

MEMORANDO**Fecha:** 16 julio de 2020**PARA:** **JUAN MAURICIO RAMIREZ CORTES**
Secretario Distrital de Hacienda**DE:** Oficina Atención al Ciudadano**ASUNTO:** Informe mensual de Peticiones, Quejas y Reclamos junio 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 Secretaria Distrital de Hacienda”, así como en el procedimiento 89-P01 **Seguimiento y control peticiones, quejas, reclamos y sugerencias**, remito el informe del asunto generado por la Oficina de Atención al Ciudadano, el cual encontrara 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 Secretaria 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 del informe a Subsecretarios, Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina y Jefes de Oficina Asesora se realiza a través del Sistema de Gestion Documental (CORDIS) y allí se debe recibir y consultar el informe.

Cordialmente

Firmado digitalmente por
Clara Esperanza Salazar
Fecha: 2020.07.16 12:32:14
-05'00'**CLARA ESPERANZA SALAZAR ARANGO**
Jefe Oficina Atención al Ciudadano
csalazar@shd.gov.coc.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	16-07-2020
Proyectado por:	Mabel Rocio Sanchez Lopez	16-07-2020

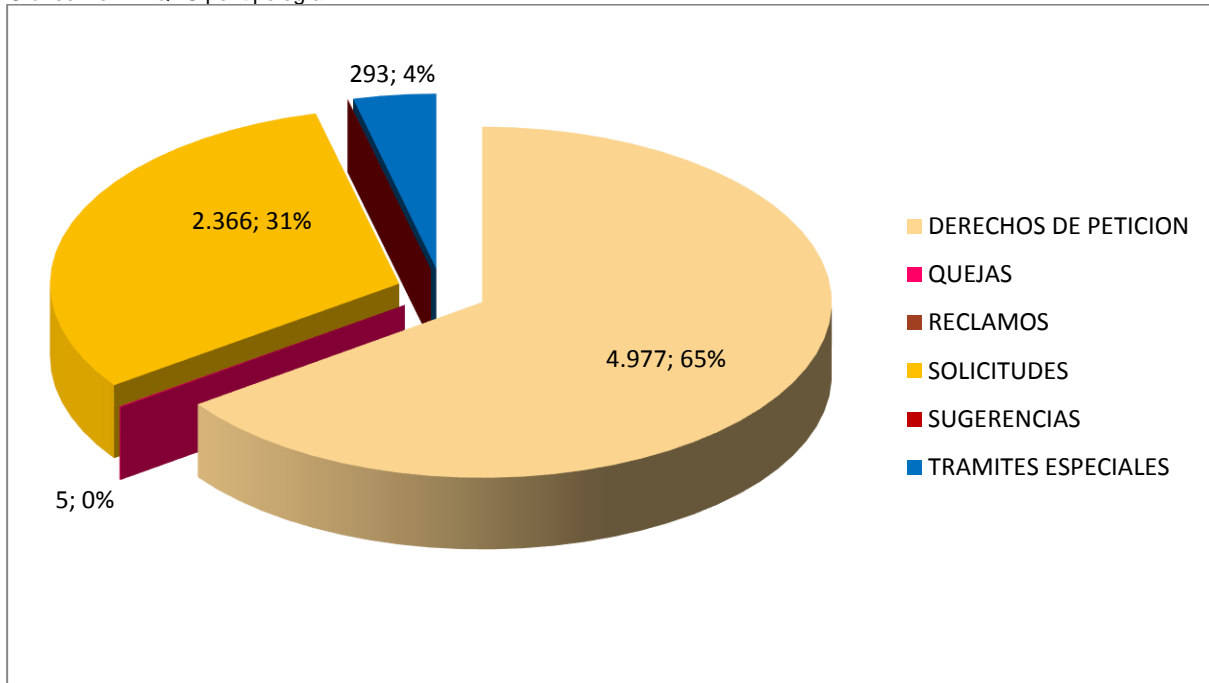
1. (PQRS) POR TIPOLOGÍA RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO

Para el periodo del 01 al 30 junio 2020, en la Secretaría Distrital de Hacienda ingresaron 8.337 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



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 PORTAL WEB	SDQS	VENTANILLAS	TELEFONICO
DERECHOS DE PETICION	4.977	65,1%	0	3.279	1.679	18	1
QUEJAS	5	0,1%	0	0	5	0	0
RECLAMOS	0	0,0%	0	0	0	0	0
SOLICITUDES	2.366	31,0%	1	2.331	24	10	0
SUGERENCIAS	1	0,0%	0	1	0	0	0
TRAMITES ESPECIALES	293	3,8%	0	285	6	2	0
TOTALPQRS	7.642	100%	1	5.896	1.714	30	1

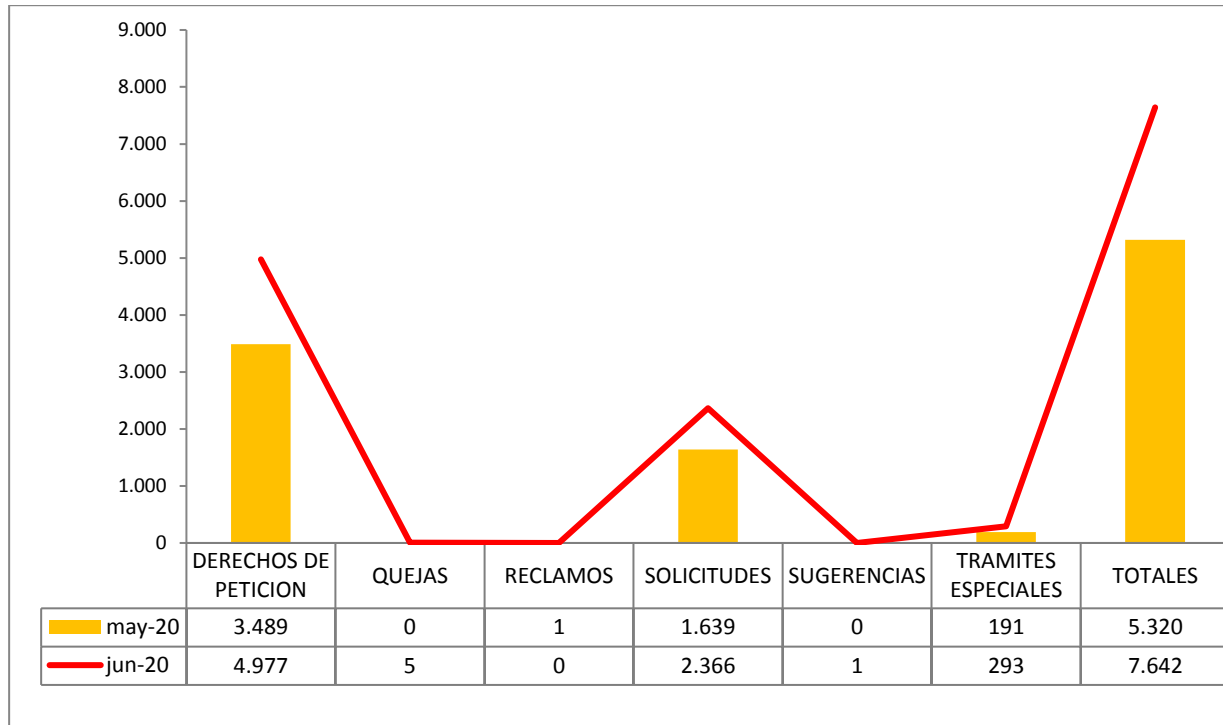
Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 30-06-2020.

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 **77,2%**, seguido por el canal SDQS con 1.714 correos y una participación de 22,4%.

1.3. COMPARATIVO PQRS MES ANTERIOR VS PERIODO ACTUAL

Gráfico N.2 Comparativo mayo vs junio 2020



Fecha de Corte: 30-06-2020

Observado el gráfico No. 1.3 “**Comparativo del mes anterior**” se observa que los derechos de petición para el periodo actual presentan un incremento del 43% con respecto al periodo anterior; igual comportamiento presentan las tipologías de solicitudes y tramites especiales. Generando una variación total del periodo del 44% en relación con el mes de mayo 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.

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.

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

4

Tabla N.2. Peticiones por asunto.

CLASIFICACION DE LAS PETICIONES	CANTIDAD	ASUNTO
Petición de interés particular	6.505	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	516	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	293	Devoluciones y compensaciones, sucesiones, emplazamientos para declarar, reducción sanción, Títulos de depósito Judicial.
Petición de interés general	140	Información contratación, seguimiento a proyectos de acuerdo del Concejo. Informe ejecución presupuestal. Explicación sobre la inversión.
Petición de consulta y concepto	106	Conceptos y consultas jurídicas.
Petición por solicitud de copias	72	Copias actos oficiales declaraciones tributarias, expedientes disciplinarios y documentos en general.
Petición de acceso a Información Pública	4	Información entidades administración pública. Ejecución Presupuestal, Perspectivas fiscales, convenios administrativos.
TOTAL-PETICIONES	7.636	

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 30-06-2020.

NOTA: Dentro del sistema de correspondencia solo se identifican 4 solicitudes de acceso a la información pública; sin embargo, mensualmente las dependencias reportan a la O.A.C. sus solicitudes de acceso a la información, esta diferencia se origina porque el aplicativo de correspondencia no admite la reclasificación del trámite que se realiza inicialmente.

En el informe mensual de solicitudes de acceso a la información pública que se reporta en la página de la entidad en el link <https://www.shd.gov.co/shd/solicitudes-acceso-informacion>, se muestran las 54 solicitudes que se generaron para el periodo de junio.

2.2. QUEJAS

En junio se registraron 5 quejas clasificadas de la siguiente forma:

Motivo de la Queja	BUZON	PORTAL WEB	SDQS	VENTANILLAS
1. Ciudadana manifiesta su inconformidad por irregularidades que están ocurriendo con funcionarios de la S.D.H. y tramitadores.			1	
2. Violación al Estatuto Anticorrupción de la S.D.H por no tener un correo electrónico de contacto.			1	
3. Ciudadano se queja por la atención recibida por funcionarios a través de la línea telefónica /195.			2	
4. Ciudadana manifiesta que la plataforma presentaba error y consigno en la cuenta personal de una funcionaria quien se ofreció ayudarla, sin embargo, al validar no coincide el valor con signado con el valor pagado en el impuesto.			1	
Total	0	0	5	0

2.3. RECLAMOS

En el mes de junio se registraron 54 reclamos que no aparecen registrados en la casilla de reclamos de la **Tabla N°1. PQRS por tipología y canal ingreso**, la razón es porque en el momento de radicarlos en el aplicativo de cordis, se clasificaron dentro de la tipología Derechos de Petición. Sin embargo, se deja evidencia en este informe de la clasificación de estos en la siguiente tabla:

Motivo del Reclamo	PORTAL WEB	SDQS	VENTANILLAS
1. reclamo por el descuento en el incremento diferencial		2	
2. Reclamo por el incremento en el costo del vehículo y/o predial	1	10	
4. Solicita validar cambio destino comercial por habitacional, en su impuesto.		1	
3. Bloqueo de la página de la oficina virtual para liquidar impuesto predial		7	
5. No fue aplicado el descuento del 1% adicional		2	
6. Predio registrado en la oficina virtual no es de su propiedad.		1	
7. Ciudadana manifiesta no estar de acuerdo con la respuesta dada a su petición, por la entidad.		1	
8. Radico derecho de petición y no aparece radicado en el registro.		1	

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

6

Motivo del Reclamo	PORTAL WEB	SDQS	VENTANILLAS
9. Recibe comunicación informando que debe impuestos, al validar el predio este cruzado o clonado.		1	
10. Se encuentra haciendo tramite notarial y le informan que debe impuesto 2019-2020 que ya fueron pagados.		1	
11. Solicita rectificación destino hacendario.		1	
12. Peticionario reclama para que impuesto aparezca como aparece en el certificado de libertad.		1	
13. impuesto predial y/o vehículos que sigue apareciendo a su nombre, aun cuando ya fueron vendidos.		4	
14. Solicita borrar información que aparece en Google, sobre cobro coactivo.		1	
15. Conciliación liquidación impuestos y reclamo de pagos realizados.		1	
16. Cobro impuesto vehículo chatarrizado hace 2 años.		1	
17. Pagos de impuestos no aplicados		4	
18. Corrección datos errados en formulario impuesto predial.		3	
19. No enviar más recibos de cobro, porque no es dueño del vehículo.		2	
20. No contestan llamadas ni hay atención en la entidad.		3	
21. Ciudadano reclama que no ha recibido ingreso solidario.		1	
22. Ciudadano informa que recibió bono solidario, pero no tiene derecho a recibirlo, intenta informar por la línea 195 y no responden.		1	
23. Solicita cancelación responsabilidad impuesto industria y comercio.		1	
24. Ciudadano manifiesta que no ha recibido respuesta a su solicitud.		1	
25. Ciudadano reclama por empresa que no existe en su domicilio.		1	
Total	1	53	0

2.4. SUGERENCIAS

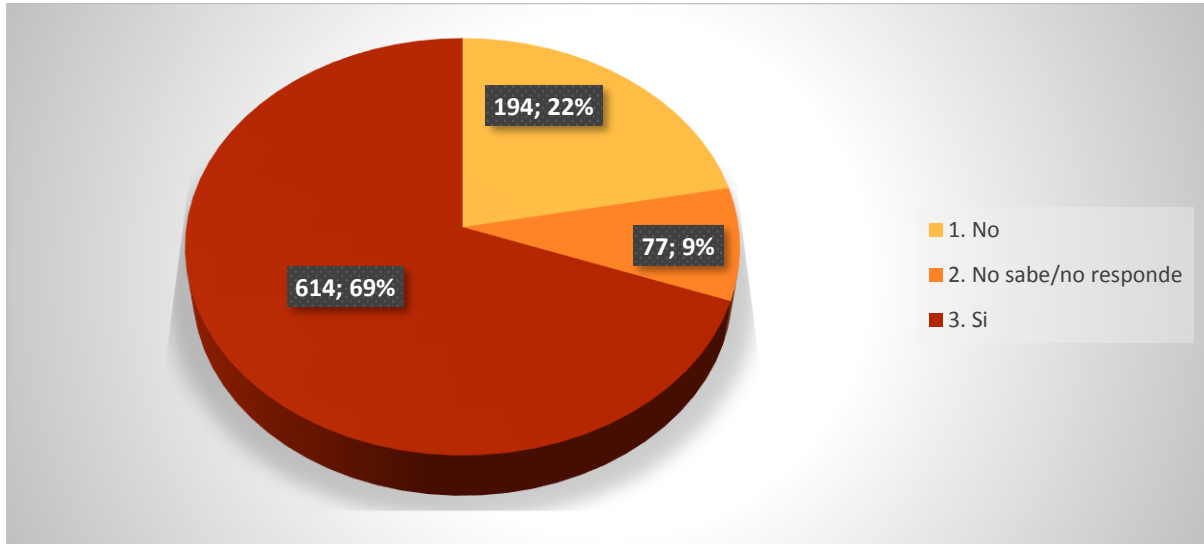
En junio se registró 1 sugerencia.

Sugerencias
1. ciudadana quiere que le informen como radicar un derecho de petición en la entidad.

4. RESULTADO DE SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN A LAS PQRS

Pregunta 1. OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA

Grafica N.3



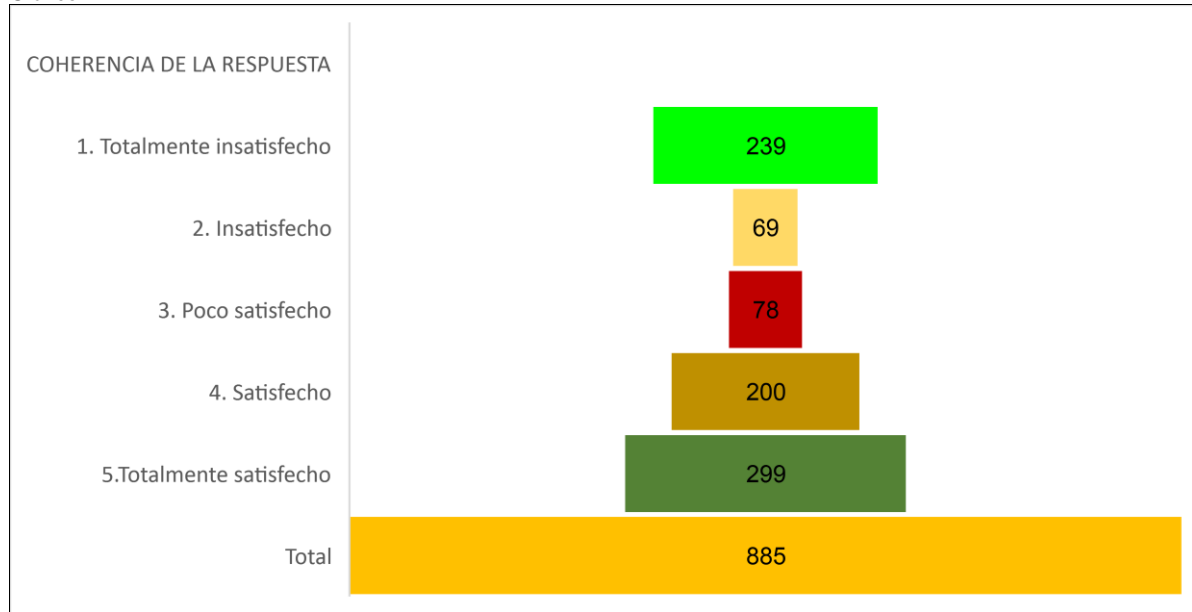
En la gráfica N.3 observamos que de los 885 ciudadanos encuestados el 69% está de acuerdo en que si hubo oportunidad en la respuesta a su solicitud; así mismo el 22% considera que no fue oportuna la respuesta a sus requerimientos.

Dentro de las observaciones realizadas, se resaltan las siguientes:

- No todos los usuarios y responsables somos expertos en los temas, recomendaría menos tecnicismos, mejor explicación y orientación y por supuesto calidez.
- Ampliar concepto con detalle del alcance de exoneración de responsabilidad al usuario.
- Una verdadera atención personalizada.
- Poder realizar el trámite vía Web
- Excelente y eficiente el servicio de radicación por correo electrónico. Muy bueno que lo mantengan después de la emergencia sanitaria.
- Mayor claridad en la página para saber cuál es el correo al que se deben enviar las solicitudes de acuerdo con las diversas situaciones presentadas
- Que trabajarán mancomunadamente las dos instituciones catastro y secretaria de Hacienda
- El sistema electrónico Bogota te escucha debe masificarse más para que sea una política de cero papel, muy buena gestión pública. Felicitaciones.

Pregunta 2. COHERENCIA DE LA RESPUESTA

Gráfico N.4



COHERENCIA DE LA RESPUESTA		
1. Totalmente insatisfecho	239	27%
2. Insatisfecho	69	8%
3. Poco satisfecho	78	9%
4. Satisfecho	200	23%
5. Totalmente satisfecho	299	34%
Total	885	100%

El 57% de los encuestados encontraron coherencia en la respuesta a sus solicitudes, lo que los hace sentirse satisfechos señalando las siguientes razones:

- Excelente servicio de información
- Son diligentes, atentos y respetuosos
- Excelente empleo de la tecnología
- Nunca espero una respuesta tan rápida y clara por parte de una entidad pública
- Excelente la implementación de la página web para recepción de peticiones de las entidades Distritales "BOGOTÁ TE ESCUCHA".

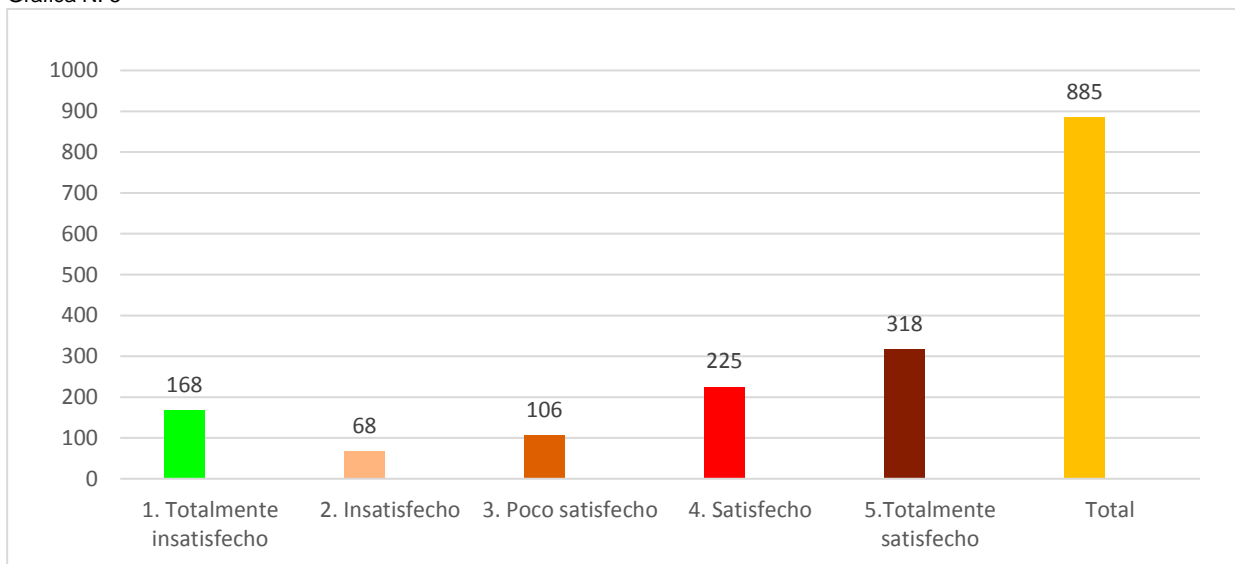
Así mismo existe un 44% que no quedó satisfecho con la respuesta recibida, por las siguientes razones:

- Que indiquen el número de radicado

- Cumplir con los tiempos de respuesta
- Revisar los casos para no generalizar
- Facilitar el pago de impuestos anteriores, no hacerlo más difícil causando así mayores atrasos en el pago
- No fueron enviados los anexos. Ni dirigida la respuesta a la dirección aportada
- Las respuestas son lentas y no resolutivas, no hay un canal de comunicación para las personas fuera de Bogota.
- Mayor capacitación a los funcionarios que atienden al público, porque las respuestas a los tramites son muy incompletas o desconocen el tema.

Pregunta 3. CLARIDAD DE LA RESPUESTA

Grafica N. 5



CLARIDAD DE LA RESPUESTA		
1. Totalmente insatisfecho	168	19%
2. Insatisfecho	68	8%
3. Poco satisfecho	106	12%
4. Satisfecho	225	25%
5. Totalmente satisfecho	318	36%
Total	885	100%

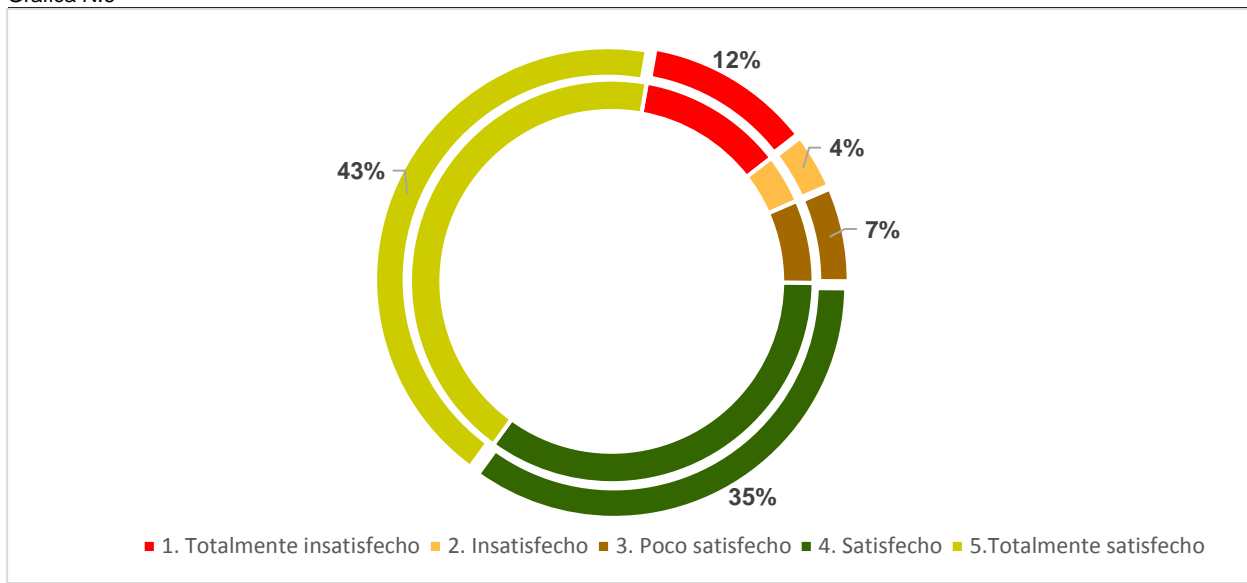
El 39% de los ciudadanos no está de acuerdo con la claridad en la respuesta, porque consideran que se debe dar respuesta a la solicitud que se realiza y no citar normas y/o procedimientos que se encuentran en la página web de la entidad; otros consideran que su

petición no fue atendida en lo absoluto, no leen la solicitud y se limitan a enviar respuestas estándar.

El lenguaje debería ser comprensible para “no” abogados; la respuesta debe venir acompañada de soluciones y no de instrucciones legales, entre otras.

Pregunta 4. CALIDEZ DE LA RESPUESTA

Grafica N.6



CALIDEZ DE LA RESPUESTA		
1. Totalmente insatisfecho	104	12%
2. Insatisfecho	35	4%
3. Poco satisfecho	59	7%
4. Satisfecho	309	35%
5. Totalmente satisfecho	379	43%
Total	886	100%

Dentro del 35% de los ciudadanos que se encuentran satisfechos con la calidez de la respuesta, se hacen varias observaciones como:



- No utilizar respuestas proforma
- Generar respuesta a las quejas para saber si fueron recibidas.
- Tiempo de respuesta más oportuno.
- Que se lea detalladamente los hechos, toda vez que no tienen en cuenta aspectos de tiempo, modo y lugar.
- Un resumen de las conclusiones al final

- Actualizar las bases de datos
- Que no les den tanta vuelta a los usuarios en los puntos de atención, mucha demora y no tienen conocimiento de los trámites que el usuario debe hacer.

Pregunta 5. QUE RECOMENDARIA PARA MEJORAR EL SERVICIO

- Aceptar errores que cometen
- Agilidad en los tiempos de respuesta
- Atención oportuna
- No enviar respuestas con términos tan técnicos
- Que se responda lo que se pregunta y den solución al problema
- Una línea para hablar directamente con un asesor
- Cerrar el servicio y reinventarlo
- Que los tramites se legalicen en un menor tiempo
- Agilizar y actuar de manera más rápida

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, 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.

Aprobó:	Clara Esperanza Salazar Arango	Firma:		Fecha: 2020-07-14
Proyectó:	Mabel Rocio Sanchez Lopez	Firma:		Fecha: 2020-07-14