



## OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

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

Página 1 de 20

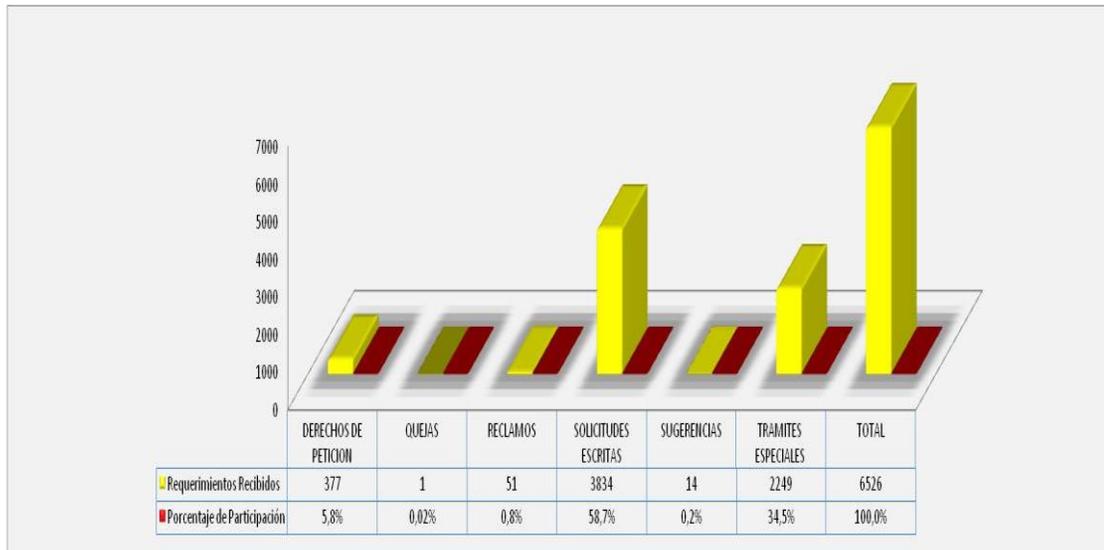
## 1. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

### 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 y el 30 de noviembre de 2014, en la Secretaría Distrital de Hacienda (SDH) fueron recibidos un total de 6526 requerimientos, cifra distribuida en 6.460 peticiones, 1 queja, 51 reclamos y 14 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 distribuidas en: 3.834 solicitudes, equivalentes al 58,7% de participación en el universo de los requerimientos; 2.249 trámites especiales, esto es un 34.5% de representatividad y 377 derechos de petición con una equivalencia del 5,8%.

A su vez, 51 reclamos recibidos que representan el 0,8% del total de requerimientos, 1 queja con el 0,02% y 14 sugerencias con una representatividad del 0,2%.



Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 30 de Noviembre de 2014)

**Gráfica No. 1 Total PQRS Recibidas por Tipología Documental**

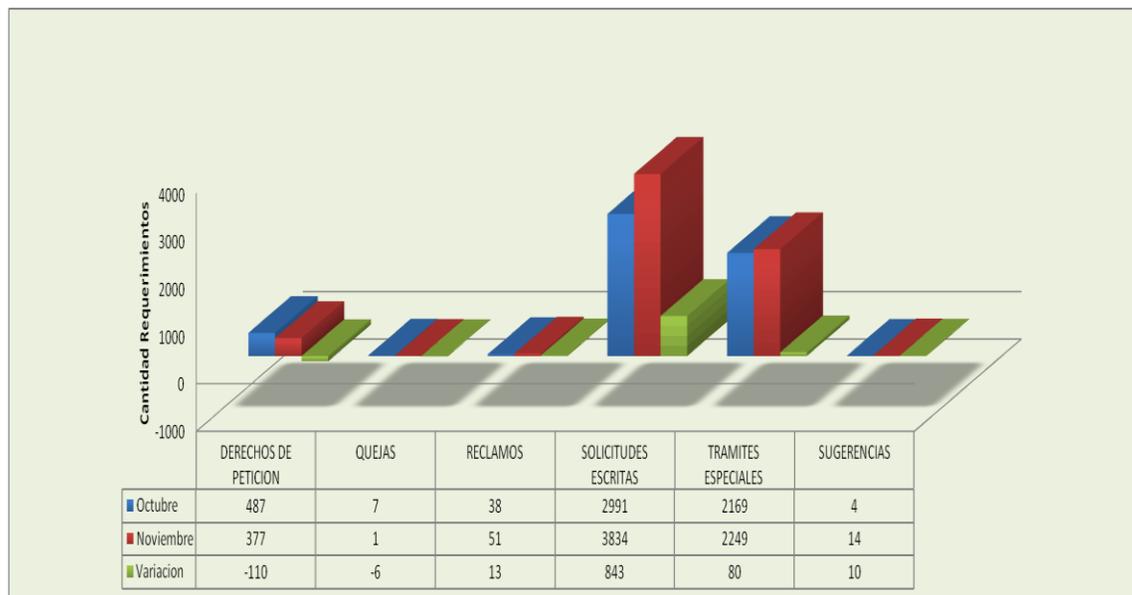
**OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES**

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

Página 2 de 20

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

Realizado el análisis comparativo para este periodo en relación con octubre de 2014, se evidencia una variación de 830 requerimientos más frente al número de PQRS recibidas durante dicho mes.



Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 30 de noviembre de 2014)

**Gráfica No. 2 Comparativo PQRS Recibidas por Tipología Documental –Octubre de 2014 vs Noviembre**

Como se puede observar en la gráfica, para este periodo todos los requerimientos presentaron variación, cuatro requerimientos aumentaron (reclamos, solicitudes escritas, trámites especiales y sugerencias); dos disminuyeron (derechos de petición y quejas). El incremento más significativo correspondió a solicitudes escritas en 843 y a los trámites especiales en 80 requerimientos, los reclamos presentaron un leve aumento con 13 registros y las sugerencias con 10 registros. De lo anterior se resalta que las variaciones no presentan problemas en la operación y gestión de las mismas al interior de la SDH, desde nuestra perspectiva, como Oficina de Correspondencia, Quejas y Soluciones – OCQS.

**1.3. PQRS RECIBIDAS POR CANAL OFICIAL**

## OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

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

Página 3 de 20

Las PQRS presentadas por los ciudadanos ante la SDH son recibidas a través de los canales oficiales dispuestos por la entidad, clasificados de la siguiente forma:

- **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, SUPERCADER, 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	338	2735	2144	0	1	0	<b>5218</b>
Correo Electrónico	20	1074	105	1	12	4	<b>1216</b>
SDQS	19	24	0	0	32	3	<b>78</b>
Atención Telefónica	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Atención Presencial	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Buzón de Sugerencias	0	1	0	0	6	7	<b>14</b>
<b>Totales</b>	<b>377</b>	<b>3834</b>	<b>2249</b>	<b>1</b>	<b>51</b>	<b>14</b>	<b>6526</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 30 de Noviembre 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 80% de participación; el *Correo Electrónico* Contáctenos ocupa el segundo lugar con el 18,6% de la representatividad; el *SDQS* abarca un 1,2%; y por último el canal menos usado son los *Buzones de Sugerencias* con una participación del 0,2%.

A continuación se analiza cualitativamente 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

## OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

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

Página 4 de 20

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 noviembre se recibieron por éste medio 5.218 requerimientos, donde las peticiones (conformadas por 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 más utilizada.

#### 1.3.2. PQRS RECIBIDAS POR CORREO ELECTRÓNICO

A través del correo electrónico institucional [contactenos@shd.gov.co](mailto:contactenos@shd.gov.co) fueron recibidos un total de 1.216 requerimientos, número del cual las solicitudes y trámites especiales presentaron una mayor incidencia para este periodo, alcanzando un 97% 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	8	62	2	0	7	0	<b>79</b>
Vehículos	3	177	2	0	4	1	<b>187</b>
ICA	2	563	31	0	0	0	<b>596</b>
SDH	3	272	68	1	1	3	<b>348</b>
Otros	4	0	2	0	0	0	<b>6</b>
<b>Totales</b>	<b>20</b>	<b>1074</b>	<b>105</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>1216</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 30 de Noviembre de 2014)

El 3% restante de las PQRS presentadas por la ciudadanía a través de este canal correspondieron a: 1,6% derechos de petición, 0,1% quejas, 1% reclamos y 0.3% sugerencias.

En relación con el tipo de información requerida por este medio, se tiene que el 49% se relacionaron con el impuesto de Industria y Comercio ICA, el 28,6% correspondió a otros servicios que presta la SDH, el 15,4% estuvo relacionado con el impuesto de vehículos, el 6,5% concernió al impuesto predial y un 0,5% a trámites relacionados con otras instituciones del Distrito.

## OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

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

Página 5 de 20

#### 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 30 de Noviembre de 2014, se recibieron por el SDQS y tramitaron a través del CORDIS 78 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	Peticiones			Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total PQRS Recibidas
	Derechos de Petición	Solicitudes	Trámites Especiales				
Predial	7	4	0	0	13	0	<b>24</b>
Vehículos	5	5	0	0	10	3	<b>23</b>
ICA	2	11	0	0	9	0	<b>22</b>
SDH	5	4	0	0	0	0	<b>9</b>
Otros	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Totales</b>	<b>19</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	<b>3</b>	<b>78</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 30 de Noviembre de 2014)

De acuerdo con el tipo de información requerida a través de este canal, se tiene que el 30,8% concernió al impuesto predial, el 29,5% fueron requerimientos referentes al impuesto sobre vehículos, el 28,2% a solicitudes asociadas al impuesto de industria y comercio y el 11,5% correspondió con requerimientos generales de la gestión de la SDH.

Además, conforme a la tipología documental, se evidencia que la mayor concentración de requerimientos correspondió a reclamos con una participación del 41%; luego las solicitudes con una representatividad del 30,8%, los derechos de petición con un 24,4%. y, las sugerencias representaron el 3.8 %

En relación con el número de reclamos presentados por la ciudadanía mediante el SDQS, se observa que 13 corresponde a asuntos relacionados con el impuesto predial, 10 con el impuesto de vehículos y 9 con el impuesto de ICA.

Las sugerencias presentadas por los ciudadanos en este periodo estuvieron relacionadas con el impuesto de vehículo así:

## OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

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

Página 6 de 20

- El ciudadano hace proposiciones para mejorar temas de movilidad relacionados con la circulación de motocicletas “Elevar valor en cobro impuesto de vehículo motocicleta”.
- Mejorar el proceso de notificaciones del Distrito.
- Mejorar la información entre la SDH y La Secretaria de Movilidad, con el propósito de mejorar los tramites asociados entre ellas.

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 en el aplicativo. Como el liquidador de la página web en la época de vencimientos de ICA y con relación a la información sobre impuestos y trámites para liquidar y pagar por este medio (página web); también los ciudadanos hacen referencia a inconvenientes para acceder a otros servicios como las devoluciones de impuestos por el pago de lo no debido, solicitudes de certificados y estados de cuenta e información en general.

De otra parte el desconocimiento o falta de accesibilidad del ciudadano a utilizar herramientas informáticas, como la página web de la entidad, donde puede encontrar información relacionada con cada uno de los tributos y servicios que presta la entidad.

Considerando que no a todos los ciudadanos se les facilita el uso de herramientas informáticas y teniendo en cuenta que la SDH realizó una actualización a la página web recientemente, es recomendable iniciar una campaña de divulgación acerca de la forma de acceder a la página web y de los servicios que se prestan por este medio y así orientar e incentivar al contribuyente a utilizar ese servicio.

Por este medio se recibieron requerimientos relacionados con solicitud de información acerca de normas tributarias, e información general sobre la entidad, información general del distrito sobre aspectos presupuestales, de planes y proyectos de inversión, certificaciones laborales, solicitudes de actualización de información, entre otras,

A pesar de lo reiterativo de los requerimientos que se relacionan con situaciones tales como la página web y la atención en los puntos habilitados para ello, durante este periodo se presentaron 10 felicitaciones (4 recibidas por el SDQS y 6 por los buzones de sugerencias) relacionadas con 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) NOVIEMBRE DE 2014

Página 7 de 20

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 y demás servicios administrativos. De otra parte se destaca que se reciben algunas pocas llamadas, dirigidas a servicios que prestan otras entidades del Distrito, las cuales fueron direccionadas a la entidad correspondiente.

Así mismo, consultas y trámites respecto del impuesto predial, requerimientos relacionados con el impuesto a vehículos, información sobre el RIT 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 noviembre fueron recibidos 20 requerimientos por este canal de los cuales 14 son PQRS y 6 felicitaciones, 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 y Felicitaciones Recibidas por Punto de Atención	Observaciones
Red SuperCADE	CAD	4	10	
	Calle 13	2	5	
	20 de Julio	2	0	Retirados
	Américas	2	0	
	Suba	2	3	
	Bosa	0	0	No instalados
Red CADE	Fontibón	1	0	
	Toberín	1	0	
	Servitá	1	0	
CAD	OCQS	1	0	
	Entrada Costado Oriental	1	0	
	Entrada Costado Occidental	1	0	
DIB		1	2	
SIN REGISTRAR (no especifica punto de atención)			0	
<b>Totales</b>		<b>19</b>	<b>20</b>	

## OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

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

Página 8 de 20

Los requerimientos recibidos por este canal distribuidos así: 6 reclamos con un 30% de participación, 7 sugerencias con representatividad del 35% y 1 solicitud con el 5%. Es importante anotar que 6 de los documentos recibidos correspondieron a felicitaciones de ciudadanos que se sintieron satisfechos con el servicio prestado por la entidad, lo cual equivalió a un 30% 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	1	0	0	6	7	14
Otros	0	0	0	0	0	0	0
<b>Totales</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>14</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 30 de Noviembre de 2014)

Según la tipología documental de las 14 PQRS recibidas por este canal, correspondió a las sugerencias con una representatividad del 50%, seguido por los reclamos con una participación del 12,9%; luego, las solicitudes constituyeron un 7,1%. 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 sintetizan a continuación:

1. **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; Inconformidad frente al módulo preferencial, ya que a pesar que se encuentra dispuesto, no es suficiente para la cantidad de personas que requieren este tipo de atención; y por último los ciudadanos se quejan que aunque acuden a los punto de atención y actualizan sus datos con los funcionarios de cuentas corrientes, esta actualización no se ve reflejada en las bases de datos cuando son consultadas o se les envía correspondencia por parte de la administración.
2. **Liquidador impuestos:** Dentro de los programas persuasivos realizados por la SDH, las inexactitudes por “menor valor” en las liquidaciones por impuesto vehicular, presentan la mayor inconformidad, teniendo en cuenta que los ciudadanos realizaron su presentación y pagos del impuesto de vehículos, con base en la información que la herramienta (liquidador de impuestos) entrego, información que presento

## OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

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

Página 9 de 20

inconsistencias de acuerdo con la resolución emitida por el Ministerio de Transporte que modificó el valor de los avalúos comerciales e incidió en la base para la aplicación tarifaria del impuesto.

#### 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.

El total de 6.526 requerimientos recibidos durante el mes de noviembre 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	Peticiones			Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total PQRS Asignadas por Dependencia
	Derechos de Petición	Solicitudes	Trámites Especiales				
Despacho del Secretario Distrital de Hacienda	44	24	0	1	0	4	73
Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá	308	3624	2249	0	50	8	6239
Dirección de Gestión Corporativa	13	157	0	0	0	2	172
Dirección Distrital de Presupuesto	2	1	0	0	0	0	3
Dirección Distrital de Tesorería	8	0	0	0	1	0	9
Dirección Jurídica	2	28	0	0	0	0	30
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
<b>Totales</b>	<b>377</b>	<b>3834</b>	<b>2249</b>	<b>1</b>	<b>51</b>	<b>14</b>	<b>6526</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 30 Noviembre de 2014)

## OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

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

Página 10 de 20

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 noviembre, con un total de 6.239 requerimientos; los cuales representaron el 95.6% del universo de PQRS radicadas. De este número, 3.624 correspondieron a solicitudes 58,1%, 2.249 a trámites especiales 36,1%, 308 a derechos de petición 4.9%, 50 a reclamos con un 0,8% y 8 sugerencias con un 0,1%.

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 81,7% del total de esta tipología documental. Luego estuvieron el Despacho del Secretario Distrital de Hacienda con una participación del 11,7%, la DGC con una representatividad el 3,4%. La DDT con el 2.1%, la DJ y DDP con 0,5% de representatividad para cada.

En relación con estos datos se observa que la ciudadanía invocó el “Derecho de Petición” en el 5,8% de los requerimientos radicados ante la entidad (377) y en un 4,7% para los trámites solicitados ante la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá (308), de lo cual se puede colegir 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

Para este periodo se recibió 1 quejas, relacionada con procedimientos internos de las SDH. La cual fue remitida a la Oficina de Control interno Disciplinario para lo pertinente.

**Tabla No. 8 Quejas Asignadas a Dependencias Responsables de Atenderlas**

Dependencia	Cantidad
Oficina de Control Interno Disciplinario	1
<b>Totales</b>	<b>1</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 30 de Noviembre de 2014)

## OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

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

Página 11 de 20

Se observó que las quejas recibidas en este periodo por la SDH representaron un 0,02%, una disminución bastante significativa comparativamente con periodos anterior. Por otra parte la queja presentada correspondió a un cliente interno (Funcionario de la SDH).

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

Durante este periodo se recibieron 38 reclamos y 1 queja. 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.
- Tiempos de espera demasiado largos en los CADES y SuperCADES.
- Información deficiente brindada por los funcionarios que inducen al error.
- Los ciudadanos se tienen que retirar sin ser atendidos de los CADES y SuperCADES por la falla en el sistema.
- Falta de atención preferencial para las personas de tercera edad.
- Los pagina web presenta inconveniente para consultar y liquidar los impuestos

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. Teniendo en cuenta que los temas sujetos de reclamos han sido reiterativos mes a mes.

### 2.1. QUEJAS

En este periodo la SDH recibió una queja prestada relacionada con procesos internos de la SDH.

**Tabla No. 9 Número y Motivo de Quejas Recibidas**

Motivo de la Queja	Cantidad
Procesos internos de la SDH	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 30 de Noviembre de 2014).

Esta queja fue inicialmente asignada a la Oficina de Correspondencia, Quejas y Soluciones, dependencia a través de la cual se informó al quejoso el inicio del trámite de atención a la misma por parte del área responsable de atenderla al interior de la SDH de acuerdo con su competencia legal.

## OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

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

Página 12 de 20

#### 2.2. RECLAMOS

Durante el mes de noviembre se recibieron 51 reclamos presentados por la ciudadanía, para este periodo se observó un aumento de 13 reclamos comparado con el mes anterior.

**Tabla No. 10 Número y Motivo de Reclamos Recibidos**

Motivo del Reclamo	Cantidad
Avalúo y liquidación de impuesto –Base de datos erradas – cobro de lo no debido	15
Demora y falla en la atención personal, mala disposición y caída del sistema de información en los puntos de atención.	17
Fallas de comunicación e información de trámites	8
Inconvenientes página Web de la entidad	11
<b>Total</b>	<b>51</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 30 de Noviembre 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 demasiado largas, mala liquidación de los impuestos, orientación confusa, fallas en el sistema en los puntos y medios de atención.

#### 3. SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA

Las sugerencias presentadas por los ciudadanos en este periodo fueron 14, las cuales ingresaron por los diferentes canales dispuestos por la SDH. Entre otros aspectos, los ciudadanos sugirieron:

- Mejoramiento del servicio que prestan las personas que dan información en los puntos y medios de atención. Que sean más amables y con don de servicio.
- Mejorar la movilidad incrementando el impuesto a las motos para desestimular su utilización.
- Que la Administración Distrital instale un CADE en la localidad de Fontibón.
- Invertir mejor los recursos, no enviar cartas de agradecimiento por el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

#### 4. SEGUIMIENTO Y CONTROL

##### 4.1. TRÁMITE A RECLAMOS Y SUGERENCIAS

## OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

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

Página 13 de 20

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 noviembre 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
DIB- Subdirección de Fiscalización a la Propiedad.	2	-
DIB- Oficina de Cuentas Corriente.	3	-
DIB -Oficina de Servicio al Contribuyente.	45	11
Oficina de Ejecuciones Fiscales	1	-
<b>Totales</b>	<b>51</b>	<b>14</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 30 de Noviembre 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. Se evidenció que 26 de ellos fueron contestados superando el tiempo legal establecido por la norma.

De otra parte, las sugerencias presentadas por la ciudadanía para este periodo fueron direccionadas a cada una de las dependencias encargadas de dar respuesta. De acuerdo con el seguimiento surtido, se identificó que 1 sugerencia a la fecha de corte no tenía respuesta.

## 4.2. ENTREGA DE RESPUESTA A PETICIONES

### 4.2.1. 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 94,7% 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.

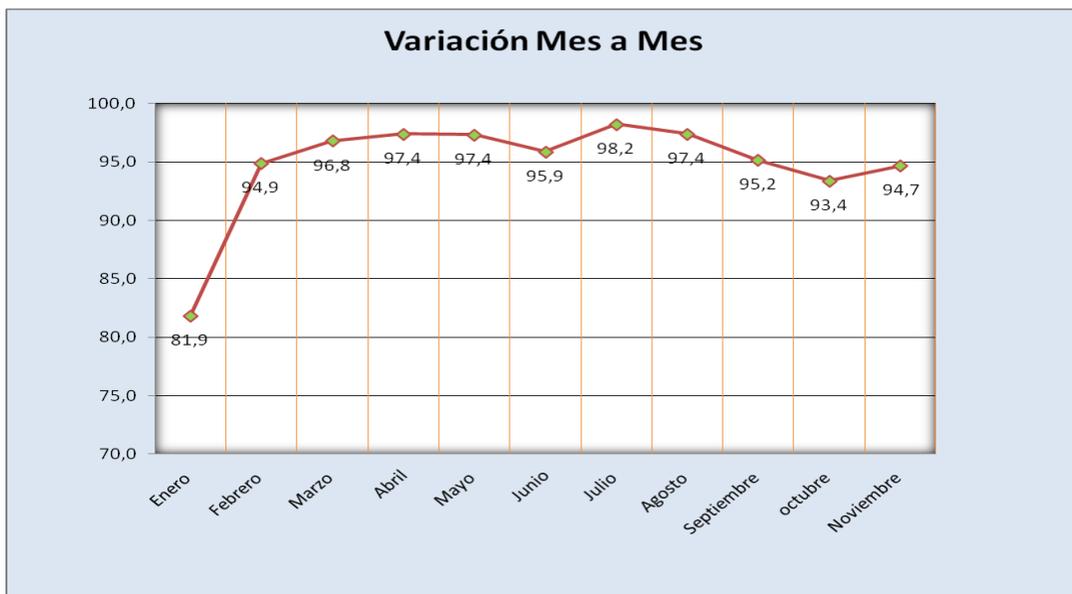
**OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES**

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

Página 14 de 20

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 presentó mejor hasta el mes de agosto. El pico más alto se registró para el mes de febrero con un incremento de 13 puntos porcentuales, para los meses de marzo a agosto la tendencia se mantuvo constante por encima del 95,9% sin presentar ningún pico significativo.



Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 30 de Noviembre de 2014) y cálculos de la OCQS.

**Gráfica No. 3 Tendencia Oportunidad de respuesta Mes a Mes**

Para los meses de septiembre y octubre la tendencia de respuesta oportuna al ciudadano sigue disminuyendo. Con relación el mes de noviembre se observó un leve aumento en 1,3 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

## OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

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

Página 15 de 20

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 noviembre, se pudo establecer que algunas respuestas no fueron enviadas dentro los 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
<b>DESPACHO SECRETARIO</b>	23	6,10%	1
<b>DESPACHO SUBSECRETARIA</b>			0
Subdirección de Proyectos Especiales	21	5,57%	1
<b>Sub-Total</b>	<b>44</b>	<b>11,67%</b>	<b>2</b>
<b>DIRECCION DE IMPUESTOS</b>	15	3,98%	1
Oficina Cuentas Corrientes	24	6,37%	2
Subdirección Jurídico Tributaria	4	1,06%	0
Oficina Control Agentes Recepción	3	0,80%	0
Oficina de la Información Tributaria	4	1,06%	0
Subdirección Impuestos a la Producción	1	0,27%	0
Oficina de Fiscalización Producción	4	1,06%	0
Oficina Liquidación Propiedad	4	1,06%	0
Oficina de Cobro Producción	13	3,45%	0
Oficina Servicio Contribuyente	62	16,45%	0
Oficina de Recursos Tributarios	4	1,06%	0
Subdirección Impuestos a la Propiedad	5	1,33%	0
Oficina de Liquidación Propiedad	4	1,06%	0
Oficina de Fiscalización Propiedad	72	19,10%	6
Oficina de Cobro Propiedad	89	23,61%	8
<b>Sub-Total</b>	<b>308</b>	<b>81,70%</b>	<b>17</b>



## OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

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

Página 16 de 20

Dependencias	Derechos de Petición Asignados	% de Participación	Derechos de Petición Pendientes de Respuesta
<b>DIRECCION DE TESORERIA</b>			
Oficina de Ejecuciones Fiscales	5	1,33%	0
Oficina Gestión de Pagos	3	0,80%	0
<b>Sub-Total</b>	<b>8</b>	<b>2,12%</b>	<b>0</b>
<b>DIRECCIÓN JURÍDICA</b>	1	0,27%	0
Subdirección de Gestión Judicial	1	0,27%	0
<b>Sub-Total</b>	<b>2</b>	<b>0,53%</b>	<b>0</b>
<b>DIRECCIÓN DE PRESUPUESTO</b>	2	0,53%	1
<b>Sub-Total</b>	<b>2</b>	<b>0,53%</b>	<b>1</b>
<b>DIRECCION GESTION CORPORATIVA</b>			
Subdirección Talento Humano	10	2,65%	0
Oficina de Correspondencia	3	0,80%	0
<b>Sub-Total</b>	<b>13</b>	<b>3,45%</b>	<b>0</b>
<b>TOTALES</b>	<b>377</b>	<b>100,00%</b>	<b>20</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 30 de Noviembre de 2014)

Realizado seguimiento a los 377 derechos de petición recibidos en la SDH durante el mes de Noviembre, con corte al 22 de diciembre de 2014 se evidenció que se dejaron de contestar 20 de ellos; 2 por parte del Despacho del Secretario, 17 en la Dirección de Impuestos y 1 en la Dirección de Presupuesto.

#### ▪ DESPACHO DEL SECRETARIO

Recibió 23 derechos de petición durante el mes de noviembre de los cuales tres (3) correspondieron a rendición de cuentas. A la fecha de corte se encontró que un (1) derecho de petición no fue contestado dentro de los términos legales establecidos y tres (3) se contestaron pero no se finalizaron trámites en el aplicativo Cordis.

La Subdirección de Proyectos Especiales que hacen parte del Despacho, recibió 21 derechos de petición de los cuales no se dio respuesta a uno (1) de ellos.

#### ▪ DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS

En total la Dirección de Impuestos recibió 308 radicaciones que fueron asignadas a las diferentes dependencias de esta Dirección para el trámite correspondiente; de acuerdo con seguimiento realizado se evidenció que no se dio respuesta oportuna a diecisiete (17) de ellos.

**OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES**

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

Página 17 de 20

Nueve (9) tienen respuesta pero no tiene finalizando trámite en el aplicativo Cordis, y cuatro (4) fueron contestados por fuera de los términos establecidos.

▪ **DIRECCION DE TESORERIA**

Ésta Dirección recibió ocho (8) solicitudes invocando el derecho de petición, así: tres (3) para la Oficina de Gestión de Pagos y cinco (5) para la Oficina de Ejecuciones Fiscales. Realizado el análisis se observó que todos fueron contestados oportunamente.

▪ **DIRECCION DE PRESUPUESTO**

A la Dirección de Presupuesto le fueron radicados dos (2) derechos de petición, quedando uno (1) pendiente de respuesta.

▪ **DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA**

Esta Dirección recibe un total de trece (13) derechos de petición, así: diez (10) dirigidos a la Subdirección de Talento Humano y tres (3) a la Oficina de Correspondencia, a la fecha de corte se ha dado respuesta de manera oportuna a todos los radicados.

▪ **DIRECCION JURIDICA**

A la Dirección de Jurídica fue radicado un (1) derecho de petición, el cual fue contestado en el término establecido.

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

Durante este periodo se recibieron 3 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
11/11/2014 11:17	2014ER0122672 O-1	CONCEJO DE BOGOTA MARIA CLARA NAME	899999061	Solicita indicar recursos asignados a diferentes programas
19/11/2014 09:59	2014ER0125686 O-1	CONCEJO DE BOGOTA Celio Nieves Herrera	899999061	Acción para la adaptación y mitigación del cambio climático.

**OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES**

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

Página 18 de 20

Fecha de Radicación	No. de Radicación	Entidad Origen	Identificación Origen	Asunto
27/11/2014 02:14	2014ER0129698 O-1	CONCEJO DE BOGOTA María Victoria Vargas Silva	899999061	Copia del informe de tesorería sobre ejecución activa del presupuesto.

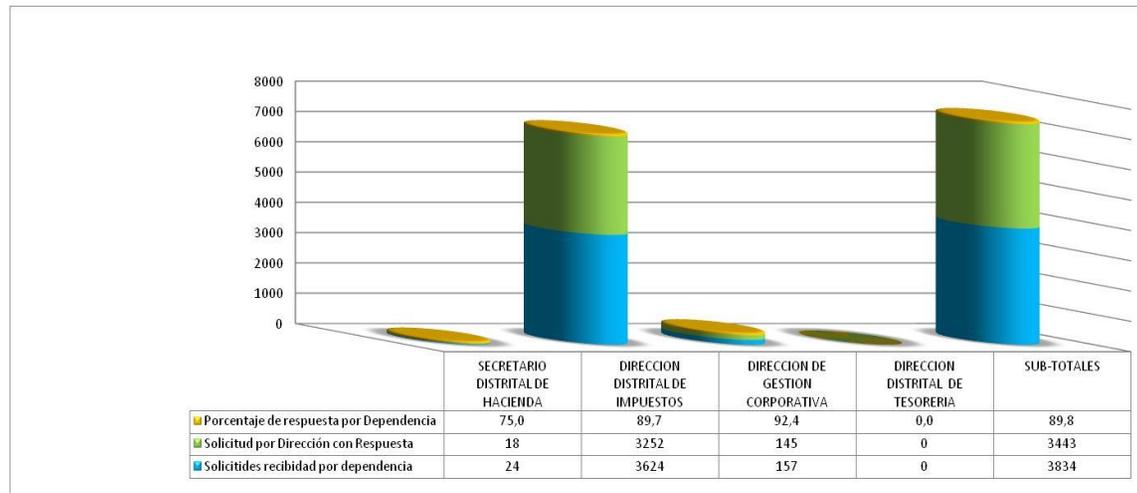
Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 30 de Noviembre de 2014)

Los derechos de petición de rendición de cuentas para este periodo correspondieron en general a solicitudes realizadas los concejales de la Ciudad, la información solicitada está relacionada con: Presupuesto, acciones para la mitigación del cambio climático. Lo anterior con el propósito de ejercer el control político a la gestión de la SDH.

Conforme al seguimiento realizado por la OCQS, se observó que de los Derechos de Petición fueron contestados oportunamente a cada solicitante.

**4.2.2. SOLICITUDES**

Las solicitudes radicadas en la SDH durante noviembre de 2014 con un total de 3.834 correspondieron a un 58,7% del universo total de PQRS recibidas (6.526), 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: 30 de Noviembre de 2014)

**Gráfica No. 4 Asignación de Trámite de Solicitudes por Dependencia**

## OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

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

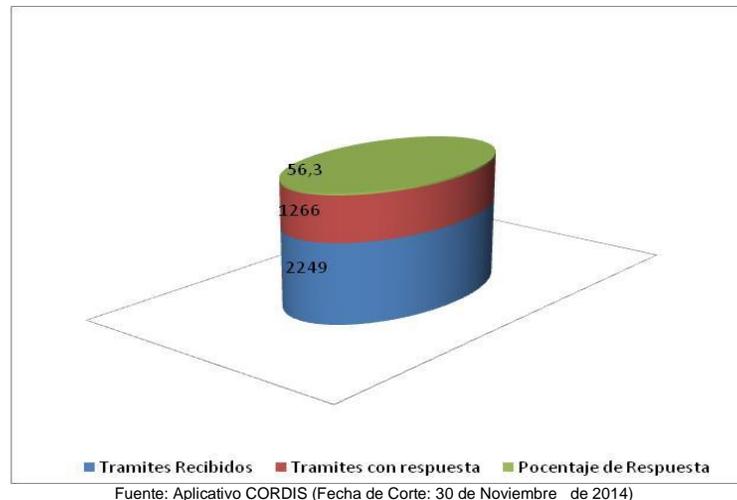
Página 19 de 20

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 89,8% de ellas; es decir a 3.443 del total de las mismas.

Se sugiere 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.

#### 4.2.3. 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.



**Gráfica No. 5 Porcentaje de Respuesta Parcial a Trámites Especiales**

Para el mes de noviembre se tiene que de 2.249 solicitudes especiales recibidas, fue emitida respuesta a 1.266, 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 56,36% de estos documentos se dio respuesta parcial por parte de la DIB.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

## OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

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

Página 20 de 20

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

Se anexa en cinco (5) 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 noviembre de 2014.

Aprobó:	Clara Esperanza Salazar Arango	Firma:	19/01/2015
Revisó:	Natalia Astrid Cardona Ramírez – Asesora de Despacho, DGC	Firma:	27/01/2015
Proyectó:	María Esmeralda Arias Martínez – Profesional Especializado, OCQS	Firma:	19/01/2015





## 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 NOVIEMBRE 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 noviembre 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 OQCS.

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 noviembre, corresponde a **338**.

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 05 y 14 de enero de 2015, mediante llamadas telefónicas a las personas naturales y jurídicas relacionadas en el listado de la *muestra* seleccionada, observando las siguientes situaciones:





## 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 NOVIEMBRE DE 2014

Tabla No. 1. Tabulación de las Llamadas Telefónicas

Situación Evidenciada	Número	Porcentaje
Llamada efectiva	163	48,22%
El peticionario o solicitante no recibió respuesta	8	2,37%
No se encontró a peticionario o solicitante	52	15,38%
Número telefónico errado	30	8,88%
Correo de voz	41	12,13%
Otros factores	44	13,02%
<b>TOTAL</b>	<b>338</b>	<b>100</b>

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- correos electrónicos no recibidos).
- *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 realizar la llamada por ser números fuera de Bogotá. 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:





## 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 NOVIEMBRE 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	24	25	21	22
Mayor o igual a 3	147	146	150	149
<b>Totales</b>	<b>171</b>	<b>171</b>	<b>171</b>	<b>171</b>

(\*) Se incluye el número de llamadas donde el peticionario o solicitante no recibió la respuesta (tabla No.1)

### 3. Análisis de los Resultados de la Encuesta

De las 338 llamadas telefónicas realizadas durante el plazo de aplicación de la encuesta, 171 fueron efectivas y el número restante, esto es 167, no lo fueron. Esto teniendo en cuenta las situaciones atípicas descritas, lo cual redundó en un porcentaje de efectividad para el ejercicio del 50.59%.



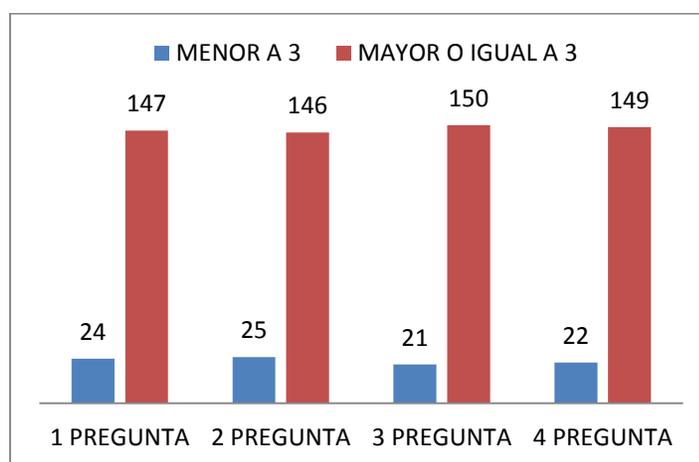
En este contexto, se observó lo siguiente:



## 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 NOVIEMBRE DE 2014

- Un 2.37% 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; no enviaron respuesta al correo electrónico.
- En un 15.38% de los casos no fue posible ubicar a la persona que formuló la PQRS ante la SDH, dadas las siguientes razones: se encuentra fuera de la ciudad y 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 8.88% de los números marcados reportados en la base son errados, o no conocen al ciudadano o al marcar el número, la llamada registra número fuera de servicio, dañada u ocupado o no pertenece al solicitante.
- Un 12.13% de las llamadas a celular y teléfonos fijos fueron contestadas directamente por un correo de voz o buzón de mensajes.
- El 13.02% de las llamadas no fueron efectivas por otros factores, teniendo en cuenta que al momento de efectuar las mismas, el encuestador se encontró con que la línea pertenece a fuera de la ciudad, 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.



Gráfica No. 2. Resultados Generales de la Encuesta



## 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 NOVIEMBRE DE 2014

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, 24 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 manifiesta que la entidad, o que le respondieron lo mismo que preguntó.

De otro lado, 147 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 85.96% 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, 25 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 los dejan en las mismas; adicionalmente en este mes los ciudadanos manifestaron que por error en la entrega de información por parte de funcionarios tienen que asumir sanciones con las que no están de acuerdo.

Por su parte, 146 ciudadanos otorgaron una calificación mayor o igual a 3 lo que corresponde a un 85.38% 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, 21 ciudadanos calificaron la oportunidad de la respuesta con un puntaje inferior a 3, toda vez que la contestación a su petición no fue recibida en forma oportuna, no fue entregada como es el caso de las respuestas enviadas por correo electrónico. También afirman que cuando el correo está devuelto no llaman para confirmar el envío. En esta encuesta los ciudadanos informaron que informaron inquietudes a través del correo electrónico





## 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 NOVIEMBRE DE 2014

contáctenos y opinión tributaria pero que la respuesta no fue ágil y que para eso se utilizan estos medios.

Caso contrario, 150 ciudadanos concedieron una calificación mayor o igual a 3, lo cual evidencia un importante nivel de satisfacción del 87.72% 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, 22 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 la respuesta no fue clara, se demoró demasiado y que la respuesta la necesitaban de inmediato por errores en los aplicativos al subir información requerida por la Dirección de Impuestos.

Por otra parte, 149 ciudadanos calificaron con un puntaje mayor o igual a 3 la atención dada a su requerimiento, observándose así un nivel de satisfacción del 87.13%.

### **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
  - ✓ No le tienen en cuenta que pago la vigencia 2010 acogiéndose al beneficio de la rebaja del 80% en sanciones e intereses.
  - ✓ No fue clara porque no le informan si le conceden o no la caducidad, interpondrá tutela para que le hagan la aclaración
  - ✓ Informa el ciudadano que no recibió el mail de respuesta y que por negligencia de un funcionario que le dio la información, se presentó el inconveniente que luego le toco pagar.





## 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 NOVIEMBRE DE 2014

- ✓ Tenía vencimiento del ICA, tuvo inconveniente al subir la información por el aplicativo. Realizó la solicitud por correo electrónico, la respuesta se le entregaron a las tres semanas y la necesitaba en el momento.
  - ✓ Un ciudadano expone que en la respuesta dada se observa la falta de claridad jurídica, la inobservancia de los derechos mínimos constitucionales, y la no aplicabilidad de una sentencia de la corte.
  - ✓ Comunicarse con la SHD es imposible para obtener claridad sobre aplicativos, las respuestas no son claras. El ciudadano necesitaba aclarar un asunto puntual para la transmisión de información de medios magnéticos predial. El validador no estaba cargado en el sistema.
  - ✓ Para aclarar dudas un ciudadano le tocó enviar a un empleado al Supercade para que le liquidaran, recibió la respuesta por el correo electrónico pero no le sirvió de nada le dijeron que tenía que ir al punto de atención.
  - ✓ No está de acuerdo con la respuesta, le cobran como comercial y es residencial, envía las aclaraciones pertinentes le cierran el proceso y vuelve le abren, no tienen bases actualizadas.
  - ✓ Un ciudadano informa que no está de acuerdo con la carta de agradecimiento que le enviaron.
- 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, se les sugiere enviar la aclaración al ciudadano.
  - 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 la información dada por los ciudadanos un mejoramiento continuo en el servicio de respuestas.

### 5. Observaciones

Durante los días en que se realizó esta encuesta se pudo observar que el 49% de las llamadas fueron inefectivas debido a los peticionarios o solicitantes no se encontraron en el





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 NOVIEMBRE DE 2014

lugar para responder la encuesta porque estaban de vacaciones por las festividades de fin de año.

En el Anexo No. 1 se relacionan las PQRS del mes de noviembre 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.

Revisó:	Clara Esperanza Salazar Arango – Jefe Oficina de Correspondencia, Quejas y Soluciones	Firma:	16/01/2015
Proyectó:	Omaira Castañeda Hernández – Profesional Universitario, OCQS	Firma:	16/01/2015





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 NOVIEMBRE 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
2014ER0119471 O-1	OFICINA DE COBRO PROPIEDAD	2014EE412545	3	3	2	2
2014ER0119605 O-1	OFICINA DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	2014EE388573	2	1	4	2
2014ER0120025 O-1	OFICINA DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	2014EE392263	4	4	2	4
2014ER0121013 O-1	OFICINA LIQUIDACION PROPIEDAD	2014EE405697	1	1	1	1
2014ER0121396 O-1	OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES	2014EE399393	1	1	5	1
2014ER0122219 O-1	OFICINA FISCALIZACION PROPIEDAD	2014EE416842	2	2	3	3
2014ER0123488 O-1	OFICINA DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	2014EE407978	3	2	5	4
2014ER0123877 O-1	OFICINA DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	2014EE397814	1	1	1	1
2014ER0124149 O-1	OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES	2014EE404772	1	1	1	1
2014ER0124376 O-1	DIRECCION DISTRITAL DE IMPUESTOS	2014EE403874	5	5	2	4
2014ER0124432 O-1	OFICINA DE COBRO PROPIEDAD	2014EE407978	2	4	5	4
2014ER0124937 O-1	OFICINA FISCALIZACION PROPIEDAD	2014EE418505	1	1	1	1
2014ER0125206 O-1	OFICINA FISCALIZACION PROPIEDAD	2014EE407150	1	1	1	1
2014ER0125257 O-1	OFICINA LIQUIDACION PRODUCCION	2014EE400859	1	1	1	1
2014ER0125328 O-1	OFICINA DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	2014EE400103	2	2	1	1
2014ER0125434 O-1	OFICINA DE COBRO PROPIEDAD	2014EE408938	1	1	3	1
2014ER0125496 O-1	OFICINA DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	2014EE400542	2,5	2,5	2,5	2,5
2014ER0125940 O-1	OFICINA DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	2014EE401755	1	1	1	1
2014ER0126063 O-1	OFICINA DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	2014EE402002	2	2	2	2
2014ER0126785 O-1	OFICINA FISCALIZACION PROPIEDAD	2014EE412524	1	1	1	1
2014ER0127010 O-1	OFICINA FISCALIZACION PROPIEDAD	2014EE409196	1	1	2	2
2014ER0127975 O-1	OFICINA DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	2014EE414164	3	3	1	3
2014ER0128082 O-1	OFICINA DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	2014EE415864	1	1	3	2
2014ER0128198 O-1	OFICINA DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	2014EE410481	2	2	5	2
2014ER0129237 O-1	OFICINA DE COBRO PROPIEDAD	2014EE416331	2	2	1	1
2014ER0129251 O-1	OFICINA DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	2014EE406871	4	4	2	4
2014ER0129529 O-1	OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES	2014EE413302	1	1	1	1
2014ER0129942 O-1	OFICINA DE RECURSOS TRIBUTARIOS	2014EE414304	2	2	5	4
2014ER0130003 O-1	OFICINA DE COBRO PROPIEDAD	2014EE413448	1	1	1	1
2014ER0130033 O-1	OFICINA FISCALIZACION PROPIEDAD	2014EE417748	1	1	1	1
2014ER0130231 O-1	OFICINA DE COBRO PROPIEDAD	2014EE407527	3	2	4	4

