



OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) AGOSTO DE 2014

Página 1 de 22

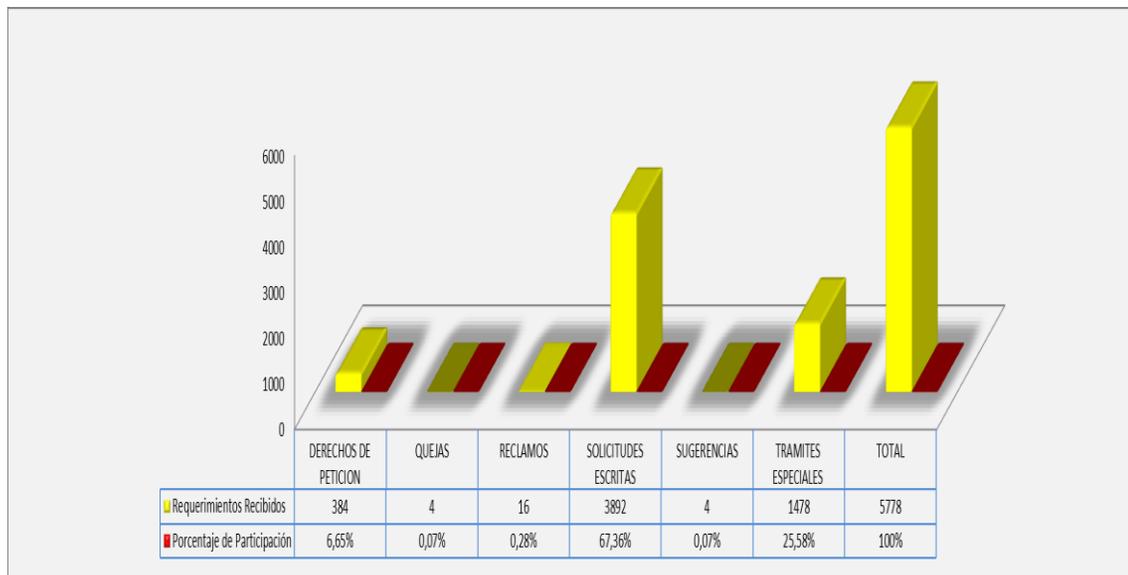
1. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

1.1. PQRS RECIBIDAS POR TIPOLOGÍA DOCUMENTAL

De acuerdo con los datos generados por el aplicativo CORDIS, se observa que durante el periodo comprendido entre el 1 al 31 de Agosto de 2014, en la Secretaría Distrital de Hacienda (SDH) fueron recibidos un total de 5.778 requerimientos, cifras distribuidas en 5754 peticiones, 4 quejas, 16 reclamos, 4 sugerencias.

Conforme con la tipología documental establecida para la administración de las comunicaciones oficiales, las peticiones presentadas por la ciudadanía ante la entidad en este periodo se encuentran reportadas en: 3.892 solicitudes, equivalentes al 67,36% de participación en el universo de los requerimientos; 1.478 trámites especiales, esto es un 25,58% de representatividad y 384 derechos de petición con una equivalencia del 6,65%.

A su vez, 16 reclamos recibidos corresponden al 0,28% del total de requerimientos, 4 quejas significan un 0,07% de participación y 4 sugerencias, una representatividad del 0,07%.



Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 31 de Agosto de 2014)

Gráfica No. 1 Total PQRS Recibidas por Tipología Documental

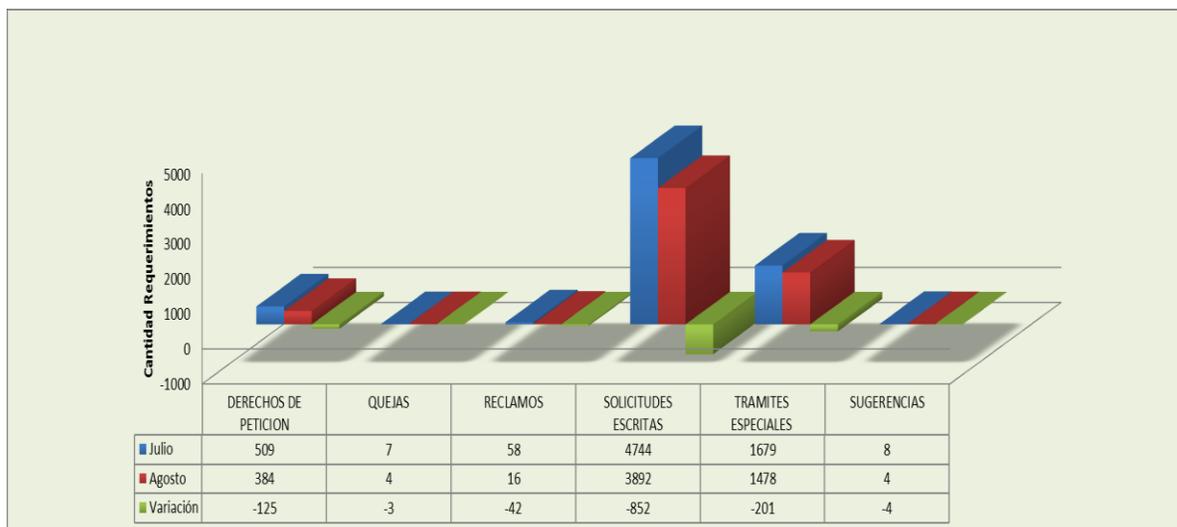
OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

**INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)
AGOSTO DE 2014**

Página 2 de 22

1.2. ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRS RECIBIDAS EN RELACIÓN CON EL MES ANTERIOR

Realizado el análisis comparativo para este periodo en relación con julio de 2014, se evidencia una disminución de 1.227 requerimientos frente al número de PQRS recibidas durante dicho mes.



Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 31 de Agosto de 2014)

Gráfica No. 2 Comparativo PQRS Recibidas por Tipología Documental – Julio vs Agosto de 2014

Como se puede observar en la anterior gráfica, todos los requerimientos presentaron una disminución durante el mes de agosto comparado con el mes de julio así: las solicitudes con 852 documentos, los trámites especiales en 201 requerimientos, los derechos de petición en 125 documentos y los reclamos en 42.

Por otra parte, las quejas y las sugerencias registraron una leve disminución con tres (3) registros menos para las primeras y cuatro (4) para las segundas.

1.3. PQRS RECIBIDAS POR CANAL OFICIAL

Las PQRS presentadas por los ciudadanos ante la SDH son recibidas a través de los canales oficiales dispuestos por la entidad para ello, los cuales corresponden a:

OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) AGOSTO DE 2014

Página 3 de 22

- **Puntos de Radicación:** Ventanillas de radicación dispuestas por la SDH para la recepción de comunicaciones escritas presentadas por la ciudadanía.
- **Correo Electrónico:** Correo institucional “Contáctenos”, cuyo acceso se encuentra disponible en la parte superior de la página web de la SDH.
- **Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS):** Herramienta informática de acceso público al que los usuarios ingresan desde la web de la entidad o de manera directa al Sistema dispuesto por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de la ciudad.
- **Atención Telefónica:** Las líneas de atención a la ciudadanía asignadas a la Oficina de Correspondencia, Quejas y Soluciones (OCQS).
- **Atención Presencial:** Punto de atención directa y personalizada dispuesto en la OCQS de la SDH.
- **Buzón de Sugerencias:** Instalados en CADES, SUPERCADES, en la sede de la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá y en las entradas occidental y oriental del Centro Administrativo Distrital (CAD).

Tabla No. 1 PQRS Recibidas por Canal Oficial y Tipología Documental

Canal Oficial	Petitionen			Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total PQRS Recibidas por Canal Oficial
	Derechos de Petición	Solicitudes	Trámites Especiales				
Puntos de Radicación	356	3085	1396	1	0	0	4838
Correo Electrónico	22	778	82	2	1	0	885
SDQS	6	29	0	0	11	1	47
Atención Telefónica	0	0	0	0	0	0	0
Atención Presencial	0	0	0	0	0	0	0
Buzón de Sugerencias	0	0	0	1	4	3	8
Totales	384	3892	1478	4	16	4	5778

Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 31 de Agosto de 2014)

De acuerdo con la tabla No. 1, el canal oficial más utilizado por los ciudadanos para la presentación de PQRS ante la entidad corresponde a los *Puntos de Radicación*, con un 83,73% de participación al respecto. El *Correo Electrónico Contáctenos* ocupa el segundo lugar con el 15,32% de la representatividad, el *SDQS* abarca un 0,81%; y, seguidamente los *Buzones de Sugerencias* participan con un 0,14%.

A continuación se desagrega la situación observada frente a las PQRS recibidas a través de cada uno de los Canales Oficiales definidos por la entidad.

1.3.1. PQRS RECIBIDAS POR PUNTOS DE RADICACIÓN

Los *Puntos de Radicación* son el canal más utilizado por la ciudadanía para dar a conocer a la administración sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias. Durante el mes de agosto se recibieron por éste medio 4.838 requerimientos, donde las peticiones (conformadas por

OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) AGOSTO DE 2014

Página 4 de 22

las solicitudes, los trámites especiales y los derechos de petición), tienen la mayor relevancia frente al total de la tipología documental definida en la entidad.

La ciudadanía prefiere hacer sus requerimientos de forma tradicional (escrita), ya que ésta opción les genera mayor confianza al contar con un soporte físico de su comunicación, el cual cuenta con un sello y número de radicación ante la SDH. Por otra parte, la falta de conocimientos del ciudadano de otros canales de comunicación con la entidad, así como las limitantes de acceso o manejo de herramientas informáticas, redundan en que la primera opción sea la mayormente utilizada.

1.3.2. PQRS RECIBIDAS POR CORREO ELECTRÓNICO

A través del correo electrónico institucional contactenos@shd.gov.co fueron recibidos un total de 885 requerimientos, número del cual las solicitudes y trámites especiales presentaron una mayor incidencia para este periodo, alcanzando un 97,2% de participación.

Tabla No. 2 Tipo de Información Requerida en las PQRS recibidas por Correo Electrónico

Tipo de Información Requerida	Peticiones			Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total PQRS Recibidas
	Derechos de Petición	Solicitudes	Trámites Especiales				
Predial	5	0	0	0	0	0	5
Vehículos	4	0	0	0	0	0	4
ICA	3	249	0	0	1	0	253
SDH	0	529	0	1	0	0	530
Otros	10	0	82	1	0	0	93
Totales	22	778	82	2	1	0	885

Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 31 de Agosto de 2014)

El 2,8% restante de las PQRS presentadas por la ciudadanía a través de este canal correspondieron a: 2,4% derechos de petición, 0,2% quejas y 0.1% reclamos.

En relación con el tipo de información requerida por este medio, se tiene que el 59.9% se relacionó con requerimientos generales de la gestión de la SDH, el 28.6% correspondieron a temas de ICA, el 10,5% estuvo relacionado con inquietudes de otros servicios que prestan diferentes entidades del Distrito, un 0,6% atañó al impuesto predial y un 0,5% al impuesto sobre vehículos.

▪ **Predial**

El resultado de las peticiones recibidas por este, demuestra una progresiva disminución en cuanto a los requerimientos por solicitud de información del avalúo catastral y el efecto

OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) AGOSTO DE 2014

Página 5 de 22

de la aplicación tarifaria por parte de la SDH. Si bien es cierto aún persisten dichos cuestionamientos, su relación con la dinámica del mercado del suelo y la ubicación de los predios, la mayoría de las solicitudes hacen énfasis en la aclaración de la tarifa (por uso y/o destino del predio) y solicitudes por certificaciones de pago en la presente vigencia.

▪ **Vehículos**

Posterior a la aplicación y modificación definitiva para los avalúos comerciales, según las resoluciones 5407 y 5408 del Ministerio de Transporte, las solicitudes de información o presentadas a la SDH, obedecen a requerimientos especiales por parte de la administración, en cuanto a inexactitudes registradas en las declaraciones de la vigencia; en la mayoría de casos, menores valores declarados de acuerdo con las características técnicas del vehículo. De igual forma, acorde a la aplicación por doble pago en la cuenta corriente, solicitud de información por devolución y/o compensación y solicitud de actualización del RIT.

▪ **ICA**

En su gran mayoría, corresponde al retorno del “Programa persuasivo de ICA - Segundo Bimestre”, solicitando actualización a la Oficina de Fiscalización Producción y Consumo, bien sea, de la aplicación del pago realizado para el periodo declarado o la actualización y parametrización de la población total activa como sujeto pasivo de la obligación.

▪ **Secretaría Distrital de Hacienda**

A esta fracción del total de las solicitudes allegadas a través de este canal corresponde el mayor volumen por tipología (solicitudes) registrado. Obedece en su mayoría, a peticiones por información en requerimiento del Impuesto de Industria y comercio (Actualización RIT), envío en lo referente a “Circularización de Operaciones Recíprocas” (DDC) - entes distritales y descentralizados nacionales, solicitudes de información por “certificaciones” (obligaciones adquiridas como impuestos, tasas y contribuciones, derivados de la celebración de contratos con entes distritales) e información por embargo de cuentas, según Boletín de Deudores Morosos del Estado.

• **Trámites Especiales DIB**

Después de la implementación de los diferentes canales dispuestos por la SDH para facilitar la comunicación con los ciudadanos, el correo electrónico contactenos@shd.gov.co, ha sido de gran utilidad para los ciudadanos que necesitan realizar trámites especiales como son: solicitudes de devolución y compensación, Trámite sucesorales, como tramite notarial.

OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) AGOSTO DE 2014

Página 6 de 22

▪ Otros

Los traslados a otras entidades del orden nacional o territorial componen la descripción para este tipo de solicitudes, tomando en cuenta la naturaleza orgánica del ente requerido, la estructura en los diversos sectores del Estado y las acciones de coordinación comprendidas en el NCCA, Ley 1437 de 2011, se renvía por competencia a la entidad correspondiente. Adicionalmente, información dirigida al Secretario de Hacienda, Dr. Ricardo Bonilla Gonzalez.

1.3.3. PQRS RECIBIDAS POR SDQS

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) como herramienta de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano - Subdirección de Calidad del Servicio, se constituye en un mecanismo para consolidar una cultura de servicio al usuario de los trámites y servicios que prestan las entidades distritales a la ciudadanía en general. Así mismo, es un medio para garantizar el seguimiento a la oportunidad de las respuestas a los requerimientos formulados a través del mismo.

Para el periodo comprendido entre el 1° y el 31 de agosto de 2014, se recibieron por el SDQS y tramitaron a través del CORDIS 47 requerimientos. Estos se pueden discriminar de acuerdo con el tema sujeto de PQRS así:

Tabla No. 3 Tipo de Información Requerida en las PQRS recibidas por SDQS

Tipo de Información Requerida	Petición			Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total PQRS Recibidas
	Derechos de Petición	Solicitudes	Trámites Especiales				
Predial	2	7	0	0	2	0	11
Vehículos	0	15	0	0	0	0	15
ICA	1	3	0	0	0	0	4
SDH	3	4	0	0	9	1	17
Otros	0	0	0	0	0	0	0
Totales	6	29	0	0	11	1	47

Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 31 de Agosto de 2014)

De acuerdo con el tipo de información requerida a través de este canal, se tiene que el 31,9% correspondió al impuesto sobre vehículos, 36,2% con requerimientos generales de la gestión de la SDH, 23,4% concernió al impuesto predial y un 8.5% a solicitudes asociadas al impuesto de industria y comercio.

Además, conforme a la tipología documental, se evidencia que la mayor concentración de requerimientos correspondió a solicitudes con una participación del 61,7%; luego los

OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) AGOSTO DE 2014

Página 7 de 22

reclamos con una representatividad del 23,4% y derechos de petición con un 12,8%. A su vez, las sugerencias constituyeron un 2,1% del número de PQRS recibidas por este canal. A través de este medio no fueron recibidos trámites especiales.

En relación con el número de reclamos presentados por la ciudadanía mediante el SDQS, se observa que 9 de ellos correspondieron a asuntos relacionados con la atención en general a los contribuyentes relacionados con los puntos de atención dispuestos por la SDH y en general a aspectos sobre trámites y servicios de la entidad, 2 respecto del impuesto predial.

La única sugerencia recibida se relacionó con la atención brindada por la SDH a través del chat tributario; es debido a que los tiempos de atención son demasiado largos y al momento de lograr que se le atienda, el sistema se cae. Por esta razón, la ciudadana sugiere que haya más agentes disponibles para atender este canal, de tal manera que el tiempo de espera no sea tan largo y el servicio sea más ágil y accesible para los ciudadanos.

Al analizar los requerimientos presentados a través del SDQS por la ciudadanía y tramitados a través del aplicativo CORDIS, se concluye que regularmente estos obedecen a las mismas causas o situaciones-problema, las cuales se pueden agrupar de acuerdo con lo solicitado y así facilitar la adopción de medidas para solucionar los inconvenientes observados.

Otro aspecto mencionado en las PQRS recibidas por este canal, corresponde al relacionado con los puntos y medios tecnológicos habilitados para atender a los usuarios, en los cuales se presenta falta de información y por lo tanto desconocimiento sobre los procedimientos y trámites que debe realizar el contribuyente cuando requiere de los servicios que ofrece la entidad.

Como alternativa de solución se evidencia la necesidad de informar y/o capacitar a los contribuyentes sobre estos temas para que estén en capacidad de realizar y/o consultar a través de la página web todos los trámites que requiera y a la vez mejorar la capacidad de los servidores para que soporten la demanda de servicio.

A pesar de lo reiterativo de los requerimientos, que se relacionan con situaciones tales como la página web, las bases de datos y la atención en los puntos habilitados para ello, durante este periodo se presentaron 18 felicitaciones por el servicio y la calidad de la atención prestada, lo que indica que de alguna forma el ciudadano encuentra respuesta a sus inquietudes.

1.3.4. PQRS RECIBIDAS POR ATENCIÓN TELEFÓNICA

De acuerdo con la base de datos del aplicativo CORDIS, en este periodo no se recibieron PQRS por medio telefónico, sin embargo la OCQS ofreció orientación a la ciudadanía que no culminó en la formulación de una petición, queja, reclamo o sugerencia a la entidad.

OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) AGOSTO DE 2014

Página 8 de 22

En este contexto, los ciudadanos acuden a la OCQS buscando resolver dudas que tienen respecto de otros servicios de la SDH diferentes a impuestos, tales como certificados de retención en la fuente, pagos de tesorería, etcétera. Otras comunicaciones estuvieron dirigidas a servicios que prestan otras entidades del Distrito.

Así mismo, consultas y trámites respecto del impuesto predial, requerimientos relacionados con el impuesto a vehículos y consultas del impuesto de industria y comercio.

1.3.5. PQRS RECIBIDAS POR BUZONES DE SUGERENCIAS

Los *Buzones de Sugerencias* dispuestos por la SDH tienen como propósito recopilar la información de primera mano de la ciudadanía. Durante el mes de agosto fueron recibidas 33 PQRS por este canal, distribuidas por punto de atención así:

Tabla No. 5 Relación de Requerimientos Recibidos en Buzón de Sugerencias

Puntos de Atención		Número de Buzones por Punto de Atención	Total PQRS Recibidas por Punto de Atención	Observaciones
Red SuperCADE	CAD	4	24	
	Calle 13	2	0	
	20 de Julio	2	0	Retirados
	Américas	2	1	
	Suba	2	1	
	Bosa	0	0	No instalados
Red CADE	Fontibón	1	0	
	Toberín	1	0	
	Servitá	1	2	
CAD	OCQS	1	0	
	Entrada Costado Oriental	1	0	
	Entrada Costado Occidental	1	0	
DIB		1	0	
SIN REGISTRAR (no especifica punto de atención)			5	
Totales		19	33	

Los requerimientos recibidos por este canal distribuidos así: 4 reclamos con un 12,1% de participación, 3 sugerencias con representatividad el 9,1%, y 1 queja correspondiente al 3%. Es importante anotar que 25 de los documentos recibidos correspondieron a felicitaciones de

OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) AGOSTO DE 2014

Página 9 de 22

ciudadanos que se sintieron satisfechos con el servicio prestado por la entidad, lo cual equivalió a un 75.8% de los formatos recogidos en los *Buzones de Sugerencias*.

Tabla No. 6 Tipo de Información Requerida en las PQRS recibidas por Buzones

Tipo de Información Requerida	Peticiones			Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total PQRS Recibidas
	Derechos de Petición	Solicitudes	Trámites Especiales				
Predial	0	0	0	0	0	0	0
Vehículos	0	0	0	0	0	0	0
ICA	0	0	0	0	0	0	0
SDH	0	0	0	1	4	3	8
Otros	0	0	0	0	0	0	0
Totales	0	0	0	1	4	3	8

Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 31 de Agosto de 2014)

Según la tipología documental de las 8 PQRS recibidas por este canal, correspondió a reclamos con una representatividad del 50%, seguido por las sugerencias con una participación del 37.5%, luego, las quejas constituyeron un 12.5%. A través de los *Buzones de Sugerencias* no fueron recibidos derechos de petición.

Dentro de la tipificación determinada para el canal, según el asunto de las peticiones y su recurrencia, con base en la información diligenciada por la ciudadanía en el Formato 03-F.06, se establecieron dos tipos de reclamos representativos los cuales, se evidencian de la siguiente manera:

Las quejas y reclamos formulados estuvieron relacionados con atención deficiente prestada por los funcionarios, tiempos de espera demasiado largos los cuales se incrementan a la hora del almuerzo, deficiencia en los puntos y medios de atención de la SDH.

Los trámites para actualizar el RIT son de demasiado traumático y demorado, falta de actualización de la base de datos de los ciudadanos, direcciones erradas, e inconsistencias en liquidaciones sugeridas, requerimientos especiales o actos administrativos.

1.4. PQRS ASIGNADAS PARA TRÁMITE POR DEPENDENCIA Y TIPO DOCUMENTAL

La asignación de trámites a las peticiones (derechos de petición, solicitudes y trámites especiales), quejas, reclamos y sugerencias presentados por la ciudadanía ante la SDH, fueron direccionados a las dependencias competentes de dar respuesta y resolver las mismas.

OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

**INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)
AGOSTO DE 2014**

Página 10 de 22

El total de 5.778 requerimientos recibidos durante el mes de Agosto en la SDH fueron asignados para trámite y distribuidos por dependencia de acuerdo con su tipología documental, así:

Tabla No. 7 PQRS Asignadas para Trámite por Dependencia y Tipo Documental

Dependencia	Petitionen			Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total PQRS Asignadas por Dependencia
	Derechos de Petición	Solicitudes	Trámites Especiales				
Despacho del Secretario Distrital de Hacienda	59	11	0	0	0	0	70
Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá	293	3808	1478	0	15	4	5598
Dirección de Gestión Corporativa	14	58	0	4	0	0	76
Dirección Distrital de Presupuesto	5	0	0	0	0	0	5
Dirección Distrital de Tesorería	11	8	0	0	1	0	20
Dirección Jurídica	2	7	0	0	0	0	9
Dirección Distrital de Contabilidad	0	0	0	0	0	0	0
Dirección de Sistemas e Informática	0	0	0	0	0	0	0
Dirección Distrital de Crédito Público	0	0	0	0	0	0	0
Dirección de Estadísticas y Estudios Fiscales	0	0	0	0	0	0	0
Totales	384	3892	1478	4	16	4	5778

Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 31 de Agosto de 2014)

De lo anterior se tiene que las Subdirecciones y Oficinas que conforman la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá (DIB) así como su Despacho, fueron las dependencias de la SDH que presentaron una mayor asignación de trámites para respuesta en el mes de agosto, con un total de 5.598 requerimientos; los cuales representaron el 96.9% del universo de PQRS radicadas. De este número, 3.808 correspondieron a solicitudes 65.9%, 1.478 a trámites especiales 25.6%, 293 a derechos de petición 5.1%, 52 a reclamos 0,3%, 4 a sugerencias 0,1%.

Durante este periodo la DIB no recibió quejas respecto a la atención prestada a los ciudadanos por sus funcionarios.

OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) AGOSTO DE 2014

Página 11 de 22

Teniendo en cuenta que ésta Dirección lidera un proceso misional de gran relevancia dentro de la entidad, es entendible que sea la de más alta incidencia en cuanto a la asignación de trámites para respuesta de requerimientos, en donde se responden temas sensibles de cara a la ciudadanía como son la liquidación, causación y cobro de los tributos distritales, que de una u otra forma generan afectación directa a los contribuyentes.

A su vez, la DIB fue la dependencia que mayor concentración de derechos de petición tuvo durante este periodo, al recibir el 76,3% del total de esta tipología documental. Luego estuvieron el Despacho del Secretario Distrital de Hacienda con una participación del 15,4%, la DGC con una representatividad el 3,6% y la DDT con un 2,9%. La DDP y la DJ completaron el 1,8% restante.

En relación con estos datos se observa que la ciudadanía invocó el “Derecho de Petición” en el 6,6% de los requerimientos radicados ante la entidad (384) y en un 5.1% para los trámites solicitados ante la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá (293), de lo cual se puede inferir que un número de personas consideran que es a través de esta figura, prevista en la Constitución Nacional, que pueden obtener respuesta frente a sus pretensiones o necesidades de la administración distrital de impuestos en la ciudad.

1.5. QUEJAS REMITIDAS A LAS DEPENDENCIAS RESPONSABLES DE ATENDER LAS MISMAS

Las quejas recibidas en este periodo fueron 4, de las cuales 2 estuvieron relacionadas con mala atención prestada por los funcionarios hacia el ciudadano, 1 relacionada al comportamiento de una vigilante de la SDH y 1 relacionada respecto al servicio, por la no respuesta a una solicitud realizada por un ciudadano.

Tabla No. 8 Quejas Asignadas a Dependencias Responsables de Atenderlas

Dependencia	Cantidad
Oficina de Control Interno Disciplinario	2
Oficina de Cuantías Corrientes	1
Dirección Jurídica y Supervisor/Interventor del Contrato	1
Totales	4

Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 31 de Agosto de 2014)

Realizado el análisis de la cantidad de quejas presentadas por los ciudadanos en el mes de agosto, se tuvo que éstas representaron un 0,07% respecto del universo de requerimientos recibidos para este periodo; lo cual, si bien es cierto es un nivel bajo de esta tipología documental, la SDH debe plantear acciones para mejorar el servicio prestado por parte de sus funcionarios a la ciudadanía con el propósito de lograr la satisfacción de la misma.

OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) AGOSTO DE 2014

Página 12 de 22

Como se observa en la tabla No.8 respecto a la asignación de las quejas recibidas en este periodo, dos de ellas se asignaron así:

- Dos (2) a la Oficina de Control Interno Disciplinarios por ser quejas contra funcionarios, respecto al atención prestada a los ciudadanos en los CADES Y Supercades.
- Una (1) a la oficina de cuentas corrientes, por ser una queja contra el servicio. Verificado el seguimiento a la solicitud del ciudadano, se pudo observar que la solicitud ya tenía respuesta y fue enviada a la dirección de notificación suministrada por el ciudadano, siendo devuelta por causal cerrado. En razón a lo anterior la oficina de CQYS, remite la queja a la Oficina de Cuentas Corrientes para que le ratifiquen la respuesta al ciudadano.
- Otra a la supervisión del contrato, por ser una queja contra un operario del contratista de vigilancia.

2. TRÁMITES O SERVICIOS DE LA SDH QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD POR PARTE DE LA CIUDADANÍA

Durante este periodo se recibieron 16 reclamos y 4 quejas relacionados en su mayoría con fallas en los puntos y medios dispuestos para atender al público, así como excesiva demora para realizar cualquier trámite. De acuerdo con lo reportado por la ciudadanía en sus requerimientos, asocian estas situaciones a:

- Mala disposición de los funcionarios para atender a los ciudadanos.
- Solicitudes realizadas por los ciudadanos de corrección en dirección de notificación no son tenidas en cuenta.
- No están de acuerdo con el incremento del avalúo de los bienes.
- Información deficiente brindada por los funcionarios que inducen al error.

Ante estas reclamaciones de los contribuyentes, es importante que la SDH a través de la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá, plantee acciones de mejora en cuanto a la atención y servicio que se brinda a la ciudadanía, optimizando la calidad en los canales de atención dispuestos por la entidad, con el objetivo de que estos sean ágiles, eficientes y efectivos, bajo un trato humano y digno.

Adicional a lo anterior, es importante que los servidores y servidoras de la SDH interioricen y reconozcan que la razón de ser de las instituciones públicas es la ciudadanía, por eso es importante consolidar y fortalecer la atención a los ciudadanos, para lograr nuevamente su confianza y credibilidad ante el público.

OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) AGOSTO DE 2014

Página 13 de 22

2.1. QUEJAS

En este periodo se recibieron cuatro (4) quejas de los ciudadanos, dos (2) de ellas relacionadas con la atención recibida por los funcionarios que atienden en los CADES y Supercades; 1 respecto a una queja contra el servicio y una (1) relacionada con el servicio que prestan los vigilantes en el parqueadero, queja que fue remitida al interventor del contrato para lo pertinente.

Tabla No. 9 Número y Motivo de Quejas Recibidas

Motivo de la Queja	Cantidad
Trato descortés por parte de un funcionario de la SDH y mala atención en los CADES y Supercades, así como demoras en la atención	2
Queja contra el servicio	1
Comportamiento de una vigilante de la SDH	1
Total	4

Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 31 de Agosto de 2014).

Estas quejas fueron inicialmente asignadas a la Oficina de Correspondencia, Quejas y Soluciones, dependencia a través de la cual se informó a cada uno de los ciudadanos el inicio del trámite de atención de las mismas por parte del área responsable de atenderlas al interior de la SDH de acuerdo con su competencia legal (Oficina de Control Interno Disciplinario o Dirección Jurídica y Supervisor/Interventor del Contrato).

2.2. RECLAMOS

Durante el mes de agosto se recibieron 16 reclamos presentados por la ciudadanía, en donde para este periodo se observó una disminución de 42 reclamos comparado con el mes anterior.

Tabla No. 10 Número y Motivo de Reclamos Recibidos

Motivo del Reclamo	Cantidad
Avalúo y liquidación de impuesto	2
Demora y falla en la atención personal, mala disposición	12
Solicitud información trámites-documentos-estados de cuenta-verificación pagos.	2
Total	16

Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 31 de Agosto de 2014)

Los ciudadanos acuden a resolver sus inquietudes respecto a los compromisos con el Distrito, encontrando diversos inconvenientes que se reflejan en inconformidades y reclamos del servicio relacionados con: mala atención en los CADES y Supercades, esperas

OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) AGOSTO DE 2014

Página 14 de 22

demasiado largas, mala liquidación de los impuestos, orientación confusa, el incremento exagerado del impuesto predial para algunos sectores de la ciudad.

3. SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA

Las sugerencias presentadas por los ciudadanos en este periodo fueron 4, las cuales ingresaron por los diferentes canales dispuestos por la SDH. Entre otros aspectos, los ciudadanos sugirieron:

- Instalar una máquina de helados en los CADES.
- Que para solicitar el RIT, la entidad tenga un instructivo; esto con el propósito de facilitarle el procediendo al ciudadano.
- Informar a los ciudadanos qué impuestos tienen a cargo.
- Mejorar la atención del chat tributario, la demora en las respuestas evidencia que la cantidad de consultas por este medio son bastantes y el personal es insuficiente.

4. SEGUIMIENTO Y CONTROL

4.1. TRÁMITE A RECLAMOS Y SUGERENCIAS

La OCQS ejerció seguimiento y control frente a la oportunidad de la solución suministrada por las dependencias de la entidad a los reclamos registrados durante el mes de agosto y respecto del trámite dado a las sugerencias presentadas por la ciudadanía en este periodo.

Tabla No. 12 Seguimiento al Trámite de las Dependencias a los Reclamos y Sugerencias

Dependencia	Reclamos Asignados	Sugerencias Asignadas
Dirección de Tesorería	1	0
DIB- Subdirección de Gestión del Sistema Tributario	2	0
DIB - Oficina De Servicio Al Contribuyente	13	4
Totales	16	4

Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 31 de Agosto de 2014)

Resultado de esta labor, con base en la información generada por el aplicativo CORDIS, se tiene que todos los reclamos realizados por los ciudadanos contaron con una respuesta por parte de la SDH dentro del tiempo determinado por la norma.

De otra parte, de las sugerencias presentadas por la ciudadanía para este periodo, fueron direccionadas a la Oficina de Servicio al Contribuyente, sugerencias que fueron contestadas superando los tiempos establecidos por la normativa vigente hasta en siete (7) días.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) AGOSTO DE 2014

Página 15 de 22

4.2. ENTREGA DE RESPUESTA A PETICIONES

4.2.2. DERECHOS DE PETICIÓN

De acuerdo con el seguimiento y control realizado por la OCQS a la entrega de las respuestas generadas por las dependencias competentes de resolver los derechos de petición, a la fecha de corte se presenta un cumplimiento general del 97,4% en cuanto a la oportunidad en la respuesta al peticionario.

Para efectos de este seguimiento, a través del aplicativo CORDIS la OCQS identifica los derechos de petición radicados a cada dependencia de la SDH, posteriormente verifica que haya sido registrada una respuesta mediante un número de radicación de Correspondencia Externa Enviada (CEE). A continuación realiza la confrontación de respuesta oportuna efectuando un cruce de la fecha límite de contestación con la fecha real de respuesta de los derechos de petición y de esta manera identifica aquellos casos en los que la petición no tuvo respuesta, como también aquellos que fueron contestados fuera del término legal.

Al tener identificados los derechos de petición sin respuesta, la OCQS realiza una verificación uno a uno, encontrando las siguientes situaciones: fue dada respuesta pero no fue cerrado el trámite en el aplicativo CORDIS o no fue dada contestación a la petición. Luego, a través de memorando, la OCQS informa a cada Dirección de la SDH el resultado del seguimiento realizado.

Producto de esta labor, mes a mes se está registrando la tendencia de la oportunidad de respuesta a los derechos de petición, como se puede observar en la gráfica No. 3, el comportamiento en la oportunidad de respuesta ha venido mejorando, el pico más alto se registra para el mes de febrero con un incremento de 13 puntos porcentuales, para los meses de marzo a agosto la tendencia se mantiene constante por encima del 95.9%, sin presentar ningún pico significativo. Esto es resultado del seguimiento y control por parte de la OCQS, como también la receptividad de los funcionarios a la mejora constante frente a esta tarea.

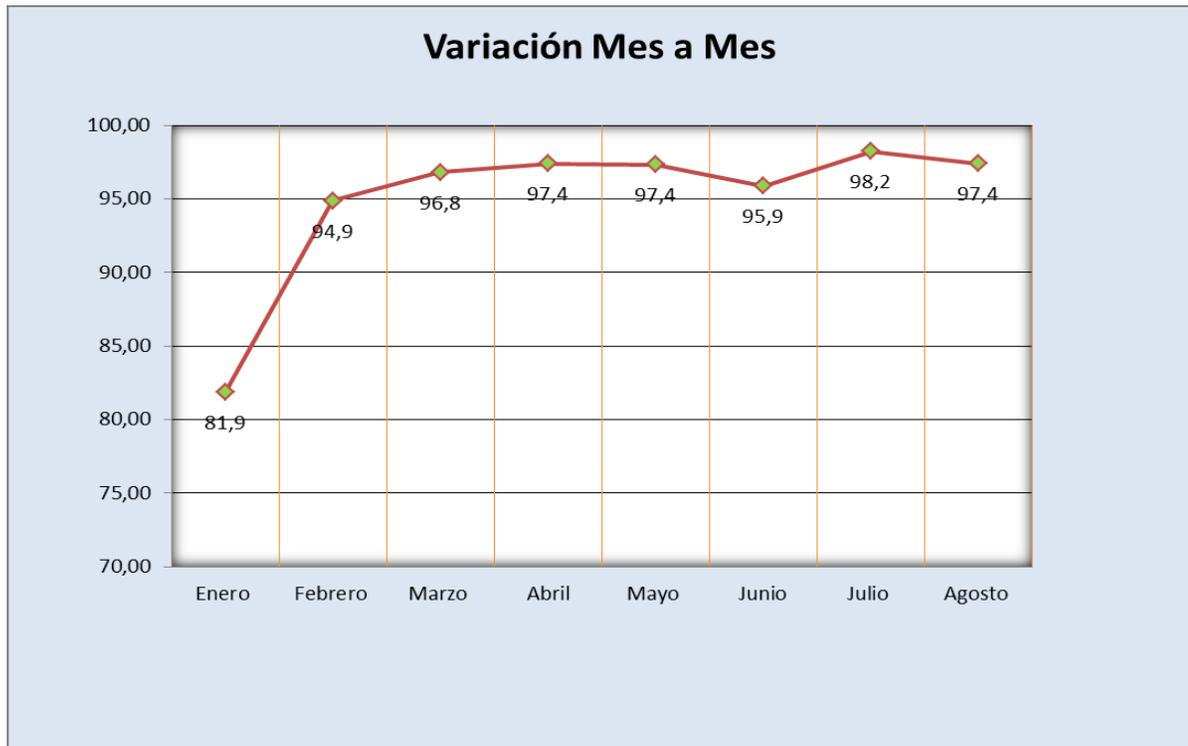




OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) AGOSTO DE 2014

Página 16 de 22



Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 31 de Agosto de 2014) y cálculos de la OCQS.

Gráfica No. 3 Tendencia Oportunidad de respuesta Mes a Mes

El porcentaje de respuesta oportuna al ciudadano para este periodo presentó una disminución de 0.84% puntos porcentuales en comparación con el mes inmediatamente anterior.

Es importante que cada Dirección realice un análisis de los derechos de petición que se encuentran bajo su responsabilidad para emitir su respuesta con oportunidad y claridad, esto teniendo en cuenta que de acuerdo con el seguimiento que se viene realizando por parte de la OCQS, se ha evidenciado que se está proyectando respuesta para cerrar el trámite, pero la misma no es entregada al contratista de correspondencia para su distribución.

Otra situación observada corresponde a que los usuarios del CORDIS están enviando respuesta por otros medios como son: entrega personalizada, correo electrónico y terceros diferentes al contratista de correspondencia, situación que genera baja fiabilidad en las estadísticas reportadas por el aplicativo CORDIS.

De otra parte, en el control realizado por la OCQS a los derechos de petición radicados en el mes de Agosto se pudo establecer que algunas respuestas no fueron enviadas dentro los



OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

**INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)
AGOSTO DE 2014**

Página 17 de 22

términos de ley y que algunos trámites no fueron finalizados en el aplicativo. Al respecto, mediante memorando se informó dicha situación a cada una de las Direcciones de la SDH, para que realizaran el seguimiento pertinente y aplicaran los correctivos necesarios.

Tabla No. 13 Seguimiento a la Respuesta de las Dependencias a los Derechos de Petición

Dependencias	Derechos de Petición Asignados	% de Participación	Derechos de Petición Pendientes de Respuesta
DESPACHO SECRETARIO	41	10,68%	6
Oficina de Control Interno Disciplinarios	1	0,26%	0
DESPACHO SUBSECRETARIA	1	0,26%	0
Subdirección de Proyectos Especiales	16	4,17%	0
Sub-Total	59	15,36%	6
DIRECCION DE IMPUESTOS	33	8,59%	1
Oficina Cuentas Corrientes	21	5,47%	0
Subdirección Jurídico Tributaria	5	1,30%	0
Oficina Control Agentes Recepción	1	0,26%	0
Oficina de la Información Tributaria	2	0,52%	0
Subdirección Impuestos a la Producción	2	0,52%	0
Oficina de Fiscalización Producción	8	2,08%	0
Oficina de Cobro Producción	6	1,56%	0
Oficina Servicio Contribuyente	90	23,44%	0
Oficina de Recursos Tributarios	3	0,78%	0
Subdirección Impuestos a la Propiedad	2	0,52%	0
Oficina de Liquidación Propiedad	3	0,78%	0
Oficina de Fiscalización Propiedad	39	10,16%	2
Oficina Liquidación Producción	8	2,08%	0
Oficina de Cobro Propiedad	70	18,23%	0
Sub-Total	293	76,30%	3
DIRECCION DE TESORERIA	4	1,04%	0
Oficina de Ejecuciones Fiscales	2	0,52%	0
Oficina de Gestin de Ingresos	1	0,26%	0
Oficina Gestión de Pagos	4	1,04%	0
Sub-Total	11	2,86%	0



OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

**INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)
AGOSTO DE 2014**

Página 18 de 22

Dependencias	Derechos de Petición Asignados	% de Participación	Derechos de Petición Pendientes de Respuesta
DIRECCIÓN JURÍDICA	1	0,26%	0
Subdirección de Gestión Judicial	1	0,26%	0
Sub-Total	2	0,52%	0
DIRECCIÓN DE PRESUPUESTO	5	1,30%	0
Sub-Total	5	1,30%	0
DIRECCION GESTION CORPORATIVA			
Subdirección Talento Humano	7	1,82%	1
Subdirección Financiera	1	0,26%	0
Subdirección Administrativa	1	0,26%	0
Fondo Cuenta - Concejo	2	0,52%	0
Oficina de Correspondencia	3	0,78%	0
Sub-Total	14	3,65%	1
TOTALES	384	100%	10

Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 31 de Agosto de 2014)

Realizado seguimiento a los 384 derechos de petición recibidos en la SDH durante el mes de agosto, con corte 22 de septiembre de 2014 se evidenció que se dejaron de contestar 10 de ellos, 6 por parte del Despacho del Secretario, 1 en la Dirección de Impuestos, 2 en la Oficina de Fiscalización a la Propiedad y 1 en la Dirección de Gestión Corporativa.

▪ **DESPACHO DEL SECRETARIO**

Recibió 41 derechos de petición durante el mes de agosto de los cuales ocho (8) correspondieron a rendición de cuentas. A la fecha de corte se encontró que existen seis (6) derechos de petición sin respuesta al solicitante y siete (7) fueron contestados pero aún existen trámites por finalizar en el aplicativo CORDIS.

En las dependencias que forman parte del Despacho fueron registrados 18 derechos de petición distribuidos, así:

- Uno (1) para la Oficina de Control Interno Disciplinario
- Uno (1) para el Despacho del Subsecretario
- Dieciséis (16) para la Subdirección de Proyectos Especiales

Todos fueron contestados dentro de los términos establecidos.

OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

**INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)
AGOSTO DE 2014**

Página 19 de 22

▪ **DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS**

Esta Dirección recibió durante el mes de agosto de 2014 293 derechos de petición, de los cuales a la fecha de corte a 3 no se les había dado respuesta al peticionario. Se destaca en general las respuestas dadas oportunamente pero sin finalizar trámite en el aplicativo cordis, igualmente se encontraron veinticinco 25 respuestas sin entregar efectivamente a los ciudadanos por corresponder a devoluciones, en la entrega en su gran mayoría porque la “dirección no existe”, situación que fue informada a la DIB por medio de memorando 2014IE22605 del 29 de septiembre.

▪ **DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA**

Esta Dirección recibió un total de 14 derechos de petición discriminado por las diferentes dependencias, así:

Siete (7) en la Subdirección de Talento Humano. A la fecha de corte falta uno para dar respuesta y otro que no ha sido entregado para distribución.

- Uno (1) en la Subdirección Financiera
- Uno (1) en la Subdirección Administrativa
- Tres (3) en la Oficina de Correspondencia, Quejas y Soluciones

▪ **DERECHOS DE PETICIÓN DE RENDICIÓN DE CUENTAS**

Durante este periodo se recibieron 8 derechos de petición de rendición de cuentas, los cuales fueron direccionados al Despacho del Secretario de Hacienda para el trámite correspondiente.

Tabla No. 14 Relación Derechos de Petición de Rendición de Cuentas Recibidos

Fecha de Radicación	No. de Radicación	Entidad Origen	Identificación Origen	Asunto
05/08/2014 9:30	2014ER0085521	Concejo de Bogotá-OMAR MEJIA BAEZ	NIT-899999061	DERECHO DE PETICION--RECURSOS APROBADOS Acuerdo 318 de 2008-vigencias futuras y contratos suscritos con cargo a estos recursos
05/08/2014 9:31	2014ER0085522	Concejo de Bogotá OMAR MEJIA BAEZ	NIT-899999061	DIRECCION DISTRITAL DE PRESUPUESTO Acuerdo 320 de 2008-vigencias futuras relación de contratos suscritos con cargo a estos recursos
05/08/2014 9:32	2014ER0085524	Concejo de	NIT-899999061	DERECHO DE PETICION--



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) AGOSTO DE 2014

Página 20 de 22

Fecha de Radicación	No. de Radicación	Entidad Origen	Identificación Origen	Asunto
		Bogotá OMAR MEJIA BAEZ		ACUERDO 340 de 2008- vigencias futuras relación de contratos suscritos con cargo a estos recursos
05/08/2014 4:53	2014ER0086006	Concejo de Bogotá JAIRO CARDOZO SALAZAR	NIT-899999061	DERECHO DE PETICION-- INTERES GENERAL CON CARACTER URGENTE Información de las SHD, para sustentar el proyecto de acuerdo 224 de 2014
13/08/2014 11:08	2014ER0088221	Concejo de Bogotá LUCI JIMENA TORO TORRES	NIT-899999061	DERECHO DE PETICION-- PROYECTO DE ACUERDO Información de las SHD, para sustentar el proyecto de acuerdo 224 de 2014 "Modernización Tributaria"
14/08/2014 11:28	2014ER0088965	Concejo de Bogotá DARIO FERNANDO CEPEDA PEÑA	NIT-899999061	DERECHO DE PETICION-- AJUSTE AL IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO PARA PREDIOS PRODUCTO DE ACTUALIZACIONES
19/08/2014 1:56	2014ER0090451	Concejo de Bogotá DIANA ALEJANDRA RODRIGUEZ	NIT-899999061	DERECHO DE PETICION-- PROYECTO DE ACUERDO 235-2014 Información Impuesto Predial
19/08/2014 2:05	2014ER0090456	Concejo de Bogotá PATRICIA MOSQUERA MURCIA	NIT-899999061	DERECHO DE PETICION-- ICA

Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 31 de Agosto de 2014)

Los derechos de petición de rendición de cuentas para este periodo correspondieron en general a solicitudes realizadas por los concejales de la Ciudad, la información solicitada se relacionada con inversión de recursos de vigencias futuras, los contratos que fueron suscritos con cargo a estos recursos e información concerniente a los recursos percibidos por el impuesto predial y de ICA. Lo anterior con el propósito de ejerceré el control político a la gestión de la SDH y como insumo para el apoyo de algunos proyectos de acuerdo que se encuentran en curso.

Sede Administrativa: Carrera 30 N° 25-90 -
Código Postal 111311
Dirección de Impuestos de Bogotá:
Avenida Calle 17 N° 65B-95 -
Código Postal 111611
Teléfono (571) 338 5000 • Línea 195
contactenos@shd.gov.co
• Nit. 899.999.061-9
Bogotá, Distrito Capital - Colombia



BOGOTÁ
HUMANANA

03-F.03
V.4

OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

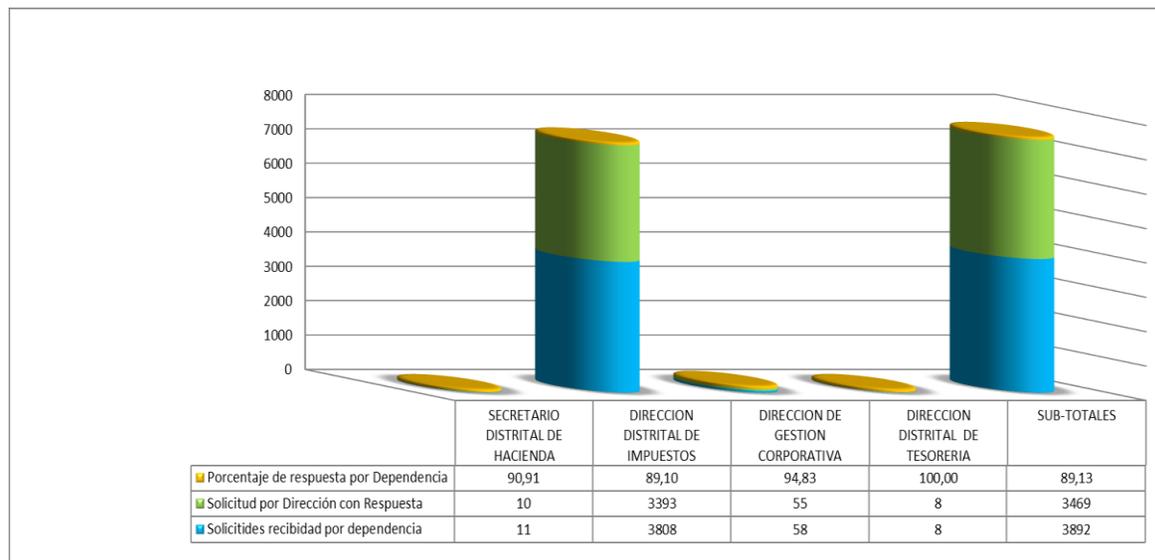
**INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)
AGOSTO DE 2014**

Página 21 de 22

Conforme al seguimiento realizado por la OCQS, se observó que de los 8 Derechos de Petición tres de ellos fueron contestados superando la fecha límite para dar respuesta en un día.

4.2.3. SOLICITUDES

Las solicitudes radicadas en la SDH durante agosto de 2014 correspondieron a un 67,36% del universo total de PQRS recibidas (5.778), requerimientos que en su gran mayoría fueron asignados para trámite a la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá, como se observa en la siguiente gráfica.



Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 31 de Agosto de 2014)

Gráfica No. 4 Asignación de Trámite de Solicitudes por Dependencia

De acuerdo con los datos suministrados por el aplicativo CORDIS, se evidencia que del total de solicitudes, a la fecha de corte de este informe se dio respuesta al 89,1% de ellas; es decir a 3.469 del total de las mismas.

Es necesario que la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá realice un análisis y seguimiento a las solicitudes que recibe, esto con el propósito de aumentar el porcentaje de respuesta a la ciudadanía y mejorar los tiempos de contestación a las mismas.

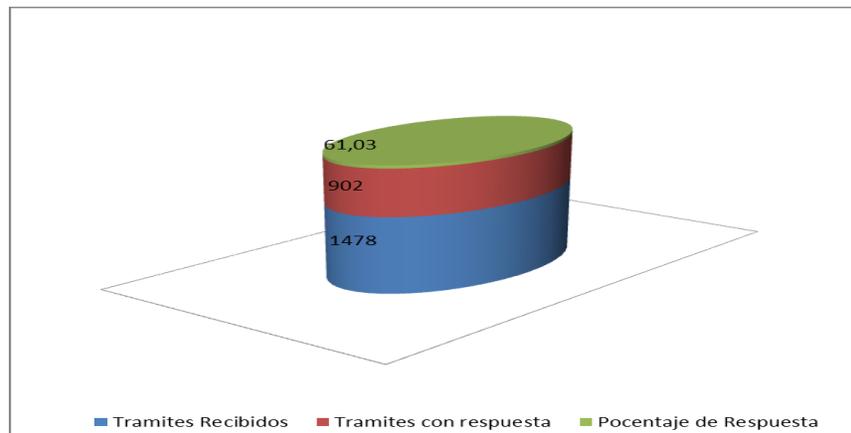
OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

**INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)
AGOSTO DE 2014**

Página 22 de 22

4.2.4. TRÁMITES ESPECIALES

Para esta tipología documental que corresponde principalmente a solicitudes de devoluciones y compensaciones, corrección por menor valor, respuesta a emplazamientos para declarar, revocatoria directa, entre otras, aplican tiempos de respuesta de conformidad con lo establecido el Estatuto Tributario de Bogotá.



Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 31 de Agosto de 2014)

Gráfica No. 5 Porcentaje de Respuesta Parcial a Trámites Especiales

Para el mes de agosto se tiene que de 1.478 solicitudes especiales recibidas, fue emitida respuesta a 902, informando a la ciudadanía el tiempo que se tardaría en responder a las mismas de acuerdo con la normativa establecida para ello.

Esto significa que tan solo al 61% de estos documentos se dio respuesta parcial por parte de la DIB.

5. REPORTE DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA A LAS RESPUESTAS DE LA SDH A LAS PQRS

Se anexa en nueve (9) folios de impresión dúplex el resultado de la encuesta de satisfacción de la ciudadanía frente a las respuestas de la SDH a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias correspondientes al mes de agosto de 2014.

Aprobó:	Clara Esperanza Salazar Arango – Jefe Oficina de Correspondencia, Quejas y Soluciones	Firma:	20/10/2014
Revisó:	Natalia Astrid Cardona Ramírez – Asesora de Despacho, DGC	Firma:	17/10/2014
Proyectó:	María Esmeralda Arias Martínez – Profesional Especializado, OCQS	Firma:	20/10/2014



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA FRENTE A LAS RESPUESTAS DE LA SDH A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ENCUESTA TELEFÓNICA MES DE AGOSTO DE 2014

Producto de la implementación del “Método de Evaluación a la Satisfacción de la ciudadanía frente a las respuestas de la SDH a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias”, con base en los resultados de la aplicación de encuesta telefónica a la ciudadanía para evaluar su nivel de satisfacción frente a la oportunidad y claridad de las respuestas emitidas por las dependencias de la Secretaría Distrital de Hacienda (SDH) frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) radicadas en la entidad; se genera el presente reporte, el cual forma parte integral del *Informe Mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias* correspondiente a agosto de 2014.

1. Selección de la Muestra

Una vez culminado el plazo legal establecido para responder, resolver o atender las PQRS recibidas en la entidad durante el mes inmediatamente anterior, la OCQS genera reporte en el aplicativo CORDIS por rango de tiempo y tipología documental, correspondiente a la totalidad de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas y asignadas para trámite a las dependencias de la SDH.

Con base en dicho reporte, la DEEF consolida el *Universo* objeto de estudio y establece el *Marco de Muestreo*, correspondiente a la relación de PQRS que cuentan con registro de respuesta (número de correspondencia externa enviada asociado al número de correspondencia externa recibida) o finalización de trámite, y que relacionan número telefónico de contacto.

Seguidamente, aplicando el *Muestreo Aleatorio Simple (MAS)*, la DEEF determina el *Tamaño de Muestra* y selecciona la *Muestra Estadística* para la encuesta telefónica a aplicarse por parte de la OCQS.

Resultado de lo anterior, se tiene que la *muestra* de ciudadanos a encuestar con el propósito de evaluar su nivel de satisfacción frente a la oportunidad y claridad de las respuestas emitidas por las dependencias de la SDH frente a las PQRS radicadas en la entidad durante el mes de agosto, corresponde a 334.

Dado que la entrevista se desarrolla vía telefónica y el número de preguntas que incluye la misma es pequeño, el tamaño de la muestra calculada se trabaja con un nivel de confianza del 95% y un error máximo permisible del 5%.

2. Aplicación y Resultados de la Encuesta

La aplicación de la encuesta se surtió entre los días 29 de septiembre y 6 de octubre de 2014, mediante llamadas telefónicas a las personas naturales y jurídicas relacionadas en el listado de la *muestra* seleccionada, observando las siguientes situaciones:





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA FRENTE A LAS RESPUESTAS DE LA SDH A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ENCUESTA TELEFÓNICA MES DE AGOSTO DE 2014

Tabla No. 1. Tabulación de las Llamadas Telefónicas

Situación Evidenciada	Número	Porcentaje
Llamada efectiva	148	44,3%
El peticionario o solicitante no recibió respuesta	11	3,3%
No se encontró a peticionario o solicitante	60	18%
Número telefónico errado	14	4,2%
Correo de voz	42	12,6%
Otros factores	59	17,7%
TOTAL	334	100%

Al respecto se tiene que:

- **Llamadas efectivas:** Llamadas telefónicas que efectivamente fueron contestadas por el peticionario o solicitante y para las cuales fue calificado el nivel de satisfacción frente a la oportunidad y claridad de la respuesta emitida por la SDH.
- **El peticionario o solicitante no recibió respuesta:** Llamadas telefónicas contestadas, frente a las cuales el peticionario o solicitante manifestó no haber recibido respuesta por parte de la entidad (correo devuelto).
- **No se encontró a peticionario o solicitante:** Llamadas telefónicas que tuvieron respuesta pero para las cuales no se contó con la ubicación del peticionario o solicitante, lo cual implica que no se obtenga calificación del nivel de satisfacción frente a la respuesta.
- **Número telefónico errado:** Llamadas telefónicas contestadas, en las cuales la persona que respondió, manifestó no conocer al peticionario o solicitante.
- **Correo de voz:** Llamadas telefónicas contestadas directamente por correo de voz o buzón de mensajes.
- **Otros factores:** Llamadas telefónicas que no tuvieron contestación alguna, líneas fuera de servicio o direccionamiento a fax, no responden la llamada. También incluye aquellos casos en lo que no fue posible calificar la encuesta ya que el ciudadano se negó; radicaciones que no requerían respuesta escrita. Adicionalmente porque la PQRS fue recibida como producto de traslado de otras entidades oficiales y por ende no se cuenta con los datos de contacto del peticionario registrados en el aplicativo CORDIS.

En el marco de las llamadas telefónicas efectivas, en las cuales fue calificado por el peticionario o solicitante el nivel de satisfacción frente a la oportunidad y claridad de la respuesta emitida por la SDH, fueron formuladas las siguientes preguntas:





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA FRENTE A LAS RESPUESTAS DE LA SDH A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ENCUESTA TELEFÓNICA MES DE AGOSTO DE 2014

Con un calificación de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 excelente:

Pregunta 1: ¿La respuesta suministrada correspondió a su requerimiento?

Pregunta 2: ¿La respuesta fue clara y precisa?

Pregunta 3: ¿En cuánto tiempo recibió la respuesta?

Pregunta 4: ¿Qué calificación otorga a la atención prestada a su requerimiento?

Producto de la contestación dada por los encuestados a las preguntas formuladas por la OCQS, se tuvieron los siguientes resultados:

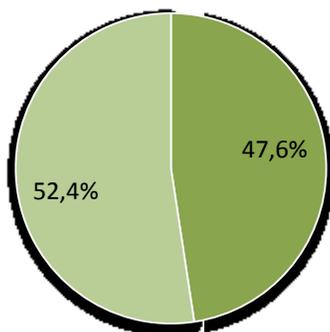
Tabla No. 2. Resultados de las Llamadas Efectivas Encuestadas

Calificación Otorgada	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4
Menor a 3	23	23	19	20
Mayor o igual a 3	136	136	140	139
Totales	159	159	159	159

3. Análisis de los Resultados de la Encuesta

De las 334 llamadas telefónicas realizadas durante el plazo de aplicación de la encuesta, 159 fueron efectivas y el número restante, esto es 175, no lo fueron. Esto teniendo en cuenta las situaciones atípicas descritas, lo cual redundó en un porcentaje de efectividad para el ejercicio del 47,6%.

■ LLAMADAS EFECTIVAS ■ LLAMADAS INEFECTIVAS





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA FRENTE A LAS RESPUESTAS DE LA SDH A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ENCUESTA TELEFÓNICA MES DE AGOSTO DE 2014

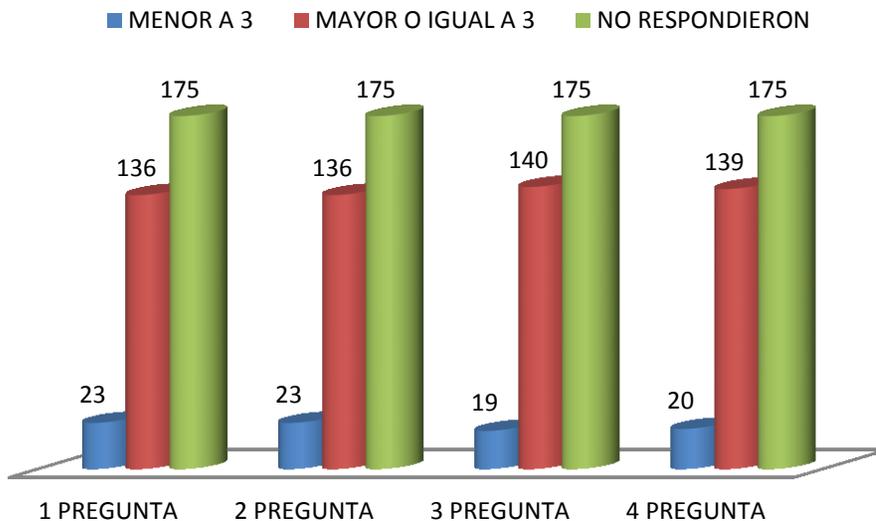
En este contexto, se observó lo siguiente:

- Un 3,3% de los encuestados manifestaron no haber recibido respuesta frente a la PQRS radicada ante la SDH. Al respecto se pudo evidenciar que dicha situación fue producto de la devolución del correo, no se contactó al ciudadano por parte de la dependencia generadora de la respuesta para indagarle de qué otra manera se le podía hacer llegar la contestación; la correspondencia fue enviada a una dirección diferente a la reportada por el peticionario, no enviaron respuesta al correo electrónico, por error de la empresa distribuidora de correo se entregó respuesta que no correspondía al peticionario.
- En un 18% de los casos no fue posible ubicar a la persona que formuló la PQRS ante la SDH, por las razones siguientes se encuentra fuera de la ciudad y principalmente debido a que su presencia en el lugar del teléfono reportado, se da en horas de la noche, o no se encuentra a hora fija, la respuesta la tiene el contador o abogado, no se encontró a la persona responsable o que conoce la información, se trató de contactar en varias oportunidades, o finalmente no conocen al solicitante.
- El 4,2% de los números marcados reportados en la base, son errados no conocen al ciudadano o al marcar el número la llamada de una vez registra número fuera de servicio, ocupado, o no pertenece al solicitante.
- Un 12,6% de las llamadas a celular y teléfonos fijos, fueron contestadas directamente por un correo de voz o buzón de mensajes.
- El 17,7% de las llamadas no fueron efectivas por otros factores, teniendo en cuenta que al momento de efectuar las mismas, el encuestador se encontró con el hecho de que el número telefónico reportado estaba fuera de servicio, la línea telefónica era de fax, línea pertenece a fuera de la ciudad o del país, la llamada no fue atendida al no ser contestada, el peticionario no contesta encuestas telefónicas. De igual forma varias de las respuestas fueron enviadas a terceros por traslados de otras entidades.



EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA FRENTE A LAS RESPUESTAS DE LA SDH A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ENCUESTA TELEFÓNICA MES DE AGOSTO DE 2014



Gráfica No. 2. Resultados Generales de la Encuesta

En relación con la calificación otorgada a cada pregunta por parte de los encuestados en las llamadas telefónicas efectivas, se surte el siguiente análisis:

Pregunta 1: ¿La respuesta suministrada correspondió a su requerimiento?

Para este caso, 23 ciudadanos otorgaron una calificación inferior a 3 frente a la respuesta suministrada por la entidad a su PQRS, teniendo en cuenta que, según su percepción, dicha contestación no le resolvió nada de lo que preguntó, o que entre entidades “se tiran la pelota” y no le definen cual es la responsable de resolver la inconformidad, o que a dos radicaciones iguales, dan dos respuesta diferentes sin tener en cuenta los anexos aportados.

De otro lado, 136 personas encuestadas dieron una calificación mayor o igual a 3 a la respuesta emitida por la SDH en relación con su requerimiento. Esto representa un nivel de satisfacción del 85.53% por parte de los encuestados, dado que existió conformidad respecto de la solución suministrada por la entidad frente a la PQRS presentada.

Pregunta 2: ¿La respuesta fue clara y precisa?

En cuanto a la claridad y precisión de la respuesta emitida por la SDH frente a las PQRS, 23 ciudadanos calificaron dicha situación con un puntaje inferior a 3, argumentando que la contestación enviada no fue entendida dada la utilización de términos jurídicos que no son de fácil comprensión, o que no han resuelto de fondo.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA FRENTE A LAS RESPUESTAS DE LA SDH A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ENCUESTA TELEFÓNICA MES DE AGOSTO DE 2014

Por su parte, 136 ciudadanos otorgaron una calificación mayor o igual a 3 lo que corresponde a un 85.53% de satisfacción en relación con el fondo de la respuesta emanada de la administración.

Pregunta 3: ¿En cuánto tiempo recibió la respuesta?

En lo que corresponde a esta pregunta, al momento de realizar la misma se precisó al encuestado que el tiempo establecido en la normativa vigente para la oportuna respuesta por parte de la SDH era de máximo 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de la radicación de la PQRS en la entidad; y que con base en este parámetro se solicitaba valorar la calificación a otorgar.

En este contexto, 19 ciudadanos calificaron la oportunidad de la respuesta con un puntaje inferior a 3, toda vez que la contestación a su petición fue recibida con posterioridad a los 15 días hábiles o no fue entregada, o no se le explica al ciudadano que los términos para trámites especiales requieren de más tiempo. En este mes una notaría califica por debajo de 3 este punto, informando que no ha recibido respuestas, este gremio informó que varias respuestas se enviaron fuera de los 20 días que se tienen para la contestación.

Caso contrario, 140 ciudadanos concedieronle una calificación mayor o igual a 3, lo cual evidencia un importante nivel de satisfacción 88.05% por parte de la ciudadanía en cuanto a la oportunidad en la entrega de las respuestas a las PQRS por parte de la SDH a los peticionarios.

Pregunta 4: ¿Qué calificación otorga a la atención prestada a su requerimiento?

De manera agregada, frente a la satisfacción relacionada con la atención prestada a la PQRS por parte de la SDH, 20 ciudadanos asignaron una calificación inferior a 3, ya que según su percepción, el servicio prestado frente a su requerimiento no fue el adecuado o está totalmente insatisfecho.

Al respecto manifestaron que con las respuestas enviadas no se les resuelve nada, esta respuesta ha sido repetitiva con relación a encuestas anteriores en donde manifiestan que la entidad “*contesta por contestar*”, y quedan con las mismas dudas.

Por otra parte, 139 ciudadanos calificaron con un puntaje mayor o igual a 3 la atención dada a su requerimiento, observándose así un nivel de satisfacción del 87.42%.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA FRENTE A LAS RESPUESTAS DE LA SDH A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ENCUESTA TELEFÓNICA MES DE AGOSTO DE 2014

4. Recomendaciones Generales

- Con base en la información consolidada correspondiente a la relación de las respuestas con calificaciones inferiores a 3 (ver Anexo No. 1), otorgadas por la ciudadanía para todas las preguntas de la encuesta, de nuevo se recomienda que cada Jefe de dependencia con su equipo de trabajo efectúe un análisis integral que permita identificar las posibles situaciones que dieron lugar a la baja satisfacción del peticionario frente a la respuesta suministrada por la entidad a su PQRS, algunas de estas fueron las siguientes:
 - ✓ Correo devuelto
 - ✓ Radicaciones iguales, respuesta diferentes, a pesar de que tienen los mismos anexos.
 - ✓ El peticionario informó a la Administración que es una Comercializadora Internacional, Art 39 actividades no sujetas a ICA, son exportadores, le están cobrando ICA, no son claros en la respuesta que le dan.
 - ✓ Al enviar la respuesta no toman en cuenta la dirección de notificación que informa en la solicitud.
 - ✓ La notaria 68 informó que no han vuelto a recibir respuestas
 - ✓ No hay claridad expresa sobre los parámetros requeridos de personas naturales empleados, solo la remiten a la normatividad dejando al peticionario en la situación inicial.
 - ✓ La peticionaria informa que firmaron la copia que llevaba el mensajero, pero que la respuesta que le dejaron tiene un nombre y un contenido que nada tiene que ver con ella. Se verificó y fue error de la empresa distribuidora del correo de la SDH.
 - ✓ Tiene un predio que Catastro avaluó muy alto, pero le están incluyendo un espacio que es una vía pública y un sobrante no desarrollable las entidades (IDU-PLANEACION-CATASTRO, HACIENDA). Las entidades “*se tiran la pelota*” y no resuelven nada.
 - ✓ Nunca dieron solución al Derecho de Petición. El documento (solicitud de devolución) tuvo que ser diligenciado de nuevo en el Supercade de la 30.
- Se invita a que las dependencias de la SDH planteen acciones orientadas a reducir o evitar las situaciones que dieron origen a la insatisfacción de la ciudadanía y definan mecanismos para corregir las fallas evidenciadas.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA FRENTE A LAS RESPUESTAS DE LA SDH A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ENCUESTA TELEFÓNICA MES DE AGOSTO DE 2014

- Se les reitera una vez más, que se debe garantizar el recibo efectivo de las respuestas por parte del ciudadano ya que por esta causa no pueden calificar la encuesta. Adicionalmente buscar con base en las observaciones dadas por los ciudadanos un mejoramiento continuo.

5. Observaciones

Con base en los resultados de la encuesta aplicada para el mes de julio de 2014, se evidenció que las áreas a las cuales se les envió relación de trámites para seguimiento por baja calificación, dieron respuesta de las actuaciones emprendidas con el fin de aclarar la evaluación dada por el ciudadano.

En el Anexo No. 1 se relacionan las PQRS del mes de agosto de 2014 que obtuvieron calificación inferior a 3 o que no fueron sujeto de evaluación por no haber sido recibida respuesta, reporte que será enviado vía correo electrónico a las dependencias correspondientes.

Al realizar las llamadas, este mes se evidenció que el sistema Cordis generó un error al registrar radicaciones recibidas por Contáctenos, a un mismo nombre de peticionario, sin distinguir que las solicitudes fueron realizadas por diferentes personas.

El tiempo de respuesta a las notarías ha vuelto a desmejorar, la Oficina de Cuentas Corrientes de la Dirección de Impuestos debe diagnosticar el motivo.

Veintitrés de las llamadas efectuadas no fueron contestadas a pesar de haber realizado intentos de comunicación en diferentes oportunidades.

Revisó:	Clara Esperanza Salazar Arango – Jefe Oficina de Correspondencia, Quejas y Soluciones	Firma:	07/10/2014
Proyectó:	Omaira Castañeda Hernández – Profesional Universitario, OCQS	Firma:	07/10/2014

Sede Administrativa: Carrera 30 N° 25-90 -
Código Postal 111311
Dirección de Impuestos de Bogotá:
Avenida Calle 17 N° 65B-95 -
Código Postal 111611
Teléfono (571) 338 5000 • Línea 195
contactenos@shd.gov.co
• Nit. 899.999.061-9
Bogotá, Distrito Capital - Colombia



BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA FRENTE A LAS RESPUESTAS DE LA SDH A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ENCUESTA TELEFÓNICA MES DE AGOSTO DE 2014

Anexo No. 1

Relación de respuestas a PQRS con calificación inferior a 3 o no calificadas

Número de Radicación (CORDIS Entrada)	Dependencia Responsable del Trámite y Respuesta	Número de Radicación (CORDIS Salida)	Calificación Otorgada			
			Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4
2014ER0084801 O-1	OFICINA FISCALIZACION PROPIEDAD	2014EE161695	1	1	1	1
2014ER0085005 O-1	OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES	2014EE162531	2	2	2	2
2014ER0085008 O-1	OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES	2014EE162531	2	2	2	2
2014ER0085434 O-1	OFICINA DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	2014EE159713	1	1	1	1
2014ER0085805 O-1	OFICINA DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	2014EE161915	2	2,5	5	2,5
2014ER0086541 O-1	OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES	2014EE160896	1	1	1	1
2014ER0086758 O-1	OFICINA DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	2014EE154686	1	1	1	1
2014ER0087105 O-1	OFICINA DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	2014EE161607	1	1	1	1
2014ER0087533 O-1	OFICINA DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	2014EE155930	1	1	4	4
2014ER0088558 O-1	OFICINA FISCALIZACION PROPIEDAD	2014EE202442	1	1	1	1
2014ER0089031 O-1	OFICINA DE COBRO PROPIEDAD	2014EE167616	1	1	1	1
2014ER0089822 O-1	OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES	2014EE179869	1	1	1	1
2014ER0089827 O-1	OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES	2014EE179871	1	1	1	1
2014ER0090234 O-1	OFICINA DE COBRO PROPIEDAD	2014EE166851	1	1	1	1
2014ER0090684 O-1	OFICINA DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	2014EE163391	1	1	1	1
2014ER0091252 O-1	OFICINA DE COBRO PRODUCCION	2014EE167056	1	1	1	1
2014ER0091466 O-1	OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES	2014EE191563	1	1	1	1
2014ER0091514 O-1	OFICINA DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	2014EE166408	1	1	1	1
2014ER0092728 O-1	OFICINA DE COBRO PROPIEDAD	2014EE168472	1	1	1	1
2014ER0093261 O-1	OFICINA DE COBRO PROPIEDAD	2014EE191371	1	1	1	1
2014ER0093808 O-1	OFICINA DE COBRO PROPIEDAD	2014EE205186	1	2	5	3
2014ER0094191 O-1	OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES	2014EE202944	1	1	1	1
2014ER0094242 O-1	OFICINA DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	2014EE167584	1	1	3	3

