

MEMORANDO

Fecha: 21 de enero de 2020

PARA: JOSE ALEJANDRO HERRERA LOZANO
Subsecretario General (E)

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 diciembre 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 diciembre 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.
csalazar@shd.gov.co

Revisado por	Clara Esperanza Salazar Arango		21/01/2020
Proyectado por	Edwin Vargas		21/01/2020

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

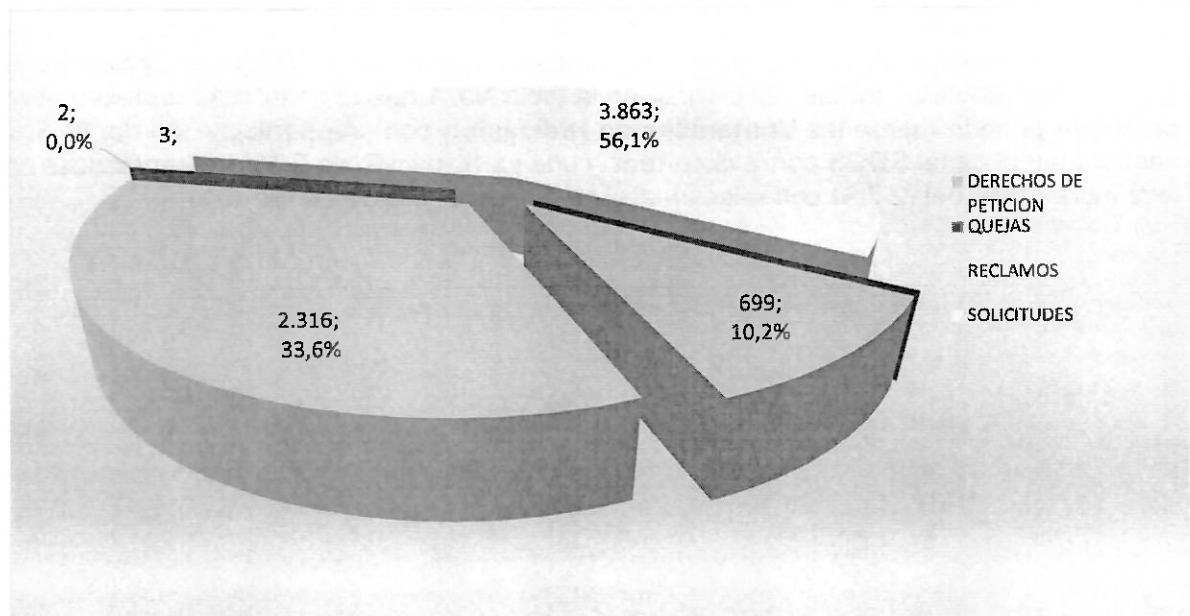
1. (PQRS) POR TIPOLOGÍA RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO

Para el periodo del 01 al 31 diciembre de 2019, en la Secretaría Distrital de Hacienda ingresaron 6.883 peticiones que el ciudadano interpone y las cuales se clasifican para el interior de la entidad en:

- Derechos de petición
- Solicitudes de información y de copia
- Reclamos
- Quejas
- Sugerencias
- Trámites especiales: que requieren tiempos especiales superiores a los quince (15) días hábiles para ser resueltos, según lo establecido en el Estatuto Tributario Distrital.

En el siguiente grafico se muestra un desglose de los requerimientos por tipología

Grafico No. 1 PQRS por tipología



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

1.2. CLASIFICACION DE LAS PQRS POR TIPOLOGIA Y CANAL INGRESO

Tabla N°1. PQRS por tipología y canal ingreso

TIPOLOGIA			CANAL DE INGRESO			
PQRS RADICADA	CANTIDAD	%	BUZON	CORREO ELECTRONICO	SDQS	VENTANILLAS
DERECHOS DE PETICION	2 316	33,6%	0	35	199	2.082
QUEJAS	3	0,0%	0	0	2	1
RECLAMOS	2	0,0%	0	0	1	1
SOLICITUDES	3.863	56,1%	0	57	13	3.793
SUGERENCIAS	0	0,0%	0	0	0	0
TRAMITES ESPECIALES	699	10,2%	0	0	0	699
TOTALPQRS	6.883	100,0%	0	92	215	6.576

Fuente: Aplicativo CORDIS

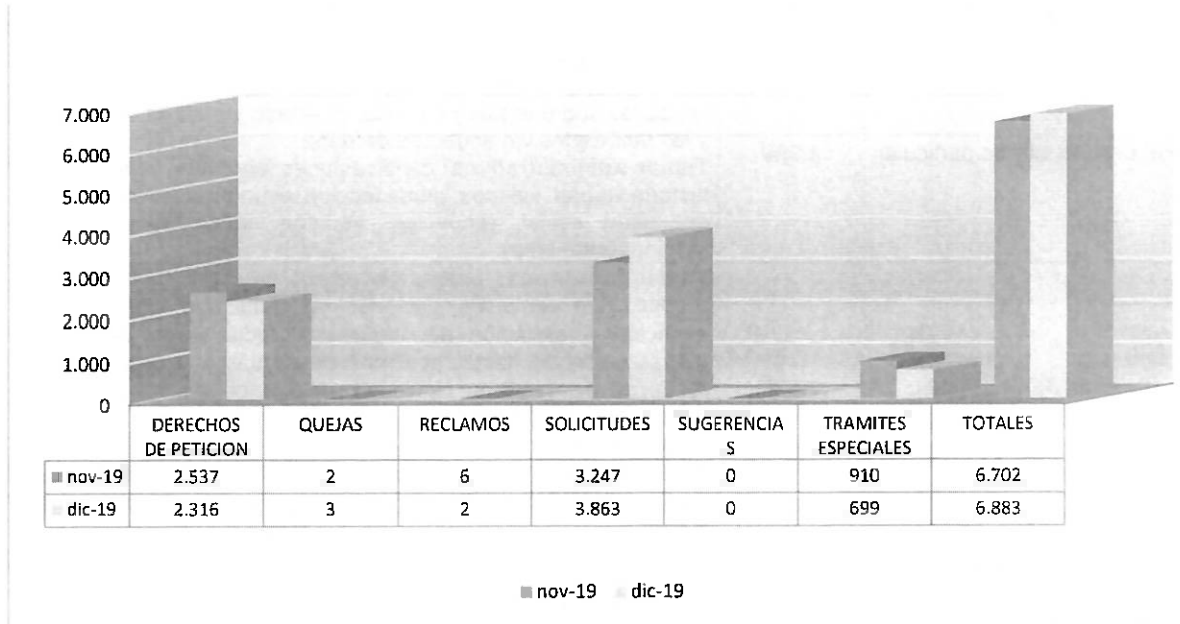
Fecha de Corte: 07-01-2019

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", puede observarse en la tabla No. 1 que el canal más representativo para este periodo fueron las **Ventanillas de radicación** con una participación del **95.5%**, seguido por el canal **SDQS** con 215 correos y una participación de 3.1%; observándose un leve incremento del (2.7%) con relación al mes de noviembre de 2019.

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

1.3. COMPARATIVO PQRS MES ANTERIOR VS PERIODO ACTUAL

Gráfico No2. Comparativo noviembre - diciembre 2019



Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 07-01-2020

Observado el gráfico No. 1.3 “**Comparativo del mes anterior**” se observa que los derechos de petición para el periodo actual presentan un menor volumen con respecto a la radicación, correspondiente al -8.7%; igual comportamiento presentan las tipologías de tramites especiales.

La tipología de solicitudes se incrementó en un 19% con respecto al mes anterior.

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 con el 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 “Petitionen por asunto”. Los requerimientos más representativos fueron: peticiones de interés particular, peticiones de información y trámites especiales.

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

Tabla N.2. Peticiones por asunto.

CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES	CANTIDAD	ASUNTO
Petición de interés particular	2.900	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	2.820	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	699	Devoluciones y compensaciones, sucesiones, emplazamientos para declarar, reducción sanción, Títulos de depósito Judicial.
Petición de interés general	268	Información contratación, seguimiento a proyectos de acuerdo del Concejo. Informe ejecución presupuestal. Explicación sobre la inversión.
Petición de consulta y concepto	41	Conceptos y consultas jurídicas.
Petición por solicitud de copias	148	Copias actos oficiales declaraciones tributarias, expedientes disciplinarios y documentos en general.
Petición de acceso a Información Pública	2	Información entidades administración pública. Ejecución Presupuestal, Perspectivas fiscales, convenios administrativos.
TOTAL PETICIONES	6.878	

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 07-01-2020

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

2.2. QUEJAS

En lo que corresponde con las quejas presentadas en este periodo, se relaciona los motivos por los cuales los ciudadanos se quejan durante el periodo:

Tabla No.3 Quejas por asunto

Motivo de la Queja	Cantidad
1. Presunta mala atención y demora por parte de los servidores en puntos de atención supermercados.	3
2. Ciudadano se manifiesta por la no expedición de liquidación y paz y salvo a renuncia como funcionario de entidad.	

2.3. RECLAMOS

En diciembre se presentaron 2 reclamos clasificados de acuerdo con el tipo de servicio, los motivos que tuvieron más incidencia fueron:

Tabla N°4. Reclamos por asunto.

Motivo del Reclamo	Cantidad
ATENCIÓN AL CIUDADANO: 1. ciudadano manifiesta inconformidad por la realización de tramites innecesarios. 2. reclamo por tratamiento de datos.	2

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 07-01-2020

3. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CIUDADANOS.

Las respuestas emitidas por la SHD a las PQRS para el periodo comprendido del 01 al 31 de diciembre de 2019 correspondieron a 2.562 Externos Enviados, para el análisis la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC), tomó una muestra aleatoria cercana al 1%, equivalente a 24 registros del total de documentos enviados. Los registros están en un archivo de Excel y en donde mediante el uso de la función aleatorio. Entre, se asigna un numero entre 1 y 50 a cada registro, posteriormente con la misma fórmula se determina cuáles son los seleccionados. Seguidamente se realiza un análisis a cada una de las respuestas para evaluar el cumplimiento de los criterios (coherencia, calidez, oportunidad y ...) definidos por las Secretaría General en el *instructivo 89-I-02 "Seguimiento a la calidad de la respuesta"*.

Como resultado del análisis realizado se pudo evidenciar que de la muestra analizada solamente ocho respuestas no se pudieron evaluar los criterios establecidos así:

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

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

La petición con radicado **2019ER130704** ya que la respuesta con radicado **2019EE220840** con el cual fue finalizada la petición, no coincide con el Externo Recibido.

Mediante memorando Interno **2020IE1466** se da a conocer a la Oficina de Gestión del servicio cual fue el error y esta a su vez subsane el mismo.

Por otra parte, la petición **2019ER135823** ingresa a la herramienta Bogotá te Escucha con el **SDQS 2955592019** como una queja y es radicada en el aplicativo cordis como derecho de petición, y la oficina responsable le da respuesta como si la peticionaria hubiese interpuesto una sugerencia, frente a tal situación se informa a las oficinas involucradas para que haga la respectiva retroalimentación y se ingrese la petición en la tipología correcta.

- **Quejas:** En la muestra se generaron tres (3) solicitudes de este tipo, cumpliendo con los cuatro criterios, donde la petición con radicado **2019ER0129091** se le informa al ciudadano que su petición fue radicada y asignada por reparto a uno de los abogados de la Oficina de Control Disciplinario Interno para adelantar el trámite correspondiente de conformidad con las normas CDU.

En cuanto a los radicados **2019ER129654 Y 2019ER131099** la Oficina de Control Disciplinario Interno por ser de su competencia asigna las quejas a la Oficina de Gestión del Servicio para que tome medidas preventivas y correctivas que sean adoptadas por parte del jefe inmediato.

- **Reclamos:** Respecto a los reclamos el total de la muestra fue de 2 reclamos cumpliendo con los criterios a evaluar.
- **Sugerencias:** No se presentaron peticiones para esta tipología.

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

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

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	18	1	3	0	2	0	0	0
Oportunidad	18	1	3	0	2	0	0	0
Claridad	18	1	3	0	2	0	0	0
Calidez	18	1	3	0	2	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

- Desde la Oficina de Atención al Ciudadano se recomienda que antes de finalizar en el aplicativo cordis la respuesta ciudadana verificar que el Externo enviado si corresponda a la Externo Recibida.
- Verificar los formatos con las respuestas tipo para poder suministrarle al ciudadano una respuesta en un lenguaje claro y así mismo sea coherente con lo que el ciudadano está manifestando y con la tipología con lo cual ingresó la petición llámese (queja, reclamo o sugerencia).

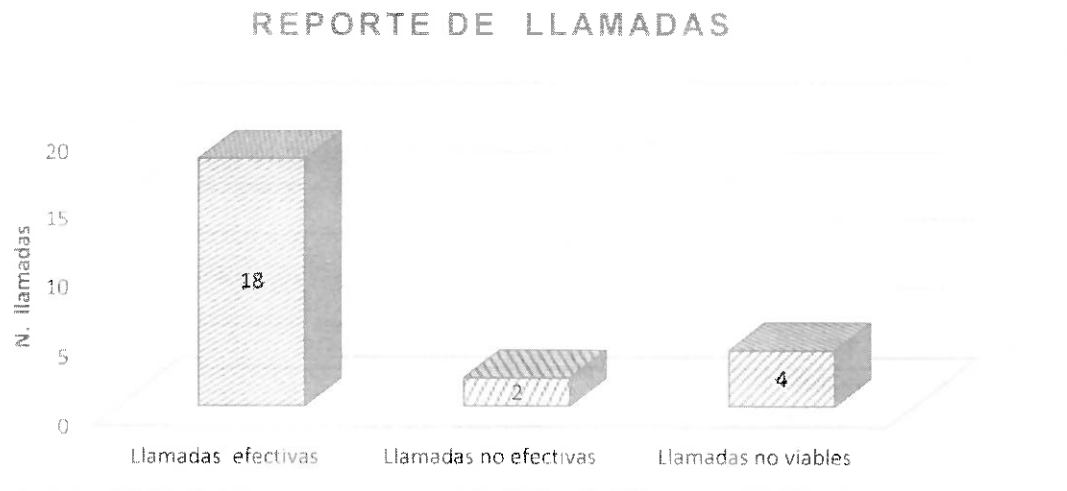
4. RESULTADO DE SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN A LAS PQRS

Las respuestas emitidas por la SHD a las PQRS para el periodo comprendido del 01 al 31 de diciembre de 2019 correspondieron a 2562, para el análisis la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC), tomó una muestra aleatoria cercana al 2%, equivalente a 24 registros del total de documentos enviados. Los registros están en un archivo de Excel y en donde mediante el uso de la función aleatorio.entre, se asigna un numero entre 1 y 50 a cada registro, posteriormente con la misma fórmula se determina cuáles son los seleccionados. Seguidamente se realiza la llamada teniendo en cuenta el número telefónico (Fijo o celular) que el contribuyente nos informa en el radicado de la PQRS, y así evaluar el cumplimiento de los criterios (término de la respuesta, claridad y coherencia) definidos por las Secretaría General en *el instructivo 89-I-02*.

Se tomo una muestra de 24 ciudadanos que recibieron de la SDH respuesta a sus requerimientos, de esta muestra el 75% de las llamadas realizadas fueron atendidas por el ciudadano, el 8% no se obtuvo respuesta y 17% llamadas no viables (Devoluciones 2, cordis No. 2019ER129668 - 2019ER130955 causal dirección errada y destinatario desconocido No reporta números telefónicos 2 cordis 2019ER0132168 y 2019ER137378, Finalizado el 31/10/2019).

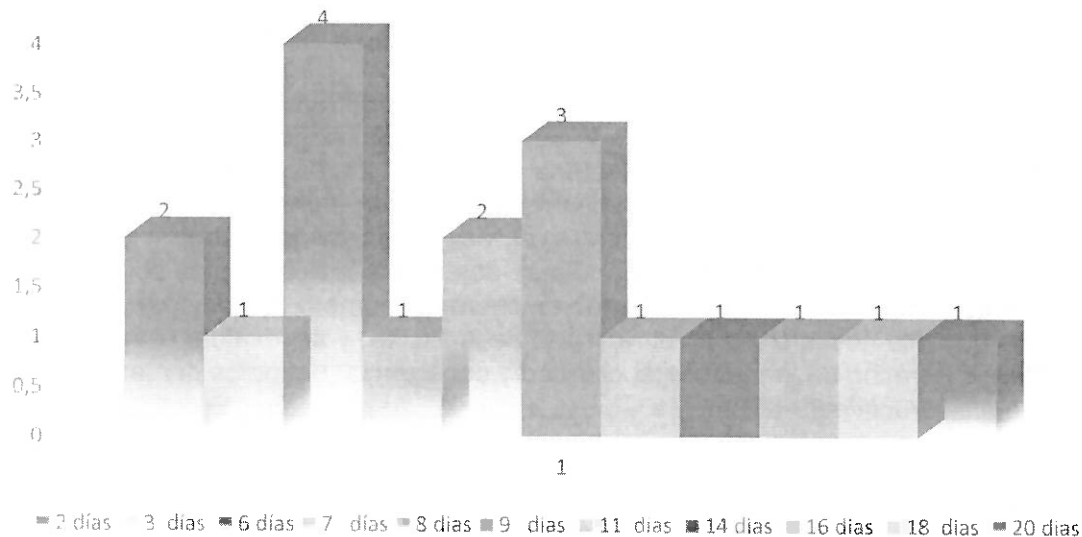
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 31 diciembre 2019

Gráfico N° 3. Reporte llamadas.

**Pregunta 1.**

¿Desde el momento en que interpuso su solicitud a la administración y el momento que recibió respuesta a su inquietud transcurrieron? 1 día, 15 días y 30 días (CPACA).

Gráfico N°4. Cumplimiento términos de respuesta



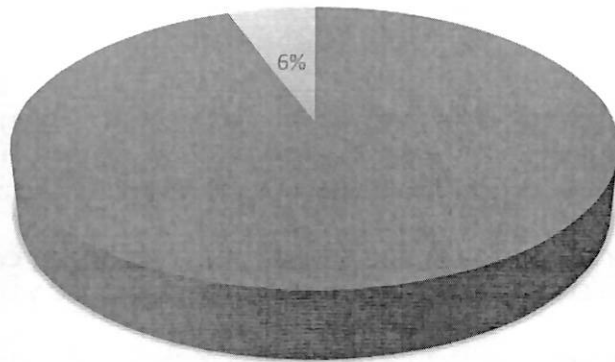
El 100% de los requerimientos fueron resueltos dentro de los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

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

Pregunta 2

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

Gráfico N°5. Comprensión y claridad de la respuesta.



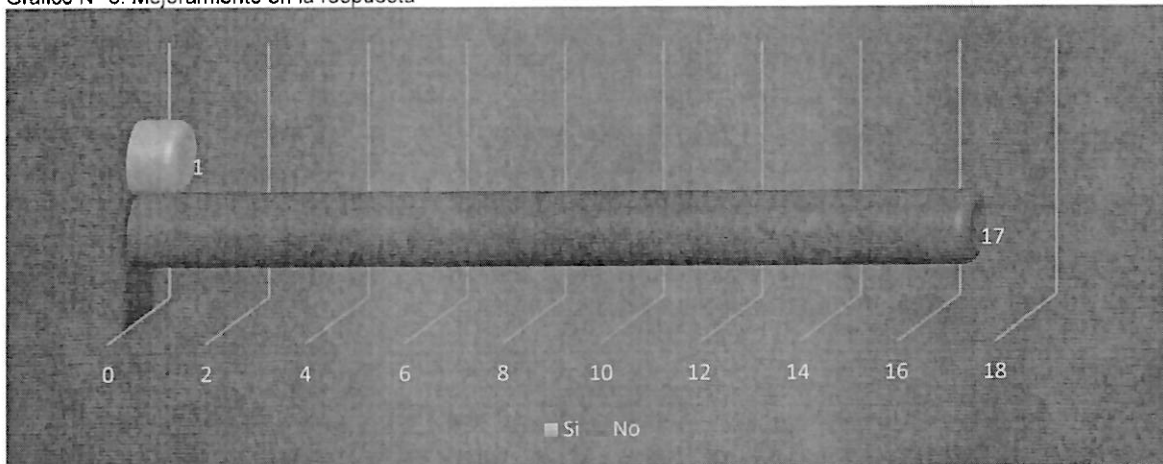
■ SI FUE CLARA Y ENTENDIBLE LA RESPUESTA ■ No FUE CLARA LA RESPUESTA

En cuanto a la claridad de la respuesta se observa que el 94% de los petitionarios 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° 6. Mejoramiento en la respuesta



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

Al 6 % de los peticionarios encuestados hacen énfasis que debemos hacer para mejorar las repuestas que le son enviadas teniendo en cuenta la tramite solicitado, teniendo en cuenta normas tributarias que no son de fácil comprensión para algunos contribuyentes. 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 Secretaria Distrital de Hacienda.
- Darle respuesta concreta a lo que se está preguntando, en ocasiones la repuesta no tiene relación con la petición solicitada por el ciudadano y/o contribuyente.
- 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.
- 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.
- Revisar la petición radicada por el contribuyente para evitar darle información equivocada a de otro peticionario.
- Dar respuesta a la información solicitada de forma clara y completa teniendo en cuenta el principio de confianza legítima.

Aprobó:	Clara Esperanza Salazar Arango	Firma	Fecha	21-01-2020
Proyectó:	Martha Leticia Cantillo de Armas Alma Mary Valoyes Mabel Rocío Sánchez Lopez	<i>M.B. Arango</i> <i>upbd.</i>	Fecha	21-01-2020