



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE HACIENDA

SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA 18-12-2019 09:11:23
Al Contestar Cite Este Nr. 2019IE35997 O 1 Fol.1 Anex 0
Sd 265 - OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/SALAZAR AR
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO GENERAL/ESCOBAR HUR
INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

MEMORANDO

Fecha: 18 de diciembre 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

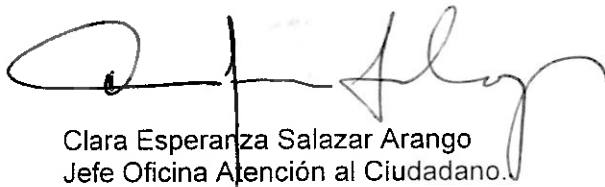
ASUNTO: Informe Mensual de peticiones, quejas y reclamos correspondiente al mes de noviembre de 2019.

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 noviembre 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	18/12/2019
Proyectado por	Edwin Vargas	18/12/2019

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS) Periodo de análisis del 01 al 30 noviembre 2019

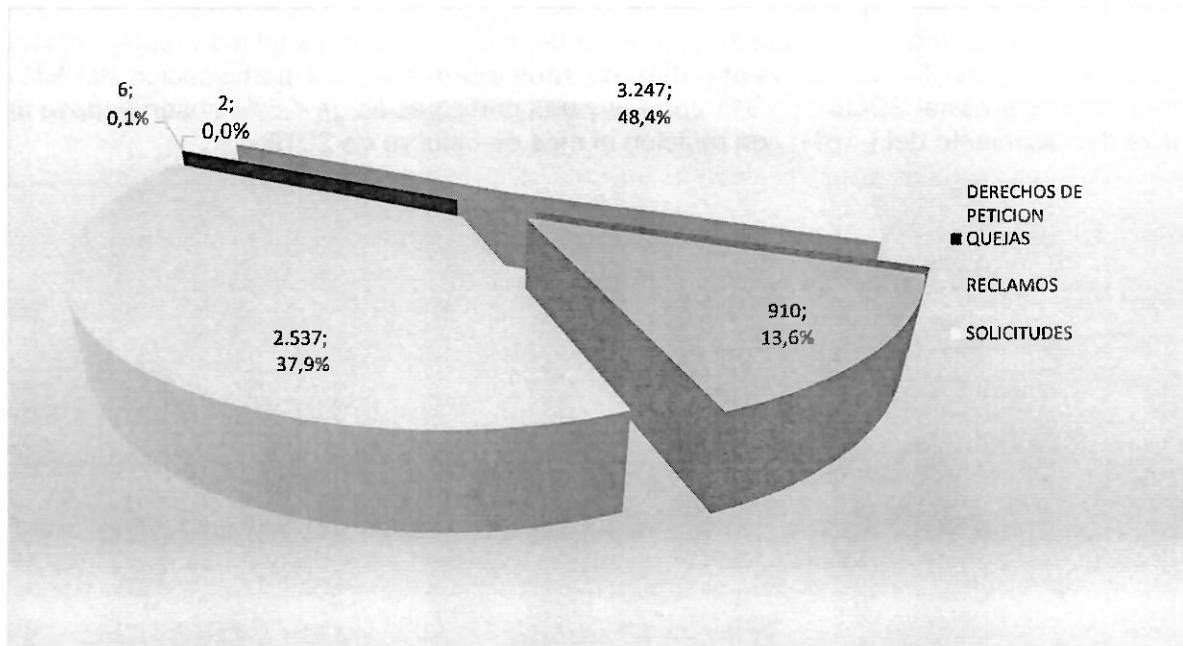
1. (PQRS) POR TIPOLOGÍA RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO

Para el periodo del 01 al 30 noviembre de 2019, en la Secretaría Distrital de Hacienda ingresaron 6.702 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 30 noviembre 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	2.537	37.9%	0	37	297	2.203
QUEJAS	2	0%	0	0	2	0
RECLAMOS	6	0.1%	0	0	6	0
SOLICITUDES	3.247	48.4%	0	119	6	3.122
SUGERENCIAS	0	0%	0	0	0	0
TRAMITES ESPECIALES	910	13.6%	0	3	0	907
TOTALPQRS	6.702	100%	0	159	311	6.232

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 02-12-2019

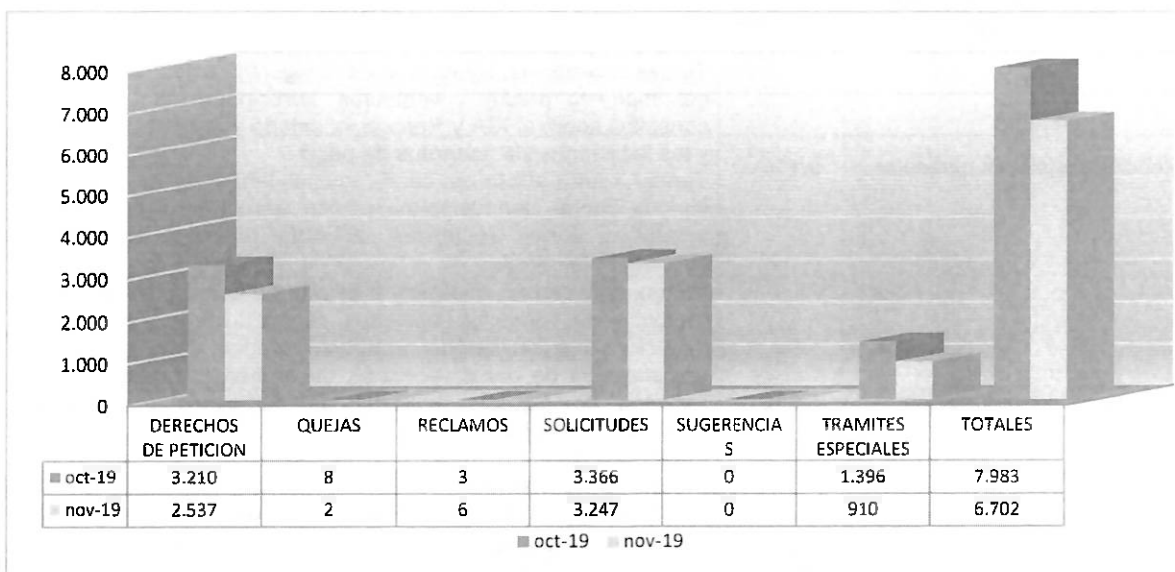
De los canales oficiales, dispuestos para la radicación de PQRS, establecidos en la resolución SDH-000118 del 4 de septiembre de 2018 "Por la cual se define y adopta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS – en la Secretaría Distrital de Hacienda", puede observarse en la tabla No. 1 que el canal más representativo para este periodo fueron las **Ventanillas de radicación** con una participación del **93%**, seguido por el canal **SDQS** con 311 correos y una participación de 4.6%; observándose un leve decrecimiento del (-16%) con relación al mes de octubre de 2019.



**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 30 noviembre 2019**

1.3. COMPARATIVO PQRS MES ANTERIOR VS PERIODO ACTUAL

Gráfico N°1.3 Comparativo octubre - noviembre 2019



Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 02-12-2019.

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 -21,0%; igual comportamiento presentan las tipologías de quejas, trámites especiales y solicitudes.

La tipología de reclamos se incremento en un 100% con respecto al mes anterior, la mayoría por el tiempo adicional que transcurre después de la hora programada por la línea 195.

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 *Trámite 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.



**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 30 noviembre 2019**

Tabla N.2 Peticiones por asunto.

CLASIFICACION DE LAS PETICIONES	CANTIDAD	ASUNTO
Petición de interés particular	3.115	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	2.316	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	910	Devoluciones y compensaciones, sucesiones, emplazamientos para declarar, reducción sanción, Títulos de depósito Judicial.
Petición de interés general	209	Información contratación, seguimiento a proyectos de acuerdo del Concejo. Informe ejecución presupuestal. Explicación sobre la inversión.
Petición de consulta y concepto	53	Conceptos y consultas jurídicas.
Petición por solicitud de copias	89	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	6.694	

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 02-12-2019

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



**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 30 noviembre 2019**

2.3. RECLAMOS

En noviembre se presentaron 6 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.	6
2. 1. Se cumpla con el horario de la cita agendada porque se pasan de la hora citada.	

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 02-12-2019.

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 30 de noviembre de 2019 correspondieron a 1999 Externos Enviados, para el análisis la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC), tomó una muestra aleatoria cercana al 2%, equivalente a 17 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 11 peticiones, donde:

La petición con radicado **2019ER120572** no se pudo evaluar el cumplimiento de los criterios porque al consultar en el aplicativo cordis aún se encuentra en trámite por parte de la oficina de Cobro Especializado.

Mediante memorando Interno **2019IE35635** se da a conocer a la Oficina anteriormente mencionada el incumplimiento para que esta a su vez subsane el mismo.

- En cuanto al radicado con Externo Enviado **2019EE205689** cumple con los criterios a evaluar, pero se fue sin la firma del jefe de la Oficina de Control Masivo, y mediante memorando Interno **2019IE35620** se da a conocer el error para que se



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 30 noviembre 2019

haga la respectiva retroalimentación a los funcionarios que responden las peticiones ciudadanas.

Con el mismo memorando Interno **2019IE35620** se da a conocer a la Oficina de Gestión Documental para que a su vez retroalimiente al contratista de correspondencia 472 para tener en cuenta la descripción de actividades para correspondencia externa enviada CEE, del procedimiento 43-P-07 Administración de Comunicaciones oficiales.

- **Quejas:** En la muestra se generó una 1 solicitud de este tipo, cumpliendo con los cuatro criterios, donde 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.
- **Reclamos:** Respecto a los reclamos el total de la muestra fue de 5 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:

Tabla No.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	16	1	1	0	5	0	0	0
Oportunidad	16	1	1	0	5	0	0	0
Claridad	16	1	1	0	5	0	0	0
Calidez	16	1	1	0	5	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 noviembre de 2019 correspondieron a 1999, para el análisis la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC), tomó una muestra aleatoria cercana al 2%, equivalente a 17 registros del total de documentos enviados. Los registros están en un archivo de Excel y en donde

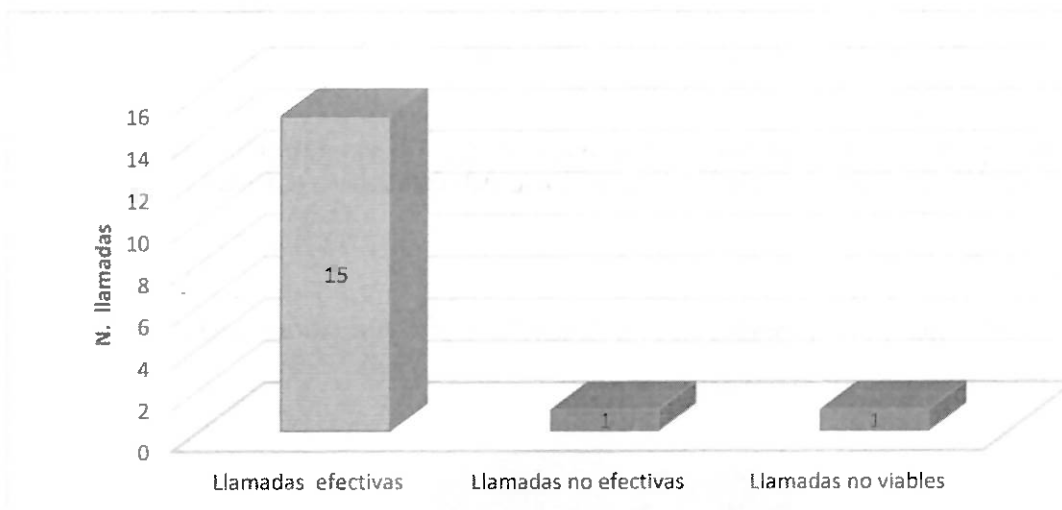


**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 30 noviembre 2019**

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 17 ciudadanos que recibieron de la SDH respuesta a sus requerimientos, de esta muestra el 88% de las llamadas realizadas fueron atendidas por el ciudadano, el 6% no se obtuvo respuesta y 6% llamadas no viables (Devoluciones causal cerrado uno (1) cordis 2019ER0118573, llamada sin responder uno (1) cordis 2019ER0119650).

Gráfico N4. Reporte llamadas.



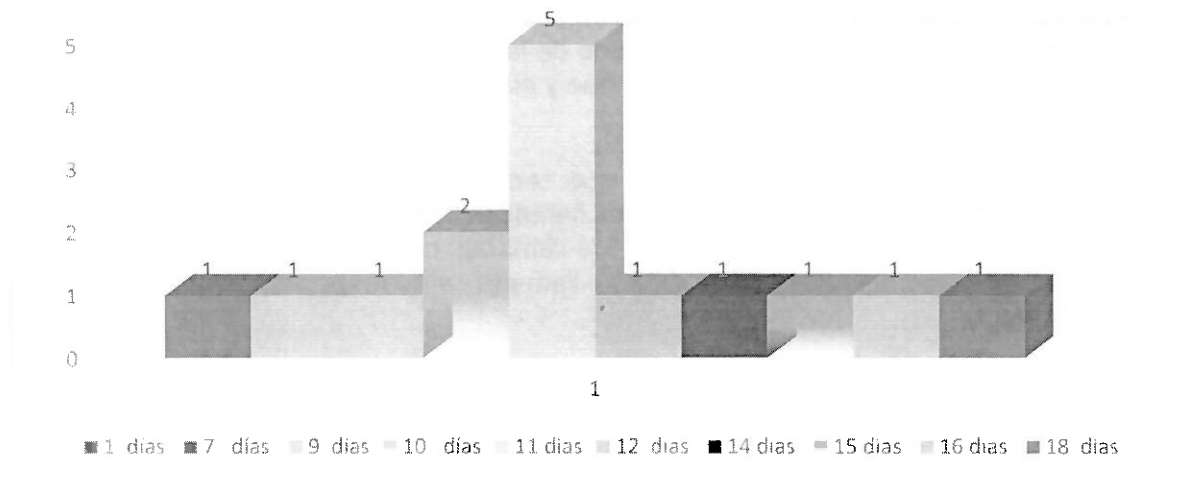
Pregunta 1.

¿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).



**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 30 noviembre 2019**

Gráfico N°5. Cumplimiento términos de respuesta

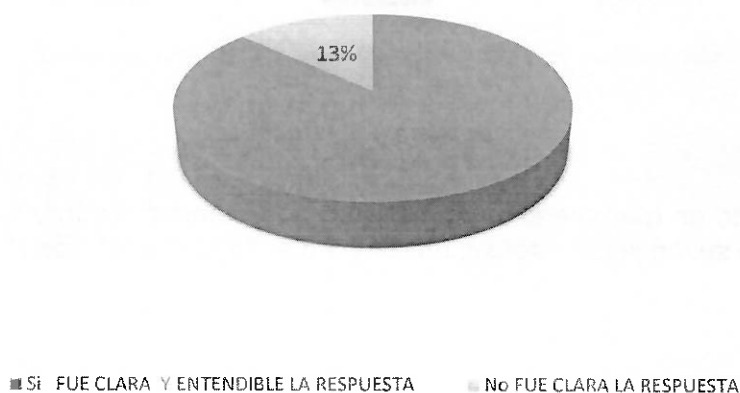


El 100% de los requerimientos fueron resueltos dentro de los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

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 87% de los peticionarios encuestados están de acuerdo con la respuesta suministrada por la SDH.

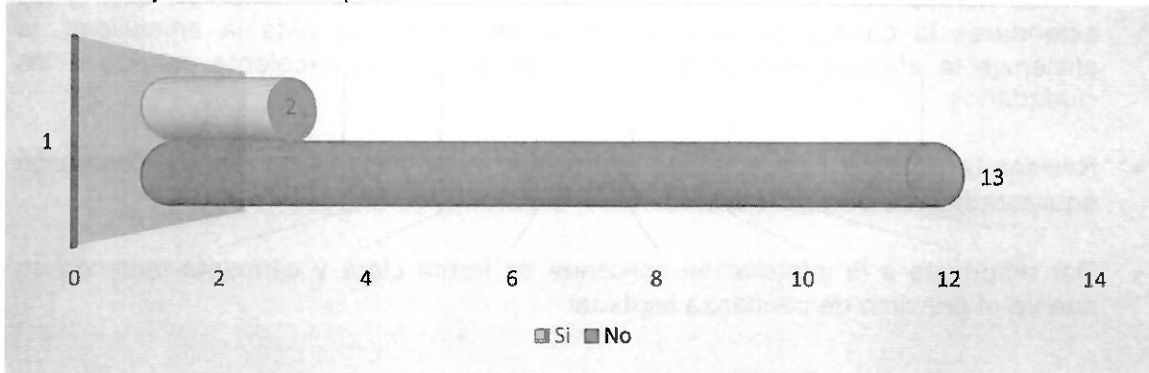


**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 30 noviembre 2019**

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 13% de los peticionarios encuestado hacen énfasis que debemos hacer para mejorar las repuestas que le son enviadas teniendo en cuenta el tramite solicitado, como 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.



**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 30 noviembre 2019**

- 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 SUPERCADERES 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 o 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: 16-12-2019
Proyectó:	Martha Leticia Cantillo de Armas Alma Mary Valoyes Mabel Rocio Sanchez Lopez	Firma:	Fecha: 16-12-2019