



**SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA
DESPACHO DEL SECRETARIO DE HACIENDA
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS -PQRS
PRIMER SEMESTRE 2021
(ENERO – JUNIO)**

Bogotá D. C., 20 de agosto de 2021

www.shd.gov.co

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9





Secretario Distrital de Hacienda

JUAN MAURICIO RAMÍREZ CORTES
Secretario del Despacho

Jefe de la Oficina de Control Interno (o
quien haga sus veces)

ALLAN MAURICE ALFISZ LOPEZ
Jefe Oficina de Control Interno

LUIS FRANCISCO CANTE CÉSPEDES
Evaluador Líder
Profesional Universitario

Equipo Auditor

MARIA ANGÉLICA REYES PEÑA
Evaluador de Apoyo
Profesional Universitario

JAIME HERNANDO ARIAS PATIÑO
Evaluador de Apoyo
Profesional Universitario

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS -PQRS

EVALUACIÓN PRIMER SEMESTRE 2021 (ENERO - JUNIO)

En cumplimiento a las disposiciones del párrafo segundo del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y del artículo 9 de la Resolución SDH 118 de 2018, la Oficina de Control Interno de la Secretaría Distrital de Hacienda -SDH, presenta al Despacho de la Entidad, el informe de evaluación sobre el trámite, atención y cumplimiento, por parte de la instancia encargada de las “(...) *quejas, sugerencias y reclamos*” así como de “(...) *la atención a las PQRS*”, que los ciudadanos formularon a la administración en el periodo del primer semestre de 2021.

Con base en el artículo 4 de la Resolución SDH 118 de 2018 y en acatamiento al artículo 22 de la Ley 1755/2015, la Secretaría Distrital de Hacienda dispuso que “(...) *la organización para el trámite interno y decisión de las PQRS*”, se adelantara conforme a lo dispuesto en la resolución 118 de 2018, apoyados en la documentación establecida en el Sistema de Gestión de Calidad -SGC para el proceso, cuya responsabilidad estará a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Desde julio de 2020 y conforme al “*Nuevo Mapa de Procesos*”, de la Secretaría Distrital de Hacienda –SDH, se estableció el proceso “*Atención al Ciudadano*”, con la actualización de la codificación a CPR-125, lo que implicó modificaciones a la documentación del proceso en el Sistema de Gestión de Calidad -SGC y por lo tanto el cambio de CPR-89 a CPR-125.

Mediante Resolución SDH 32 del 23 de julio de 2020, se modifica la Resolución SDH 118/2018 y en el artículo 2, se adopta en la Secretaría Distrital de Hacienda –SDH:

- “a) El Modelo de Seguimiento, Medición y Evaluación del servicio a la ciudadanía, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., lo mismo que su material de apoyo.*
- b) Los lineamientos del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.*
- c) El Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C. en complemento a lo establecido en la Resolución SDH-118 de 2018, expedida por este Despacho”.*

OBJETIVO:

Evaluar el cumplimiento de los artículos 7 y 8 de la Resolución SDH 118 de 2018, así como de normas precedentes, en el seguimiento y control a la atención de PQRS y la presentación de los informes mensuales por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, bajo los parámetros establecidos en la normativa interna como procedimientos e instructivos aprobados, con el objeto de rendir el informe semestral de la Oficina de Control Interno, consignado en el artículo 9 de la resolución *ibidem*.

ALCANCE:

El presente informe, contiene la evaluación al consolidado de los informes mensuales de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS, gestionadas por las diferentes dependencias y áreas de la Secretaría Distrital de Hacienda -SDH, durante el periodo enero a junio de 2021, presentado por la Oficina de Atención al Ciudadano.

1. MECANISMOS DE ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS –PQRS, DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA.

Verificado el Portal Web de la Secretaría Distrital de Hacienda –SDH, en cumplimiento normativo de acceso a la información, se han dispuesto los enlaces web sobre derecho a la información (<https://www.shd.gov.co/shd/informes-entes-de-control>) y (<https://www.shd.gov.co/shd/atencion-ciudadania>), de “derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades”, de igual forma el acceso a los mecanismos al interior de la Secretaría (Puntos de atención: Presencial, de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS, Virtual, Telefónico, Electrónico y Agendamiento), en especial a lo dispuesto en el literal h) del artículo 11 y artículo 26 de la Ley 1712/2014, de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. Destacando además, la inclusión de botones para “Evitar Fraude”, “Carta de Trato Digno a la Ciudadanía”, así mismo presenta detallado los canales **Presencial** (Atención Super Cades, Oficina de Atención al Ciudadano y Radicación de Correspondencia), **Telefónico** (Línea 95 y PBX) y **Virtual** (Asesoría, Atención Virtual para Trámites, Chat Hacienda, Atención Consultas, atención Específica por Correos Electrónicos, Recepción de PQRS, Radicación Virtual de Correspondencia, Atención Líneas de WhatsApp y Atención Redes Sociales). Facilitando a la ciudadanía la comunicación.

Link Atención al Ciudadano



Información tomada del Portal WEB SDH.

Link Las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias



Información tomada del Portal WEB SDH.

Toda la información sobre las PQRS, se incluyó en Atención a la Ciudadanía, en donde queda el registro de las respuestas a las solicitudes que no aportaron datos de contacto (*“Respuesta a PQRS sin datos de contacto del remitente”*), las respuestas no recibidas (*“Registro de PQRS con respuesta devuelta”*), informes mensuales de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRS, así como el acatamiento a la Ley 1712/2014 sobre los *“Estándares para publicación y divulgación de la información”*, en el apartado *“Mecanismos para la atención al ciudadano”*, que direcciona al ciudadano a conocer el trámite interno para la *“Recepción de (...) PQRS – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”*.

Se encuentra disponible el acceso en el link: Informes a Entes de Control y a la Ciudadanía



Información tomada del Portal WEB SDH.



Link Información del Talento Humano



Información tomada del Portal WEB SDH.

Link Transparencia y Acceso a la Información Pública



Información tomada del Portal WEB SDH.



Link Estrategia Anticorrupción



Información tomada del Portal WEB SDH.

La Secretaría Distrital de Hacienda, en cumplimiento de lo establecido en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentados por el decreto 1081 de 2015, artículo 2.1.4.1, sustituido por el decreto 124 de 2016 el cual estableció como metodologías para la elaboración del Plan la contenida en los documentos “Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, versión 2” y “Guía para la gestión del riesgo de corrupción”, estructuró su plan de acción con base en la misión, funciones y actividades que desarrolla la entidad, con el fin de fortalecer los mecanismos para evitar los actos de corrupción y mejorar el servicio al ciudadano.

2. INFORMES Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS -PQRS-

La Oficina de Atención al Ciudadano, conforme a lo establecido normativamente, elaboró y radicó los informes mensuales del periodo objeto de análisis, de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias -PQRS- que ingresaron a la Entidad, por medio digital a todos los responsables de la SDH, para lo cual *“El Funcionario designado de la Oficina de Atención al Ciudadano genera mensualmente reporte desde el aplicativo CRM, por tipología y cuantifica las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS que ingresaron a la entidad y de las cuales se emitió respuesta registrada en el Aplicativo CRM”*, como lo establece el *“Instructivo 125-I-02 V3 -Seguimiento a la calidad de la respuesta”*, asociado al procedimiento *“125-P-01 SEGUIMIENTO Y CONTROL A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS”*.

Dicho informe va dirigido al Secretario Distrital de Hacienda con copia a *“Subsecretarios, Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina y Jefes de Oficina Asesora a través de Correo electrónico”*, con el *“(…) propósito de que sea evaluado el contenido y adoptar las propuestas de mejora y de ser necesario, se incorpore por parte de cada área actividades*

en los planes de acción, operación, monitoreo y seguimiento con miras a incrementar la calidad del Sistema de Atención al Ciudadano”. Agrega además “Teniendo en cuenta la Política y/o Cultura de Cero Papel, la entrega del informe a Subsecretarios, Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina y Jefes de Oficina Asesora se realiza a través del Sistema de Gestión Documental (Correo electrónico) y allí se debe recibir y consultar el informe”. (Tabla 1).

Tabla 1.
INFORMES MENSUALES REMITIDOS A SECRETARIO DISTRITAL HACIENDA -SDH

MES	RADICADO	FECHA	OBSERVACIONES
ENERO	2021IE002989	22/02/2021	10 primeros días hábiles (125-P-01 V4)
FEBRERO	2021IE004818	18/03/2021	En términos
MARZO	2021IE006923	21/04/2021	En términos
ABRIL	2021IE009141	21/05/2021	En términos
MAYO	2021IE011739	28/06/2021	En términos
JUNIO	2021IE013716	23/07/2021	En términos

Fuente: Informes Oficina de Atención al Ciudadano primer semestre 2021.

Con relación a la remisión del informe a la Veeduría Distrital, se evidenció que a partir del informe de febrero/2021 la Oficina de Atención al Ciudadano indica “(...) se elaboró y cargó en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, el informe mensual de PQRS registradas en el período (...)”. Al respecto, se sugiere revisar los términos normativos para su cumplimiento, ya que se cita que el informe debe ser remitido directamente.

2.1. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. RADICADAS PRIMER SEMESTRE 2021

Acorde a los informes mensuales presentados por la Oficina de Atención al Ciudadano – OAC y al citar la tipología que se determina en los informes “CLASIFICACION DE LAS PQRS POR TIPOLOGIA (...)”, se registra la totalidad de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, durante el período de análisis. (Tabla 2 y Gráfica x).

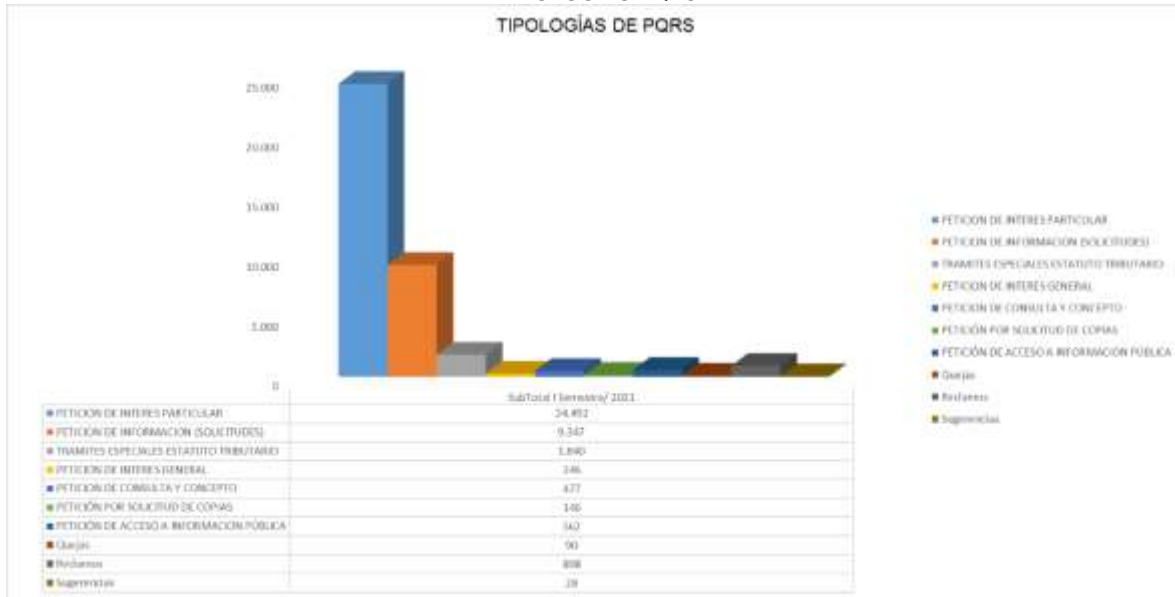
TABLE 2.
CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS POR TIPOLOGÍAS

PQRS / PERIODO	SubTotal I Semestre/ 2021	% Participación
PETICION DE INTERES PARTICULAR	24.492	64,2
PETICION DE INFORMACION (SOLICITUDES)	9.347	24,5
TRAMITES ESPECIALES ESTATUTO TRIBUTARIO	1.840	4,8
PETICION DE INTERES GENERAL	246	0,6
PETICION DE CONSULTA Y CONCEPTO	477	1,3
PETICIÓN POR SOLICITUD DE COPIAS	146	0,4
PETICIÓN DE ACCESO A INFORMACION PÚBLICA	562	1,5
QUEJAS	90	0,2
RECLAMOS	898	2,4
SUGERENCIAS	28	0,1
Total	38.126	100

Fuente: Informes Oficina de Atención al Ciudadano primer semestre 2021.

Se sugiere revisar la “Tipología” utilizada en los informes y confrontarlos con la “Clasificación” o “modalidades” definidas en los referentes aprobados, para unificar criterios.

GRÁFICA 1
TIPOLOGÍAS PQRS
TIPOLOGÍAS DE PQRS



Fuente: Informes Oficina de Atención al Ciudadano primer semestre 2021.

En el Procedimiento 89-P-01, V3 125-P-01 V5 (Seguimiento y Control a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias), el “Derecho de petición” puede ser ejercido a través de modalidades tales como: “Derecho de Petición en interés general”, “Derecho de Petición en interés particular”, “Queja”, “Reclamo”, “Sugerencia”, “Denuncia por posibles actos de corrupción”, “Felicitación”; “Solicitud de acceso a la Información”, “Solicitud de Copias” y “Consulta”, los cuales se ajustaron a los registrados en el Procedimiento 125-P-02 V2 (Recepción, Registro y Asignación de PQRS, se sugiere ajustar las modalidades descritas con la resolución SDH 118 de 2018.

Los informes mensuales de la Oficina de Atención al Ciudadano, registran además la relación de “Temas y subtemas más consultados por los peticionarios”, donde se resaltan los asociados al tema financiero (bonos solidarios, auxilios arriendos), así como a los Impuestos, tasas y contribuciones, liquidación vigencia y años anteriores impuestos distritales.

Sin embargo, en mayo y junio/2021, se indica que el tema más representativo es el asociado a solicitud información, derechos de petición (bonos solidarios, auxilios arriendos) registro de títulos ejecutivos, inscripción y/o actualización del RIT, programas persuasivos de recaudo, estados de cuenta, devoluciones y/o compensaciones, etc., lo que evidencia que se puede estar confundiendo con las tipologías de las PQRS.

2.2. ANÁLISIS DE LOS TRÁMITES O SERVICIOS OBJETO DE PQRS

Según lo analizado por la Oficina de Atención al Ciudadano, las tipologías recurrentes presentadas durante el primer semestre de 2021 fueron solicitudes:

Beneficiarios Bogotá Solidaria - Transferencia Monetaria.

Acogerse al pago por cuotas de impuesto predial.

Actualización información datos de los propietarios.

Solicitud de prescripción obligaciones tributarias, inscripción y/o actualización del RIT, análisis de cuenta, actualización de datos, mandamientos de pago, pago por cuotas predial, devoluciones y/o compensaciones, estados de cuenta.

Solicitud revisión de estado de cuenta por pago, beneficio Decreto 678 de 2020.

Pagos a través de PSE se descuenta en la cuenta bancaria, pero no se refleja la Información de a página de la entidad.

Cuentas de cobro, certificados de insolvencia, facturas, solicitudes de prórroga, licencias.

Temas administrativos como certificación laboral, historia laboral, bono pensional, cesantías y asuntos relacionados con la nómina.

Según lo manifestado por la Oficina de Atención al Ciudadano en los informes de mayo y junio señala: *...es importante tener en cuenta que la información presentada es a partir de la información de entrada contenida en el reporte generado en el CRM Correspondencia, específicamente el campo de subtipo de documento, por lo que vemos nuevamente tipologías documentales como Derecho de petición, información y títulos ejecutivos; el reporte no tiene información específica acerca del trámite con el cual se atendió cada una de las peticiones, y la mayoría de los registros no contiene el número de correspondencia de salida (CEE) lo que dificulta entre otros la generación de información más específica....* Es importante revisar, definir y ajustar en CRM Correspondencia, la parametrización de las tipologías con las que están definidas en los procedimientos de la Entidad, para obtención de datos exactos para el análisis de la información por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Destaca la Oficina de Atención al Ciudadano en su análisis en el mes de junio de 2021, *...que la base de datos de CRM correspondencia, no les permite establecer fácilmente, si las peticiones pendientes se encuentran en términos o fuera de términos, porque el reporte no cuenta con la discriminación del trámite solicitado o con el cual se va a resolver la petición, así como tampoco con una fecha límite ajustada a alguno de los anteriores...* Lo cual la Oficina de Control Interno sugiere se revise frente al Manual para Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, de acuerdo a la

Resolución No.302 de julio de 2020, en la que la Secretaría Distrital de Hacienda la adopta en su gestión administrativa.

Frente a los seguimientos de oportunidad en los informes en numeral 2, para los meses abril a junio de 2021, no existe coherencia en la información presentada en la oportunidad por la Oficina de Atención al Ciudadano, de cuantas solicitudes están pendientes de respuesta o cierre en CRM-Correspondencia, por lo que se sugiere hacer una revisión y tomar acciones sobre este punto, para establecer las cifras reales de lo pendiente al cierre de junio de 2021.

3. ANÁLISIS MENSUAL POR CANAL DE INGRESO DE PQRS I SEMESTRE DE 2021

El comportamiento mensual de las radicaciones de PQRS permitirá profundizar en los análisis del movimiento de cada una de las tipologías, como lo observaremos en la tabla No. 4, así:

**TABLA 3.
CANALES UTILIZADOS POR PQRS – I SEMESTRE / 2021**

CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	PRIMER TRIMESTRE	ABRIL	MAYO	JUNIO	SEGUNDO TRIMESTRE	TOTAL SEMESTRE	% PARTICIPACION
PRESENCIAL	42	98	171	311	189	1605	2400	4194	4.505	11,8
VENTANILLAS	9	97	167	273	186	1602	2396	4184	4.457	11,7
BUZON	33	1	4	38	3	3	4	10	48	0,1
TELEFONICO	87	256	408	751	364	0	0	364	1.115	2,9
TELEFÓNICO	87	256	408	751	364	0	0	364	1.115	2,9
VIRTUAL	1.156	1.542	1.955	4.653	2.007	12.106	13.647	27.760	32.413	85,2
SDQS/BOGOTÁ TE ESCUCHA	84	406	476	966	705	12.106	13.647	26.458	27.424	72,1
WEB	1.072	1.136	1.479	3.687	1.302			1.302	4.989	13,1
TOTAL PQRS	1.285	1.896	2.534	5.715	2.560	13.711	16.047	32.318	38.033	100,0

Fuente: Informes PQRS de OAC/2021

NOTAS: 1-En Febrero se registraron 38 solicitudes por "REDES SOCIALES", adicionales a las registradas en el presente cuadro para un total de 1.934 solicitudes, pero registradas en la Tabla N°1. PQRS por tipología y canal ingreso del informe de OAC.

2-En Marzo se registraron 39 solicitudes por "REDES SOCIALES", adicionales a las registradas en el presente cuadro para un total de 2.573 solicitudes, pero registradas en la Tabla N°1. PQRS por canal ingreso y tipología del informe de OAC.

3-En Abril se registraron 51 solicitudes por "REDES SOCIALES", adicionales a las registradas en el presente cuadro para un total de 2.611 solicitudes, pero registradas en la Tabla N°1. PQRS por canal ingreso y tipología del informe de OAC.

4-En Mayo no se registra solicitudes por "WEB" en la Tabla N°1. PQRS por canal ingreso y tipología del informe de OAC sino "SDQS" que se suman con las de "E-MAIL". Pendientes 3 solicitudes que no registran canal de recepción frente al total de las PQRS recibidas (13.711 vs. 13.714).

5-En Junio no se registra solicitudes por "WEB" en la Tabla N°1. PQRS por canal ingreso y tipología del informe de OAC sino "SDQS" que se suman con las de "E-MAIL".

El canal virtual fue el medio más usado por los ciudadanos para radicar PQRS hasta junio/2021, que refleja la adaptación a la nueva forme de atención pasando de presencial a los canales tecnológicos. Se sugiere ajustar la información conforme lo dispuesto en la normativa vigente para evitar distorsiones.

3. QUEJAS

Aquellas por la cuales los ciudadanos realizan “manifestación de protesta, censura, inconformidad o Insatisfacción formulada en exposición de hechos, por parte de una persona, por presuntas irregularidades, actos u omisiones en la prestación de los servicios por parte de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones”.

Para el primer semestre se presentaron las siguientes quejas:

TABLA 4.
QUEJAS – I SEMESTRE / 2021

Asunto / 2021	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total / I Semestre
QUEJA	3	26	26	29	1	5	90

Fuente: Informes PQRS de OAC/2021

En el mes de enero/2021 no se evidenció traslado de las quejas a ninguna instancia.

En el meses de febrero, marzo y de 2021, Para el primer semestre de 2021, se radicaron a través de Bogotá Te Escucha, 90 quejas, sin embargo, se puede evidenciar que la mayoría fueron direccionadas a otras entidades teniendo en cuenta que no eran competencia de la Secretaría Distrital de Hacienda, o se le solicitó al ciudadano ampliación de la queja en razón a que no era clara la misma.

De otra parte, y de acuerdo con los Informes mensuales de PQRS, se menciona que en los temas asociados con quejas se presentan situaciones tales como que al momento de direccionarlas fue cambiada la tipología teniendo en cuenta que lo descrito por el ciudadano no correspondía a dicha tipología sino a un reclamo o a un derecho de petición.

Al respecto, en el mes de abril se evidencia información errónea, ya que la Tabla No. 1 del informe, registra 29 quejas y la Tabla No. 3 registra 25 radicados y el reporte indica que son 26 quejas.

En el mes de mayo/2021, se indicó “*Para este periodo se presentó 1 queja la cual fue direccionada a la Oficina de Control Disciplinario con el número de radicado 2021ER06378201 y con número de respuesta 2021EE07121401 de 18-05-2021.*

De otra parte, es importante mencionar que en el aplicativo Bogotá Te Escucha ingresaron 25 quejas, las cuales presentan situaciones como que al momento de direccionarlas fue cambiada la tipología teniendo en cuenta que lo descrito por el ciudadano no correspondía a dicha tipología sino a un reclamo o a un derecho de petición, fueron direccionadas a otras entidades teniendo en cuenta que no eran de nuestra competencia o se le solicitó al ciudadano ampliación de la queja teniendo como presente que no era clara la misma”.

En el mes de junio/2021, se indicó *“Para este periodo se presentaron 5 quejas, por el aplicativo de CRM- correspondencia; una de ellas se presentó dos veces por diferente canal.*

De otra parte, es importante mencionar que en el aplicativo Bogotá Te Escucha ingresaron 35 quejas, las cuales presentan situaciones como que al momento de direccionarlas fue cambiada la tipología teniendo en cuenta que lo descrito por el ciudadano no correspondía a dicha tipología sino a un reclamo o a un derecho de petición; fueron direccionadas a otras entidades teniendo en cuenta que no eran de nuestra competencia o se le solicitó al ciudadano ampliación de la queja teniendo como presente que no era clara la misma”.

Al respecto, el Instructivo 125-I-01 V3 **-RECEPCIÓN DE PQRS POR CANALES DE ATENCIÓN**, en el punto **5. DESARROLLO / INSTRUCCIONES**, indica: *“Cuando se trate de quejas la asignación se hará de la siguiente manera:*

-Las quejas contra servidores deben ser trasladadas a la Oficina de Control Disciplinario Interno.

-Las quejas contra contratistas deben ser trasladadas a la Dirección Jurídica y al Supervisor del Contrato, de acuerdo con la competencia legal para atender la misma”.

Se sugiere consolidar las “QUEJAS” presentadas, tanto por el aplicativo de CRM- correspondencia como por el aplicativo Bogotá Te Escucha, para registrar y consolidar un solo dato.

4. RESULTADO DE SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN A LAS PQRS

Revisado los informes de enero a junio de 2021, las respuestas emitidas por la Secretaría Distrital de Hacienda a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias se presentó seguimiento únicamente para los meses de enero y febrero de 2021. Ajustado al proceso que realiza la medición aleatoria mediante llamadas telefónicas o celular que el contribuyente ha informa en el radicado de la PQRS y así evalúa el cumplimiento de los criterios (término de la respuesta, claridad y coherencia) definidos por las Secretaría General en *el instructivo 89-I-02.*

De igual forma se aplicó la encuesta de tres preguntas para los meses de enero y febrero de 2020 así:

1. *¿Desde el momento en que interpuso su solicitud a la administración y el momento que . recibió respuesta a su inquietud transcurrieron? 1 día, 15 días y 30 días (CPACA).*

Respuesta: El 100% de los requerimientos fueron resueltos dentro de los términos de ley 1755 de 2015 y del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

2. *¿Considera usted que la respuesta suministrada a su PQRS fue clara y entendible?*

Respuesta: En cuanto a la claridad de la respuesta se observa que el 88%, 94% de los peticionarios encuestados están de acuerdo con la respuesta suministrada por la SDH.

3. *¿Considera usted que podríamos mejorar nuestra respuesta a sus peticiones?*

Al 6 % de los peticionarios encuestado hacen énfasis que debemos hacer para mejorar las repuestas que le son enviadas teniendo en cuenta la tramite solicitado, teniendo en cuenta normas tributarias que no son de fácil comprensión para algunos contribuyentes. Los ciudadanos solicitan mejorar la calidad de las respuestas, ya que en algunos casos no se responde en forma concreta y clara a lo que se está solicitando.

Cabe resaltar que para lo meses marzo a junio de 2021, en los informes presentados en el numeral 3. Sobre resultados de Satisfacción por la Atención a la PQRS, presentan la siguiente nota:

NOTA: Este mes el informe se presenta con la información que fue posible recopilar, teniendo en cuenta que por las dificultades de acceso a VPN por teletrabajo no se puede generar la tercera y cuarta parte del mismo, sin embargo una vez se realice el levantamiento de la cuarentena y se pueda tener acceso al aplicativo CORDIS, se procederá a completar el informe en todas sus partes.

Es entendible por la situación que vive el país y la ciudad con la Emergencia Sanitaria del Covid-19.

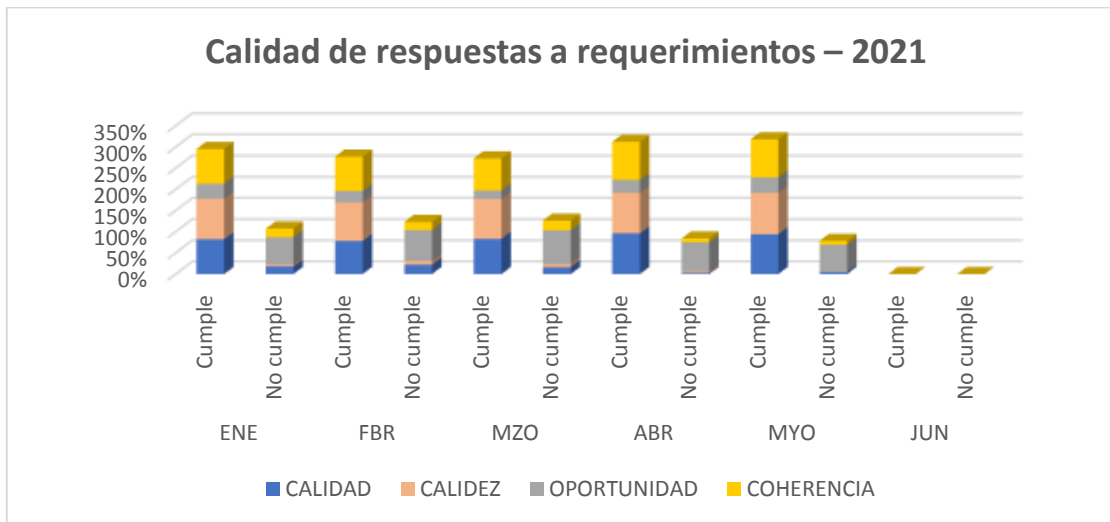
TABLA x. Seguimiento calidad de respuestas PQRS – I SEMESTRE / 2021

Seguimiento calidad de respuestas a requerimientos – 2021												
Criterios / Mes	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
CALIDAD	82%	18%	78%	22%	83%	16%	96%	3%	94%	5%	ND	ND
CALIDEZ	96%	4%	91%	9%	94%	8%	96%	3%	98%	1%	ND	ND
OPORTUNIDAD	35%	65%	27%	73%	20%	79%	30%	69%	36%	63%	ND	ND
COHERENCIA	82%	20%	81%	19%	76%	23%	90%	9%	90%	9%	ND	ND

Fuente: Informes PQRS de OAC/2021

NOTA: 1-En Junio no se dispone de información dado lo expresado en las "Políticas de Operación" del procedimiento 125-P-01 Seguimiento y Control a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias actualizado que señala: "...El Informe Mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS, elaborado por la Oficina de Atención al Ciudadano contiene la información de PQRS recibidas en el último mes calendario y las respondidas en el penúltimo mes calendario anterior sin contar el mes de expedición..".

GRAFICA 2.
Seguimiento calidad respuestas PQRS – I SEMESTRE / 2021



Fuente: Informes PQRS de OAC/2021

SUGERENCIAS Y/O RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno, como complemento a las observaciones presentadas por la Oficina de Atención al Ciudadano, donde ellos recomiendan a las dependencias las siguientes sugerencias realizadas por la ciudadanía:

- Los peticionarios solicitan las respuestas mediante un lenguaje claro y entendible, basado en que todos los contribuyentes no tienen estudios adecuados para interpretar y analizar la respuesta que les da la Secretaría Distrital de Hacienda.
- Darle respuesta concreta a lo que se está preguntando, en ocasiones la respuesta no tiene relación con la petición solicitada por el ciudadano y/o contribuyente.
- Continuar fortaleciendo la cultura del servicio al ciudadano a través de jornadas de capacitación y sensibilización a los servidores públicos, que contribuyan al desarrollo de competencias y habilidades en los puntos de atención.
- Adecuar el aplicativo de gestión documental para realizar seguimiento a las respuestas parciales y capacitar a los servidores públicos en el uso y manejo integral del mismo.


- Mejorar tiempos de atención con los contribuyentes, en los puntos de atención a la ciudadanía y utilizar un lenguaje claro para dar respuesta a los interrogantes de los contribuyentes.
- En los puntos de atención como es los SUPERCADES tener en cuenta los estándares la calidad de servicio dentro de los cuales está la amabilidad, la eficiencia la eficacia entre otros, con el fin prestar un excelente servicio a los ciudadanos.
- Revisar la petición radicada por el contribuyente para evitar darle información equivocada a de otro peticionario.
- Dar respuesta a la información solicitada de forma clara y completa teniendo en cuenta el principio de confianza legítima.

La Oficina de Control Interno invita a todos los funcionarios responsables a dar respuestas a las solicitudes radicadas en la Secretaría Distrital de Hacienda en oportunidad, a continuar trabajando en la mejora de los procesos relacionados con la atención a los ciudadanos para seguir construyendo una imagen positiva de nuestra Entidad.

Invitar a las Dependencias con relación a la gestión peticiones pendientes de cierre, continuar con el compromiso de finalizar lo pendiente en el primer semestre 2021, se realice este proceso tanto en CRM correspondencia como en Bogotá Te Escucha.

Se recomienda estandarizar el formato de los informes presentados por la Oficina de Atención al Ciudadano a fin de hacer un análisis coherente de la información reportada por esta Oficina.

Allan Maurice Alfisz López

Revisado por:	Allan Maurice Alfisz López		2021/08/20
Proyectado por:	Luis Francisco Cante Céspedes Jaime Hernando Arias Patiño María Angélica Reyes Peña		2021/08/20