



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)

Periodo de análisis del 01 al 28 Febrero 2017

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

1.1 PQRS POR TIPOLOGÍA Y CANAL DE INGRESO

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

FEBRERO DE 2017						
TIPOLOGIA			CANAL DE INGRESO			
PQRS RADICADA	CANTIDAD	%	BUZON	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
DERECHOS DE PETICION	810	1,89%	0	62	68	680
QUEJAS	7	0,02%	0	3	2	2
RECLAMOS	91	0,21%	2	21	60	8
SOLICITUDES	6.479	15,14%	1	1.149	43	5.286
SUGERENCIAS	5	0,01%	1	0	3	1
TRAMITES ESPECIALES	750	1,75%	0	3	0	747
TOTAL PQRS	8.142	19,03%	4	1.238	176	6.724

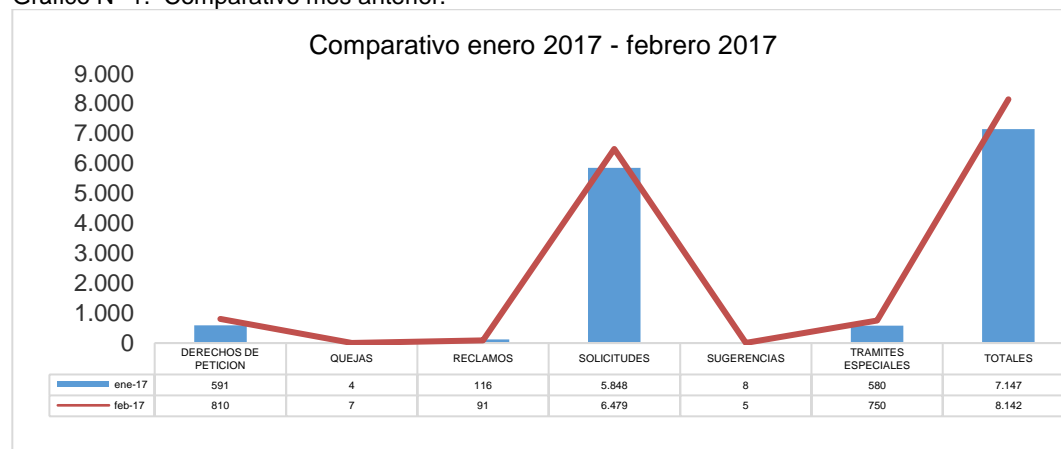
Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 01-03-2017

De los canales oficiales, dispuestos para la recepción de PQRS, según el artículo segundo de la resolución SDH-46 del 23 de diciembre de 2015, presentaron para el mes de febrero del 2017 el siguiente comportamiento: Presencial (**ventanillas de radicación**), aumento la radicación en 15% frente al mes de enero del 2017 que alcanzó 5.847 registros, siendo el canal más utilizado por los ciudadanos para la presentación de PQRS por medio escrito. En el canal **contactenos**, como segundo canal de atención, aumento la participación de los ciudadanos en 9.5%, frente a los 1.131 radicados en el mes de enero. El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones **SDQS**, registro un incremento del 23.1% respecto del mes anterior, periodo en el cual se radicaron 143 PQRS por este canal. De otra parte en los **buzones** se observa una disminución de 84.6%, respecto de los 26 radicados efectuados en el mes de enero.

1.2 COMPARATIVO PQRS MES ANTERIOR.

Gráfico N° 1. Comparativo mes anterior.



Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 01-03-2017



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS) Periodo de análisis del 01 al 28 Febrero 2017

La variación de radicaciones de PQRS a nivel general aumento en febrero frente al mes inmediatamente anterior en 13.9%. En su orden, las solicitudes se incrementaron en 10.8%, ya que en enero ingresaron 5.848, se evidencia un aumento de la cantidad de derechos de petición en 37.1%, ya que en enero se registraron 591, las quejas, crecieron en 75%, en enero llegaron 4, los Reclamos disminuyeron en 21.6%, puesto que en enero ingresaron 116 de este tipo. Durante el mes de febrero se presentaron 5 sugerencias. De otro lado los Trámites Especiales, aumentaron en 29.3% ya que en enero se registraron 580 de ellos.

2. ANÁLISIS DE LOS TRÁMITES O SERVICIOS OBJETO DE PQRS

En cumplimiento del artículo 24 de la resolución SDH - 46 del 23 de diciembre de 2015, se hace el análisis de las PQRS sobre los temas que impactaron a la Secretaría Distrital de Hacienda durante el mes de febrero de 2017.

2.1 PETICIONES

En este grupo se incluyen los de tipo *Derecho de Petición*, *Solicitud* y *Trámite Especial*, cuya sumatoria para febrero fue de 8.039 registros. Según el tipo de petición, se observa la siguiente variación mensual: La petición de interés particular aumento 13.2%, respecto de las 3.525 que se presentaron en el mes de enero de 2017; las peticiones de información crecieron 14% en relación con las 2.685 radicadas en el mes anterior; los Trámites Especiales se incrementaron 29.3% frente a las 580 que se recibieron en enero; las peticiones de copia disminuyeron 10.8% en relación con las 167 que solicitaron en el mes pasado. Por otra parte, las peticiones de acceso a la información pública, Resolución 3564 del 31 de diciembre del 2015 Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se redujeron en 73.7%; las peticiones de conceptos aumentaron 85.7%, y las peticiones de interés general crecieron el 500%.

Tabla N° 2. Peticiones por asunto.

CLASIFICACION DE LAS PETICIONES	CANTIDAD	Asuntos	BUZON	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
Petición de interés general	6	Información contratación, seguimiento a proyectos de acuerdo del concejo. Informe ejecución presupuestal. Explicación sobre la inversión.	0	0	0	6
Petición de interés particular	3990	Temas tributarios, impuesto estados de cuenta, liquidaciones, deudas de vehículo, impuesto predial, industria y comercio. Temas administrativos salarios, datos de pensión, cesantías, procesos contractuales.	0	501	17	3472
Petición de información	3061	Temas tributarios impuesto estados de cuenta, liquidaciones, deudas de vehículo,	1	680	89	2291

Sede Administrativa: Carrera 30 N° 25-90 -
Código Postal 111311
Dirección de Impuestos de Bogotá:
Avenida Calle 17 N° 65B-95 -
Código Postal 111611
Teléfono (571) 338 5000 • Línea 195
contactenos@shd.gov.co

• Nit. 899.999.061-9
Bogotá, Distrito Capital - Colombia



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS) Periodo de análisis del 01 al 28 Febrero 2017

		impuesto predial, industria y comercio. Temas administrativos salarios, datos de pensión, cesantías, procesos contractuales.				
Petición de consulta y concepto	78	Conceptos y consultas jurídicas.	0	11	2	65
Petición de copias	149	Copias actos oficiales declaraciones tributarias, expedientes disciplinarios y documentos en general.	0	15	3	131
Tramites Especiales Estatuto Tributario	750	Devoluciones y Compensaciones, sucesiones, emplazamientos para declarar, reducción sanción, Títulos de depósito Judicial.	0	3	0	747
Petición de acceso a Información Pública	5	Información entidades administración pública. Ejecución Presupuestal, Perspectivas fiscales, convenios administrativos.	0	4	0	1
TOTAL PETICIONES	8.039		1	1.214	111	6.713

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 01-03-2017

2.2 QUEJAS

Tabla N° 3. Quejas por asunto.

Motivo de la Queja	Cantidad	BUZON	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
Presunta mala atención servidores en puntos de atención Supercades	7	0	2	3	2
Queja contra contratistas	0	0	0	0	0
Queja por procedimientos	0	0	0	0	0
Total	7	0	2	3	2

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 01-03-2017.

Para el mes de febrero de 2017, la mayoría de las quejas presentas por la ciudadanía, se relacionaron principalmente con la presunta mala atención de funcionarios en los puntos de atención: Supercade Americas, CAD y DIB. Además, de estar asociadas a la demora y al tiempo extra que tiene que esperar los ciudadanos para recibir atención, ya sea por el digiturno o por agendamiento de cita previa en la línea 195. Asimismo es importante mencionar, que se presentó una queja por la presunta inadecuada dirección de personas o acoso laboral al interior del centro de correspondencia, proceso tercerizado por la Secretaría.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS) Periodo de análisis del 01 al 28 Febrero 2017

2.3 RECLAMOS

Tabla N° 4. Reclamos por asunto.

Motivo del Reclamo	Cantidad	BUZON	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
Formularios de impuestos no llegan, error en los datos de información presuntas deudas, no está de acuerdo o mala liquidación ICA, predial, vehículo otros impuestos. Sanciones de impuestos	33	0	5	28	0
Incremento, liquidaciones, avalúos del impuesto predial y vehículo	8	1	1	6	0
Puntos y medios de atención: liquidador portal web no funciona, chat tributario no funciona conmutador no contesta.	14	1	3	10	0
Puntos y medios de atención: deficiente atención Supercades, falta de consideración en fila adultos mayores, demora en puntos de radicación, falla en la prestación de servicios.	16	5	4	6	1
Pago de lo no debido, devoluciones y compensaciones no atendidas demora en la atención.	7	0	1	6	0
Administrativos: No ha sido suministrada respuesta o no está de acuerdo con la respuesta suministrada.	6	0	3	2	1
Administrativos: otras situaciones administrativas	7	1	0	6	0
Total	91	8	17	64	2

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 01-03-2017

En febrero ingresaron 91 reclamos, se reflejan por impacto:

El 36.3% de los reclamos es porque los formularios de impuestos no llegan, o vienen con error en los datos de información o presuntamente está mal la liquidación. Además, de que los contribuyentes no están de acuerdo con las deudas presuntas y las sanciones impuestas.

El 17.6% de las reclamaciones está relacionado con los puntos y medios de atención: deficiente atención supercades, falta de consideración en fila adultos mayores, demora en puntos de radicación, falla en la prestación de servicios.

El 15.4% de los ciudadanos reclama por el servicio prestado en los puntos y medios de atención: liquidador portal web no funciona, chat tributario no funciona, conmutador no contesta.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS) Periodo de análisis del 01 al 28 Febrero 2017

El 8.8% de los reclamos hace referencia al incremento del impuesto predial y de vehículos que está directamente relacionado con el avalúo que determina la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital para el caso de los bienes inmuebles y el Ministerio de Transporte para el caso de los automóviles.

A nivel general los reclamos disminuyeron un 21.6%, se continúan presentando las siguientes falencias en la prestación del servicio:

1. El liquidador de impuestos funciona de manera intermitente y en el proceso de liquidación y generación de facturas presenta errores que no permiten realizar de forma efectiva y oportuna la liquidación de impuestos, especialmente en la actualización de datos para el pago del impuesto predial con el 1% de descuento adicional.
2. Persisten las fallas en la prestación del servicio en los puntos de atención, en cuanto a requisitos de calidad como lo son la calidez y la oportunidad.

2.4 SUGERENCIAS

Tabla N° 5. Sugerencias por asunto.

Sugerencias	Cantidad	BUZON	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
Mejorar atención en portal web liquidador y sacar RIT, facilitar pago mensual por internet de impuestos.	4	2	0	2	0
No pago de impuestos	1	0	0	1	0
Total	5	2	0	3	0

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 01-03-2017.

El 80% de las sugerencias de febrero, se refieren a mejorar la atención en portal web respecto del liquidador de impuestos, y la posibilidad de inscribirse, modificar y/o actualizar el RIT por este medio virtual; en tanto, el 20% sugiere que no se les cobre impuestos a los contribuyentes cumplidos. Esta sugerencia está relacionada con la percepción de un sector de la ciudadanía que considera injusto y no equitativo los benéficos tributarios que se han otorgado a los deudores morosos de los impuestos predial y vehículos, en años anteriores.

3. SEGUIMIENTO DE LAS RESPUESTAS DE LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CIUDADANOS RECIBIDOS ENTRE EL 16 DE DICIEMBRE DE 2016 Y EL 15 DE ENERO DE 2017.

Una vez realizado el análisis del muestreo aleatorio correspondiente al periodo del 16/12/2016 al 15/01/2017 de las peticiones de los ciudadanos, se da a conocer el cumplimiento y no cumplimiento de las respuestas generadas, a las cuales se le ha aplicado un seguimiento detallado de coherencia, oportunidad, claridad y calidez, dadas por las diferentes dependencias de la Secretaría de Hacienda.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS) Periodo de análisis del 01 al 28 Febrero 2017

Tabla N° 6. Tipología de conformidad en la respuesta al ciudadano.

Características de la Respuesta	TIPOLOGIA					
	Peticiones		Reclamos		Solicitudes	
	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple
Coherencia	36	10	9	7	45	7
Oportunidad	39	7	14	2	13	39
Claridad	26	20	6	10	26	26
Calidez	25	19	7	9	25	27

Fuente: Elaboración propia.

Como resultado general del seguimiento a las PQRS, se hace necesario indicar que dentro del seguimiento de las respuestas generadas para el período del presente informe, se obtiene que 20 de las peticiones no fueron respuestas dadas con claridad de acuerdo con lo revisado, esto se debe a que las preformas tipo que utiliza la dependencia para dar respuesta a la petición contienen mucha información que no responde a lo que solicita el ciudadano y causa confusión; la mayor petición es prescripción a deudas.

El mayor número de reclamos recibidos durante el periodo correspondió a reclamaciones que tienen que ver con los siguientes temas:

1. Cobros de impuestos a no propietarios.
2. Falta de orientación frente al trámite que va a realizar.
3. Agendamiento no atendido. Se agendan citas a través de la línea 195 y no le respetan la hora en la que le fue asignada.
4. Falta de cortesía para atender a los ciudadanos.

En cuanto a las solicitudes de los ciudadanos se puede evidenciar que las respuestas no están siendo dadas de manera oportuna, esto da a lugar a la falta de cumplimiento de los términos contemplados en la Resolución 046 de 2015.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)

Periodo de análisis del 01 al 28 Febrero 2017

4. INFORME DE LA SATISFACCION DE LA RESPUESTA A LAS PQRS PARA EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 16/12/2016 – 15/01/2017

4.1. Correos devueltos.

A continuación se presenta la tabla 7 que refleja la información suministrada para los correos devueltos teniendo en cuenta diferentes causales:

Tabla N° 7. Registros y causales de devolución de las peticiones.

TOTAL DE REGISTROS	REGISTROS DEVUELTOS POR DEPENDENCIA	QUIEN COMETIO EL ERROR	CAUSAL DE DEVOLUCION
1	Oficina de Recursos Tributarios		Cerrado
1	Oficina de Cobro Coactivo		Cerrado
1	Oficina de Gestión del Servicio	Funcionario	Dirección no Existe

Fuente: propia - Encuesta realizada.

Nota: Cuando la celda está vacía indica que está cerrado (no existe información) y el contribuyente no atendió.

4.2. Informe de las llamadas realizadas

Se realizaron un total de 82 llamadas de las cuales se tomó como base las 35 llamadas que el peticionario-contribuyente contesto efectivamente. Este valor se constituye en el 100% para la muestra.

A continuación se presenta la tabla 8 que contiene los datos obtenidos.

Tabla N° 8. Informe de Llamadas

NUMERO DE LLAMADAS EFECTUADAS	NUMERO DE LLAMADAS RESPONDIDAS	NUMERO DE LLAMADAS RESPONDIDAS POR EL CIUDADANO A QUIEN SE LE ENVIÓ LA RESPUESTA	LLAMADAS EFECTUADAS Y NO RESPONDIERON
82	43	43	39

Fuente: propia - Encuesta realizada.

Resultados Pregunta 1

Se presenta la tabla 9 que muestra los resultados obtenidos al realizar la pregunta 1, referida a los términos de respuesta, Así:

¿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 y 30 días (CPACA)



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)

Periodo de análisis del 01 al 28 Febrero 2017

Tabla N° 9. Términos de respuesta solicitudes de las peticiones.

PREGUNTA	10 días	12 días	15 días	20 días	30 días	Otros
1	28	3	4	5	1	2
Porcentaje	65%	7%	9.30%	12%	2%	5%

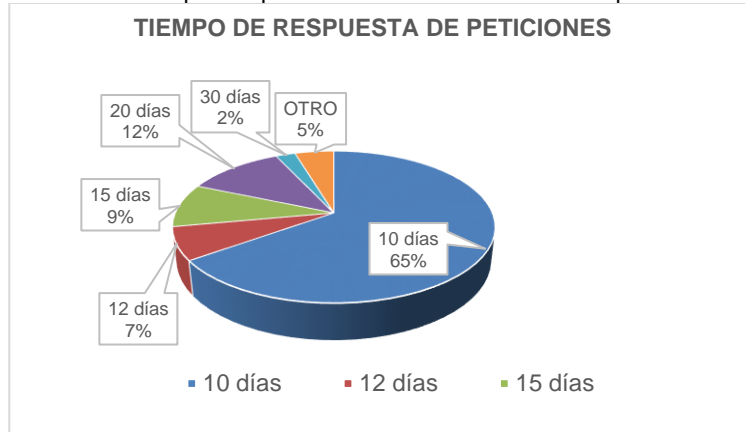
Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas de los encuestados.

De la pregunta Uno (1) se observan como resultado las siguientes cifras teniendo en cuentas las llamadas efectivas de los peticionarios encuestados:

- 28 Peticionarios su respuesta fue respondida en el término de 10 días hábiles.
- 3 Peticionarios se les respondió en 12 días hábiles.
- 4 Peticionarios se les respondió en 15 días hábiles.
- 5 Peticionarios se les respondió en 20 días hábiles.
- 1 Peticionarios en 30 días hábiles
- 2 Otros

De tal manera que si se analiza por porcentajes obtendremos la siguiente gráfica:

Gráfico N° 2. Participación porcentual de los términos de respuesta de las peticiones.



Fuente: Construcción propia a partir de los resultados de la encuesta

La grafica nos arroja un resultado que muestra que el 81.3% de las peticiones se han resuelto en los términos del CPACA previstos para el derecho de petición. Cabe anotar que el Estatuto Tributario permite otros términos para dar respuesta a los contribuyentes, de tal manera que estos ascienden al 19%.

Resultados Pregunta 2:

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

- (40) Sí
- (3) No



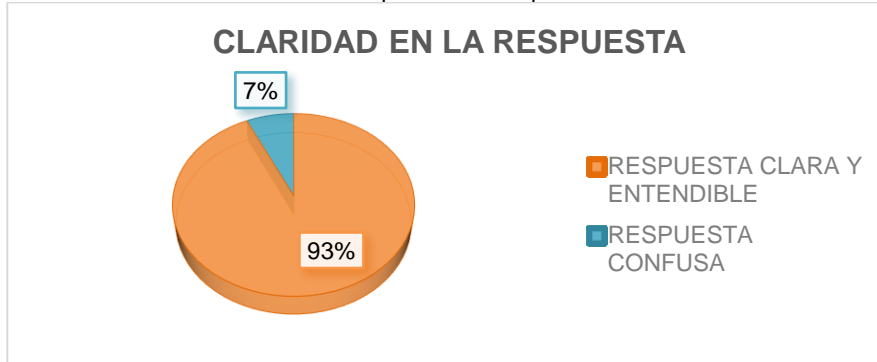
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)

Periodo de análisis del 01 al 28 Febrero 2017

Gráfico N° 3. Claridad de la respuesta de las peticiones.



Fuente: Construcción propia a partir de los resultados de la encuesta

- En cuanto a la claridad de la respuesta se observa que el 93% de los peticionarios encuestados están de acuerdo con la respuesta suministrada por la Secretaria de Hacienda Distrital.
- Para 7% de los peticionarios encuestados la respuesta fue confusa ya que manifiestan que la Secretaria de Hacienda Distrital, le mencionan muchos decretos y normas que ellos no entiende cuando le dan la respuesta y esperaban una mayor claridad teniendo en cuenta que muchos de ellos no tienen una educación avanzada para entender términos legales.

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

(3) Sí
(40) No

¿Cómo?

- Tener encuentra lo que como contribuyente está solicitando, para así mismo dar la respuesta.
- Que tengan funcionarios idóneos para dar las respuestas de fondo para así no perjudicar a los contribuyentes, no demorarse en las respuestas.
- Tener cuidado para no cometer errores y verificar antes de enviar comunicación a los contribuyentes sin tener la certeza de que este en mora.

Recomendaciones.

- Se recomienda que al interior de las áreas en las cuales se evidencien peticiones vencidas en su trámite y/o cierre, se realicen acciones que permitan eliminar la falla, para dar cabal cumplimiento a lo establecido en la Resolución 046 de 2015.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)

Periodo de análisis del 01 al 28 Febrero 2017

- Fortalecer la cultura del servicio al ciudadano, estableciendo en el plan de acción programas de capacitación y sensibilización con el fin de desarrollar competencias y habilidades en los servidores públicos.
- Realizar análisis de las causas que ocasionan las demoras de las respuestas de las peticiones, relacionados con el registro de requerimiento, asignación y/o traslado por las diferentes dependencias.

Aprobó:	Clara Esperanza Salazar Arango	Firma:	Fecha: 10/03/2017
Proyectó:	Mabel Rocio Sánchez López Pedro Julio Beleño Mora		Fecha 10/03/2017

