



**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)  
Periodo de análisis del 01 al 30 abril 2020**

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA 02-06-2020 10:58:55  
Al Contestar Cite Este Nr.: 2020E12628 O 1 Fol.: 1 Anexo: 0  
Sd: 138 - OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/SALAZAR AR  
DESPACHO DEL SECRETARIO DISTRITAL DE HACIENDA/RAM  
INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

**MEMORANDO**

**Fecha:** 02 de junio de 2020

**PARA:** JUAN MAURICIO RAMIREZ CORTES  
Secretario Distrital de Hacienda

**DE:** Oficina de Atención al Ciudadano

**ASUNTO:** Informe Mensual de Peticiones, Quejas y Reclamos de abril 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, el cual encontrará anexo a este memorando.

El Informe Mensual de Peticiones, Quejas y Reclamos contiene datos cuantitativos y cualitativos en relación con el trámite surtido frente a las quejas, reclamos y sugerencias recibidos en la Secretaría Distrital de Hacienda; 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 adoptar las propuestas de mejora y de ser necesario, se incorpore por parte de cada área actividades en los planes de acción, operación, monitoreo y seguimiento con miras a incrementar la calidad del Sistema de Atención al Ciudadano.

Teniendo en cuenta la Política y/o Cultura de Cero Papel, la entrega de la copia del informe a Subsecretarios, Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina y Jefes de Oficina Asesora se realiza a través del Sistema de Gestión Documental (CORDIS) y allí se debe recibir y consultar el informe.

Cordialmente

 Remite digitalmente por Cite  
Resolución SDH-000118 del 04 de septiembre de 2018

**CLARA ESPERANZA SALAZAR ARANGO**  
Jefe Oficina Atención al Ciudadano.  
csalazar@shd.gov.co

c.c. Subsecretarios, Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina y Jefes de Oficina Asesora a través de CORDIS

Anexo: Informe Mensual de Peticiones, Quejas y Reclamos

Revisado por:	Clara Esperanza Salazar Arango	02-06-2020
Proyectado por:	Edeirn Vargas	02-06-2020



**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)  
Periodo de análisis del 01 al 30 abril 2020**

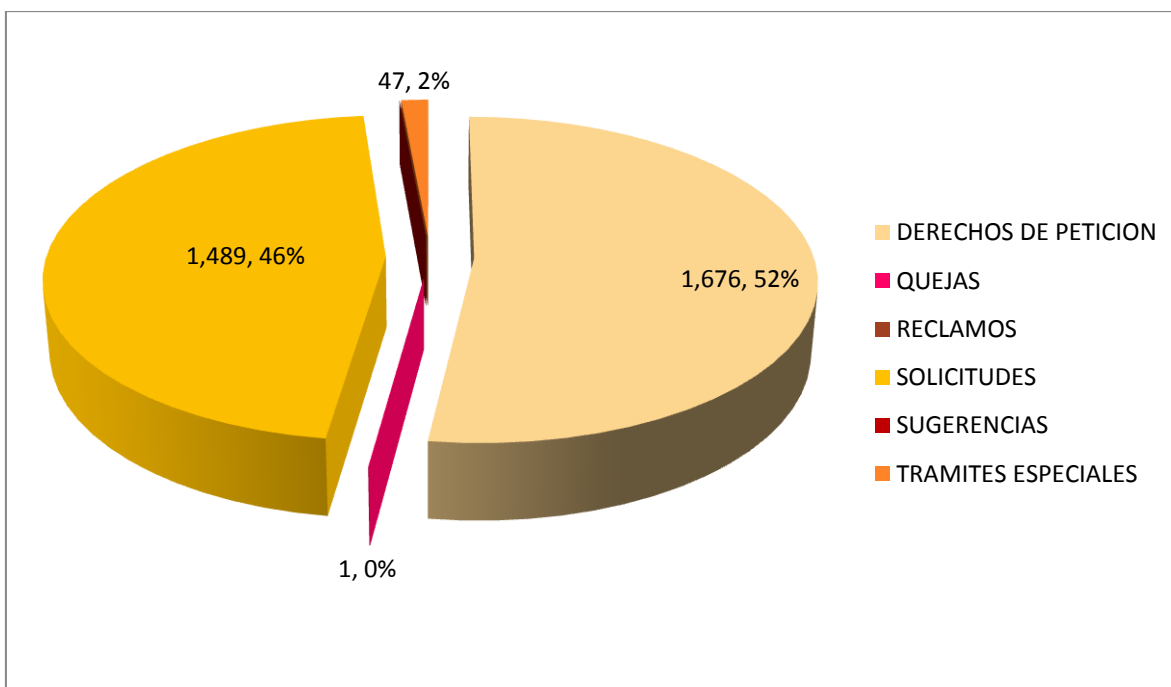
### 1. (PQRS) POR TIPOLOGÍA RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO

Para el periodo del 01 al 30 abril 2020, en la Secretaría Distrital de Hacienda ingresaron 3.465 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 30 abril 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	1.676	52.2%	0	800	834	42
QUEJAS	1	0.0%	0	0	1	0
RECLAMOS	0	0.0%	0	0	0	0
SOLICITUDES	1.489	46.3%	1	1.414	60	14
SUGERENCIAS	0	0.0%	0	0	0	0
TRAMITES ESPECIALES	47	1.5%	0	0	0	47
<b>TOTALPQRS</b>	<b>3.213</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>2.214</b>	<b>895</b>	<b>103</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 30-04-2020.

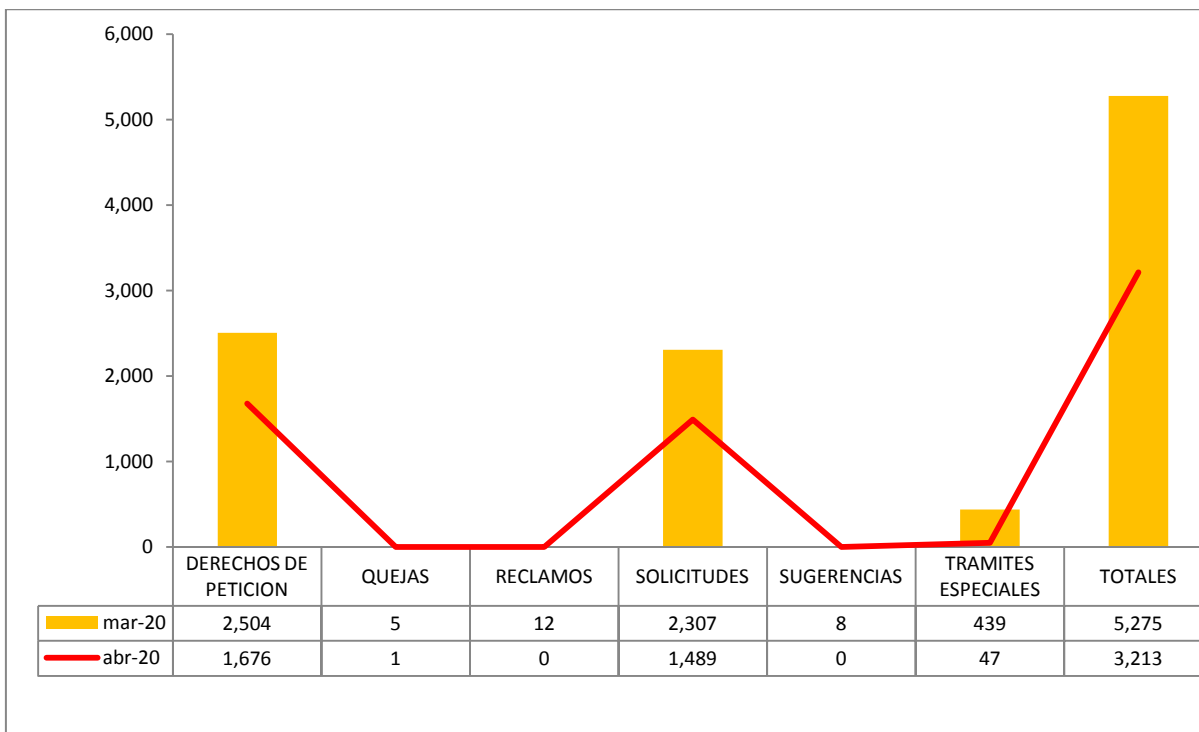
De los canales oficiales, dispuestos para la radicación de PQRS, establecidos en la resolución SDH-000118 del 4 de septiembre de 2018 “Por la cual se define y adopta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS – en la Secretaría Distrital de Hacienda”, puede observarse en la tabla No. 1 que el canal más representativo para este periodo fue **correo electrónico** con una participación del **68.9%**, seguido por el canal SDQS con 895 correos y una participación de 27.9%.



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
 INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)  
 Periodo de análisis del 01 al 30 abril 2020

### 1.3. COMPARATIVO PQRS MES ANTERIOR VS PERIODO ACTUAL

Gráfico No.2 Comparativo marzo vs abril 2020



Fecha de Corte: 30-04-2020

Observado el gráfico No. 1.3 “**Comparativo del mes anterior**” se observa que los derechos de petición para el periodo actual presentan una variación del -33% con respecto al periodo anterior; igual comportamiento presentan las tipologías de quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y tramites especiales,. Generando una variación total del periodo del -39% en relación al mes de marzo de 2020.

## 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.



**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)  
Periodo de análisis del 01 al 30 abril 2020**

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, peticiones de interés general, seguido de los trámites especiales.

Tabla N.2. Peticiones por asunto.

CLASIFICACION DE LAS PETICIONES	CANTIDAD	ASUNTO
Petición de interés particular	<b>2.415</b>	<b>Temas tributarios:</b> 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. <b>Temas administrativos:</b> 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	<b>637</b>	<b>Temas tributarios:</b> 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. <b>Temas administrativos:</b> certificación laboral, historia laboral, bono pensional, cesantías y asuntos relacionados con la nómina.
Trámites Especiales Estatuto Tributario	<b>47</b>	Devoluciones y compensaciones, sucesiones, emplazamientos para declarar, reducción sanción, Títulos de depósito Judicial.
Petición de interés general	<b>55</b>	Información contratación, seguimiento a proyectos de acuerdo del Concejo. Informe ejecución presupuestal. Explicación sobre la inversión.
Petición de consulta y concepto	<b>31</b>	Conceptos y consultas jurídicas.
Petición por solicitud de copias	<b>26</b>	Copias actos oficiales declaraciones tributarias, expedientes disciplinarios y documentos en general.
Petición de acceso a Información Pública	<b>1</b>	Información entidades administración pública. Ejecución Presupuestal, Perspectivas fiscales, convenios administrativos.
<b>TOTAL-PETICIONES</b>	<b>3.212</b>	

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 30-04-2020.



**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)  
Periodo de análisis del 01 al 30 abril 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	Total
1. Queja de carácter general con relación a la pandemia, esta se traslada a través del aplicativo Bogotá te Escucha con el SDQS -698302020 a la Secretaria de Gobierno.	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 01-04-2020.

## 2.3. RECLAMOS

En abril no se registraron reclamos.

## 2.4. SUGERENCIAS

En abril no se registraron sugerencias.

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

### 3. RESULTADO DE SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN A LAS PQRS

**NOTA:** Este mes el informe se presenta con la información que fue posible recopilar, teniendo en cuenta que por las dificultades de acceso a VPN por teletrabajo no se puede generar la tercera y cuarta parte del mismo, sin embargo una vez se realice el levantamiento de la cuarentena y se pueda tener acceso al aplicativo CORDIS, se procederá a completar el informe en todas sus partes.

<b>Aprobó:</b>	Clara Esperanza Salazar Arango	<b>Firma:</b>	Fecha: 2020-05-19
<b>Proyectó:</b>	Martha Leticia Cantillo de Armas Alma Mary Valoyes Mabel Rocio Sanchez Lopez		Fecha 2020-05-19