



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

SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA 30-04-2020 04:42:14
Al Contestar Cite Este Nr.:2020IE10960 O 1 Fol:1 Anex:0
Sd:85 - OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/SALAZAR AR
DESPACHO DEL SECRETARIO DISTRITAL DE H/ RAMIREZ CORTES JU
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS) PERIODO DE ANALIS

MEMORANDO

FECHA: 30 de abril 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 marzo 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 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 Secretaría Distrital de Hacienda; así como el seguimiento a los derechos de petición en relación con la entrega de respuestas 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 mejorar 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



Formado digitalmente por Clara Esperanza Salazar Arango
Fecha: 2020.04.30 13:04:11 -0500'
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

Aprobó:	Clara Esperanza Salazar Arango	30-04-2020
Proyectó:	Edwin Vargas	30-04-2020



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

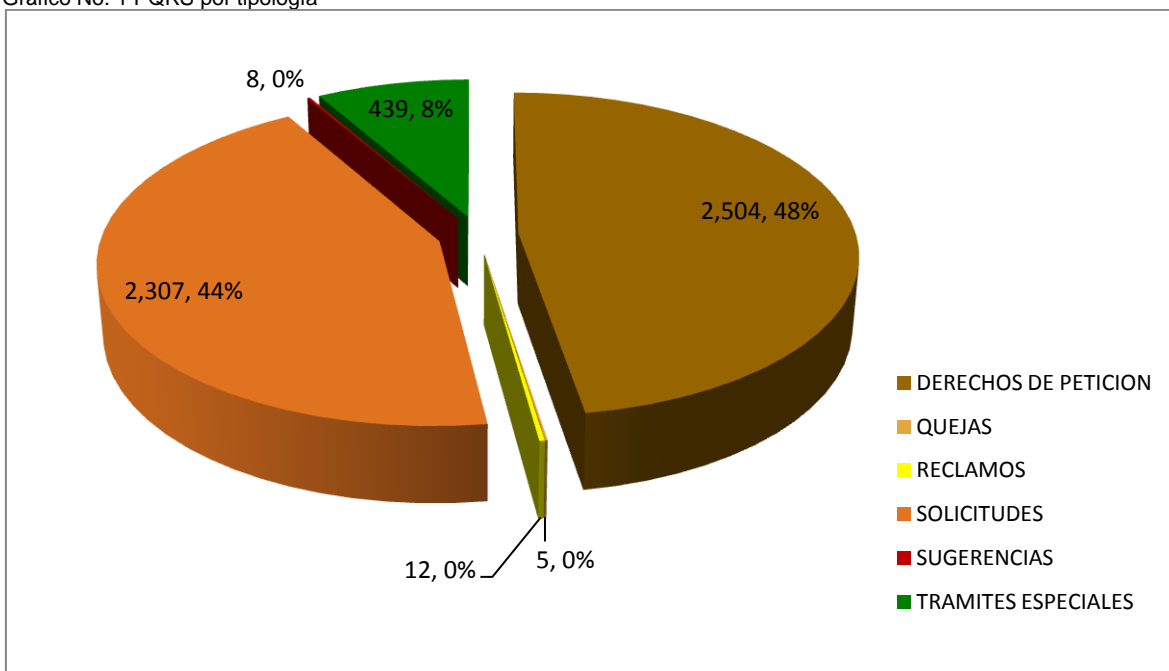
1. (PQRS) POR TIPOLOGÍA RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO

Para el periodo del 01 al 31 marzo 2020, en la Secretaría Distrital de Hacienda ingresaron 7.101 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 marzo 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	2.504	47,5%	0	98	375	2.031
QUEJAS	5	0,1%	0	0	4	1
RECLAMOS	12	0,2%	10	0	1	1
SOLICITUDES	2.307	43,7%	0	270	12	2.025
SUGERENCIAS	8	0,2%	7	0	0	1
TRAMITES ESPECIALES	439	8,3%	0	1	0	438
TOTALPQRS	5.275	100%	17	369	392	4.497

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 01-04-2020.

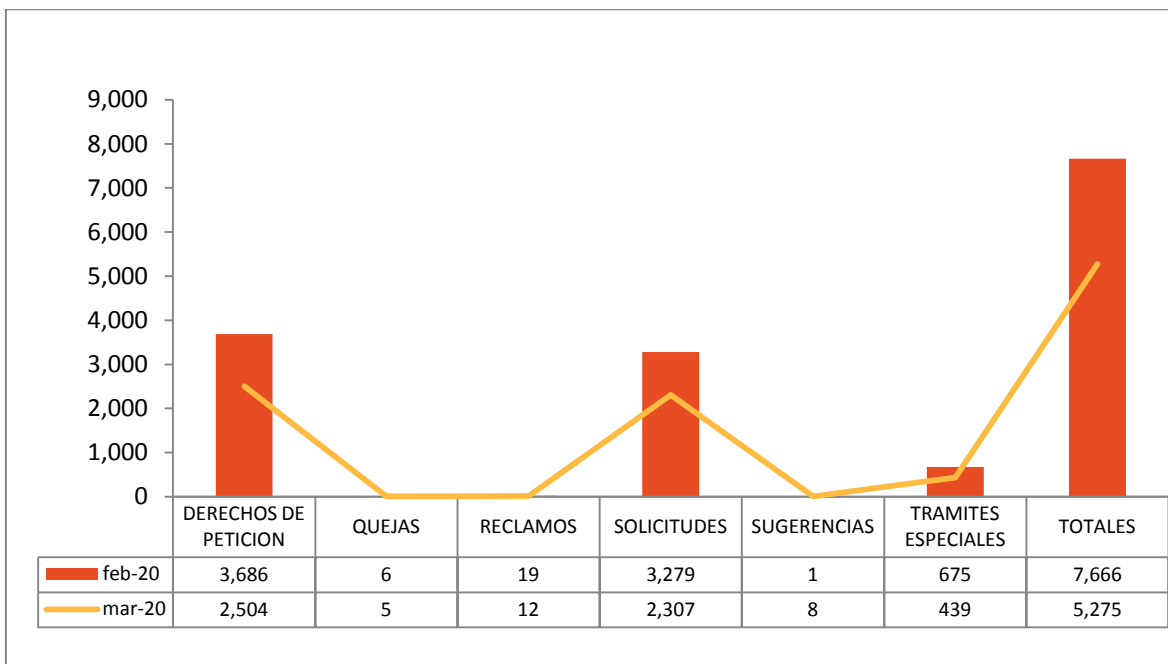
De los canales oficiales, dispuestos para la radicación de PQRS, establecidos en la resolución SDH-000118 del 4 de septiembre de 2018 “Por la cual se define y adopta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS – en la Secretaría Distrital de Hacienda”, puede observarse en la tabla No. 1 que el canal más representativo para este periodo fueron las **Ventanillas de radicación** con una participación del **85,3%**, seguido por el canal **SDQS** con 392 correos y una participación de 7.4%.



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

1.3. COMPARATIVO PQRS MES ANTERIOR VS PERIODO ACTUAL

Gráfico No.2 Comparativo febrero vs marzo 2020



Fecha de Corte: 01-04-2020

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 -32% con respecto al periodo anterior; igual comportamiento presentan las tipologías de quejas, reclamos, solicitudes y tramites especiales, para el caso de las sugerencias estas presentaron un incremento del 700%. Generando una variación total del periodo del -31% en relación al mes de febrero 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 y trámites especiales.



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

Tabla N.2. Peticiones por asunto.

CLASIFICACION DE LAS PETICIONES	CANTIDAD	ASUNTO
Petición de interés particular	2.843	<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, renuncias, asuntos relacionados con la nómina, entre otros.</p>
Petición de información	1.778	<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	439	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	10	Conceptos y consultas jurídicas.
Petición por solicitud de copias	37	Copias actos oficiales declaraciones tributarias, expedientes disciplinarios y documentos en general.
Petición de acceso a Información Pública	3	Información entidades administración pública. Ejecución Presupuestal, Perspectivas fiscales, convenios administrativos.
TOTAL-PETICIONES	5.250	

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 01-04-2020.



**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 31 marzo 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 contra funcionario por la atención prestada en los puntos de atención. (supercade Bosa)	3
2. Queja contra funcionarios	2
Total	5

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 01-04-2020.

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	Buzón
ATENCIÓN AL CIUDADANO:	
1. Reclamo por pago impuesto predial.	1
2. Demora en los módulos de atención.	8
3. Pago de impuesto a cuotas	1
4. Atención prestada a las personas de la tercera edad	1
5. Maquinas para factura de impuestos predial	1
Total	12

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 31 marzo 2020**

Tabla N°5. Sugerencias

Sugerencias	Cantidad
	8

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 01-04-2020.

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.

Aprobó:	Clara Esperanza Salazar Arango	Firma:	Fecha: 2020-04-29
Proyectó:	Martha Leticia Cantillo de Armas Alma Mary Valoyes Mabel Rocio Sanchez Lopez		Fecha 2020-04-29