



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA 04-07-2019 10:51:05
Al Contestar Cite Este Nr.:2019IE17560 O 1 Fol:1 Anex:0
Sd:133 - OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/SALAZAR AR
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO GENERAL/ESCOBAR HUR
INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

MEMORANDO

Fecha: 04 de julio 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

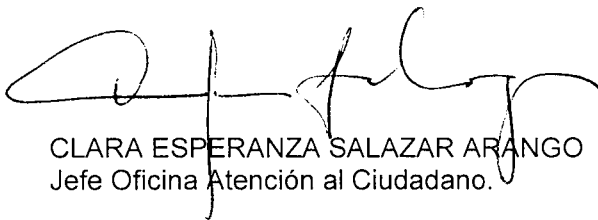
ASUNTO: Informe Mensual de peticiones, quejas y reclamos correspondiente al mes de mayo de 2019.

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 mayo 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 | 04/07/2019 |
| Proyectado por: | Edwin Vargas | 04/07/2019 |





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

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

Para el periodo del 01 al 31 mayo de 2019, en la Secretaría Distrital de Hacienda ingresaron 9.926 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.

| mayo19 | | | | | | |
|----------------------|--------------|---------------|------------------|--------------|------------|--------------|
| TIPOLOGIA | | | CANAL DE INGRESO | | | |
| PQRS RADICADA | CANTIDAD | % | BUZON | CONTACTENOS | SDQS | VENTANILLAS |
| DERECHOS DE PETICION | 5.089 | 51,3% | 0 | 1.167 | 336 | 3.586 |
| QUEJAS | 21 | 0,2% | 0 | 0 | 20 | 1 |
| RECLAMOS | 7 | 0,1% | 0 | 0 | 7 | 0 |
| SOLICITUDES | 3.435 | 34,6% | 0 | 178 | 37 | 3.220 |
| SUGERENCIAS | 2 | 0,0% | 0 | 0 | 2 | 0 |
| TRAMITES ESPECIALES | 1.372 | 13,8% | 0 | 17 | 0 | 1.355 |
| TOTAL PQRS | 9.926 | 100,0% | 0 | 1.362 | 402 | 8.162 |

Fuente: Aplicativo CORDIS

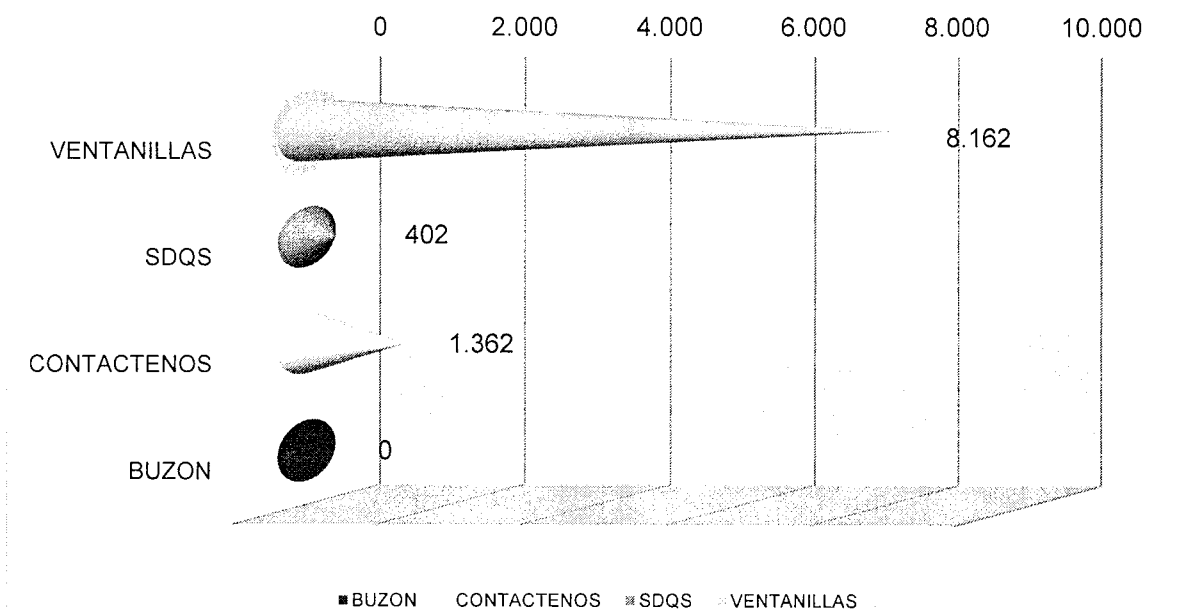
Fecha de Corte: 04-06-2019.

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 8.162 radicaciones y una participación del **82.2%**, seguido por el canal virtual (**Contáctenos**) con 1.362 correos y una participación de 13.7%, 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 mayo 2019**

Gráfico N°1. Total requerimiento por canal.



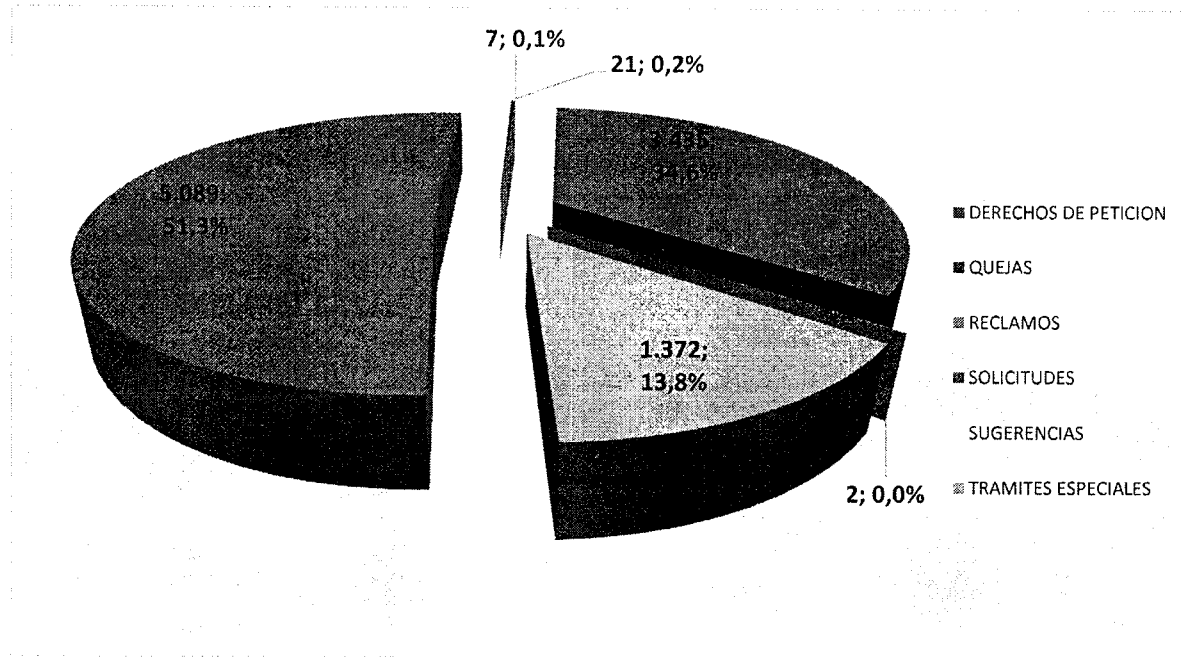
Fuente: Aplicativo CORDIS Fecha de Corte: 04-06-2019.

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 31 mayo 2019**

Gráfico N°2. Total requerimiento por tipología documental.



Fuente: Aplicativo CORDIS Fecha de Corte: 04-06-2019.

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 51.3% del 100% del total de PQRS recibidas en la entidad; seguido de las solicitudes con un 34.6% y los tramites especiales con una participación del 13.8%.

Por otra parte, los siguientes tipos documentales presentaron una participación inferior al 1%, así: las quejas 0.2%, los reclamos 0.1% y las sugerencias 0.0% como se puede observar en el gráfico N°2.

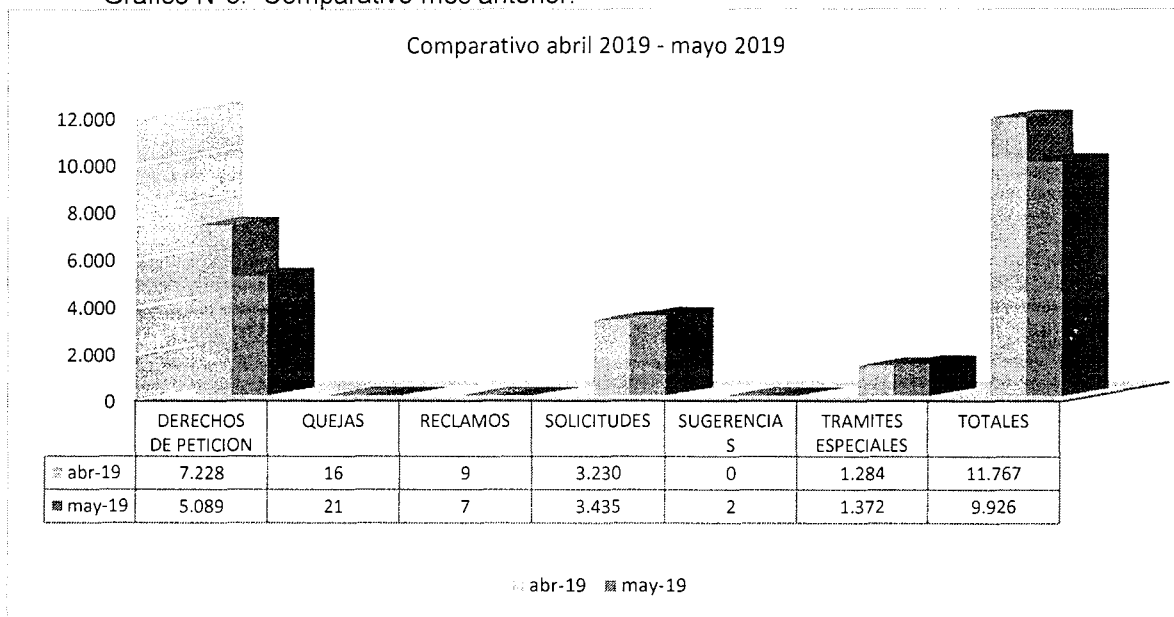


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

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

1.1 COMPARATIVO PQRS MES ANTERIOR.

Gráfico N°3. Comparativo mes anterior.



Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 04-06-2019.

Observado el gráfico No. 3 "**Comparativo del mes anterior**" se presenta una menor participación del 15,6% en relación con el mes anterior, del total de las radicaciones para el mes de mayo, siendo las quejas el tipo documental que tiene una variación más significativa del 31,3%.



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
 Periodo de análisis del 01 al 31 mayo 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 | 5.944 | 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 | 2.285 | 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 | 1.372 | Devoluciones y compensaciones, sucesiones, emplazamientos para declarar, reducción sanción, Títulos de depósito Judicial. |
| Petición de interés general | 180 | Información contratación, seguimiento a proyectos de acuerdo del Concejo. Informe ejecución presupuestal. Explicación sobre la inversión. |
| Petición de consulta y concepto | 76 | Conceptos y consultas jurídicas. |
| Petición por solicitud de copias | 30 | Copias actos oficiales declaraciones tributarias, expedientes disciplinarios y documentos en general. |
| Petición de acceso a Información Pública | 9 | Información entidades administración pública. Ejecución Presupuestal, Perspectivas fiscales, convenios administrativos. |
| TOTAL PETICIONES | 9.896 | |

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 04-06-2019.



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 mayo 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. Funcionarios en puntos de atención supercades dedican el tiempo a otras actividades. | 19 |
| Presunto acto irregular por evasión de impuestos. Presunto robo de información. | 2 |

2.3. RECLAMOS

En mayo se presentaron 7 reclamos, el cual se clasifico 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 |
|---|----------|
| ADMINISTRATIVOS: Información tramites, notificación de impuestos, no ha sido suministrada respuesta o no está de acuerdo con la respuesta suministrada. | 3 |
| ATENCIÓN AL CIUDADANO: Falla y/o demora en la atención de las líneas telefónicas, así como la atención presencial en los puntos de servicio. | 4 |

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 04-06-2019.

2.4 SUGERENCIAS

Para este periodo se presentaron dos sugerencias por parte de los contribuyentes.

Tabla No.5. Sugerencias

| Sugerencia | Cantidad |
|---|----------|
| instalación de un fichero y sillas para las personas mayores. | 1 |
| Informar en una sola asesoria el proceso completo a seguir en la realización de un trámite. | 1 |



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

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

La Oficina de Atención al Ciudadano (OAC), tomó una muestra aleatoria de 30 respuestas que equivale al 1% del total de las respuestas emitidas por la SHD a las PQRS, que correspondieron a 3064 Externos Enviados para el periodo comprendido del 01 al 31 de mayo 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 15 peticiones, donde cumplen con los criterios a evaluar.
- **Quejas:** En la muestra no se generaron solicitudes de este tipo.
- **Reclamos:** Respecto a los reclamos el total de la muestra fue de 13 reclamos, donde se reflejó que 3 registros incumplieron en los criterios de coherencia y claridad en la respuesta, debido a:
 - En cuanto a los cordis **2019ER59416**, **2019ER50261** y **2019ER50621**, los datos de los peticionarios no corresponden con los externos enviados.
 -

Mediante memorando interno **2019IE17395** se da a conocer al área responsable cual fue el error para que estas a su vez subsane el mismo.

- **Sugerencias:** De dos (2) respuestas analizadas se cumplió con los criterios.



**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 mayo 2019**

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

Tabla N° 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 | 15 | 0 | 0 | 0 | 10 | 3 | 2 | 0 |
| Oportunidad | 15 | 0 | 0 | 0 | 13 | 0 | 2 | 0 |
| Claridad | 15 | 0 | 0 | 0 | 10 | 3 | 2 | 0 |
| Calidez | 15 | 0 | 0 | 0 | 13 | 0 | 2 | 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 respuesta, claridad y coherencia.

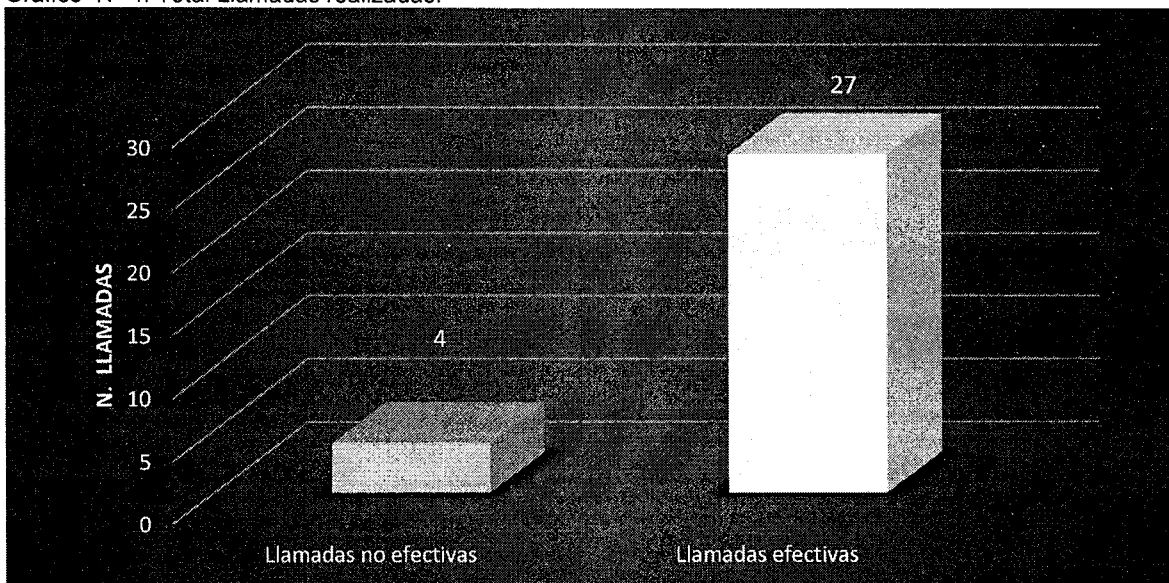
Se consultaron 31 ciudadanos que recibieron de la SDH respuesta a sus requerimientos, de esta muestra el 87% de las llamadas realizadas fueron atendidas por el ciudadano y el 13% no se obtuvo respuesta.



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 31 mayo 2019**

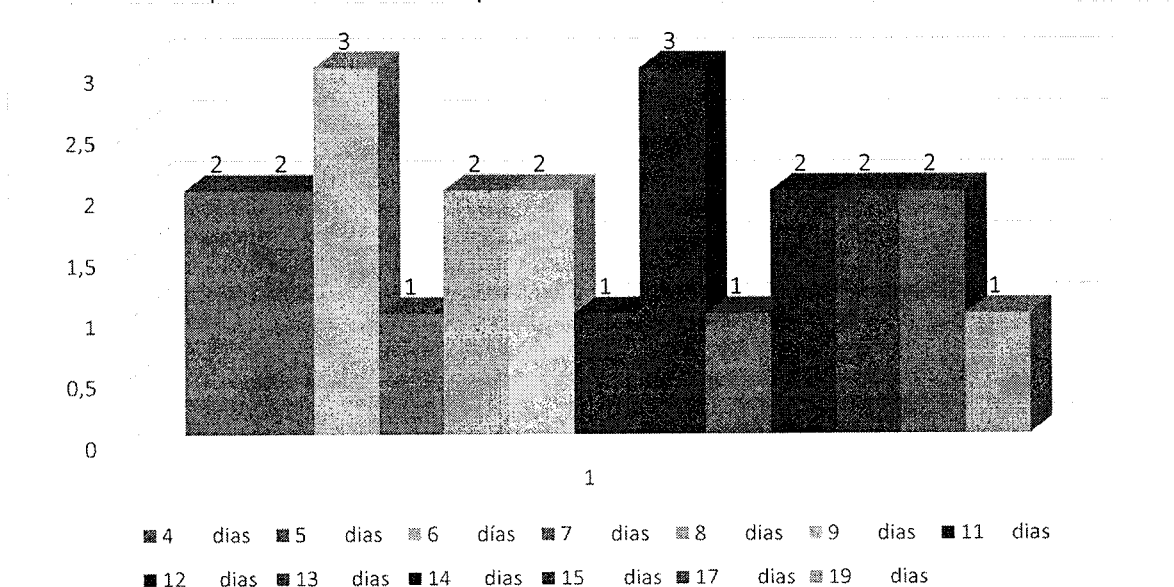
Gráfico N° 4. Total Llamadas realizadas.



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).

Gráfico N°5. Cumplimiento términos de respuesta





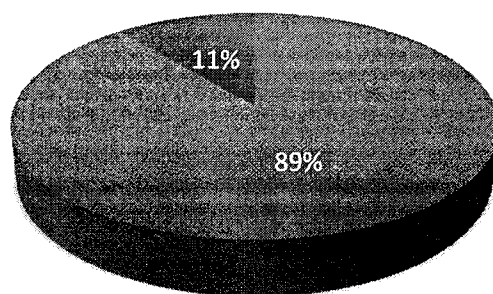
**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 31 mayo 2019**

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?

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



■ Si ■ No

En cuanto a la claridad de la respuesta se observa que el 89% de los peticionarios encuestados están de acuerdo con la respuesta suministrada por la SDH.

Pregunta 3 mejora a la atención de PQRS

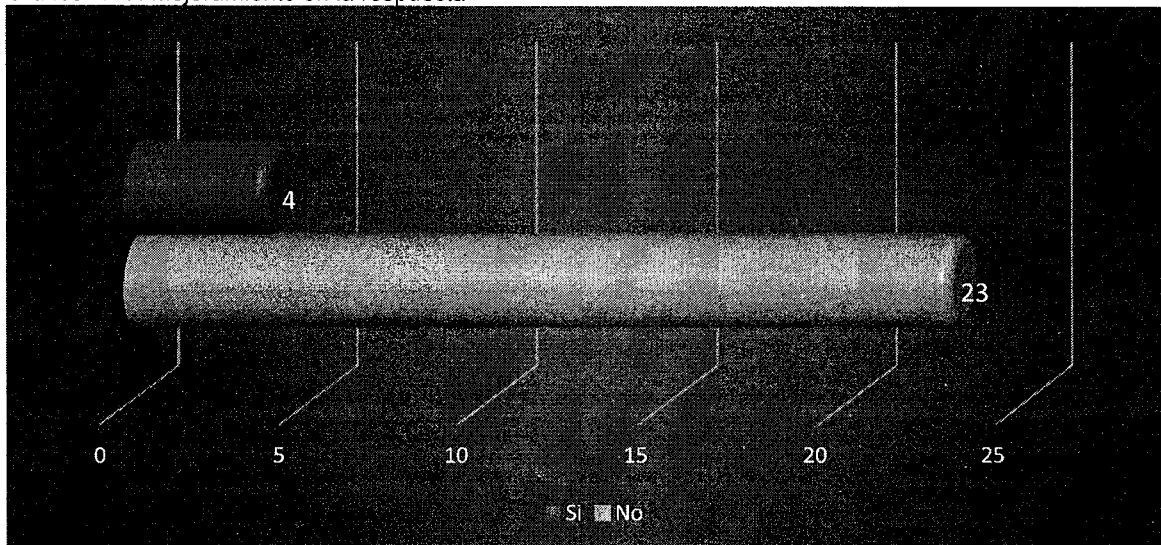
¿Considera usted que podríamos mejorar nuestra respuesta a sus peticiones?



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 mayo 2019

Gráfico N° 7. Mejoramiento en la respuesta



El 15% 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.

Recomendaciones.

- Los peticionarios solicitan las respuestas mediante un lenguaje claro y entendible, basado en que todos los contribuyentes no tienen estudios adecuados para interpretar y analizar la respuesta que les da la Secretaría Distrital de Hacienda.
- 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.
- 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.
- 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.



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

- En los puntos de atención como es los SUPERCADES tener en cuenta los estándares la calidad de servicio dentro de los cuales está la amabilidad, la eficiencia la eficacia entre otros, con el fin prestar un excelente servicio a los ciudadanos.

| | | | |
|------------------|---|---------------|-------------------|
| Aprobó: | Clara Esperanza Salazar Arango | Firma: | Fecha: 03-07-2019 |
| Proyectó: | Martha Leticia Canillo de Armas Alma Mary Valoyes Mabel Rocio Sanchez Lopez | Firma: | Fecha: 03-07-2019 |