



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 Enero 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.

ENERO DE 2017						
TIPOLOGIA			CANAL DE INGRESO			
PQRS RADICADA	CANTIDAD	%	BUZON	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
DERECHOS DE PETICION	591	8,27%	0	42	41	508
QUEJAS	4	0,06%	1	1	1	1
RECLAMOS	116	1,62%	18	30	68	0
SOLICITUDES	5.848	81,82%	0	1.056	32	4.760
SUGERENCIAS	8	0,11%	7	0	1	0
TRAMITES ESPECIALES	580	8,12%	0	2	0	578
TOTAL PQRS	7.147	100,00%	26	1.131	143	5.847

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 01-02-2017

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 enero del 2017 el siguiente comportamiento: Presencial (**ventanillas de radicación**), disminuyó la radicación en 15.3% frente al mes diciembre del 2016 que alcanzó 6.906 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, aumentó la participación de los ciudadanos en 42.1%, frente a los 796 radicados en el mes de diciembre. El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones **SDQS**, registro un incremento del 57.1% respecto del mes anterior, periodo en el cual se radicaron 91 PQRS por este canal. De otra parte en los **buzones** se observa un aumento de 73.3%, respecto de los 15 radicados efectuados en el mes de diciembre.

1.2 COMPARATIVO PQRS MES ANTERIOR.

Gráfico N° 1. Comparativo mes anterior.



Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 01-02-2017

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**



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)

Periodo de análisis del 01 al 31 Enero 2017

La variación de radicaciones de PQRS a nivel general disminuyó en enero frente al mes inmediatamente anterior en 8.5%. En su orden, las solicitudes disminuyeron en 9.8%, ya que en diciembre ingresaron 6.482, se evidencia un descenso de la cantidad de derechos de petición en 11.1%, ya que en diciembre se registraron 665, las quejas, descendieron en 42.9%, en diciembre llegaron 7, los Reclamos aumentaron en 176.2%, puesto que en diciembre ingresaron 42 de este tipo. Durante el mes de enero se presentaron 8 sugerencias; pero una de estas fue trasladada a otra entidad, por no estar dentro del ámbito de competencia de la Secretaría Distrital de Hacienda. De otro lado los Trámites Especiales, descendieron en 4.4% ya que en diciembre se registraron 607 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 enero de 2017.

2.1 PETICIONES

En este grupo se incluyen los de tipo *Derecho de Petición*, *Solicitud* y *Trámite Especial*, cuya sumatoria para enero fue de 7.019 registros. Según el tipo de petición, se observa la siguiente variación mensual: La petición de interés particular disminuyó 11.2%, respecto de las 3.969 que se presentaron en el mes de diciembre de 2016; las *peticiones de información descendieron 9.1% en relación con las 2.954 radicadas en el mes anterior*; los *Trámites Especiales* disminuyeron 4.4% frente a las 607 que se recibieron en diciembre; las peticiones de copia aumentaron 29.5% en relación con las 129 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 incrementaron 26.7%; las peticiones de *conceptos* descendieron 46.8%, y las *peticiones de interés general* permanecieron igual con el 0.01%.

Tabla N° 2. Peticiones por asunto.

CLASIFICACION DE LAS PETICIONES	CANTIDAD	Asuntos	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
Petición de interés general	1	Información contratación, seguimiento a proyectos de acuerdo del concejo. Informe ejecución presupuestal. Explicación sobre la inversión.	0	0	1
Petición de interés particular	3525	Temas tributarios, impuesto estados de cuenta, liquidaciones, deudas de vehículo, impuesto predial, industria y comercio. Temas administrativos salarios, datos de pensión, cesantías, procesos contractuales.	512	20	2993
Petición de información	2685	Temas tributarios impuesto estados de cuenta, liquidaciones, deudas de vehículo, impuesto predial,	541	51	2093



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 Enero 2017

		industria y comercio. Temas administrativos salarios, datos de pensión, cesantías, procesos contractuales.			
Petición de consulta y concepto	42	Conceptos y consultas jurídicas.	7	0	35
Petición de copias	167	Copias actos oficiales declaraciones tributarias, expedientes disciplinarios y documentos en general.	27	2	138
Tramites Especiales Estatuto Tributario	580	Devoluciones y Compensaciones, sucesiones, emplazamientos para declarar, reducción sanción, Títulos de depósito Judicial.	2	0	578
Petición de acceso a Información Pública	19	Información entidades administración pública. Ejecución Presupuestal, Perspectivas fiscales, convenios administrativos.	11	0	8
TOTAL PETICIONES	7019		1100	73	5846

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 01-02-2017

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	1	1	1	1
Queja contra contratistas	0	0	0	0	0
Queja por procedimientos	0	0	0	0	0
Total	4	1	1	1	1

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 01-02-2017.

Para el mes de enero 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: CAD y DIB. Además, de estar asociadas al incumplimiento en tiempos de respuesta y errores u omisiones en los procedimientos. Asimismo es importante mencionar, que la queja con Cordis 2017ER0001365, fue anulada porque ya había sido radicada en el mes de diciembre del año anterior.



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 Enero 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	31	3	7	21	0
Incremento, liquidaciones, avalúos del impuesto predial y vehículo	4	0	0	4	0
Puntos y medios de atención: liquidador portal web no funciona, chat tributario no funciona conmutador no contesta.	33	4	8	21	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.	26	11	4	11	0
Pago de lo no debido, devoluciones y compensaciones no atendidas demora en la atención.	2	0	0	2	0
Administrativos: No ha sido suministrada respuesta o no está de acuerdo con la respuesta suministrada.	19	0	10	9	0
Administrativos: otras situaciones administrativas	1	0	0	1	0
Total	116	18	29	69	0

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 01-02-2017

En enero ingresaron 116 reclamos, se reflejan por impacto:

El 28.4% 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.

El 26.7% 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 22.4% 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.



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)

Periodo de análisis del 01 al 31 Enero 2017

El 16.4% de los reclamos hace referencia a dos situaciones: una, que la respuesta no ha sido suministrada; y dos, a la inconformidad o desacuerdo con la respuesta suministrada por la Administración.

A nivel general los reclamos se han incrementado por tres razones: primera, 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 el ICA; segunda, los contribuyentes no reciben una oportuna respuesta a las peticiones presentadas; y tercera, demora y falla en la prestación del servicio en los puntos de atención.

2.4 SUGERENCIAS

Tabla N° 5. Sugerencias por asunto.

Sugerencias	Cantidad	BUZON	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
Contratar funcionarios del supercade CAD mejorar atención en puntos	3	2	0	1	0
Mejorar atención en portal web liquidador y sacar RIT, facilitar pago mensual por internet de impuestos.	4	4	0	0	0
Total	7	6	0	1	0

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 01-02-2017.

El 57.1% de las sugerencias de enero, 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 42.9% propone que se contrate más personal para mejorar el servicio en los puntos de atención. Cabe anotar, que el total de sugerencias recibidas fueron 8 (ocho); sin embargo, la sugerencia encontrada en el buzón del CAD y radicada con Cordis 2017ER1365, se le dio traslado al Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, por ser de su ámbito de competencia. Por lo tanto, el universo para el análisis efectuado en este ítem, fue de 7 (siete) sugerencias, como se muestra en la anterior tabla.

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

El presente informe se elaboró con base en la información que se encuentra en el aplicativo de correspondencia CORDIS de la entidad. El periodo analizado es el comprendido entre el 15 de noviembre al 15 de diciembre de 2016 y recopila el proceso de las peticiones que son recibidas por los diferentes canales de atención de acceso a la entidad, los cuales son: correo institucional (Contactenos), Oficina de radicación. Esta información es registrada, clasificada en el aplicativo CORDIS, para posteriormente ser asignada a las diferentes dependencias por el área competente de dar respuesta a la petición de los ciudadanos.

Los criterios o características de la calidad de la respuesta que se tuvieron en cuenta en el seguimiento, son los siguientes:





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 Enero 2017

Coherencia: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y en requerimiento ciudadano.

Claridad: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadano.

Calidez: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.

Oportunidad: hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales. (Según sea el tipo de solicitud.)

Respuesta de fondo: debe contener solución definitiva a la totalidad de lo cuestionado por el ciudadano en la PQRS

El resultado de la revisión de las respuestas de la muestra seleccionada según la tipología de la solicitud, se presenta a continuación:

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

Características de la Respuesta	TIPOLOGIA							
	Derecho de Petición		Solicitudes		Reclamos		Quejas	
	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple
Coherencia	29	13	34	4	7	13	0	3
Oportunidad	31	12	25	9	14	6	3	0
Claridad y Calidez	17	25	15	19	4	16	0	3
Respuesta de Fondo	24	18	14	24	4	16	0	3

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede ver en el cuadro anterior, la calidad de la respuesta con la que se le contesta al ciudadano, presenta falencias principalmente respecto de dos características que son: una, la falta de claridad y calidez en la respuesta, y dos, la carencia de una respuesta de fondo a la petición o solicitud. Con relación a la primera, el lenguaje técnico jurídico contenido en la respuesta, no obstante ser necesario, genera dificultades para la comprensión e interpretación del caso, situación o tema que se está consultando, por parte del ciudadano; y en lo que tiene que ver con la segunda característica, la respuesta suministrada por la Administración, resuelve de forma parcial o no soluciona de forma concreta y definitiva el asunto de la solicitud. En el siguiente gráfico se muestra esta situación por cada tipología.



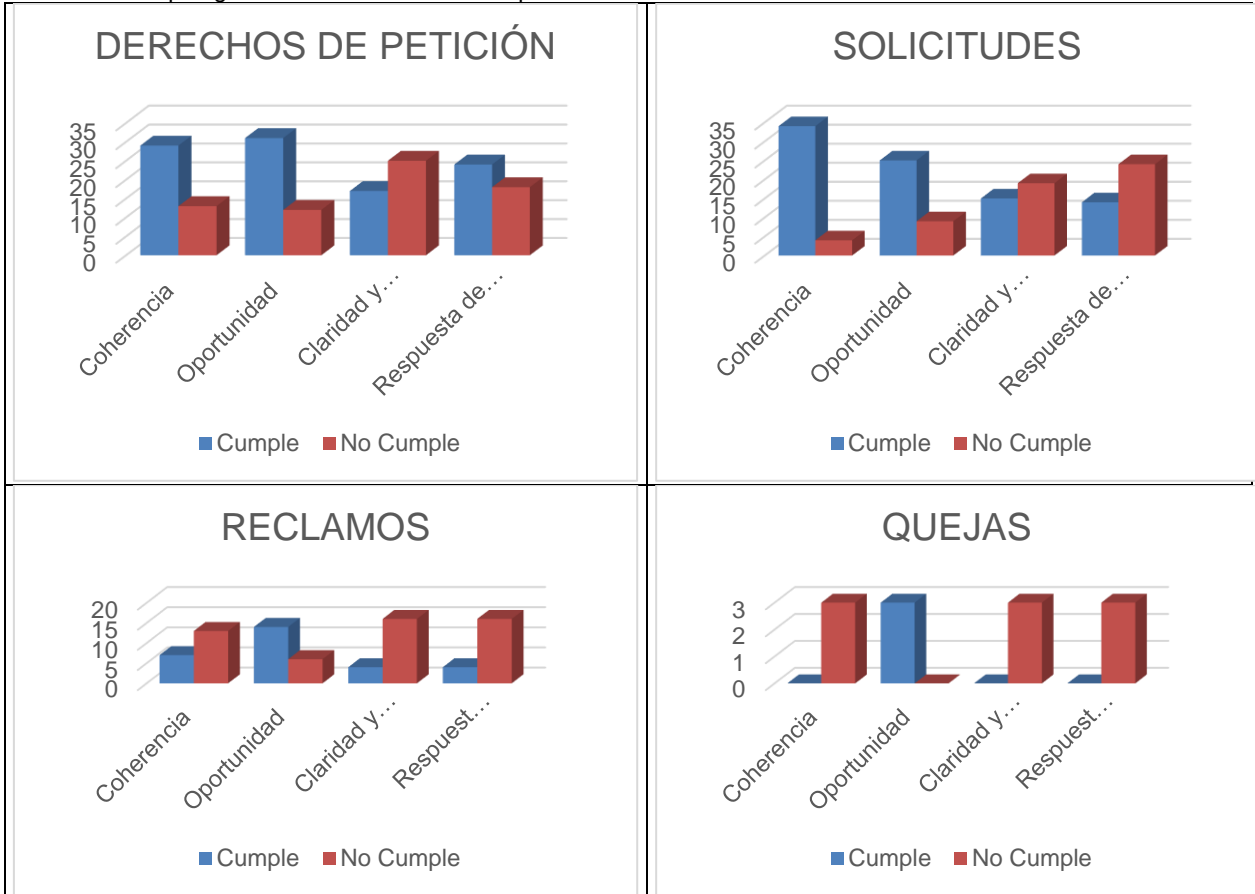
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)

Periodo de análisis del 01 al 31 Enero 2017

Gráfico N° 2. Tipología de conformidad en la respuesta al ciudadano.



Fuente: Elaboración propia.

4. INFORME DE LA SATISFACCION DE LA RESPUESTA A LAS PQRS PARA EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 16/11/2016 – 15/12/2016.

4.1. Correos devueltos.

A continuación se presenta la tabla 1 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	ORIGEN DEL ERROR	CAUSAL DE DEVOLUCION
1	Oficina de Cobro Prejudicial		Cerrado
1	Oficina de Control Masivo		Cerrado
3	Oficina General de Fiscalización		Cerrado
1	Oficina de Atención al Ciudadano	Peticionario	Dirección no Existe



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 Enero 2017

1		Oficina de Cobro Prejurídico	Peticionario	Dirección Existe	no
---	--	------------------------------	--------------	------------------	----

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 72 llamadas de las cuales se tomó como base las 35 llamadas que el peticionario-contribuyente contestó efectivamente. Este valor se constituye en el 100% para la muestra. A continuación se presenta la tabla 2 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
72	35	35	37

Fuente: propia - Encuesta realizada.

Resultados Pregunta 1

Se presenta la tabla 3 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)

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

PREGUNTA 1	10 días	12 días	15 días	20 días
	22	3	6	4
Porcentaje	62.86%	8.57%	17.14%	11.43%

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:

- 22 peticionarios su respuesta fue respondida en el término de 10 días hábiles.
- 6 peticionarios se les respondió en 15 Días hábiles
- 4 peticionarios se les respondió en 20 días hábiles
- 3 peticionarios en 12 días hábiles

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



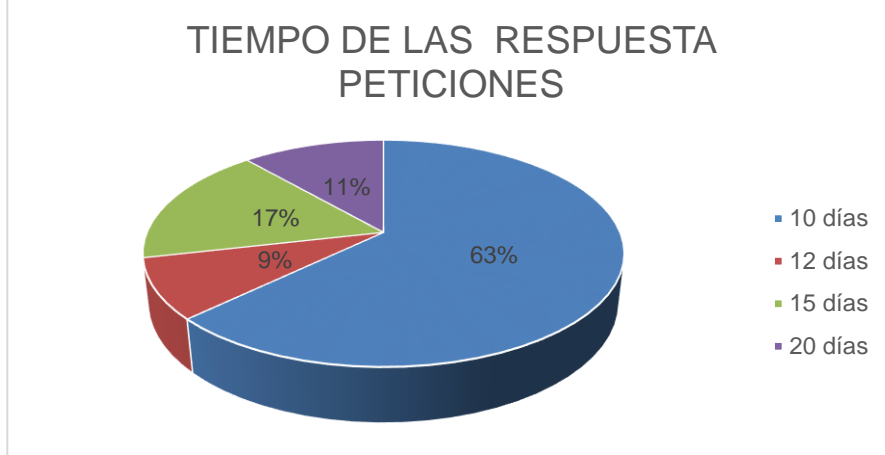
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)

Periodo de análisis del 01 al 31 Enero 2017

Gráfico N° 3. 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 88.57% de las peticiones se han resuelto en los términos del CPACA previstos para el derecho de petición. El restante 11% corresponde a cuatro (4) solicitudes que fueron respondidas a los contribuyentes y/o peticionarios en el término de 20 días. Por encontrarse fuera de los plazos establecidos en la norma, la Oficina de Atención al Ciudadano, solicitara a las dependencias respectivas, la elaboración de acciones de mejora que permitan corregir esta situación.

Resultados Pregunta 2:

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

(32) Sí

(3) No

Gráfico N° 4. Claridad de la respuesta de las peticiones.



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

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 Enero 2017

- En cuanto a la claridad de la respuesta se observa el 91% de los peticionarios encuestados están de acuerdo con la respuesta suministrada por la Secretaría de Hacienda Distrital.
- Para 9% de los peticionarios encuestados la respuesta fue confusa ya que manifiestan que la Secretaría de Hacienda Distrital, le mencionan 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 formación avanzada para entender términos legales.

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

(2) Sí
(33) No

¿Cómo?

- verificar los datos, por errores de la entidad nosotros como contribuyente tenemos que pagar lo que no debemos.
- Contestar de fondo las solicitudes de los ciudadanos

Conclusiones:

De la encuesta se puede concluir que para la muestra se está dando respuesta en los términos legales dados por el CPACA exceptuándose el tiempo que permite el Estatuto tributario.

Mejorar el Chat Tributario para que los contribuyentes puedan obtener una orientación y respuestas con respecto a sus inquietudes en materia tributaria.

En lo referente a la satisfacción se percibió que los peticionarios contribuyentes están satisfechos con las respuestas proporcionadas por la Administración para el periodo comprendido del 16/11/2016 – 15/12/2016.

5. Recomendaciones.

En este informe se establecen recomendaciones a ser atendidas con el fin de que se tomen medidas que correspondan en procura del mejoramiento continuo del procedimiento y en beneficio de los usuarios.

- 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.

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 Enero 2017

- Fortalecer la cultura del servicio al ciudadano en los servidores públicos, estableciendo en el plan de acción programas de capacitación y sensibilización con el fin de desarrollar competencias y habilidades en los servidores públicos.
- Prever un plan de contingencia para que la operatividad y funcionamiento de la página web no se afecte en las fechas de vencimiento de los impuestos, especialmente en lo que tiene que ver con la liquidación del ICA.

Aprobó:	Clara Esperanza Salazar Arango	Firma:	Fecha: 21/01/2017
Proyectó:	Mabel Rocío Sánchez López Pedro Julio Beleño Mora		Fecha 18/01/2017

