



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)

Periodo de análisis del 01 al 31 Marzo 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.

MARZO DE 2017						
TIPOLOGIA			CANAL DE INGRESO			
PQRS RADICADA	CANTIDAD	%	BUZON	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
DERECHOS DE PETICION	1.292	9,94%	0	91	131	1.070
QUEJAS	7	0,05%	2	2	3	0
RECLAMOS	233	1,79%	12	27	185	9
SOLICITUDES	10.652	81,91%	15	3.652	62	6.923
SUGERENCIAS	8	0,06%	4	0	4	0
TRAMITES ESPECIALES	812	6,24%	0	7	0	805
TOTAL PQRS	13.004	100,00%	33	3.779	385	8.807

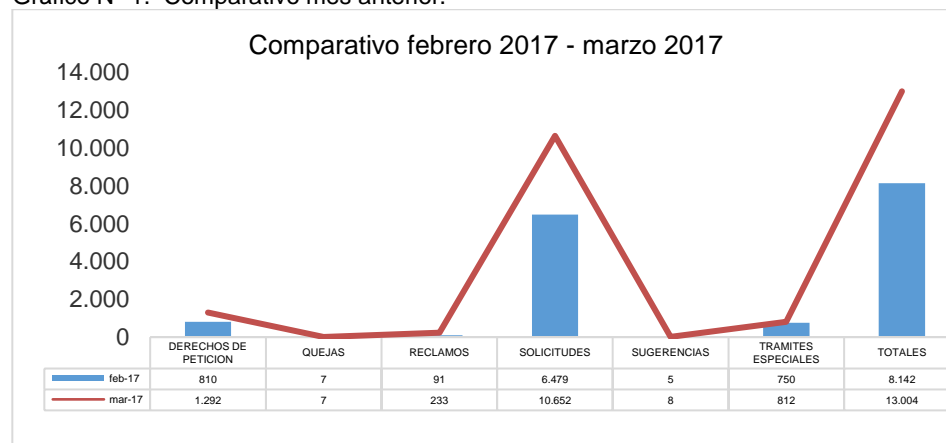
Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 03-04-2017

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 marzo del 2017 el siguiente comportamiento: Presencial (**ventanillas de radicación**), aumento la radicación en 31% frente al mes de febrero del 2017 que alcanzó 6.724 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 205.3%, frente a los 1.238 radicados en el mes de febrero. El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones **SDQS**, registro un incremento del 118.8% respecto del mes anterior, periodo en el cual se radicaron 176 PQRS por este canal. De otra parte en los **buzones** se observa un aumento de 725%, respecto de los 4 radicados efectuados en el mes de febrero.

1.2 COMPARATIVO PQRS MES ANTERIOR.

Gráfico N° 1. Comparativo mes anterior.



Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 03-04-2017



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 31 Marzo 2017

La variación de radicaciones de PQRS a nivel general aumento en marzo frente al mes inmediatamente anterior en 59.7%. En su orden, las solicitudes se incrementaron en 64.4%, ya que en febrero ingresaron 6.479, se evidencia un aumento de la cantidad de derechos de petición en 59.5%, ya que en febrero se registraron 810, las quejas que se recibieron fueron las mismas 7 del mes de febrero, los Reclamos aumentaron en 156%, puesto que en febrero ingresaron 91 de este tipo. Durante el mes de marzo se presentaron 8 sugerencias. De otro lado los Trámites Especiales, aumentaron en 8.3% ya que en febrero se registraron 750 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 marzo de 2017.

2.1 PETICIONES

En este grupo se incluyen los de tipo *Derecho de Petición*, *Solicitud* y *Trámite Especial*, cuya sumatoria para marzo fue de 12.756 registros. Según el tipo de petición, se observa la siguiente variación mensual: La petición de interés particular aumento 64.2%, respecto de las 3.990 que se presentaron en el mes de febrero de 2017; las peticiones de información crecieron 67.2% en relación con las 3.061 radicadas en el mes anterior; los Trámites Especiales se incrementaron 8.3% frente a las 750 que se recibieron en febrero; las peticiones de copia aumentaron 30.2% en relación con las 149 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 80%; las peticiones de conceptos disminuyeron 1.3%, y las peticiones de interés general se redujeron el 66.7%.

Tabla N° 2. Peticiones por asunto.

CLASIFICACION DE LAS PETICIONES	CANTIDAD	Asuntos	BUZON	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
Petición de interés general	2	Información contratación, seguimiento a proyectos de acuerdo del concejo. Informe ejecución presupuestal. Explicación sobre la inversión.	0	0	0	2
Petición de interés particular	6.553	Temas tributarios, impuesto estados de cuenta, liquidaciones, deudas de vehículo, impuesto predial, industria y comercio. Temas administrativos salarios, datos de pensión, cesantías, procesos contractuales.	3	2.044	40	4.466
Petición de información	5.117	Temas tributarios impuesto estados de cuenta, liquidaciones, deudas de vehículo,	12	1.650	147	3.308

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



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)

Periodo de análisis del 01 al 31 Marzo 2017

		impuesto predial, industria y comercio. Temas administrativos salarios, datos de pensión, cesantías, procesos contractuales.				
Petición de consulta y concepto	77	Conceptos y consultas jurídicas.	0	10	2	65
Petición de copias	194	Copias actos oficiales declaraciones tributarias, expedientes disciplinarios y documentos en general.	0	38	4	152
Tramites Especiales Estatuto Tributario	812	Devoluciones y Compensaciones, sucesiones, emplazamientos para declarar, reducción sanción, Títulos de depósito Judicial.	0	7	0	805
Petición de acceso a Información Pública	1	Información entidades administración pública. Ejecución Presupuestal, Perspectivas fiscales, convenios administrativos.	0	1	0	0
TOTAL PETICIONES	12.756		15	3.750	193	8.798

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 03-04-2017

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	4	2	1	1	0
Queja contra contratistas	1	0	1	0	0
Queja por procedimientos	2	0	0	2	0
Total	7	2	2	3	0

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 03-04-2017.

Para el mes de marzo de 2017, la mayoría de las quejas presentas por la ciudadanía, se relacionaron principalmente con la presunta mala atención de funcionarios y/o contratistas en los puntos de atención: Supercade CAD. Y con la presunta irregularidad en la ejecución de los procedimientos tributarios en éstos mismos lugares.



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 31 Marzo 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. Prescripción o caducidad.	77	0	9	66	2
Fallas pago por cuotas y/o descuento del 1% adicional.	33	0	2	29	2
Incremento, liquidaciones, avalúos del impuesto predial y vehículo	56	0	2	53	1
Puntos y medios de atención: liquidador portal web no funciona, chat tributario no funciona conmutador no contesta. No es posible obtener el RIT.	22	0	3	18	1
Puntos y medios de atención: deficiente atención cades y supercades, falta de consideración en fila adultos mayores, demora en puntos de radicación, falla en la prestación de servicios.	18	8	4	5	1
Pago de lo no debido, devoluciones y compensaciones no atendidas demora en la atención	3	0	0	3	0
Administrativos: No ha sido suministrada respuesta o no está de acuerdo con la respuesta suministrada.	12	1	3	6	2
Administrativos: otras situaciones administrativas	12	2	2	6	2
Total	233	11	25	186	11

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 03-04-2017

En marzo ingresaron 233 reclamos, se reflejan por impacto:

El 33% 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 24% de los reclamos hace referencia principalmente al incremento del impuesto predial y/o del avalúo catastral que determina la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital. No obstante, la fijación de límites diferenciales de aumento del valor del impuesto para predios de uso residencial y no residencial, establecidos en la simplificación tributaria.

14.2% de los reclamos tiene que ver con las dificultades para acceder al pago por cuotas y/o al descuento del 1% adicional por la actualización de datos personales del contribuyente. En el primer caso, únicamente aplica para predios de uso residencial; en tanto en la segunda situación, el

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 31 Marzo 2017

mencionado descuento solamente procede si el contribuyente autoriza a la Secretaría Distrital de Hacienda para ser notificado por correo electrónico y para hacer uso institucional de la información.

El 9.4% 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.

A nivel general los reclamos aumentaron un 156%, presentándose las siguientes falencias en la prestación del servicio:

1. Las facturas del impuesto predial presentan errores en la información relacionada en el ítem de datos del contribuyente (número de identificación, nombre y/o dirección de notificación) o aún éstas no le ha llegado al lugar de residencia o notificación del ciudadano.
2. La ciudadanía no ha podido acceder de manera efectiva al pago por cuotas y/o al descuento del 1% adicional del impuesto predial, pese haber seguido y realizado el paso a paso indicado en el tutorial del portal web de la Secretaría.
3. Se continúan presentando fallas en la prestación del servicio en lo referente a la atención del ciudadano, por el canal presencial y virtual.

2.4 SUGERENCIAS

Tabla N° 5. Sugerencias por asunto.

Sugerencias	Cantidad	BUZON	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
Mejorar atención: telefónica, en puntos de servicio, y la entrega de formularios	5	2	0	3	0
Mejorar la comunicación de la información tributaria.	1	0	0	1	0
Que los bancos reporte el pago en tiempo real.	1	1	0	0	0
Instalar baños de uso público gratis dentro del Supercade	1	1	0	0	0
Total	8	4	0	4	0

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 03-04-2017.

El 62.5% de las sugerencias de marzo, se refieren a mejorar la prestación del servicio al contribuyente cuando se efectúa de manera presencial en los puntos de atención al ciudadano, y optimizar el proceso de asignación de citas telefónicas en línea 195. Ligado a lo anterior, un 12.5% considera que se debe mejorar el proceso de comunicación de la información tributaria dirigida a los contribuyentes, de tal manera que el mensaje que se quiere transmitir a la ciudadanía sea claro y preciso. Otro 12.5% sugiere que el pago de impuestos se actualice en el sistema de información tributaria en tiempo real, para que los contribuyentes puedan realizar otras transacciones que dinamizan su vida económica y productiva. Y finalmente, otro 12.5%, propone que se instalen los baños al interior del Supercade y que su uso sea gratuito.

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

Una vez realizado el análisis del muestreo aleatorio correspondiente al periodo del 16/01/2017 al 15/02/2017 de las peticiones de los ciudadanos, se da a conocer el cumplimiento y no cumplimiento

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 31 Marzo 2017

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.

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

Características de la Respuesta	TIPOLOGIA							
	Peticiones		Quejas		Reclamos		Solicitudes	
	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple
Coherencia	20	2	0	4	7	3	68	5
Oportunidad	15	7	0	4	10	0	59	14
Claridad	10	12	0	4	6	4	46	27
Calidez	10	12	0	4	7	3	45	28

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 2 de las peticiones (De un total de 22 unidades) no fueron respuestas dadas con coherencia, una por que no se le ha dado respuesta al ciudadano y la otra no se puede evidenciar la respuesta ya que no se encuentra cargada en el aplicativo del Cordis.

- 2017ER0011099 2017IE5199 :

Para este Cordis se le da respuesta con memorando interno y por lo tanto no le han respondido a la fecha al ciudadano.

- 2017ER0003041 2017EE15196,2010EE114469:

Para el Cordis en mención se le solicita la respuesta a la funcionaria del año 2010 y 2017 y a la fecha no la ha enviado.

- 2017ER0003060 2017EE15989:

Para este Cordis se le envía la respuesta a Gestión Documental para cargarla en el aplicativo del Cordis y a la fecha no ha sido cargada.

Frente a las quejas es importante recalcar que no se puede verificar el cumplimiento ya que son asignadas a los funcionarios de la oficina de Control Interno Disciplinario de la entidad.

Los reclamos recibidos durante el periodo están relacionados con la oportunidad en la atención presencial, ya que la hora de la cita agendada a través de la línea 195, no fue respetada, debiendo esperar tiempo adicional, y sumado a ello, los funcionarios no tienen cortesía para atender a los ciudadanos.



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)

Periodo de análisis del 01 al 31 Marzo 2017

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

4. INFORME DE LA SATISFACCION DE LA RESPUESTA A LAS PQRS PARA EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 16/01/2017 – 15/02/2017

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 DEPENDENCIA	DEVUELTOS POR	QUIEN COMETIO EL ERROR	CAUSAL DE DEVOLUCION
1	Oficina de Cuentas Corrientes			Cerrado
1	Oficina de Cobro Prejurídico			Cerrado
1	Oficina de Cuentas Corrientes		contratista	Dirección no Existe
1	Oficina de Cobro Coactivo		contribuyente	Dirección no Existe
1	Oficina de Gestión del Servicio		contribuyente	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 78 llamadas de las cuales se tomó como base las 41 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	DE	NUMERO DE LLAMADAS RESPONDIDAS POR EL CIUDADANO A QUIEN SE LE ENVIÓ LA RESPUESTA	LLAMADAS EFECTUADAS Y NO RESPONDIERON
78	41		41	37

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:



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 31 Marzo 2017**

¿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)

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

PREGUNTA 1	10 días	15 días	19 días	20 días	23 días
	31	7	1	1	1
Porcentaje	75%	17%	2.43%	2.43%	2.43%

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:

- 31 Peticionarios su respuesta fue respondida en el término de 10 días hábiles.
- 7 Peticionarios se les respondió en 15 días hábiles
- 1 Peticionarios se les respondió en 19 días hábiles
- 1 Peticionarios se le respondió en 20 días hábiles
- 1 Peticionarios se le respondió en 23 días hábiles

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.

El gráfico nos arroja un resultado que muestra que el 93% 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 7%.

Resultados Pregunta 2:

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

(36) Sí



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 31 Marzo 2017**

(4) No

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 el 90% de los peticionarios encuestados están de acuerdo con la respuesta suministrada por la Secretaria de Hacienda Distrital.
- Para 10% de los peticionarios encuestados la respuesta fue confusa ya que manifiestan que la Secretaria de Hacienda Distrital, le menciona muchos decretos y normas que ellos no entienden 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?

(4) Sí
(37) No

¿Cómo?

- Ser más claros y explícitos en la respuesta de las peticiones.
- Tener en su sistema la información clara y tener organización referente a los contribuyentes y no re direccionar tanto, sino tener certeza de la dependencia que tiene que dar la respuesta.
- Que el lenguaje sea claro y entendible, deben tener en cuenta que no todos los contribuyentes o peticionarios conocen los términos jurídicos.



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 31 Marzo 2017

- Tratar de explicar en forma más sencilla las razones por las cuales no se atiende la petición, las formalidades que se trata de una jurisdicción especial no pueden tener el alcance de desconocer derechos legítimos que están fundamentados en la ley y la Constitución.

Recomendaciones.

- Actualizar el sistema de información tributaria de acuerdo con la información suministrada por la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital y/o por los contribuyentes.
- Simplificar los procedimientos virtuales para que los ciudadanos puedan acceder a los beneficios tributarios otorgados por la Administración Distrital.
- 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.
- Se recomienda nuevamente que al interior de las áreas en las cuales se evidencien peticiones vencidas en su trámite y/o cierre, se debe establecer acciones en un plan de mejoramiento, a fin que se establezcan actividades que permitan eliminar su ocurrencia, o dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución 046 de 2015.
- Al radicar tener cuidado con la información de los peticionarios haciendo una correcta digitación, no cometer errores de direcciones y números telefónicos que es importante para hacerle llegar la respuesta que ellos solicitan y así evitar devoluciones por direcciones erradas.
- Dar correcto manejo al aplicativo Cordis y en caso de no contar con los conocimientos solicitar a la Subdirección de Gestión Documental capacitación en la herramienta.

Aprobó:	Clara Esperanza Salazar Arango	Firma:	Fecha: 07/04/2017
Proyectó:	Mabel Rocio Sánchez López Pedro Julio Beleño Mora		Fecha 07/04/2017

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