



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA 21-11-2019 12:36:46
Al Contestar Cite Este Nr. 2019IE32664 O 1 Fol:1 Anex:0
Sd:246 - OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/SALAZAR AR
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO GENERAL/ESCOBAR HUR
INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

MEMORANDO

Fecha: 21 de noviembre 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 octubre 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 octubre 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	21/11/2019
Proyectado por	Edwin Vargas	21/11/2019

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

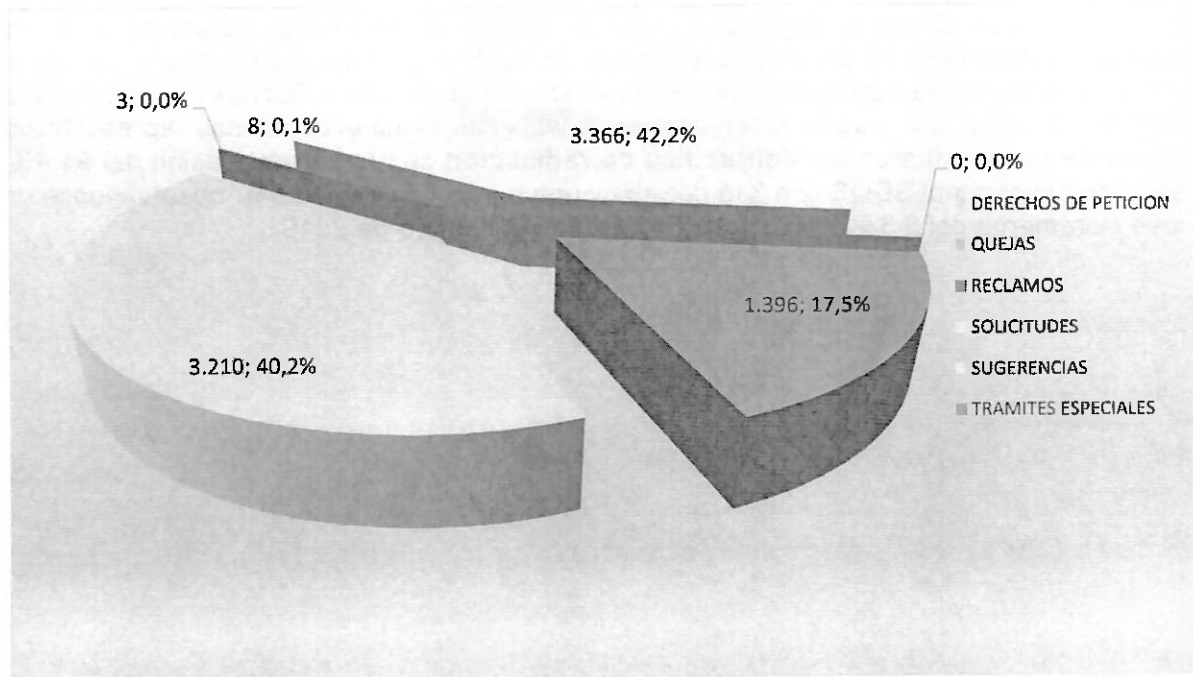
1. (PQRS) POR TIPOLOGÍA RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO

Para el periodo del 01 al 31 octubre de 2019, en la Secretaría Distrital de Hacienda ingresaron 7.983 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 tipologia





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

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	3.210	40,2%	0	29	279	2.902
QUEJAS	8	0,1%	0	0	6	2
RECLAMOS	3	0,0%	0	0	3	0
SOLICITUDES	3.366	42,2%	0	104	27	3.235
SUGERENCIAS	0	0,0%	0	0	0	0
TRAMITES ESPECIALES	1.396	17,5%	0	0	0	1.396
TOTAL PQRS	7.983	100,0%	0	133	315	7.535

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 01-11-2019

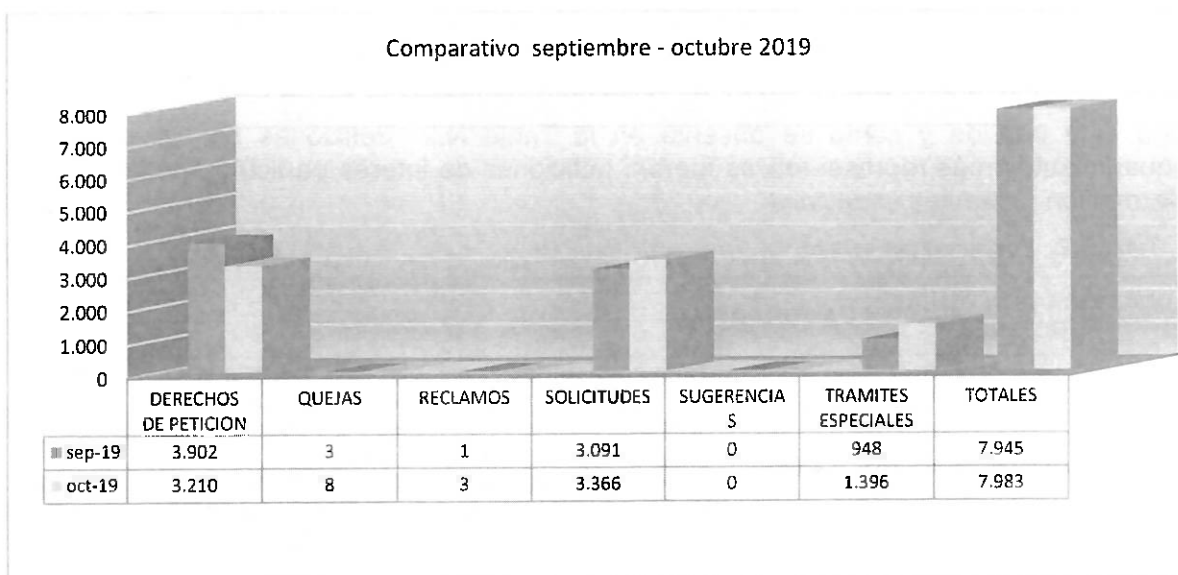
De los canales oficiales, dispuestos para la radicación de PQRS, establecidos en la resolución SDH-000118 del 4 de septiembre de 2018 "Por la cual se define y adopta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS - en la Secretaría Distrital de Hacienda", puede observarse en la tabla No. 1 que el canal más representativo para este periodo fueron las **Ventanillas de radicación** con una participación del **94.4%**, seguido por el canal **SDQS** con 315 correos y una participación de 3.9%; observándose un leve incremento del 0.5% con relación al mes de septiembre de 2019.



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

3. COMPARATIVO PQRS MES ANTERIOR VS PERIODO ACTUAL

Gráfico N°2 Comparativo mes anterior



Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 01-11-2019.

Observado el gráfico No. 3 “**Comparativo del mes anterior**” se nota un leve decrecimiento en el volumen de los derechos de petición con respecto a la radicación, correspondiente al -17.7% con el mes anterior; las tipologías que presentaron un mayor incremento en su comportamiento, en relación con el mes anterior son:

- Los tramites especiales en un 47.3%.
- Las quejas 166%
- Los reclamos 200%



**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 31 octubre 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 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 "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	ASUNTO
Petición de interés particular	4.054	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	2.206	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	1.396	Devoluciones y compensaciones, sucesiones, emplazamientos para declarar, reducción sanción, Titulos de depósito Judicial.
Petición de interés general	163	Información contratación, seguimiento a proyectos de acuerdo del Concejo. Informe ejecución presupuestal. Explicación sobre la inversión.
Petición de consulta y concepto	87	Conceptos y consultas jurídicas.
Petición por solicitud de copias	63	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	7.972	

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 01-11-2019



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 octubre 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 de los servidores en los puntos de atención supercades. 2. Tiempo de espera de los ciudadanos que demandan los servicios en los supercades es muy largo.	8

2.3. RECLAMOS

En octubre se presentaron 3 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
1. ATENCIÓN AL CIUDADANO: Falla y/o demora en la atención de las líneas telefónicas, así como la atención presencial en los puntos de servicio. 2. Demora en la atención de los supercades, ciudadano manifiesta que es mejor sin cita. 3. Se cumpla con el horario de la cita agendada porque se pasan de la hora citada.	3

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 01-11-2019.



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

3. SEGUIMIENTO 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 octubre de 2019 correspondieron a 2657 Externos Enviados, para el análisis la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC), tomó una muestra aleatoria cercana al 2%, equivalente a 35 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:

- **Derechos de Peticiones:** Para esta tipología documental, la muestra seleccionada correspondió a 27 peticiones, donde:

3 peticiones no se pudieron evaluar porque:

- a. son respondidas mediante Resoluciones de prescripción y levantamiento de medidas cautelares, finalizadas con los siguientes Externos Enviados: **2019EE192509, 2019EE185642** Una vez consultado el Sistema de Gestión de Documentos Ejecutoriados de Archivo (SGDEA) de Gestión Documental, se evidencia que no han sido cargadas ya que estos actos tributarios masivos son responsabilidad del contratista temporal de Tempos Express y no del contratista de correspondencia 472, por lo tanto no se pudieron evaluar.
- b) En cuanto al radicado **2019EE189752** no cumple con el criterio de claridad porque no le informan al peticionario mediante que radicado se le dio traslado al área competente para dar respuesta de fondo a su solicitud.

Por consiguiente, mediante memorando **2019IE31702** se le informa a la Oficina de Depuración de Cartera cual es el criterio en el cual incumplió para que para que subsanen el error y suministren una comunicación en lenguaje claro, ya que aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes ciudadanas.

En el mismo se les comparte el enlace donde encontrarán la Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrito Capital.



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

Por otro lado, las quejas, reclamos y sugerencias, en la muestra aleatoria analizar no se generaron solicitudes de este tipo.

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							
	Peticiónes							
	Derechos de Petición		Quejas		Reclamos		Sugerencias	
	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple
Coherencia	25	2	0	0	0	0	0	0
Oportunidad	25	2	0	0	0	0	0	0
Claridad	24	3	0	0	0	0	0	0
Calidez	25	2	0	0	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

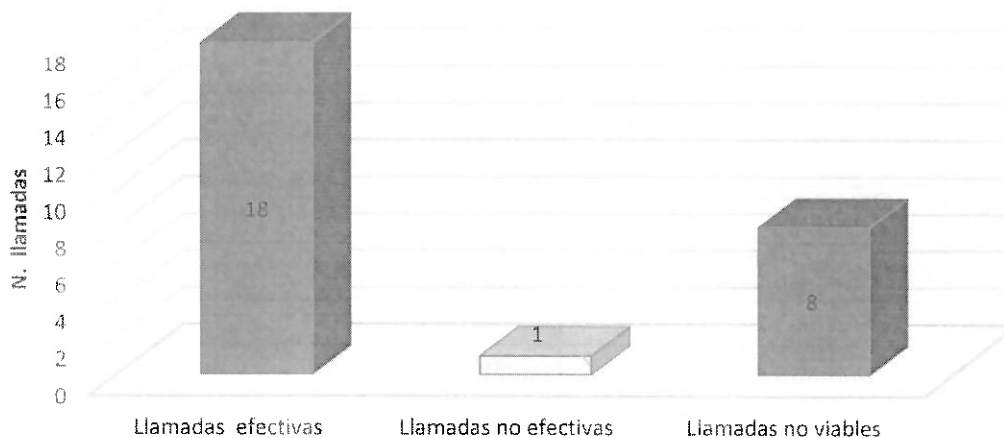
4. RESULTADO DE SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN A LAS PQRS

Las respuestas emitidas por la SHD a las PQRS para el periodo comprendido del 01 al 30 de octubre de 2019 correspondieron a 2657, para el análisis la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC), tomó una muestra aleatoria cercana al 2%, equivalente a 27 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 número 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 27 ciudadanos que recibieron de la SDH respuesta a sus requerimientos, de esta muestra el 67% de las llamadas realizadas fueron atendidas por el ciudadano, el 4% no se obtuvo respuesta y 29% llamadas no viables (Devoluciones 2, cordis No.2019ER112946 y 2019ER0111228, No reporta números telefónicos 4 cordis 2019ER0109178, 2019ER109453, 2019ER110735 y 2019ER110924, Finalizado el 31/10/2019, y entregado al contratista de correspondencia para hacerlo llegar al ciudadano el 5/10/2019 cordis 2019ER113435).

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

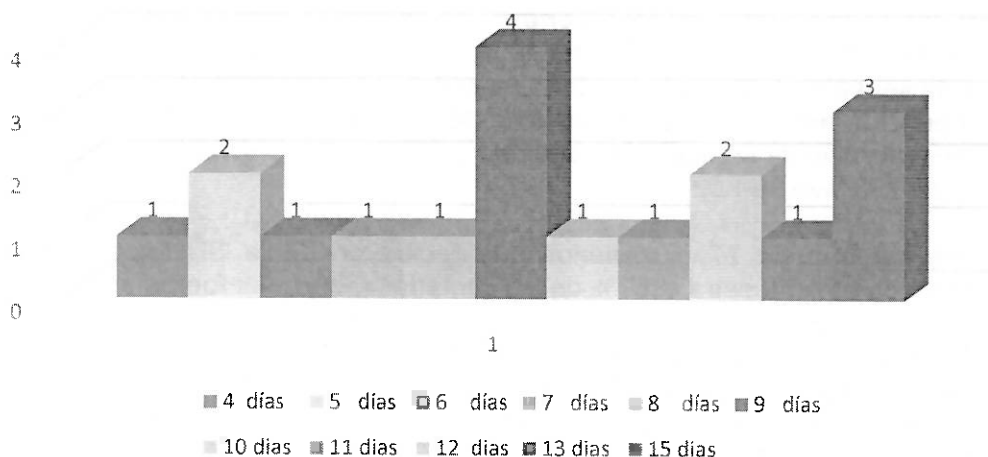
Gráfico No 4. Reporte Llamadas.



Pregunta 1.

¿Desde el momento en que interpuso su solicitud a la administración y el momento que recibió respuesta a su inquietud transcurrieron? 4 días - 15 días y 30 días (CPACA).

Gráfico N°5. Cumplimiento términos de respuesta



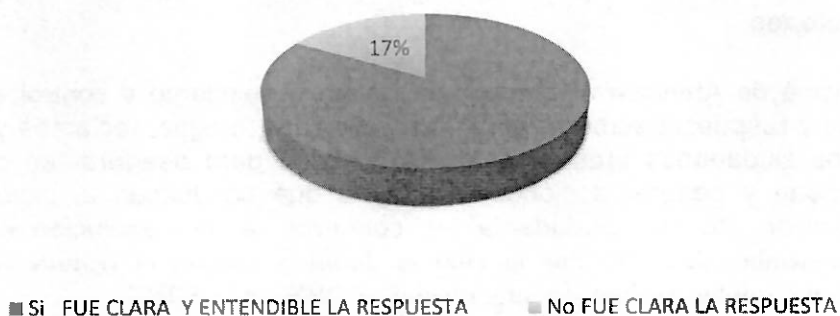
El 100% de los requerimientos fueron resueltos dentro de los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

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

Pregunta 2

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

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

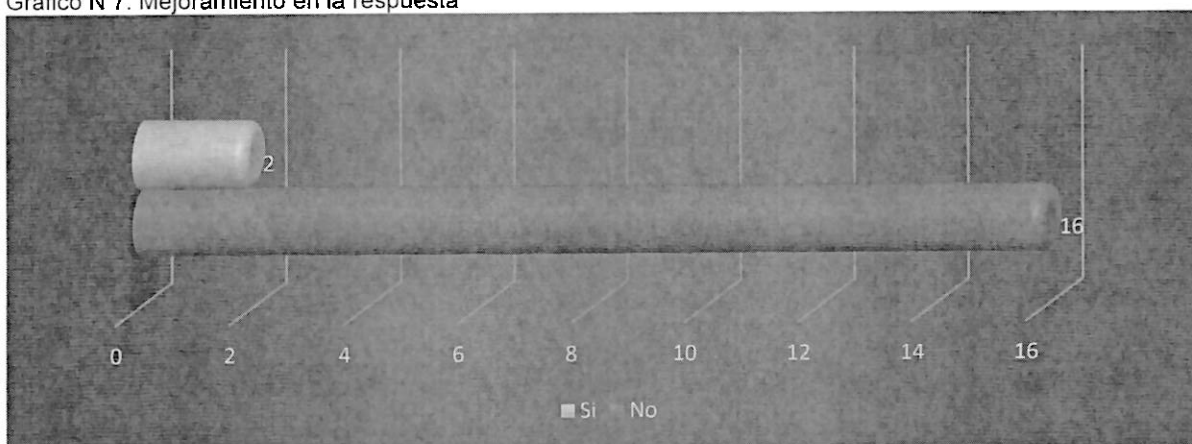


En cuanto a la claridad de la respuesta se observa que el 83% de los peticionarios encuestados están de acuerdo con la respuesta suministrada por la SDH.

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



Al 11% de los peticionarios encuestado hacen énfasis que debemos hacer para mejorar las repuestas que le son enviadas teniendo en cuenta la tramite solicitado, teniendo en



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

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.

- La Oficina de Atención al Ciudadano realiza seguimiento y control a la atención, trámite y respuesta suministrada a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos presentan ante la entidad para asegurar su oportunidad y efectividad y generar acciones de mejora que conduzcan al incremento de la satisfacción de la ciudadanía” y conforme a 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 SDH**”.
- 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.
- En los puntos de atención SUPERCADES, tener en cuenta los protocolos con los cuales se pretende garantizar que los usuarios obtengan un servicio eficiente y oportuno, con el compromiso y respeto que se merecen y con los mismos estándares de calidad en los diferentes puntos de atención.

Aprobó:	Clara Esperanza Sotelo Arango	Firma	Fecha: 19-10-2019
Proyectó:	Martha Leticia Cantillo de Amas Alma Mary Valoyes Mabel Rocío Sanchez Lopez		Fecha: 19-10-2019