

## MEMORANDO

**Fecha:** 17 de marzo 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 febrero 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.

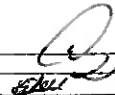

Cordialmente



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		17-03-2020
Proyectado por	Edwin Vargas		17-03-2020



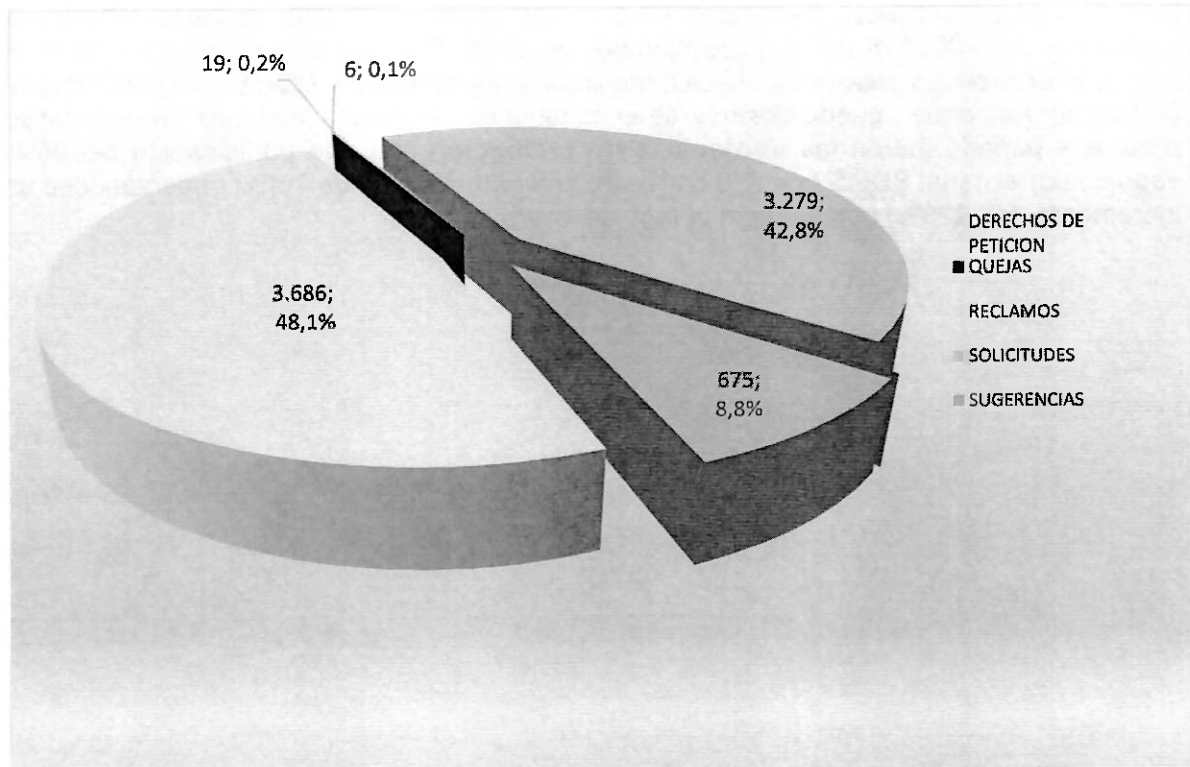
## 1. (PQRS) POR TIPOLOGÍA RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO

Para el periodo del 01 al 29 febrero 2020, en la Secretaría Distrital de Hacienda ingresaron 7.666 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 29 febrero 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	3.686	48.1%	0	40	536	3.110
QUEJAS	6	0.1%	2	0	3	1
RECLAMOS	19	0.2%	17	0	1	1
SOLICITUDES	3.279	42.8%	0	140	30	3.109
SUGERENCIAS	1	0%	1	0	0	0
TRAMITES ESPECIALES	675	8.8%	1	0	0	675
<b>TOTALPQRS</b>	<b>7.666</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>180</b>	<b>570</b>	<b>6.896</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 02-03-2020

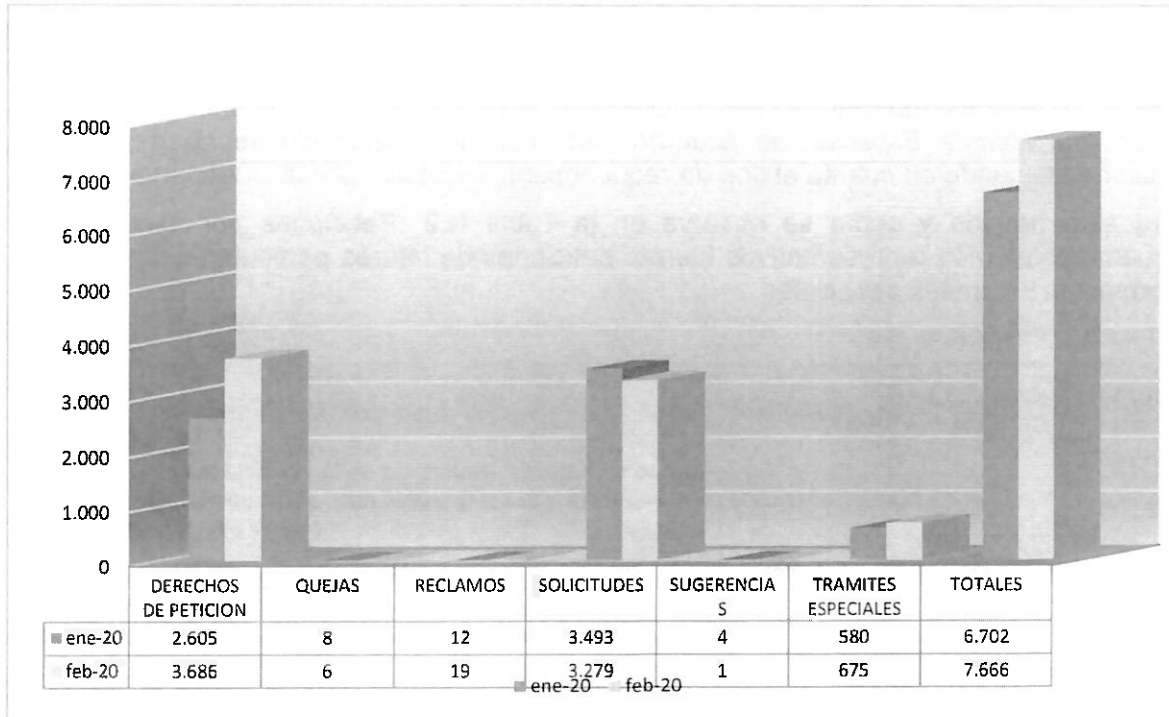
De los canales oficiales, dispuestos para la radicación de PQRS, establecidos en la resolución SDH-000118 del 4 de septiembre de 2018 "Por la cual se define y adopta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS – en la Secretaría Distrital de Hacienda", puede observarse en la tabla No. 1 que el canal más representativo para este periodo fueron las **Ventanillas de radicación** con una participación del **90%**, seguido por el canal **SDQS** con 570 correos y una participación de 7.4%; observándose un incremento del (220%) con relación al mes de enero de 2020.



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
 INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)  
 Periodo de análisis del 01 al 29 febrero 2020

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

Gráfico No.2 Comparativo enero vs febrero 2020



Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 02-03-2020

En el gráfico No. 1.3 "**Comparativo del mes anterior**" se observa que los derechos de petición para el periodo actual presentan un incremento con respecto al periodo anterior correspondiente al 41%; igual comportamiento presentan las tipologías de reclamos con un incremento del 58% y tramites especiales con un incremento del 16%; se presenta una disminución del -75% en las sugerencias y un -25% en las quejas, con relación al mes anterior se evidencia un incremento del 14% del total de las PQRS radicadas.



**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)  
Periodo de análisis del 01 al 29 febrero 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.

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	<b>4.449</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>2.224</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>675</b>	Devoluciones y compensaciones, sucesiones, emplazamientos para declarar, reducción sanción, Titulos de depósito Judicial.
Petición de interés general	<b>165</b>	Información contratación, seguimiento a proyectos de acuerdo del Concejo. Informe ejecución presupuestal. Explicación sobre la inversión.
Petición de consulta y concepto	<b>23</b>	Conceptos y consultas jurídicas.
Petición por solicitud de copias	<b>104</b>	Copias actos oficiales declaraciones tributarias, expedientes disciplinarios y documentos en general.



**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)  
Periodo de análisis del 01 al 29 febrero 2020**

Petición de acceso a Información Pública	<b>0</b>	Información entidades administración pública. Ejecución Presupuestal, Perspectivas fiscales, convenios administrativos.
<b>TOTAL-PETICIONES</b>	<b>7.640</b>	

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 02-03-2020



**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)  
Periodo de análisis del 01 al 29 febrero 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. La actitud del personal, falta de organización y de personal disponible en los puntos de atención configuran una falta de respeto al contribuyente.	1
2. Actitud de xenofobia por parte de un funcionario.	1
3. Mejorar la calidad del servicio (no se considera queja la tipología es reclamo).	1
4. Presunta mala atención por parte de los funcionarios en los puntos de atención.	1
5. Se solicita cumplimiento de sanción instaurada desde julio de 2019 contra funcionario de la entidad.	1
6. Queja contra funcionaria por presunta mala liquidación en impuesto de vehículo.	1
<b>Total</b>	<b>6</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 02-03-2020

## 2.3. RECLAMOS

En enero se presentaron 19 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	Buzón
<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO:</b>	
1. Se suministre igual prioridad a los ciudadanos que se acercan a los puntos de atención a pagar impuestos de vigencias anteriores.	1





OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
 INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)  
 Periodo de análisis del 01 al 29 febrero 2020

Motivo del Reclamo	Buzón
2. Demora en la prestación del servicio en los puntos de atención.	2
3. No cumplen las horas asignadas para cita por la línea 195.	5
4. No todos los módulos atienden y genera demora en la prestación del servicio por más de 1 hora.	1
5. Respetar el sistema de turnos y no tener que hacer filas por tandas de grupos.	1
6. Línea 195 no contestan y en puntos de atención hay que madrugar para tomar turno	1
7. Fallas en el sistema y demora en la atención presencial.	2
8. Inconformidad por conducta irregular de un servidor público de la entidad.	1
9. No se cumplen los horarios establecidos de atención.	1
10. Se solicita más cobertura del supercade la Victoria, ya que solo atiende recaudación de servicios públicos.	1
11. El agendamiento de citas por la línea 195 es muy lento y la asignación siempre es en la tarde o al medio día.	1
12. Prestacion indebida de un servicio - liquidación equivocada de un predio.	1
13. Personal insuficiente para atender los puntos de atención.	1
<b>Total</b>	<b>19</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 02-03-2020

Tabla N°5. Sugerencias

Sugerencias	Cantidad
1. Colocar una caneca de basura punto atención Super cade CAD	1

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 02-03-2020.



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
 INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)  
 Periodo de análisis del 01 al 29 febrero 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 29 de febrero de 2020 correspondieron a 748 Externos Enviados, para el análisis la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC), tomó una muestra aleatoria cercana al 6%, equivalente a 43 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 43 peticiones donde se realizó el siguiente análisis.
  1. El Radicado **2020ER16658** y **SDQS 300522020** no tuvo claridad en la respuesta, ya que la funcionaria responsable debió otorgarle al ciudadano lo contemplado en el Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015 Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

Y en la herramienta Bogotá te Escucha no se debió haber dado respuesta definitiva sino tenía que haber solicitado al sistema ampliación de la información donde la misma herramienta otorga un plazo para que el peticionario adjunte la documentación faltante y así se le pueda dar una respuesta de fondo.

Mediante memorando **2020IE8455** se da a conocer a la Oficina de Educación Tributaria el incumplimiento del criterio de claridad para que esta a su vez realice una retroalimentación y se tenga en cuenta la normativa para Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias (PQRS).



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
 INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)  
 Periodo de análisis del 01 al 29 febrero 2020

2. En cuanto a los radicado **2020EE12736**, **2020ER0016708**, **2020ER0016845**, **2020ER0016850**, **2020ER0016852**, **2020ER0017158**, **2020ER0017604**, **2020ER0018115**, **2020ER0018537**, **2020ER0018538**, **2020ER0018542**, **2020ER0018545** y **2020ER0018572**, fueron asignados a la Subdirección de Gestión Judicial y son oficios informativos de los Centros de Conciliación donde anuncian la apertura de procesos concursales invitando a la S.D.H. a hacerse parte de este, el procedimiento es enviar un correo electrónico a las diferentes entidades Distritales y las dependencias de la S.D.H. para determinar si el contribuyente tiene deudas o no y de esta manera hacernos parte de este proceso concursal.

Por lo anterior los oficios recibidos de los centros de conciliación ER, no es necesario dar respuesta con un EE.

Para el radicado **2020ER13511** también es informativo e ingresa a la Oficina de Gestión de Cobro y no requiere respuesta.

En cuanto a las **Quejas, Reclamos y sugerencias** no se generaron peticiones para estas tipologías.

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	43	0	0	0	0	0	0	0
Oportunidad	43	0	0	0	0	0	0	0
Claridad	42	1	0	0	0	0	0	0
Calidez	43	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
 INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)  
 Periodo de análisis del 01 al 29 febrero 2020

#### 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 29 de febrero de 2020 correspondieron a 748, para el análisis la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC), tomó una muestra aleatoria cercana al 6%, equivalente a 43 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 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 43 comunicaciones a ciudadanos que recibieron de la SDH respuesta a sus requerimientos, de esta muestra se obtuvo el siguiente resultado:

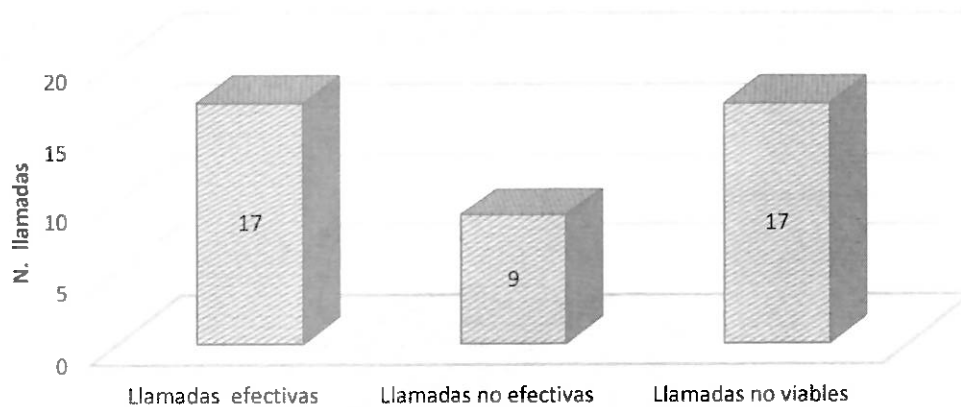
- 1- El 39.5% de las llamadas realizadas fueron atendidas por el ciudadano
- 2- Del 21% no se obtuvo respuesta de los ciudadanos (no contestaron a la llamada realizada).
- 3- El 39.5% llamadas no fueron viables, la razón teniendo en cuenta no fueron recibidas por el contribuyente y/o ciudadano, Devoluciones uno (1) cordis 2020ER0016687 causal destinatario desconocido, No reporta números telefónicos tres (3) cordis 2020ER17982, 2020ER9644 y 2020ER13719, los siguientes cordis: 2020ER12736, 2020ER16708, 2020ER16845, 2020ER16850, 2020ER1685, 2020ER17158, 2020ER0017604, 2020ER18115, 2020ER18537, 2020ER18538, 2020ER18542, 2020ER0018545 y 2020ER0018572, a cargo de la dependencia Subdirección de Gestión Judicial, dan soporte que no requieren respuesta informando lo siguiente: "son oficios informativos de los Centros de Conciliación donde anuncian la apertura de procesos concursales donde invitan a la Secretaria Distrital de Hacienda a hacerse parte de este, el procedimiento es enviar un correo electrónico a las diferentes entidades Distritales y las dependencias de la Secretaria Distrital de Hacienda. para determinar si el contribuyente tiene deudas o no y de esta manera hacernos parte de este proceso concursal. Por lo anterior los oficios recibidos (ER) de los centros de conciliación, no es necesario dar respuesta con un EE, ya que es un oficio informativo".

Gráfico N°4. Reporte Llamadas.



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
 INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)  
 Periodo de análisis del 01 al 29 febrero 2020

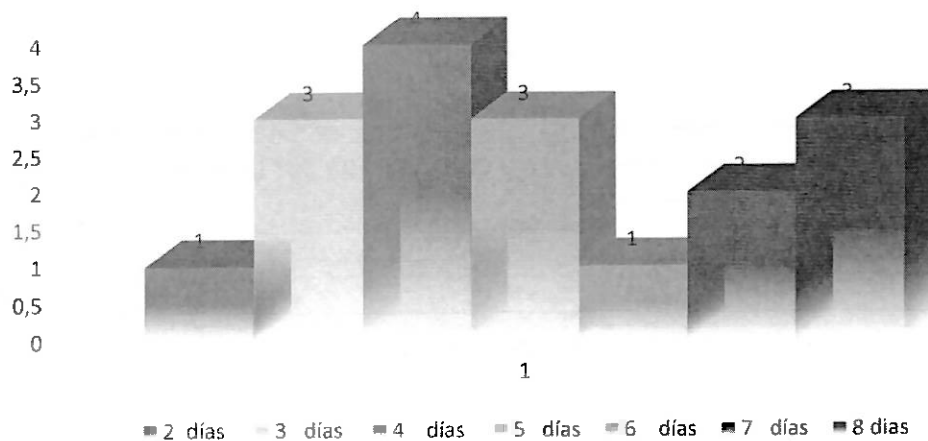
## REPORTE DE LLAMADAS



### 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).

Gráfico N°5. 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).

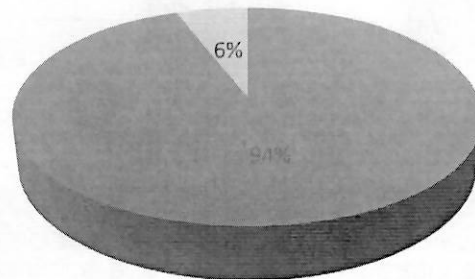


OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
 INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)  
 Periodo de análisis del 01 al 29 febrero 2020

## Pregunta 2

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

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



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

En cuanto a la claridad de la respuesta se observa que el 94% de los peticionarios encuestados están de acuerdo con la respuesta suministrada por la SDH.

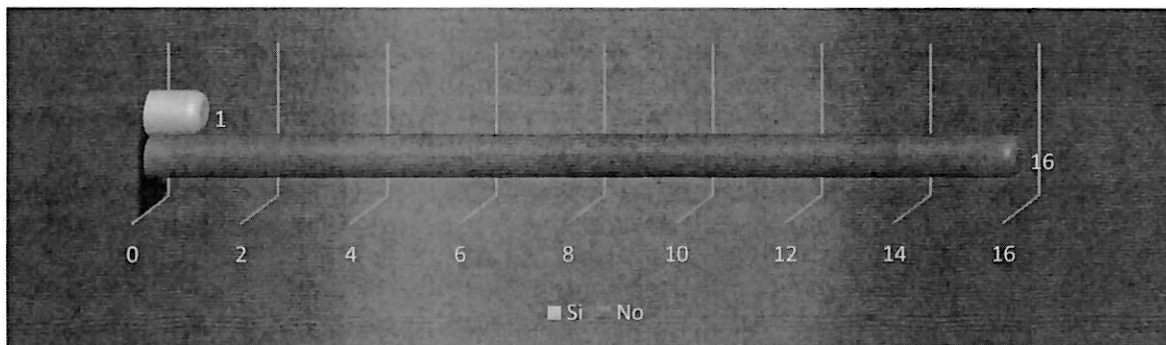
## Pregunta 3 mejora a la atención de PQRS

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

Gráfico N° 7. Mejoramiento en la respuesta



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
 INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)  
 Periodo de análisis del 01 al 29 febrero 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 funcionarios de las diferentes áreas de la Secretaria Distrital de Hacienda que tienen bajo su responsabilidad de responder Peticiones, quejas, Reclamos y sugerencias (PQRS) consulten y tengan en cuenta la normatividad vigente para la gestión de las peticiones ciudadanas al interior de la entidad, con el fin que las respuestas cumplan con las características y los tiempos establecidos por ley para que los ciudadanos obtengan su respuesta.
- 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.
- Verificar al realizar él envío de las respuestas al ciudadano y/o contribuyentes que corresponda a la persona natural y/o jurídica que hizo la petición, porque ya se han presentados errores.
- 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.



**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
 INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)  
 Periodo de análisis del 01 al 29 febrero 2020**

- 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.

<b>Aprobó:</b>	Clara Esperanza Salazar Arango		Fecha 17-mar-2020
<b>Proyectó:</b>	Martha Leticia Cantillo de Armas Alma Mary Valoyes Mabel Rocío Sanchez Lopez		Fecha 17-mar2020