadanos para realizar sus requerimientos ante la entidad son los derechos de petición, para este periodo correspondieron a un 60.3% del 100% del total de PQRS recibidas en la entidad; seguido de las solicitudes con un 31.7% y los tramites especiales con una participación del 7.5%.

Por otra parte, los siguientes tipos documentales presentaron una participación inferior al 1%, así: las quejas 0.2%, los reclamos 0.2% y las sugerencias 0.03% como se puede observar en el gráfico N° 2.

1.1 COMPARATIVO PQRS MES ANTERIOR.

Gráfico N° 3. Comparativo mes anterior.

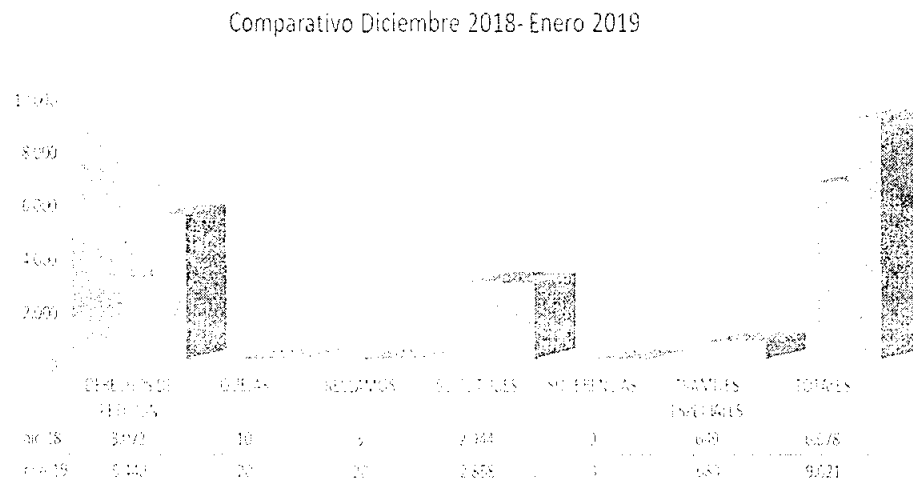


Gráfico 3

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 05-02-2019.

Observado el gráfico No. 3 "**Comparativo del mes anterior**" se presenta un aumento del 35.1% en el total de las radicciones para el mes de enero, siendo los reclamos el tipo documental que tiene una variación más significativa del 566.7%.



**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 31 Enero 2019**

2. ANÁLISIS DE LOS TRAMITES O SERVICIOS OBJETO DE PQRS

2.1 PETICIONES

Este grupo está conformado por los siguientes tipos documentales: *Derecho de Petición, Solicitud y Tramite Especial*; de acuerdo al análisis realizado se clasificaron las peticiones teniendo en cuenta el tipo de requerimiento realizado por la ciudadanía.

Para este periodo y como se observa en la Tabla N° 2 "Peticiones por asunto". Los requerimientos más representativos fueron: peticiones de interés particular, peticiones de información y trámites especiales.

Tabla N° 2. Peticiones por asunto.

CLASIFICACION DE LAS PETICIONES	CANTIDAD	Asuntos
Petición de interés particular	5.626	Temas tributarios: liquidación de la vigencia actual y/o anterior del impuesto predial y vehículos, participación en plusvalía, consultas sobre el ICA y Reteica, el estado y análisis de cuenta, y las facilidades y/o acuerdos de pago. Temas administrativos: certificaciones laborales, hoja de vida, historia laboral, salarios, prima técnica, cesantías, novedades de seguridad social, renunciaciones, asuntos relacionados con la nómina, entre otros.
Petición de información	2.358	Temas tributarios: análisis y/o estado de cuenta del impuesto predial y de vehículos, acciones de caducidad, prescripción, exención o exclusión del impuesto predial y de vehículos, actualización de datos, acciones de embargo y desembargo, remisión de facturas, solicitud de conceptos y consultas tributarias, facilidades y acuerdos de pago, tramites presupuestales. Temas administrativos: certificación laboral, historia laboral, bono pensional, cesantías y asuntos relacionados con la nómina.
Trámites Especiales Estatuto Tributario	680	Devoluciones y compensaciones, sucesiones, emplazamientos para declarar, reducción sanción, Titulos de depósito Judicial.
Petición por solicitud de copias	182	Copias actos oficiales declaraciones tributarias, expedientes disciplinarios y documentos en general.
Petición de consulta y concepto	129	Conceptos y consultas jurídicas.
Petición de interés general	3	Información contratación, seguimiento a proyectos de acuerdo del Concejo. Informe ejecución presupuestal. Explicación sobre la inversión.
Petición de acceso a Información Pública	0	Información entidades administración pública. Ejecución Presupuestal, Perspectivas fiscales, convenios administrativos.
TOTAL PETICIONES	8.978	

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 05-02-2019.



**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 31 Enero 2019**

2.2. QUEJAS

En lo que corresponde con las quejas presentadas en este periodo, los motivos por los cuales los ciudadanos se quejan, fueron principalmente dos: primero, por la presunta mala atención recibida por parte del funcionario y/o contratista en los puntos de atención presencial; segundo, por presuntos actos irregulares realizados por algunos funcionarios. Por otra parte, los siguientes números de radicados son reclamos y no quejas: 2019ER0002661, 2019ER0003687, 2019ER0004823 y 2019ER0005449.

2.3. RECLAMOS

En enero se presentaron 20 reclamos, los cuales se clasificaron de acuerdo al tipo de servicio que no fue satisfactorio para el ciudadano. Como observamos en la tabla N° 3 "Reclamos por asunto", los motivos que tuvieron más incidencia fueron:

Tabla N° 3. Reclamos por asunto.

Motivo del Reclamo	Cantidad
ATENCIÓN AL CIUDADANO: Falla y/o demora en la atención de la línea 195, en la atención telefónica, en la atención presencial en los puntos de servicio y en el chat tributario. Deficiente información en la página web en relación con la obligación de solicitar cita en la línea 195 para liquidar años anteriores del impuesto predial.	18
PORTAL WEB: falla en el funcionamiento de la página web o en el servicio ofrecido en la oficina virtual, registro de representante legal	1
ADMINISTRATIVOS: Información tramites, notificación de impuestos, no ha sido suministrada respuesta o no está de acuerdo con la respuesta suministrada.	1
Total	20

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 05-02-2019.

2.4 SUGERENCIAS

Las sugerencias recibidas para este periodo se relacionan con el siguiente aspecto: prestar el servicio público de baños para los usuarios y asistentes al SuperCade. De otro lado, el radicado con el número 2019ER0001775 no es una sugerencia sino un reconocimiento al servicio prestado por el personal de vigilancia.



**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 31 Enero 2019**

Tabla N° 4. Sugerencias.

Sugerencias	Cantidad
Prestar el servicio público de baños para los usuarios y asistentes al SuperCade	2
Total	2

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 05-02-2019.

3. SEGUIMIENTO DE LAS RESPUESTAS DE LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CIUDADANOS.

La Oficina de Atención al Ciudadano (OAC), tomó una muestra aleatoria de 34 respuestas que equivale al 1% del total de las respuestas emitidas por la SHD a las PQRS, que correspondieron a 3.426 Externos Enviados para el periodo comprendido del 01 al 31 de enero de 2019. Seguidamente se realiza un análisis a cada una de las respuestas para evaluar el cumplimiento de los criterios definidos por las Secretaría General en *el instructivo 89-I-02 "Seguimiento a la calidad de la respuesta"*.

Como resultado del análisis realizado encontramos que de la muestra analizada solamente dos respuestas no cumplen con los criterios establecidos, así:

- **Derechos de Peticiones:** Para esta tipología documental, la muestra seleccionada correspondió a 25 peticiones. Donde 24 peticiones cumplen con los criterios a evaluar y una (1) petición con el radicado **2019EE5588** no cumple con los criterios, dado que finalizan la petición con el externo enviando que no corresponde al externo recibido.

Mediante memorando **2019IE4678** se informa al área encargada para que se subsane el error.

- **Quejas:** En la muestra se generaron 5 solicitudes de este tipo, cumpliendo con los cuatro criterios, citando a los ciudadanos para la diligencia de ampliación de queja, y donde disponen por competencia interna remitir la queja al área correspondiente, con el fin de evaluar los hechos y el superior jerárquico proceda a tomar las acciones correctivas pertinentes.
- **Reclamos:** Respecto a los reclamos, no se reflejó ningún incumplimiento, del total de la muestra que fue de 2 reclamos.
- **Sugerencias:** Las 2 respuestas analizadas cumplieron con los criterios establecidos.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CORPORACIÓN PÚBLICA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS) Periodo de análisis del 01 al 31 Enero 2019

En el siguiente cuadro se muestran los criterios analizados por tipología y el cumplimiento de estos:

Tabla N° 5. Tipología de conformidad en la respuesta al ciudadano.

Criterios de Respuestas	TIPOLOGIA							
	Peticiones							
	Derechos de Petición		Quejas		Reclamos		Sugerencias	
	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple
Coherencia	24	1	5	0	2	0	2	0
Oportunidad	24	1	5	0	2	0	2	0
Claridad	24	1	5	0	2	0	2	0
Calidez	24	1	5	0	2	0	2	0

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, como referencia a lo anterior, se sugiere que la situación descrita debe ser subsanada para el correcto seguimiento integral de las peticiones ciudadanas.

4. RESULTADO DE SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN A LAS PQRS.

La Oficina de Atención al Ciudadano, realiza un muestreo aleatorio de verificación a la satisfacción de las respuestas entregadas por las dependencias a los ciudadanos, por medio de un cuestionario que consta de tres preguntas; para evaluar términos de respuesta, claridad y coherencia.

4.1. Informe de las llamadas realizadas.

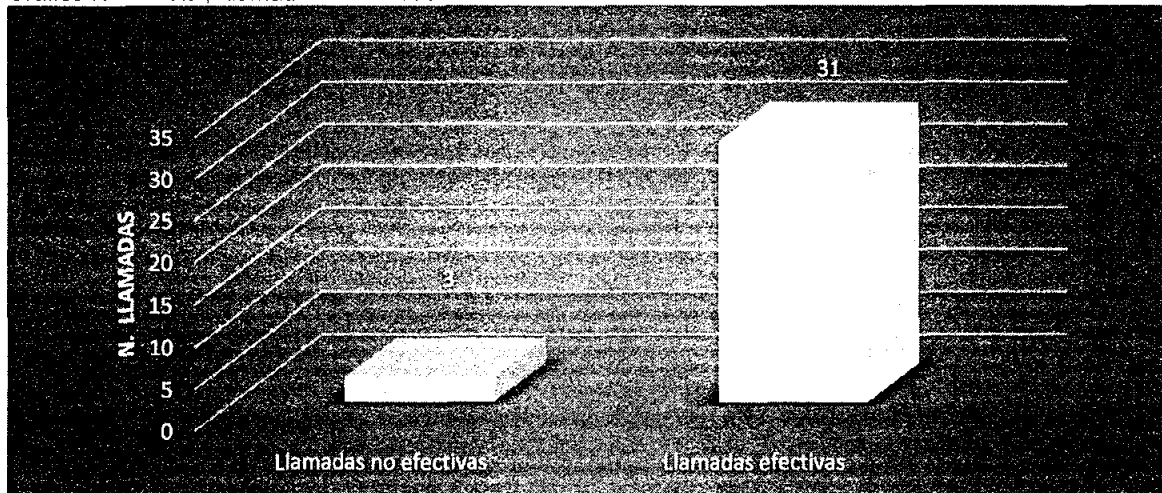
Para el mes de enero se tomó una muestra aleatoria de 34 respuestas que equivale al 1% de los ciudadanos que recibieron de la SDH respuesta a las PQRS, que correspondieron a 3.426 Externos Enviados para el periodo comprendido del 01 al 31 de enero de 2019.

Como resultado de ello, el 91% de las llamadas realizadas fueron atendidas a satisfacción del ciudadano y del 9% no se obtuvo respuesta, debido a que no contestan la llamada o el número telefónico no corresponde.



**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 31 Enero 2019**

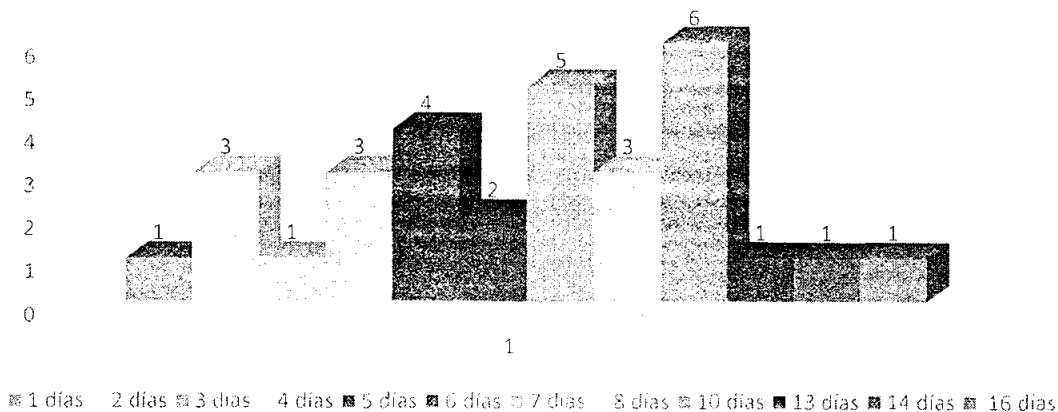
Gráfico N° 4. Total, Llamadas realizadas



Pregunta 1 Oportunidad en la respuesta

¿Desde el momento en que interpuso su solicitud a la administración y el momento que recibió respuesta a su inquietud transcurrieron? 10 días, 15 días o 30 días, de conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Gráfico N°5. Cumplimiento términos de respuesta.



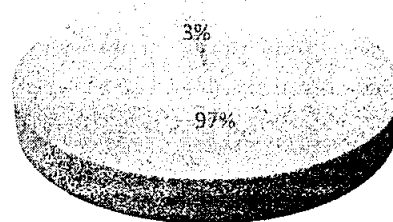


**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 31 Enero 2019**

El 100% de los requerimientos fueron resueltos dentro de los términos definidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Pregunta 2 Claridad en la respuesta

¿Considera usted que la respuesta suministrada a su PQRS fue clara y entendible?



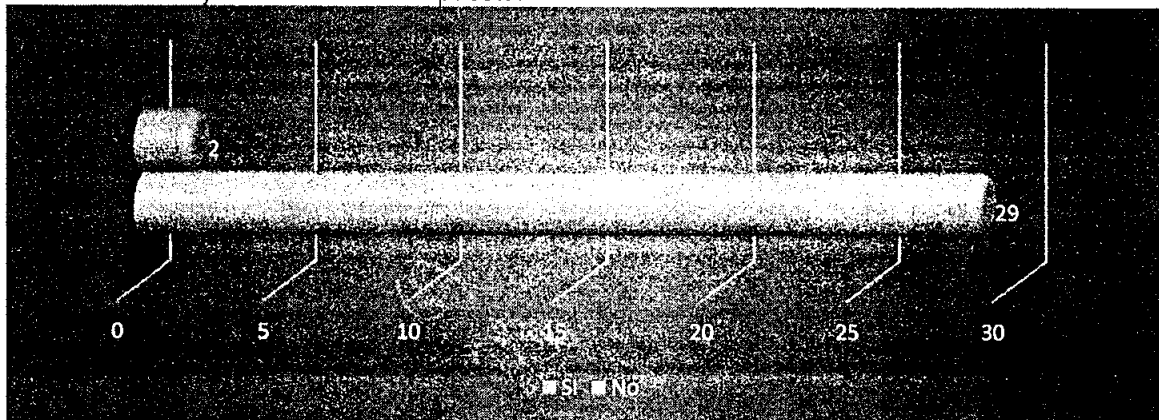
Si No

En cuanto a la claridad de la respuesta se observa que el 97% de los peticionarios encuestados están de acuerdo con la respuesta suministrada por la SDH.

Pregunta 3 mejora a la atención de PQRS

¿Considera usted que podríamos mejorar nuestra respuesta a sus peticiones?

Gráfico N° 7. Mejoramiento en la respuesta.





**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 31 Enero 2019**

El 6% de los peticionarios encuestado consideraron que la respuesta no les fue clara ni entendible, esto en razón a que la respuesta hace énfasis en normas tributarias que no son de fácil comprensión para el contribuyente. Los ciudadanos solicitan mejorar la calidad de las respuestas, ya que en algunos casos no se responde en forma concreta y clara a lo que se está solicitando.

Recomendaciones.

Continuar fortaleciendo la cultura del servicio al ciudadano a través de jornadas de capacitación y sensibilización a los servidores públicos, que contribuyan al desarrollo de competencias y habilidades en los puntos de atención presencial.

Mejorar tiempos de atención con los contribuyentes, en los puntos de atención a la ciudadanía y utilizar un lenguaje claro para dar respuesta escrita a los interrogantes de los contribuyentes.

Verificar periódicamente el correcto funcionamiento del portal web de la Secretaría Distrital de Hacienda, y especialmente del liquidador de impuestos, la oficina virtual y el Chat Tributario, de manera que los contribuyentes puedan hacer un uso efectivo de estos servicios virtuales.

Aprobó:	Clara Esperanza Salazar Arango	Firma	Fecha	22/02/2019
Proyectó:	Martha Leticia Castillo de Armas Alma Mary Valoyes Hurtado Pedro Julio Boleño Mesa	Firma	Fecha	22/02/2019