



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE HACIENDA

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA 19-09-2019 10:12:30
Al Contestar Cite Este Nr. 2019IE25469 O 1 Fol: 1 Anex 0
Sd:191 - OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/VEGA MORE
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO GENERAL/ESCOBAR HUR
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS) PERIODO D

MEMORANDO

Fecha: 19 de septiembre 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 agosto 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 agosto 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

ALEJANDRO VEGA MORENO
Jefe Oficina Atención al Ciudadano (E).
avega@shd.gov.co

Revisado por	Alejandro Vega Moreno		19/09/2019
Proyectado por	Edwin Vargas		19/09/2019



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

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

Para el periodo del 01 al 31 agosto de 2019, en la Secretaría Distrital de Hacienda ingresaron 7.559 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.

TIPOLOGIA			CANAL DE INGRESO			
PQRS RADICADA	CANTIDAD	%	BUZON	CORREO ELECTRONICO	SDQS	VENTANILLAS
DERECHOS DE PETICION	3.377	44,7%	0	22	437	2.918
QUEJAS	6	0,1%	0	0	3	3
RECLAMOS	4	0,1%	0	0	4	0
SOLICITUDES	3.156	41,8%	0	99	34	3.023
SUGERENCIAS	2	0,0%	0	0	2	0
TRAMITES ESPECIALES	1.014	13,4%	0	3	0	1.011
TOTAL QRS	7.559	100,0%	0	124	480	6.955

Fuente: Aplicativo CORDIS

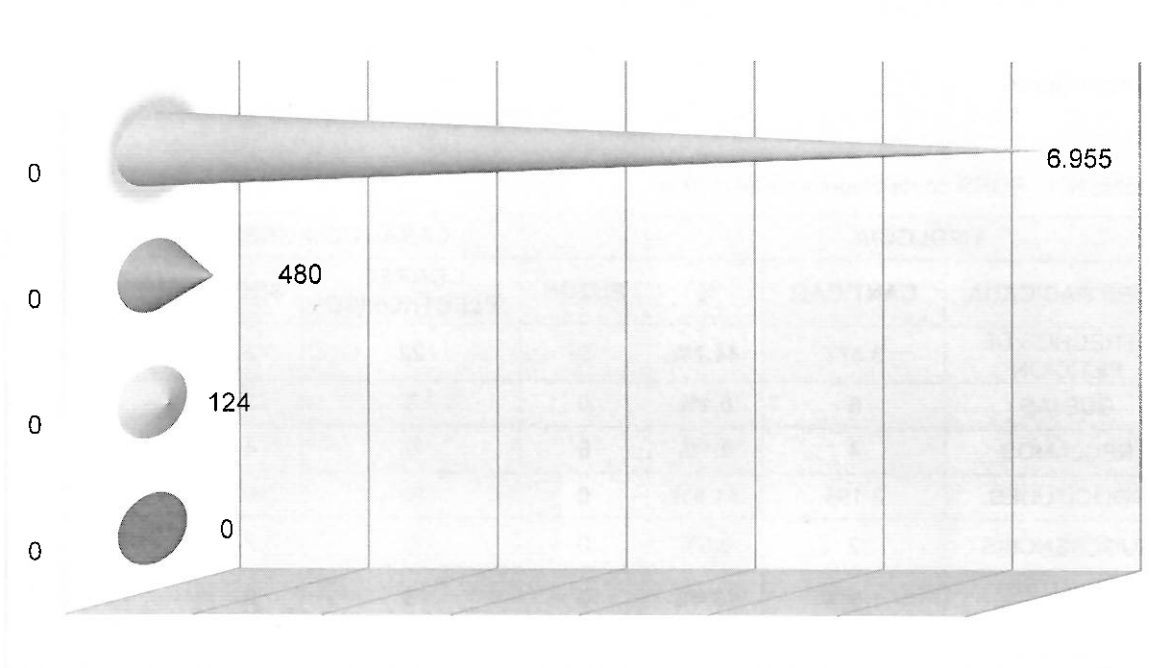
Fecha de Corte: 02-09-2019.

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 **92%**, seguido por el canal **SDQS** con 480 correos y una participación de 6.4%.



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

Gráfico N°1. Total requerimiento por canal.



Fuente: Aplicativo CORDIS Fecha de Corte: 02-09-2019.

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
- **Trámites especiales** que requieren tiempos especiales superiores a los quince (15) días hábiles para ser resueltos, según lo establecido en el Estatuto Tributario Distrital.

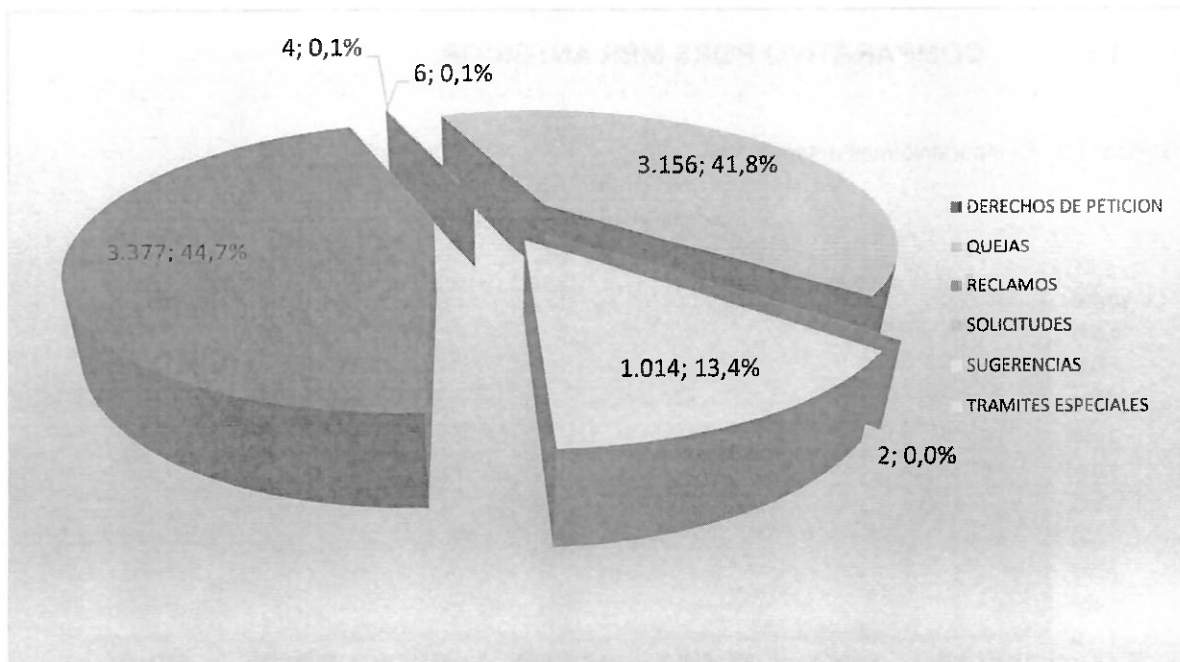
En el grafico siguiente se hace un desglose de los requerimientos por tipología.



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 agosto 2019

Gráfico N°2.Total requerimiento por tipología documental.



Fuente: Aplicativo CORDIS Fecha de Corte: 02-09-2019.

Los derechos de petición en este periodo correspondieron al 44.7% del total de PQRS recibidas en la entidad; seguido de las solicitudes de información con un 41.8% y los tramites especiales con una participación del 13.4%.

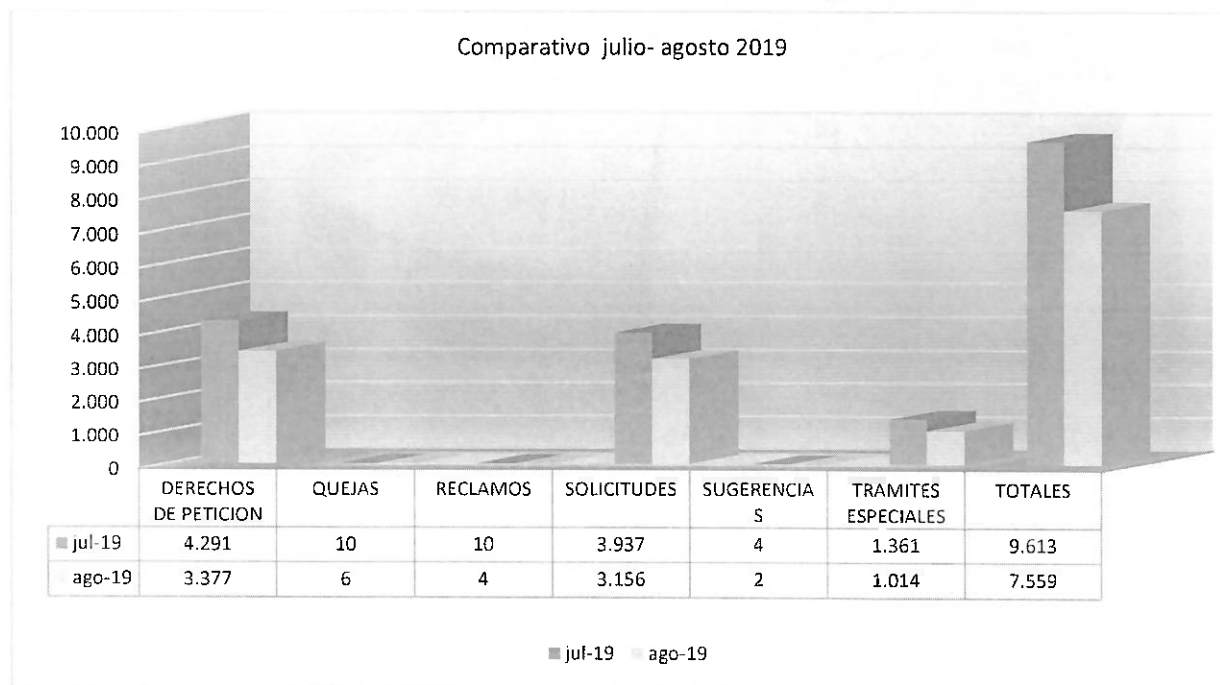


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

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

1.1 COMPARATIVO PQRS MES ANTERIOR.

Gráfico N°3. Comparativo mes anterior



Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 02-09-2019.

Observado el gráfico No. 3 **“Comparativo del mes anterior”** se nota un leve decremento en el volumen de los derechos de petición correspondiente al 21.4% en relación con el mes anterior. Las solicitudes y trámites especiales también presentaron un comportamiento a la baja.



**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 31 agosto 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	6.138	Temas tributarios: liquidación de la vigencia actual y/o anterior del impuesto predial y vehiculos, 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	2.537	Temas tributarios: análisis y/o estado de cuenta del impuesto predial y de vehiculos, acciones de caducidad, prescripción, exención o exclusión del impuesto predial y de vehiculos, 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	1014	Devoluciones y compensaciones, sucesiones, emplazamientos para declarar, reducción sanción, Títulos de depósito Judicial.
Petición de interés general	169	Información contratación, seguimiento a proyectos de acuerdo del Concejo. Informe ejecución presupuestal. Explicación sobre la inversión.
Petición de consulta y concepto	29	Conceptos y consultas jurídicas.
Petición por solicitud de copias	60	Copias actos oficiales declaraciones tributarias, expedientes disciplinarios y documentos en general.
Petición de acceso a Información Pública	1	Información entidades administración pública. Ejecución Presupuestal, Perspectivas fiscales, convenios administrativos.
TOTAL PETICIONES	7.547	

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 02-09-2019.



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 agosto 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 servidores en puntos de atención supercades.	4
2. Queja contra la Dirección Distrital de Impuestos por irregularidades y afectación patrimonial.	2

2.3. RECLAMOS

En agosto se presentaron 4 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
PREDIAL: Incremento de los avalúos y del impuesto para esta vigencia.	
1. No le fue suministrada la información de impuestos claramente y ahora aparece con deuda.	2
ATENCIÓN AL CIUDADANO:	
1. Se encontró un perro de vigilancia en supercade de la 30 en malas condiciones, no apto para prestar servicio.	2
2. Demora en la atención de los turnos en el supercade	

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 02-09-2019.

2.4 SUGERENCIAS

Para este periodo se presentaron 2 sugerencias por parte de las contribuyentes, clasificadas de la siguiente forma:

Tabla No.5. Sugerencias

Sugerencia	Cantidad
1. Que no exijan autorización y cedula al tercero que viene a pedir un recibo para pagar una multa.	1
2. Solicita más comprensión porque se le quedo la cedula y no lo atendieron con la copia.	1



**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 31 agosto 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 agosto de 2019 correspondieron a 2741 Externos Enviados, para el análisis la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC), tomó una muestra aleatoria cercana al 2%, equivalente a 44 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 44 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 cinco respuestas no se pudieron evaluar los criterios establecidos así:

- **Derechos de Peticiones:** Para esta tipología documental, la muestra seleccionada correspondió a 41 peticiones, donde:

5 peticiones no se pudieron evaluar porque:

- a. una (1) de ella la oficina responsable le dio finalización con un Externo enviado que no correspondía a la petición del ciudadano.
- b. Otra es Informativa y no requiere respuesta.
- c. En cuanto a las otras tres (3), dos de ellas son cargadas en el aplicativo Cordis con el acuse de recibido y la otra la respuesta se encuentra todavía en la oficina responsable.

- **Quejas:** En la muestra aleatoria no se generaron solicitudes de este tipo.
- **Reclamos:** Respecto a los reclamos el total de la muestra fue de 2 reclamos cumpliendo con los criterios a evaluar.
- **Sugerencias:** De una (1) respuesta analizada se cumplió con los criterios.

Mediante memorandos internos **2019IE24714**, **2019IE24716** y **2019IE24717** se da a conocer a las áreas responsables cual fue el error para que estas a su vez subsanen el mismo.



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

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

Tabla No 6. 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	36	5	0	0	2	0	1	0
Oportunidad	40	1	0	0	2	0	1	0
Claridad	36	5	0	0	2	0	1	0
Calidez	36	5	0	0	2	0	1	0

Fuente: Elaboración propia

4. RESULTADO DE SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN A LAS PQRS

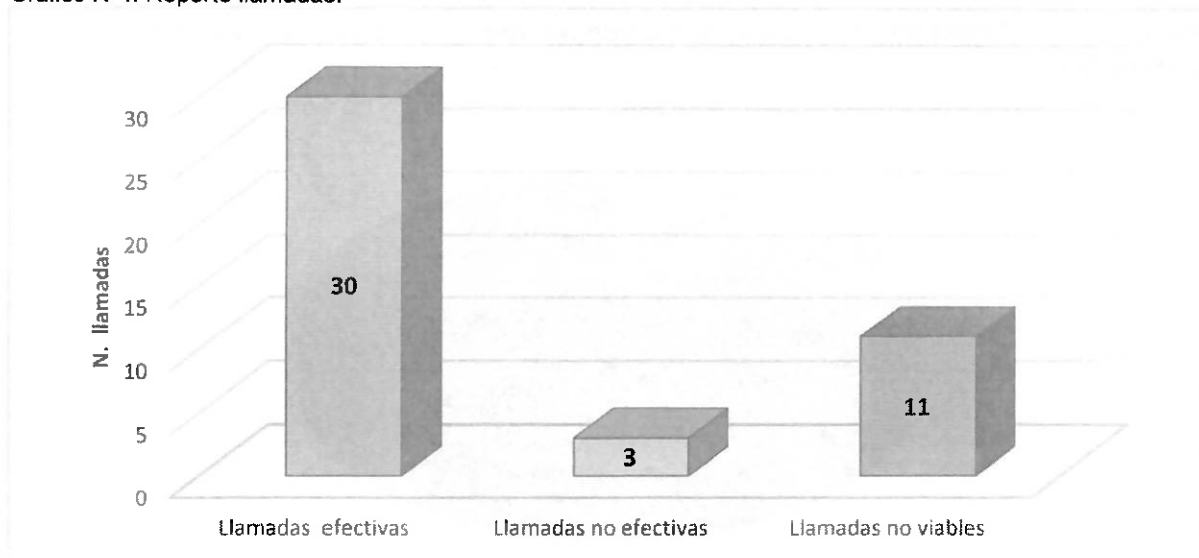
Las respuestas emitidas por la SHD a las PQRS para el periodo comprendido del 01 al 31 de agosto de 2019 correspondieron a 2741, para el análisis la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC), tomó una muestra aleatoria cercana al 2%, equivalente a 44 registros del total de documentos enviados. Los registros están en un archivo de Excel y en donde mediante el uso de la función aleatorio. Entre, se asigna un número entre 1 y 40 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 tomó una muestra de 44 ciudadanos que recibieron de la SDH respuesta a sus requerimientos, de esta muestra el 68% de las llamadas realizadas fueron atendidas por el ciudadano, el 7% no se obtuvo respuesta y 25% llamadas no viables (Devoluciones 2, No reporta números telefónicos 2, Finalizados en cordis a 31/08/2019, y entregado al contratista de correspondencia en septiembre del presente año cinco 7).



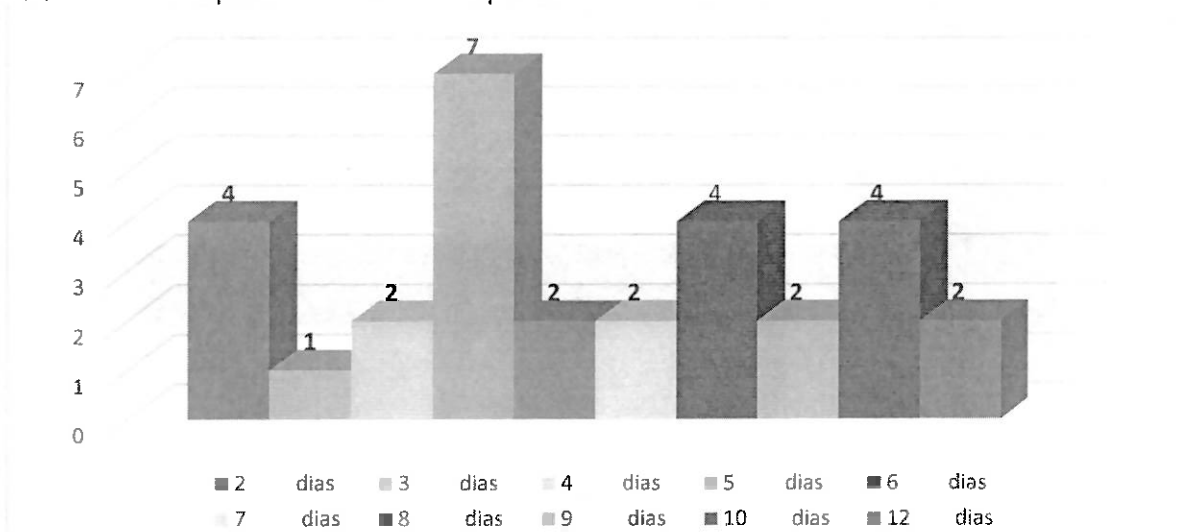
**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 31 agosto 2019**

Gráfico N°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? 10 días, 15 días y 30 días (CPACA).

Gráfico N°5. Cumplimiento términos de respuesta



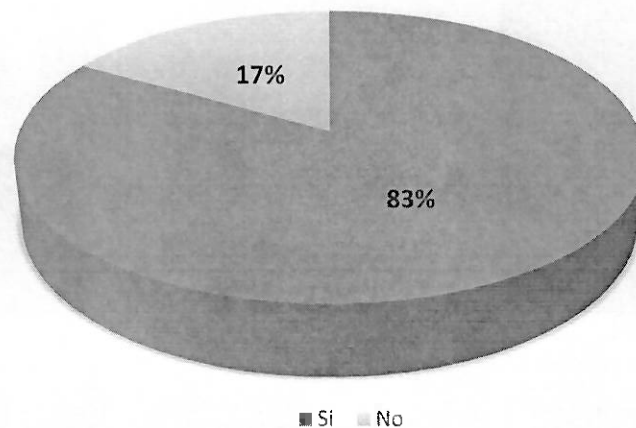
El 100% de los requerimientos fueron resueltos dentro de los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).



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

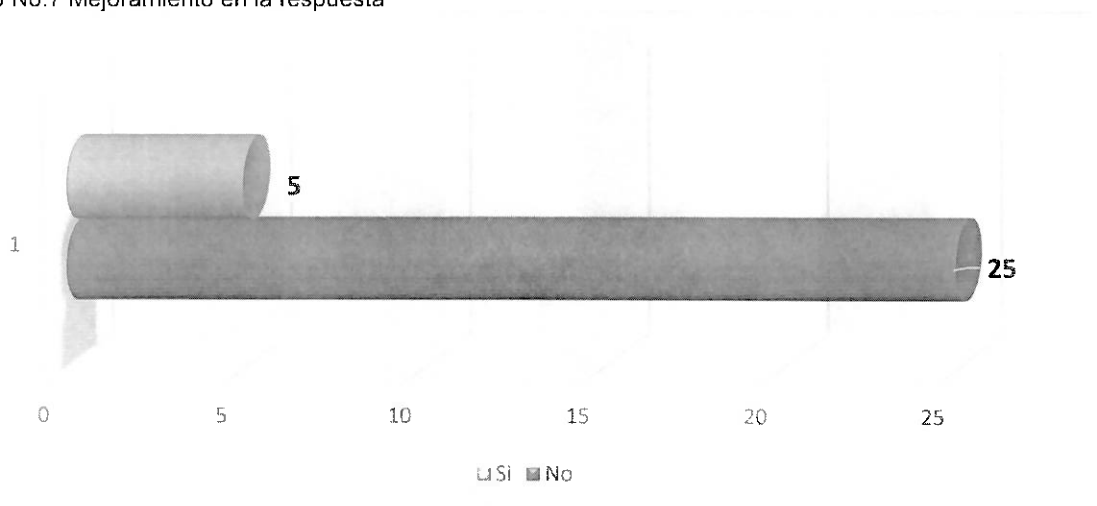


En cuanto a la claridad de la respuesta se observa que el 83% de los petitionarios encuestados están de acuerdo con la respuesta suministrada por la SDH.

Pregunta 3. mejora a la atención de PQRS

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

Gráfico No.7 Mejoramiento en la respuesta



Al 17% de los petitionarios 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



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 agosto 2019

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 respuestas que utilicen un lenguaje claro y entendible, pues no todos los contribuyentes tienen estudios adecuados para interpretar y analizar las respuestas dadas por la Secretaria Distrital de Hacienda.
- Continuar el fortalecimiento de la cultura del servicio al ciudadano a través de jornadas de capacitación y sensibilización a los servidores públicos. Es clave en este esfuerzo, avanzar en el desarrollo de competencias y habilidades de los funcionarios de 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. Este aspecto es importante tenerlo en cuenta dentro del proceso de implementación de la nueva plata forma tecnológica.
- En los puntos de atención como los SUPERCADES, es importante tener en cuenta los estándares la calidad de servicio tales como la amabilidad, la eficiencia y la eficacia, con el fin prestar un excelente servicio a los ciudadanos.

NOTA: en el archivo plano que se baja del aplicativo cordis aparece un total de 10731 registros incluídas 97 copias de PQRS, al realizar el cruce del consolidado total de PQRS del mismo aplicativo se evidencia una diferencia de 2 PQRS (solicitudes). El informe se elabora con los datos del archivo plano (10634) registros.

Aprobó:	Alejandro Vega	<i>AVM</i>	Firma	Fecha 18-09-2019
Proyectó:	Martha Leticia Cantillo de Armas Alma Mary Valoyes Mabel Rocio Sanchez Lopez	<i>MARCE</i>	<i>ayabols</i>	Fecha 18-09-2019

