



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA 31-05-2019 08:47:23
Al Contestar Cite Este Nr.:2019IE13900 O 1 Fol:1 Anex:0
Sd:108 - OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/SALAZAR AR
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO GENERAL/ESCOBAR HUR
INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

MEMORANDO

Fecha: 31 de mayo 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 abril 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 abril de 2019.


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		31/05/2019
Proyectado por:	Edwin Vargas		31/05/2019



**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 30 abril 2019**

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

Para el periodo del 01 al 30 abril de 2019, en la Secretaría Distrital de Hacienda ingresaron 11.767 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.

ABRIL DE 2019						
TIPOLOGIA			CANAL DE INGRESO			
PQRS RADICADA	CANTIDAD	%	BUZON	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
DERECHOS DE PETICION	7.228	61,4%	1	1.684	622	4.921
QUEJAS	16	0,1%	0	0	13	3
RECLAMOS	9	0,1%	0	0	9	0
SOLICITUDES	3.230	27,4%	0	195	27	3.008
SUGERENCIAS	0	0,0%	0	0	0	0
TRAMITES ESPECIALES	1.284	10,9%	0	35	0	1.249
TOTAL PQRS	11.767	100,0%	1	1.914	671	9.181

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 02-05-2019.

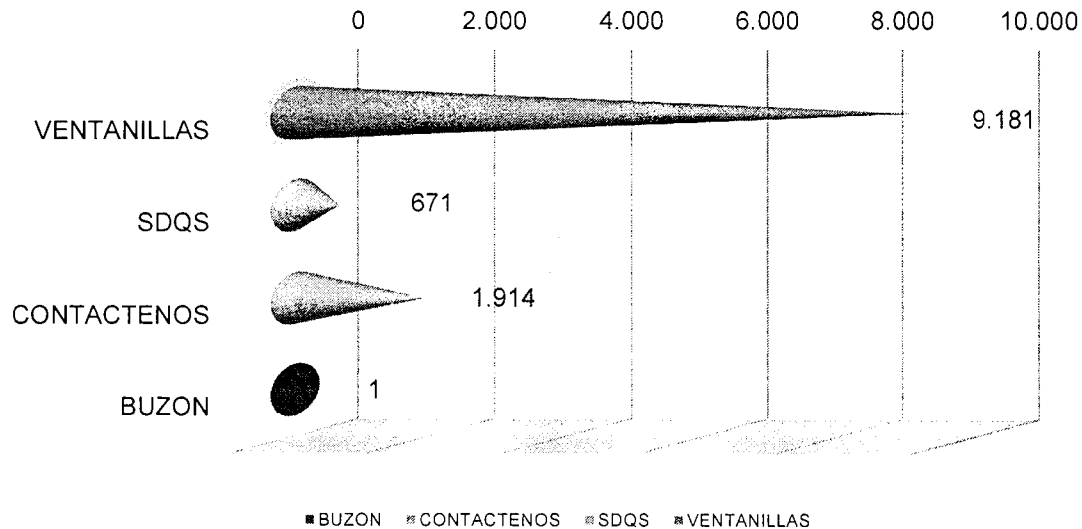
De los canales oficiales, dispuestos para la radicación de PQRS, establecidos en la resolución SDH-000118 del 4 de septiembre de 2018 " *Por la cual se define y adopta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS - en la Secretaría Distrital de Hacienda* ", los más representativos para este periodo fueron: **Ventanillas de radicación** con 9.181 radicaciones y una participación del **78.2%**, seguido por el canal virtual (**Contáctenos**) con 1.914 correos y una participación de 16.3%, como se observa en el gráfico N°1.



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 30 abril 2019

Gráfico N°1. Total requerimiento por canal.



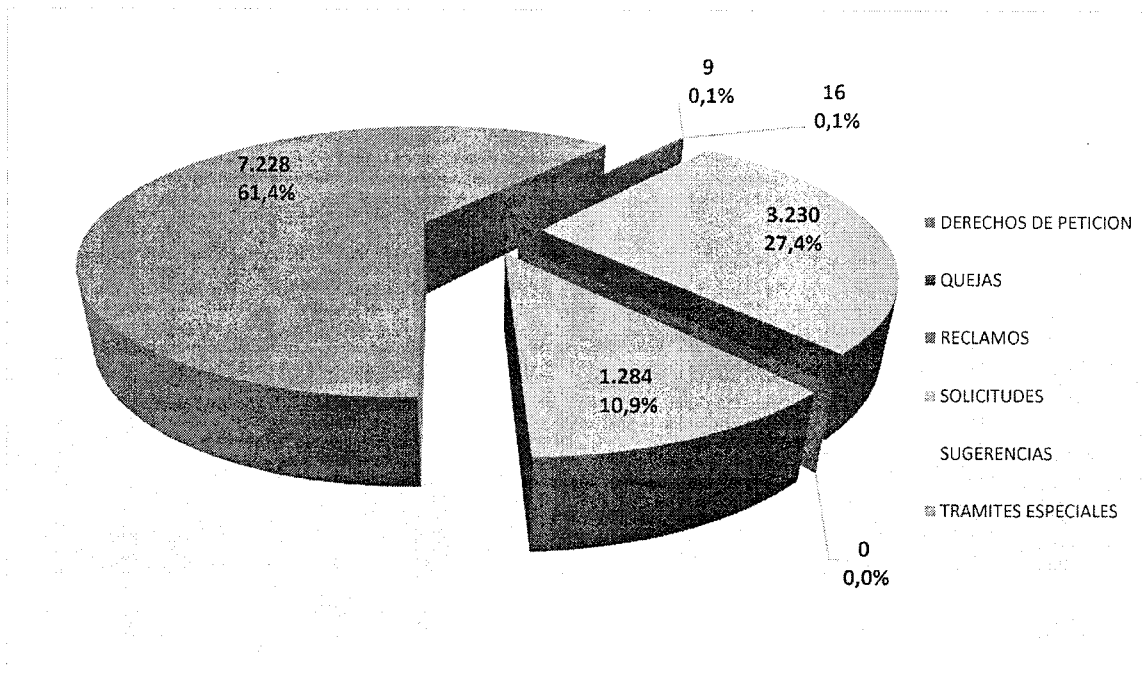
Fuente: Aplicativo CORDIS Fecha de Corte: 02-05-2019.

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.



**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 30 abril 2019**

Gráfico N°2. Total requerimiento por tipología documental.



Fuente: Aplicativo CORDIS Fecha de Corte: 02-05-2019.

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 61.4% del 100% del total de PQRS recibidas en la entidad; seguido de las solicitudes con un 27.4% y los tramites especiales con una participación del 10.9%.

Por otra parte, los siguientes tipos documentales presentaron una participación inferior al 1%, así: las quejas 0.1%, los reclamos 0.1% y las sugerencias 0.0% como se puede observar en el gráfico N°2.

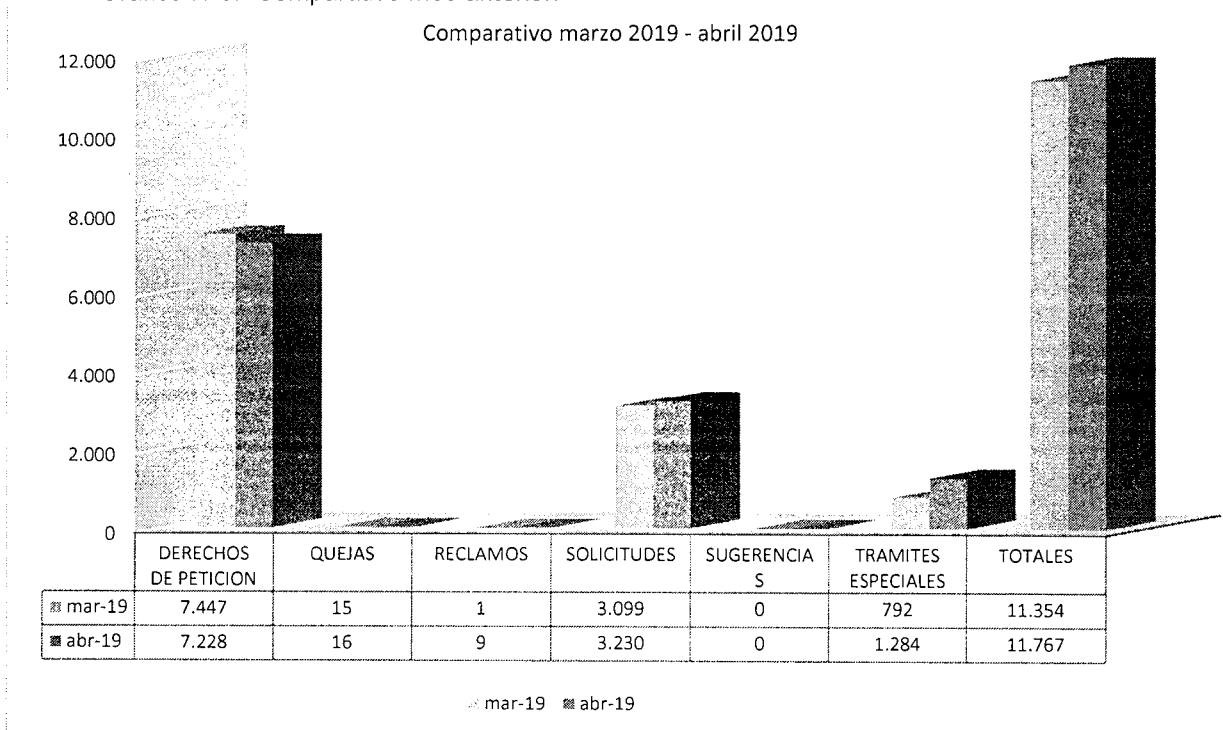


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS) Periodo de análisis del 01 al 30 abril 2019

1.1 COMPARATIVO PQRS MES ANTERIOR.

Gráfico N°3. Comparativo mes anterior.



Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 02-05-2019.

Observado el gráfico No. 3 “*Comparativo del mes anterior*” se presenta un incremento del 3.6% en relación con el mes anterior, del total de las radicciones para el mes de abril, siendo los reclamos el tipo documental que tiene una variación más significativa del 800%.



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
 Periodo de análisis del 01 al 30 abril 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	8.093	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	2117	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	1284	Devoluciones y compensaciones, sucesiones, emplazamientos para declarar, reducción sanción, Títulos de depósito Judicial.
Petición de interés general	150	Información contratación, seguimiento a proyectos de acuerdo del Concejo. Informe ejecución presupuestal. Explicación sobre la inversión.
Petición de consulta y concepto	93	Conceptos y consultas jurídicas.
Petición por solicitud de copias	27	Copias actos oficiales declaraciones tributarias, expedientes disciplinarios y documentos en general.
Petición de acceso a Información Pública	3	Información entidades administración pública. Ejecución Presupuestal, Perspectivas fiscales, convenios administrativos.
TOTAL PETICIONES	11.767	

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 02-05-2019.



**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 30 abril 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, mala atención de un contratista de 472.

Tabla No.3 Quejas por asunto

Motivo de la Queja	Cantidad
Presunta mala atención servidores en puntos de atención supercades. Mejorar la atención a las personas de la tercera edad. Respetar los turnos asignados a los ciudadanos.	15
Presunta mala atención de un contratista de correspondencia, ventanilla Tesorería.	1

2.3. RECLAMOS

En abril se presentó 1 reclamo, el cual se clasificó 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°4. Reclamos por asunto.

Motivo del Reclamo	Cantidad
ATENCIÓN AL CIUDADANO: Falla y/o demora en la atención de las líneas telefónicas, así como 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.	1
	1

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 02-05-2019.

2.4 SUGERENCIAS

Para este periodo no se presentaron sugerencias por parte de los contribuyentes.



**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 30 abril 2019**

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

La Oficina de Atención al Ciudadano (OAC), tomó una muestra aleatoria de 41 respuestas que equivale al 1% del total de las respuestas emitidas por la SHD a las PQRS, que correspondieron a 4140 Externos Enviados para el periodo comprendido del 01 al 30 de abril 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 20 peticiones. Donde 19 peticiones cumplen con los criterios a evaluar y una (1) petición con el radicado **2019ER39274**, no cumple con los criterios de coherencia y oportunidad, dado que al finalizar la petición incorporan la dirección de notificación incompleta causa por la cual la peticionaria a un no ha recibido respuesta de esta. Mediante memorando **2019IE13769** se informa al área encargada para que se subsane el error y le sea enviada nuevamente la respuesta a la peticionaria.
- **Quejas:** En la muestra se generaron 10 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 el total de la muestra fue de 10 reclamos, donde se reflejó que 2 registros incumplieron en los criterios de coherencia y oportunidad en la respuesta, debido a:
 - En cuanto a los cordis **2019ER38826 Y 2019ER39000**, los finalizan con el mismo externo enviado **2019EE78266**.

Mediante memorando interno **2019IE13770 y 2019IE13771** se da a conocer a las áreas responsables cual fue el error para que estas a su vez subsane el mismo.

- **Sugerencias:** De una (1) respuesta analizada se cumplió con los criterios.



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
 Periodo de análisis del 01 al 30 abril 2019

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

Tabla No 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	19	1	10	0	8	2	1	0
Oportunidad	19	1	10	0	8	2	1	0
Claridad	20	0	10	0	10	0	1	0
Calidez	20	0	10	0	10	0	1	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

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

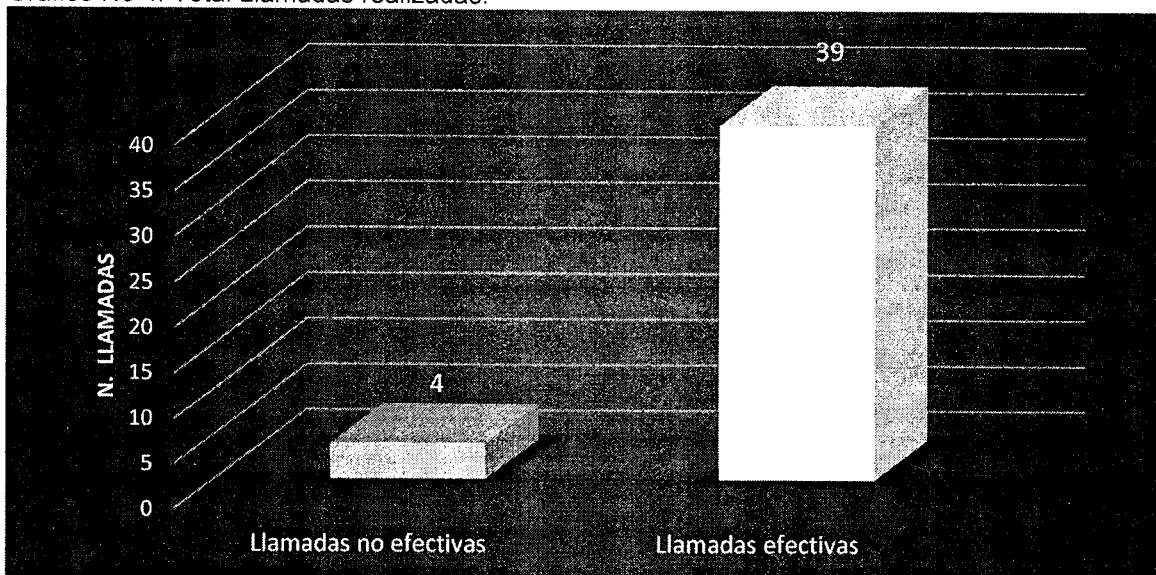
Se consultaron 39 ciudadanos que recibieron de la SDH respuesta a sus requerimientos, de esta muestra el 91% de las llamadas realizadas fueron atendidas por el ciudadano y el 9% no se obtuvo respuesta.



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 30 abril 2019

Gráfico No 4. Total Llamadas realizadas.



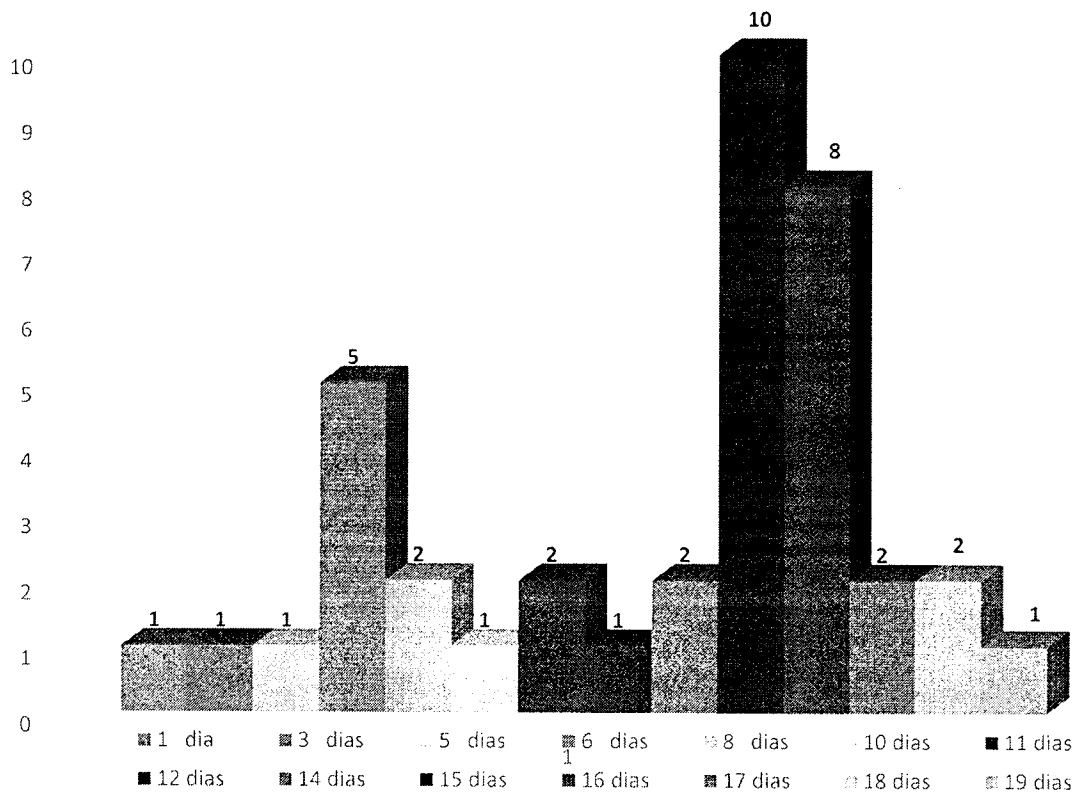
Pregunta 1.

¿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).



**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 30 abril 2019**

Gráfico N°5. Cumplimiento términos de respuesta



El 100% de los requerimientos fueron resueltos dentro de los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

Pregunta 2

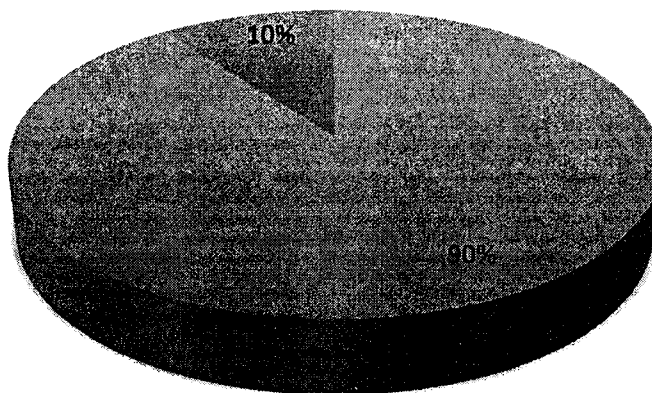
¿Considera usted que la respuesta suministrada a su PQRS fue clara y entendible?



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 30 abril 2019

Gráfico N°6. Comprensión y claridad de la respuesta.



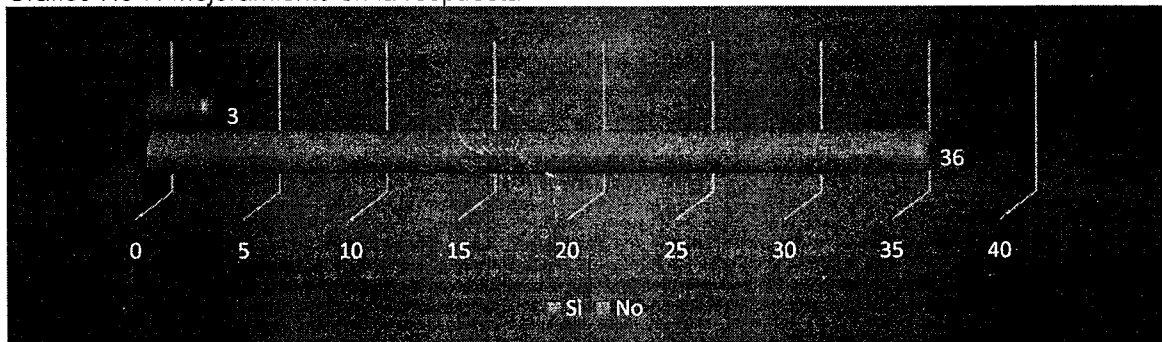
■ Si ■ No

En cuanto a la claridad de la respuesta se observa que el 90% 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 No 7. Mejoramiento en la respuesta



Al 8% 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.



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 30 abril 2019**

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 a los interrogantes de los contribuyentes.
- Verificar periódicamente el correcto funcionamiento del portal web de la Secretaria 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.
- Los peticionarios solicitan que se le de las respuestas en un lenguaje claro y entendible.
- Adecuar el aplicativo de gestión documental para realizar seguimiento a las respuestas parciales y capacitar a los servidores públicos en el uso y manejo integral del mismo.

Aprobó:	Clara Esperanza Salazar Arango	Firma:	Fecha: 30-05-2019
Proyectó:	Martha Leticia Cantillo de Armas Alma Mary Valoyes Mabel Rocio Sanchez Lopez	Firma:	Fecha: 30-05-2019