

MEMORANDO

Fecha: 18 de febrero de 2020

PARA: BLANCO GARZON DIANA CONSUELO
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 enero de 2020.

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 enero de 2020.


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		18/02/2020
Proyectado por	Edwin Vargas		18/02/2020



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
 INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
 Periodo de análisis del 01 al 31 enero 2020

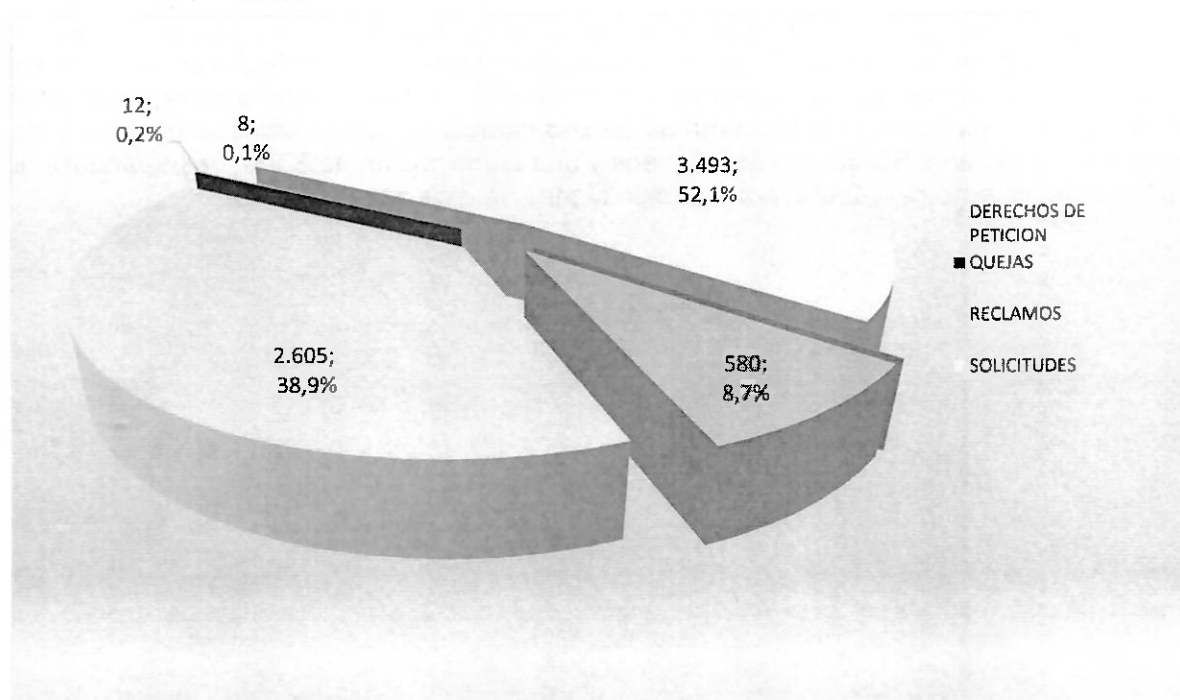
1. (PQRS) POR TIPOLOGÍA RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO

Para el periodo del 01 al 31 enero 2020, 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

Gráfico No. 1 PQRS por tipología





OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
 INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
 Periodo de análisis del 01 al 31 enero 2020

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	2.605	38,9%	0	42	238	2.325
QUEJAS	8	0,1%	1	0	3	4
RECLAMOS	12	0,2%	6	0	2	4
SOLICITUDES	3.493	52,1%	0	208	16	3.269
SUGERENCIAS	4	0,1%	3	0	0	1
TRAMITES ESPECIALES	580	8,7%	0	2	0	578
TOTALPQRS	6.702	100,0%	10	252	259	6.181

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 03-02-2020

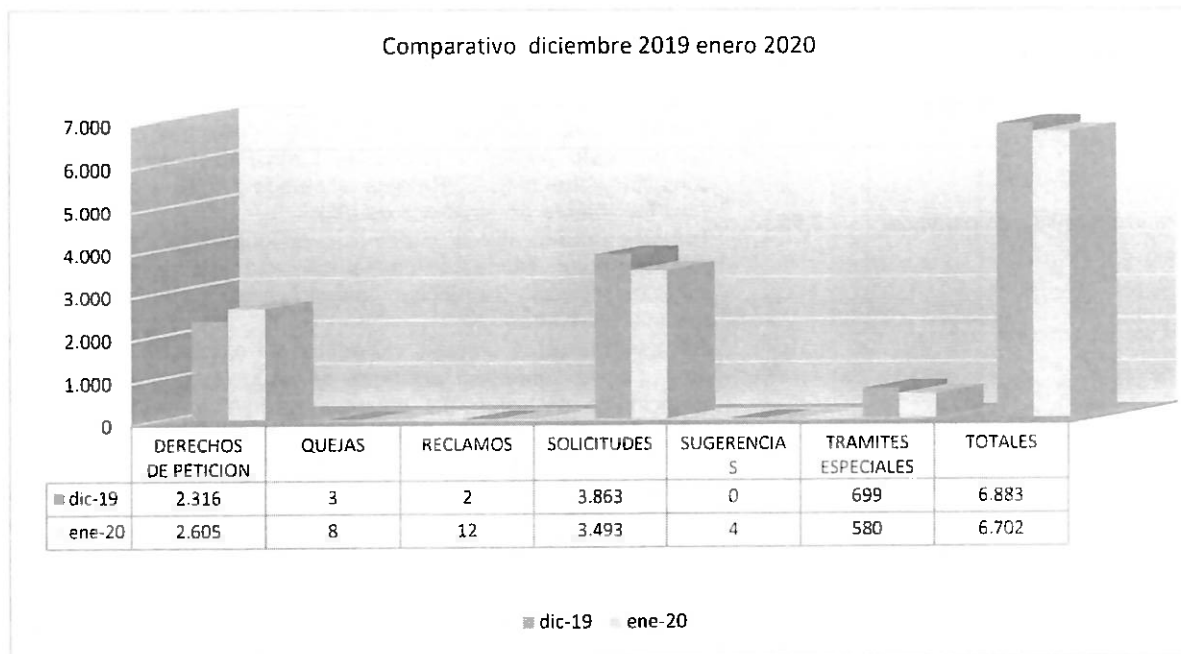
De los canales oficiales, dispuestos para la radicación de PQRS, establecidos en la resolución SDH-000118 del 4 de septiembre de 2018 "Por la cual se define y adopta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS – en la Secretaría Distrital de Hacienda", puede observarse en la tabla No. 1 que el canal más representativo para este periodo fueron las **Ventanillas de radicación** con una participación del **92.2%**, seguido por el canal **SDQS** con 259 correos y una participación de 3.9%; observándose un leve decrecimiento del (-2.6%) con relación al mes de diciembre de 2019.



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
 INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
 Periodo de análisis del 01 al 31 enero 2020

1.3. COMPARATIVO PQRS MES ANTERIOR VS PERIODO ACTUAL

Gráfico No.2 Comparativo diciembre 2019 enero 2020



Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 03-02-2020

Observado el gráfico No. 1.3 “**Comparativo del mes anterior**” se observa que los derechos de petición para el periodo actual presentan un mayor volumen con respecto al periodo anterior correspondiente al 12,5%; igual comportamiento presentan las tipologías de quejas y reclamos, las cuales se relacionan en la tabla 3 y 4 respectivamente.

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.



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
 Periodo de análisis del 01 al 31 enero 2020

Tabla N 2. Peticiones por asunto.

CLASIFICACION DE LAS PETICIONES	CANTIDAD	ASUNTO
Petición de interés particular	3.553	<p>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.</p> <p>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.</p>
Petición de información	2.195	<p>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.</p> <p>Temas administrativos: certificación laboral, historia laboral, bono pensional, cesantías y asuntos relacionados con la nómina.</p>
Trámites Especiales Estatuto Tributario	580	Devoluciones y compensaciones, sucesiones, emplazamientos para declarar, reducción sanción, Títulos de depósito Judicial.
Petición de interés general	258	Información contratación, seguimiento a proyectos de acuerdo del Concejo. Informe ejecución presupuestal. Explicación sobre la inversión.
Petición de consulta y concepto	15	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	17	Información entidades administración pública. Ejecución Presupuestal, Perspectivas fiscales, convenios administrativos.
TOTAL-PETICIONES	6.678	

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 03-02-2020



**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 31 enero 2020**

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 supercades.	8
2. Queja contra la entidad por presuntas inconsistencias en la página para liquidar los impuestos.	

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 03-02-2020

2.3. RECLAMOS

En enero se presentaron 12 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:	12
1. ciudadano solicita revisión de su caso con el fin de quedar a paz y salvo en el impuesto de su vehículo.	
2. Falla y/o demora en la atención de las líneas telefónicas, así como la atención presencial en los puntos de servicio.	
3. falla en la divulgación de la información suministrada por la entidad para atención de tramites en los puntos de atención.	
4. presunta mala atención de los funcionarios en lo puntos SUPERCADES.	
5. reclamo por la atención presentada en ICA en los días 20 al 23 enero en los SUPERCADES.	

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 03-02-2020

Tabla N°5. Sugerencias

Sugerencias	Cantidad
1. No tienen sillas en el edificio de Catastro - así como canecas de basura.	4
2. Optimización sobre los pasos para realizar los trámites mediante la instalación de puntos de consulta virtual en los puntos de atención.	

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 03-02-2020



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
 INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
 Periodo de análisis del 01 al 31 enero 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 enero de 2020 correspondieron a 1232 Externos Enviados, para el análisis la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC), tomó una muestra aleatoria cercana al 4%, equivalente a 54 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 53 peticiones, donde Cuatro (4) peticiones no se pudieron evaluar porque:
 1. El Radicado **2020ER8087** en el aplicativo cordis se finaliza con el radicado **2020EE9384** donde se dio traslado a la secretaria de hacienda de Piedecuesta, pero únicamente cargan la imagen donde se le está informando a la ciudadana que su petición se le dio traslado a la secretaria antes mencionada pero no se cargó la imagen del traslado a la secretaria.

Mediante memorando Interno **2020IE5061** se da a conocer a la Subdirección de Gestión Documental solicitándole el cargue de la imagen.

2. Por otra parte, la petición **2020ER3948** no se pudo evaluar la respuesta, aunque ya fue finalizada con el radicado **2020EE17400**, pero todavía se encuentra en la oficina de Cobro Prejurídico.

Mediante memorando Interno **2020IE5062** se le solicita a la Oficina de Cobro Prejurídico que una vez consultado con el contratista de correspondencia manifiesta que aún no han recibido el externo enviado **2020EE17400** con el que se le dio respuesta al externo recibido anteriormente mencionado, por lo tanto, no se pudo analizar la respuesta enviada al peticionario.



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
 INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
 Periodo de análisis del 01 al 31 enero 2020

3. La petición con el radicado **2020ER6444** fue finalizada con el **No 2020EE9491** informándole al peticionario lo siguiente:

De esta manera, al existir declaraciones privadas y/o actos administrativos que presten mérito ejecutivo, le informamos que su solicitud será atendida por la Oficina de Depuración Cartera, dependencia que se pronunciará al respecto, por ser un trámite de su competencia.

Mediante memorando **2020IE5063** se le solicita a la Oficina de Control Masivo por cual medio se le fue asignada la petición **2020ER6444** a la Oficina de Depuración de Cartera, ya que al peticionario no se ha suministrado una respuesta de fondo a su petición.

4. Finalmente, para el radicado **2020ER1888** se finalizada con el cordis **2020EE6086**, no tiene coherencia ni claridad en su respuesta porque la ciudadana solicita actualización de dirección tal como aparece en el certificado de libertad y tradición, pero le responden con actualización de propietario, por otra parte, en la respuesta le colocan un apartamento el cual no es el de ella **AK 72 67A 15 TO 1 AP 506**, el correcto es **AK 72 67A 15 TO 1 AP 1103**.

Mediante memorando **2020IE5064** se le solicita a la Oficina de Registro y Gestión de la Información que se le envíe nuevamente la respuesta corregida y coherente a la peticionaria.

- **Quejas:** En la muestra no se generaron peticiones de este tipo.
- **Reclamos:** Respecto a los reclamos el total de la muestra fue de 1 reclamo cumpliendo con los criterios a evaluar.
- **Sugerencias:** No se presentaron peticiones para esta tipología.



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
 INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
 Periodo de análisis del 01 al 31 enero 2020

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	49	4	0	0	1	0	0	0
Oportunidad	49	4	0	0	1	0	0	0
Claridad	49	4	0	0	1	0	0	0
Calidez	49	4	0	0	1	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

- 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 enero de 2020 correspondieron a 1232, para el análisis la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC), tomó una muestra aleatoria cercana al 4%, equivalente a 55 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*.

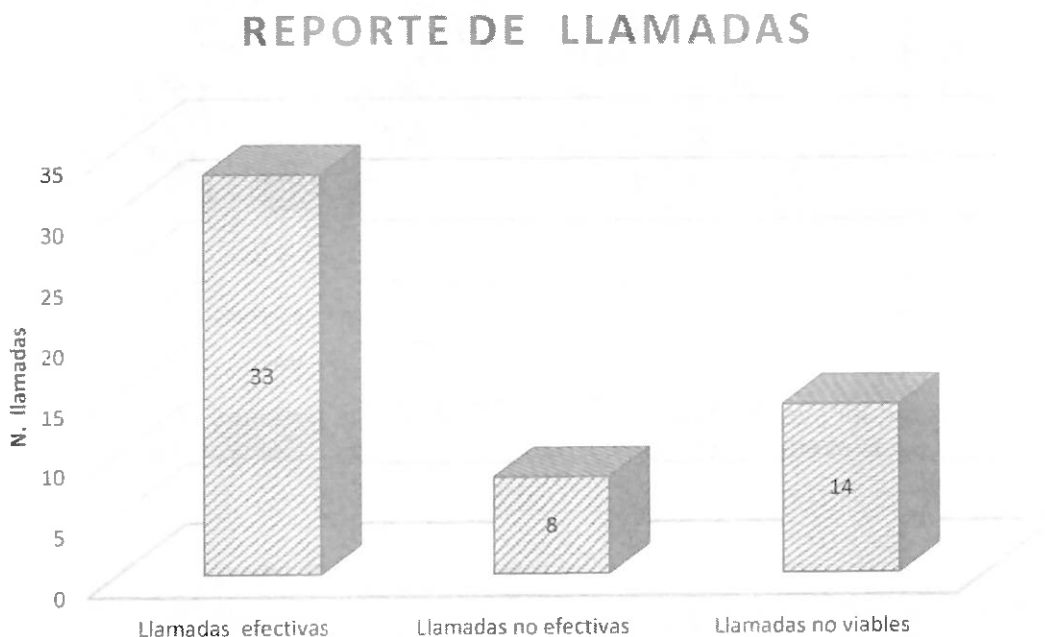


OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
 INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
 Periodo de análisis del 01 al 31 enero 2020

Se tomo una muestra de 55 ciudadanos que recibieron de la SDH respuesta a sus requerimientos, de esta muestra se obtuvo el siguiente resultado:

- 1- El 60% de las llamadas realizadas fueron atendidas por el ciudadano
- 2- Del 15% no se obtuvo respuesta de los ciudadanos (no contestaron a la llamada realizada).
- 3- El 25% llamadas no fueron viables, la razón teniendo en cuenta no fueron recibidas por el contribuyente y/o ciudadano (Anónimo uno (1) 2020ER1390, Devoluciones seis (6), cordis 2020ER1699 - 2020ER1451, 2020ER2402, 2020ER2495 2020ER734 y 2020ER5421 causal dirección errada y cerrado, No reporta números telefónicos cinco (5) cordis 2020ER2681, 2020ER3780, 2020ER5242 2020ER6444 y 2020ER7440, dos (2) Finalizados en cordis a 31/01/2020 y no recibido por el ciudadano 2020ER1169 - 2020ER3948).

Gráfico N° 3. Reporte llamadas.



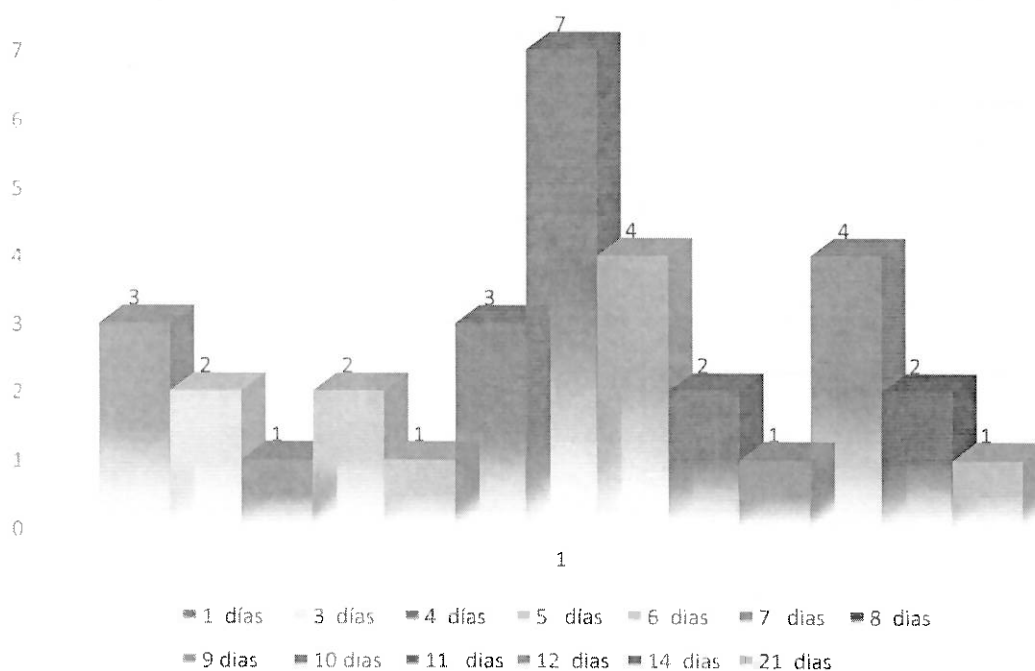


OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
 INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
 Periodo de análisis del 01 al 31 enero 2020

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 de ley 1755 de 2015 y del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

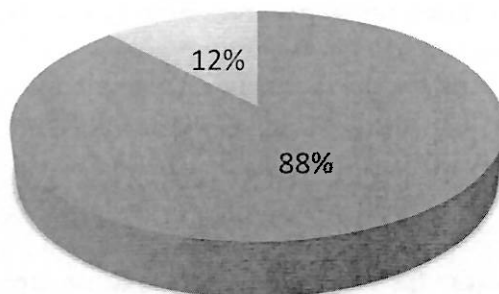
Pregunta 2

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



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
 INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
 Periodo de análisis del 01 al 31 enero 2020

Gráfico N°5. Comprensión y claridad de la respuesta



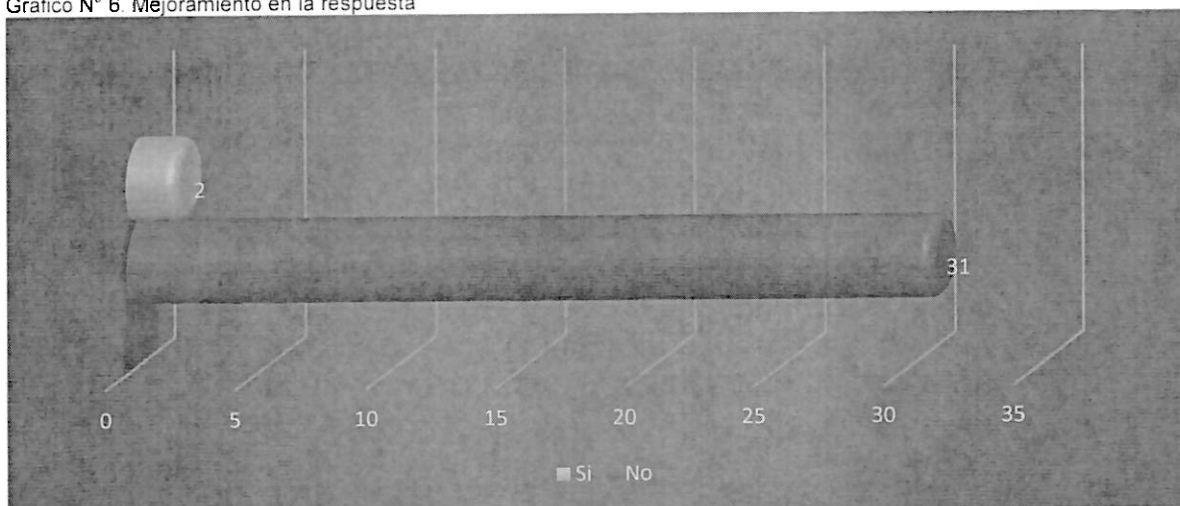
■ SI FUE CLARA Y ENTENDIBLE LA RESPUESTA ■ No FUE CLARA LA RESPUESTA

En cuanto a la claridad de la respuesta se observa que el 88% 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 enero 2020

Al 6 % 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 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 17-02-2020
Proyectó:	Martha Leticia Cantillo de Armas Alma Mary Valoyes Mabel Rocío Sánchez Lopez		Fecha 17-02-2020

Carrera 30 No. 25-90
 PBX (571) 338 5000 Información Línea
 195
 www.haciendabogota.gov.co
 Nit. 899 999 061-9

Código Postal 111311



CO18/8129



ALCALDÍA MAYOR
 DE BOGOTÁ D.C.