



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA 07-05-2019 10:53:29  
Al Contestar Cite Este Nr.:2019IE11417 O 1 Fol:1 Anex:0  
Sd:82 - OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/SALAZAR AR  
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO GENERAL/ESCOBAR HUR  
INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

## MEMORANDO

**Fecha:** 07 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 marzo 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 marzo 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		07/05/2019
Proyectado por:	Edwin Vargas		07/05/2019





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 2019

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

Para el periodo del 01 al 31 marzo de 2019, en la Secretaría Distrital de Hacienda ingresaron 11.354 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.

MARZO DE 2019						
TIPOLOGIA			CANAL DE INGRESO			
PQRS RADICADA	CANTIDAD	%	BUZON	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
DERECHOS DE PETICION	7.447	65,6%	0	1.615	568	5.264
QUEJAS	15	0,1%	0	0	10	5
RECLAMOS	1	0,0%	0	0	0	1
SOLICITUDES	3.099	27,3%	0	247	21	2.831
SUGERENCIAS	0	0,0%	0	0	0	
TRAMITES ESPECIALES	792	7,0%	0	12	0	780
<b>TOTAL-PQRS</b>	<b>11.354</b>	<b>100,0%</b>	<b>0</b>	<b>1.874</b>	<b>599</b>	<b>8.881</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS

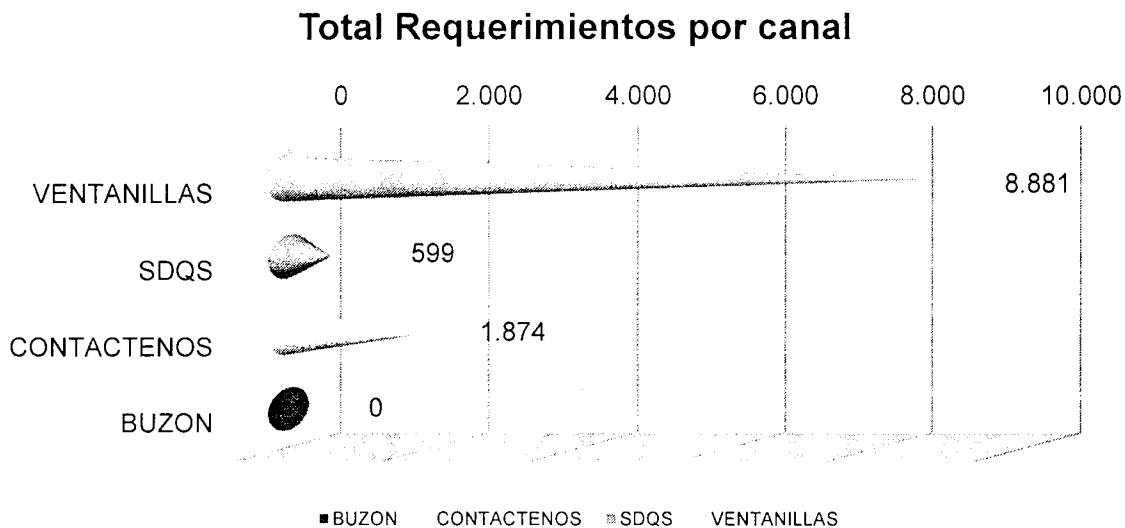
Fecha de Corte: 01-04-2019.

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 8.881 radicaciones y una participación del **78.2%**, seguido por el canal virtual (**Contáctenos**) con 1.874 correos y una participación de 16.5%, 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 marzo 2019**

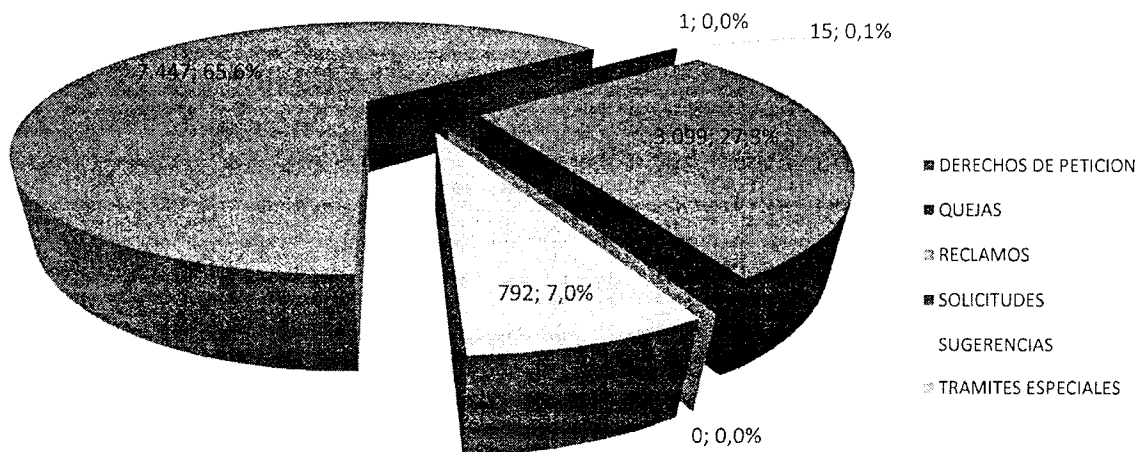
Gráfico N°1. Total requerimiento por canal.



Fuente: Aplicativo CORDIS Fecha de Corte: 01-04-2019.

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: 01-04-2019.



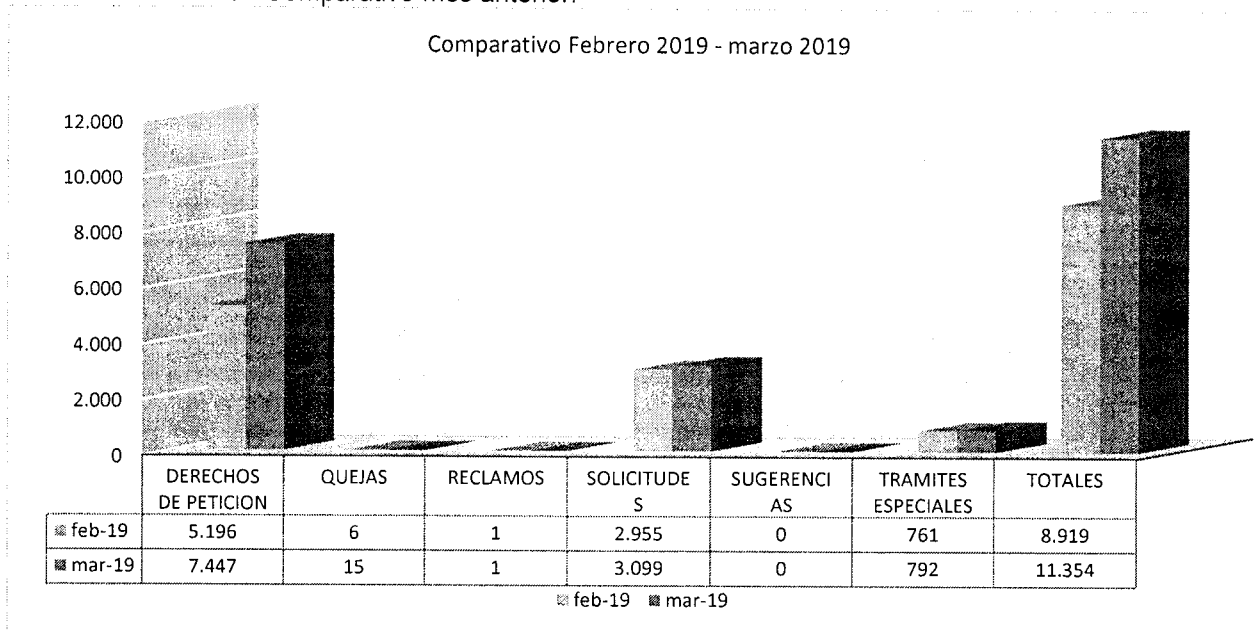
**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)  
Periodo de análisis del 01 al 31 marzo 2019**

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 65.6% del 100% del total de PQRS recibidas en la entidad; seguido de las solicitudes con un 27.3% y los tramites especiales con una participación del 7%.

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

### 1.1 COMPARATIVO PQRS MES ANTERIOR.

Gráfico N°3. Comparativo mes anterior.



Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 01-04-2019.

Observado el gráfico No. 3 "**Comparativo del mes anterior**" se presenta un incremento del 27% en relación con el mes anterior, del total de las raditaciones para el mes de marzo, siendo las quejas el tipo documental que tiene una variación más significativa del 150%.



**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)  
Periodo de análisis del 01 al 31 marzo 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	<b>8.359</b>	<b>Temas tributarios:</b> 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. <b>Temas administrativos:</b> 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	<b>1904</b>	<b>Temas tributarios:</b> 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. <b>Temas administrativos:</b> certificación laboral, historia laboral, bono pensional, cesantías y asuntos relacionados con la nómina.
Trámites Especiales Estatuto Tributario	<b>792</b>	Devoluciones y compensaciones, sucesiones, emplazamientos para declarar, reducción sanción, Títulos de depósito Judicial.
Petición de interés general	<b>169</b>	Información contratación, seguimiento a proyectos de acuerdo del Concejo. Informe ejecución presupuestal. Explicación sobre la inversión.
Petición de consulta y concepto	<b>101</b>	Conceptos y consultas jurídicas.
Petición por solicitud de copias	<b>23</b>	Copias actos oficiales declaraciones tributarias, expedientes disciplinarios y documentos en general.
Petición de acceso a Información Pública	<b>6</b>	Información entidades administración pública. Ejecución Presupuestal, Perspectivas fiscales, convenios administrativos.
<b>TOTAL PETICIONES</b>	<b>11.354</b>	

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 01-04-2019.



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

## 2.3. RECLAMOS

En marzo 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°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.	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 01-04-2019.

## 2.4 SUGERENCIAS

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

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

La Oficina de Atención al Ciudadano (OAC), tomó una muestra aleatoria de 36 respuestas que equivale al 1% del total de las respuestas emitidas por la SHD a las PQRS, que correspondieron a 3699 Externos Enviados para el periodo comprendido del 01 al 29 de marzo 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:



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

**Derechos de Peticiones:** Para esta tipología documental, la muestra seleccionada correspondió a 19 peticiones.

Donde 17 peticiones cumplen con los criterios a evaluar y tres (3) peticiones con el radicado 2019ER23318, 2019ER28713 Y 2019ER31687 no cumplen con los criterios a evaluar, dado que finalizan la petición con el externo enviando que no corresponde al externo recibido, y realizan el cargue de la imagen en el aplicativo cordis colocando dos veces el acuse de recibido.

Mediante memorando 2019IE10604 y 2019IE10603 se informa a las áreas encargadas para que se subsanen el error.

**Quejas:** En la muestra se generaron 9 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 1 reclamo y que por competencia se le dio traslado a la Secretaría General, mediante radicado 2019EE37161.

**Sugerencias:** De las 8 respuestas analizadas se cumplió con los criterios.

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

Tabla N°4. 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	16	3	9	0	1	0	7	0
Oportunidad	16	3	9	0	1	0	7	0
Claridad	16	3	9	0	1	0	7	0
Calidez	16	3	9	0	1	0	7	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.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

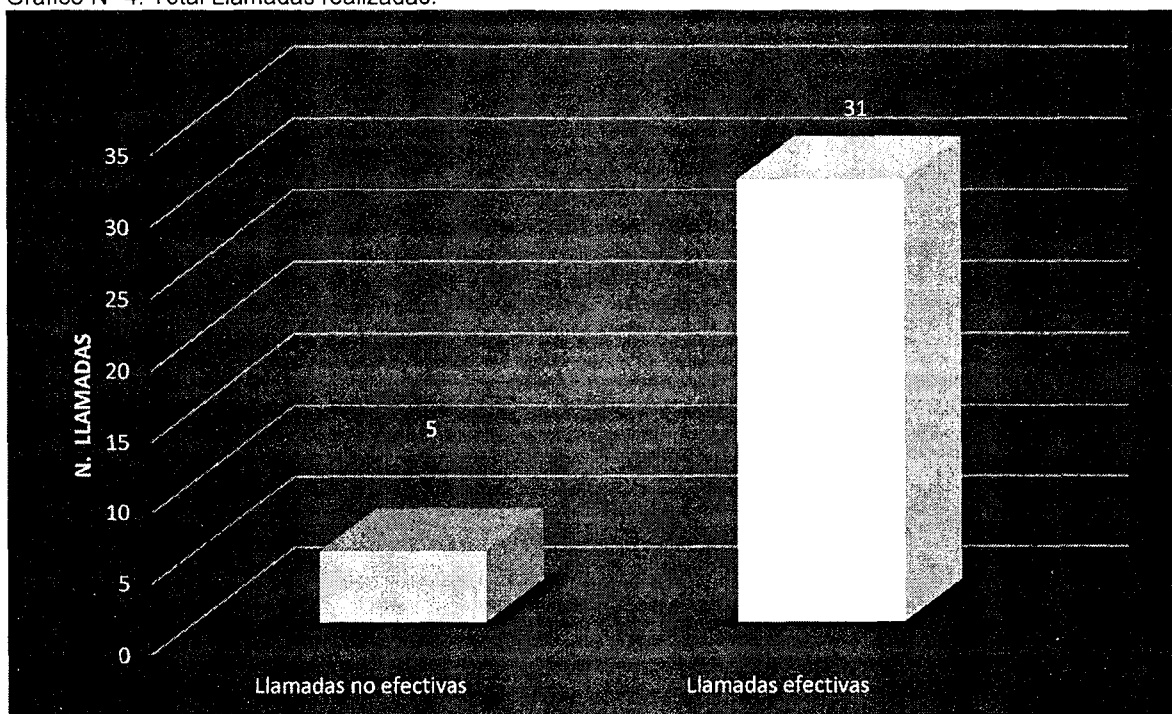
## OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS) Periodo de análisis del 01 al 31 marzo 2019

### 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 36 ciudadanos que recibieron de la SDH respuesta a sus requerimientos, de esta muestra el 86% de las llamadas realizadas fueron atendidas por el ciudadano y el 14% no se obtuvo respuesta.

Gráfico N° 4. Total Llamadas realizadas.







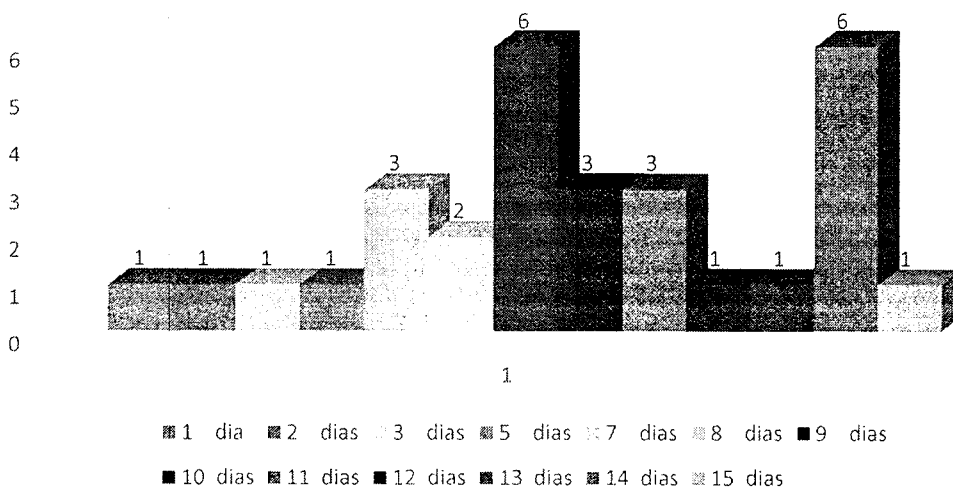
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

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

### 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).

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).

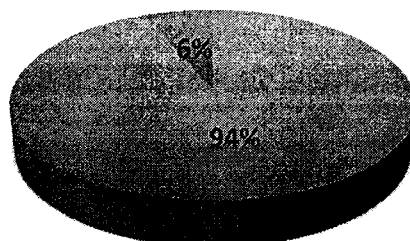


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

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

**Pregunta 2**

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



■ Si ■ No

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

En cuanto a la claridad de la respuesta se observa que el 94% 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?

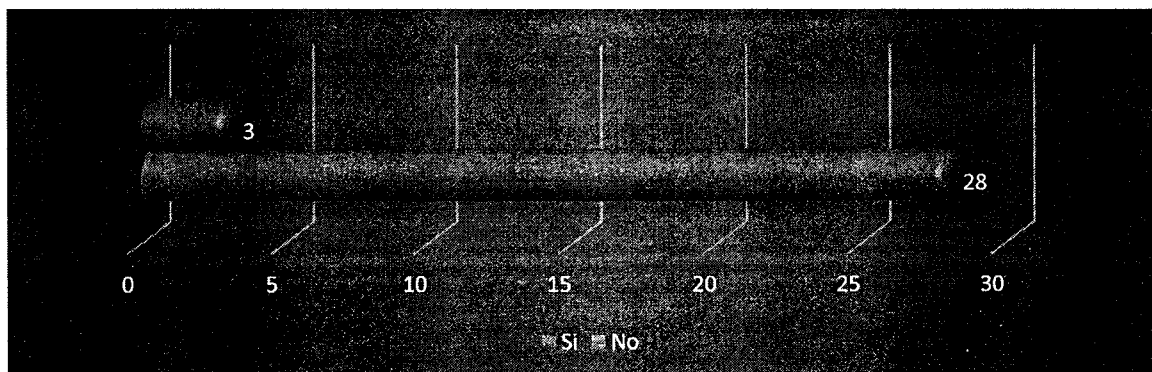


Gráfico N° 7. Mejoramiento en la respuesta



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 2019**

Al 10% 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 31 marzo 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 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.
- 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.

<b>Aprobó:</b>	Clara Esperanza Salazar Arango	<b>Firma:</b>	Fecha: 03-05-2019
<b>Proyectó:</b>	Martha Leticia Cantillo de Armas Alma Mary Valoyes Mabel Rocio Sanchez Lopez	<b>Firma:</b>	Fecha: 03-05-2019