



SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA 12-06-2020 03:01:38
 Al Contestar Cite Este N. 2020RE13523 D 1 Folio Anexo 8
ORIGEN: 84.162 - OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/SALAZAR AF
DESTINO: DESPACHO DEL SECRETARIO DISTRITAL DE HACIENDAS AF
ASUNTO: INFORME MENSUAL PQRS MAYO 2020
DE: MSANCHEZ.

MEMORANDO

Fecha: 12 de junio de 2020

PARA: JUAN MAURICIO RAMIREZ CORTES
 Secretario Distrital de Hacienda

DE: Oficina Atención al Ciudadano

ASUNTO: Informe mensual de Peticiones, Quejas y Reclamos mayo de 2020

En cumplimiento de lo establecido en la Resolución SIDH 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-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 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 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

 Firmado digitalmente por Clara Esperanza Salazar Arango
 Fecha: 2020.06.16 09:05:47
 +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

Revisado por:	Clara Esperanza Salazar Arango	12-06-2020
Proyectado por:	Mabel Rocío Sánchez López	12-06-2020



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

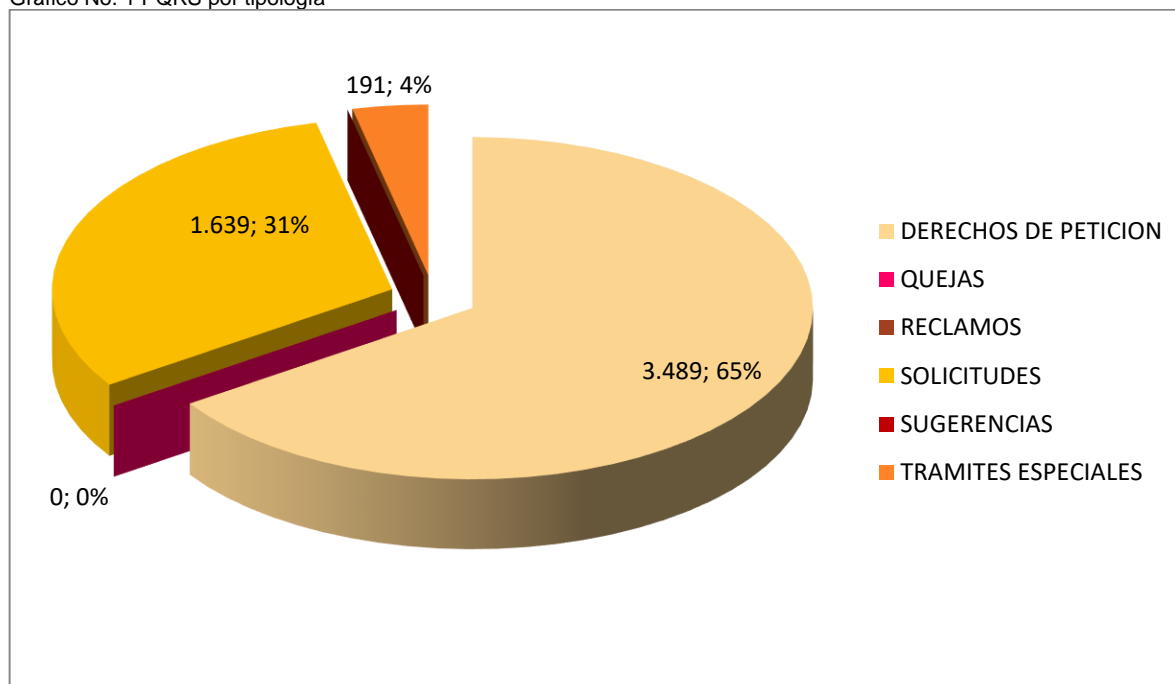
1. (PQRS) POR TIPOLOGÍA RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO

Para el periodo del 01 al 31 mayo 2020, en la Secretaría Distrital de Hacienda ingresaron 5.712 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 mayo 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 PORTAL WEB	SDQS	VENTANILLAS
DERECHOS DE PETICION	3.489	65.6%	0	2.137	1.327	25
QUEJAS	0	0%	0	0	0	0
RECLAMOS	1	0%	0	1	0	0
SOLICITUDES	1.639	30.8%	3	1.579	54	3
SUGERENCIAS	0	0%	0	0	0	0
TRAMITES ESPECIALES	191	3.6%	0	186	3	2
TOTAL PQRS	5.320	100%	3	3.903	1.384	30

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 31-05-2020.

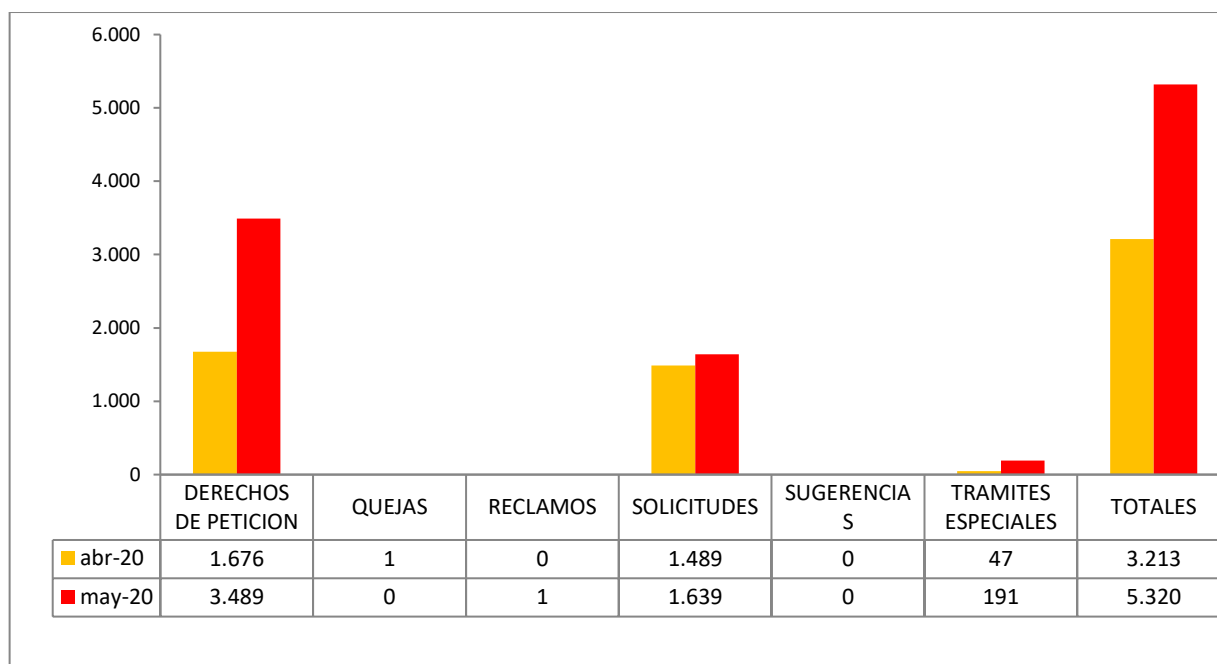
De los canales oficiales, dispuestos para la radicación de PQRS, establecidos en la resolución SDH-000118 del 4 de septiembre de 2018 “Por la cual se define y adopta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS – en la Secretaría Distrital de Hacienda”, puede observarse en la tabla No. 1 que el canal más representativo para este periodo fue **correo electrónico** con una participación del **73.4%**, seguido por el canal SDQS con 1.384 correos y una participación de 26%.



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

1.3. COMPARATIVO PQRS MES ANTERIOR VS PERIODO ACTUAL

Gráfico No.2 Comparativo abril vs mayo 2020



Fecha de Corte: 31-05-2020

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 108% con respecto al periodo anterior; igual comportamiento presentan las tipologías de tramites especiales. Generando una variación total del periodo del 66% en relación con el mes de abril 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 “Petitionen 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 31 mayo 2020**

Tabla N.2. Peticiones por asunto.

CLASIFICACION DE LAS PETICIONES	CANTIDAD	ASUNTO
Petición de interés particular	4.540	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	456	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	191	Devoluciones y compensaciones, sucesiones, emplazamientos para declarar, reducción sanción, Títulos de depósito Judicial.
Petición de interés general	68	Información contratación, seguimiento a proyectos de acuerdo del Concejo. Informe ejecución presupuestal. Explicación sobre la inversión.
Petición de consulta y concepto	28	Conceptos y consultas jurídicas.
Petición por solicitud de copias	35	Copias actos oficiales declaraciones tributarias, expedientes disciplinarios y documentos en general.
Petición de acceso a Información Pública	1	Información entidades administración pública. Ejecución Presupuestal, Perspectivas fiscales, convenios administrativos.
TOTAL-PETICIONES	5.319	

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 31-05-2020.



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

2.2. QUEJAS

En mayo no se registraron quejas

2.3. RECLAMOS

En mayo se registró 1 reclamo.

Motivo de la Queja	Total
1. Reclamo es por equivocación del ciudadano en una letra y solicita devolución.	1
Total	1

2.4. SUGERENCIAS

En mayo 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.

Aprobó:	Clara Esperanza Salazar Arango	Firma:	Fecha: 2020-06-12
Proyectó:	Mabel Rocio Sanchez Lopez	Firma:	Fecha 2020-06-12