



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA 07-12-2017 02:10:16
Al Contestar Cite Este Nr.:2017IE25201 O 1 Fol:1 Anex:13
Sd:105 - OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/SALAZAR AR
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO GENERAL/ESCOBAR HUR
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A PQRS PERIODO DE

MEMORANDO

FECHA: 07 de diciembre de 2017

PARA: HECTOR MAURICIO ESCOBAR HURTADO
Subsecretario General

JOSE ALEJANDRO HERRERA LOZANO
Subsecretario Técnico

COPIA: Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina y Jefes de Oficina Asesora.

DE: Oficina de Atención al Ciudadano

ASUNTO: *Informe Mensual de peticiones, quejas y reclamos* correspondiente al mes de noviembre de 2017.

En cumplimiento de lo establecido en la Resolución SDH-000046 del 23 de diciembre de 2015 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS en la Secretaría Distrital de Hacienda", así como en el procedimiento 89-P.01 **Seguimiento y control a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias**, remito el Informe del asunto generado por la Oficina de Atención al Ciudadano, correspondiente al mes de noviembre de 2017.

Este documento contiene datos cuantitativos y cualitativos en relación con el trámite surtido frente a las quejas, reclamos y sugerencias recibidos en la entidad; así como el seguimiento a los derechos de petición en relación con la entrega de respuesta por parte de las dependencias competentes de resolver los mismos durante el periodo mencionado.

Lo anterior con el propósito de que sea evaluado el contenido y las propuestas de mejora allí indicadas, se levante por parte de su área acciones de mejorar con miras a incrementar la calidad del Sistema de Atención al Ciudadano.

Cordialmente

CLARA ESPERANZA SALAZAR ARANGO
Jefe Oficina Atención al Ciudadano

Aprobó:	Clara Esperanza Salazar Arango		07-12-2017
Proyectó:	Pedro Julio Beleño, Mabel Rocío Sanchez.	<i>[Firma]</i>	07-12-2017

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
MEJOR
PARA TODOS





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS) Periodo de análisis del 01 al 30 Noviembre 2017

1. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)-POR TIPOLOGÍA Y CANAL DE INGRESO

Para el periodo del 01 al 30 de noviembre de 2017, en la Secretaría Distrital de Hacienda ingresaron 8.597 radicados interpuestos por los ciudadanos, correspondientes a las tipologías documentales: peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) relacionadas continuación:

Tabla N° 1. PQRS por tipología y canal ingreso.

TIPOLOGIA	CANTIDAD	%
DERECHOS DE PETICION	805	9,4%
QUEJAS	9	0,1%
RECLAMOS	40	0,5%
SOLICITUDES	6.652	77,4%
SUGERENCIAS	5	0,1%
TRAMITES ESPECIALES	1.086	12,6%
TOTAL PQRS	8.597	100,0%

CANAL DE INGRESO			
BUZON	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
0	37	53	715
3	0	6	0
6	5	29	0
0	794	41	5.817
3	0	2	0
0	9	1	1.076
12	845	132	7.608

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 01-12-2017.

De los canales oficiales, dispuestos para la radicación de PQRS, establecidos en la resolución SDH000046 del 23 de diciembre de 2015 " *Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS en la Secretaría Distrital de Hacienda* ", los más representativos para este periodo fueron: **Ventanillas de**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

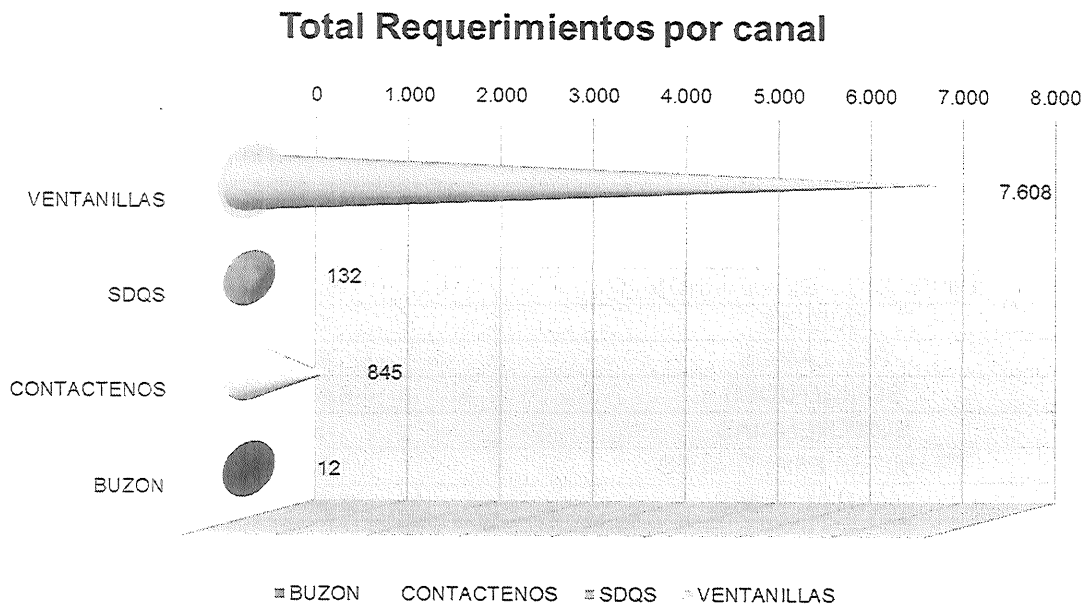
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)

Periodo de análisis del 01 al 30 Noviembre 2017

radicación con 7.608 radicaciones y una participación del 88.5%, seguido por el canal **Contáctenos** con 845 correos y una participación de 9.8%, como se observa en el gráfico N° 1.

Gráfico N° 1. Total requerimiento por canal.



Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 01-12-2017.

Las peticiones que el ciudadano interpone ante la Secretaría Distrital de Hacienda, se clasifican en: **derechos de petición**, donde el ciudadano cita el artículo 23 de Constitución Nacional; **solicitudes**, donde el ciudadano hace un requerimiento a la SDH relacionado con un trámite o servicio, sin hacer referencia al artículo 23 de la Constitución Nacional y los **Trámites especiales** que requieren tiempos especiales superiores a los quince (15) días hábiles para ser resueltos, de acuerdo con el Estatuto Tributario Distrital.

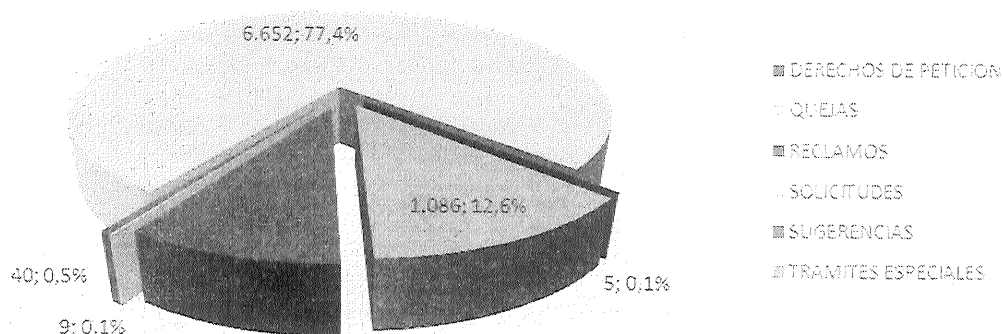


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS) Periodo de análisis del 01 al 30 Noviembre 2017

Gráfico N° 2. Total requerimiento por tipología documental



Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 01-12-2017.

La tipología documental más utilizada por los contribuyentes para realizar sus requerimientos ante la entidad son las solicitudes, para este periodo correspondieron a un 77.4% del 100% del total de PQRS recibidas en la entidad; seguido de los tramites especiales con un 12.6% y los derechos de petición con una participación del 9.4%.

Por otra parte, las siguientes tipologías documentales presentaron una participación inferior al 1%, así: los reclamos 0.5%, las quejas 0.1%, y sugerencias 0.1%, como se puede observar en el gráfico N° 2.

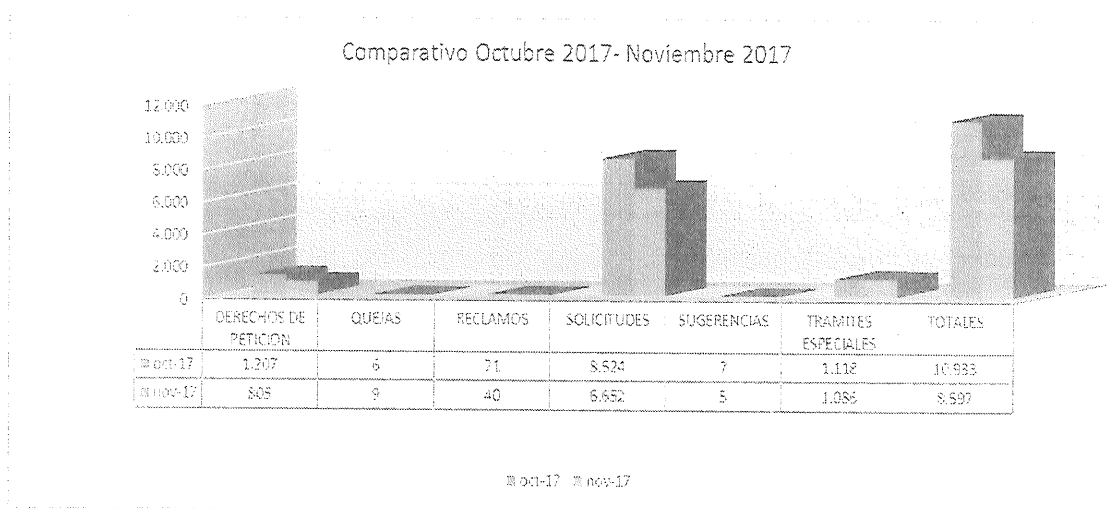


OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS) Periodo de análisis del 01 al 30 Noviembre 2017

1.1 COMPARATIVO PQRS MES ANTERIOR.

Gráfico N° 3. Comparativo mes anterior.



Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 01-11-2017.

Observado el gráfico No. 3 “*Comparativo del mes anterior*” se presenta una disminución del 21.4% en el total de las radicaciones para el mes de noviembre, siendo las quejas la tipología documental que tiene una variación más significativa del 50%.

2. ANÁLISIS DE LOS TRAMITES O SERVICIOS OBJETO DE PQRS

En cumplimiento del artículo 24 de la resolución SDH -0000 46 del 23 de diciembre de 2015, se hace el análisis de las PQRS sobre los temas que impactaron a la Secretaría Distrital de Hacienda durante el mes de noviembre de 2017.

2.1 PETICIONES

Este grupo está conformado por las siguientes tipologías documentales: *Derecho de Petición, Solicitud y Tramite Especial*; de acuerdo al análisis realizado se clasificaron las peticiones teniendo en cuenta el tipo de requerimiento realizado por la ciudadanía.

Para este periodo y como se observa en la Tabla N° 2 “*Peticiones por asunto*”. Los requerimientos más representativos fueron: peticiones de interés particular, peticiones de información y trámites especiales.



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS) Periodo de análisis del 01 al 30 Noviembre 2017

Tabla N° 2. Peticiones por asunto.

CLASIFICACION DE LAS PETICIONES	CANTIDAD	Asuntos
Petición de interés particular	4.374	Temas tributarios: liquidación de la vigencia actual y/o anterior del impuesto predial y vehículos, participación en plusvalía, consultas sobre el ICA y Reteica, el estado y análisis de cuenta, y las facilidades y/o acuerdos de pago. Temas administrativos: certificaciones laborales, hoja de vida, historia laboral, salarios, prima técnica, cesantías, novedades de seguridad social, renunciaciones, declaración de bienes y rentas, asuntos relacionados con la nómina, entre otros.
Petición de información	2.854	Temas tributarios: análisis y/o estado de cuenta del impuesto predial y de vehículos, acciones de caducidad, prescripción, exención o exclusión del impuesto predial y de vehículos, actualización de datos, acciones de embargo y desembargo, remisión de facturas, solicitud de conceptos y consultas tributarias, facilidades y acuerdos de pago, tramites presupuestales. Temas administrativos: certificación laboral, historia laboral, bono pensional, cesantías y asuntos relacionados con la nómina.
Trámites Especiales Estatuto Tributario	1.086	Devoluciones y compensaciones, sucesiones, emplazamientos para declarar, reducción sanción, Títulos de depósito Judicial.
Petición por solicitud de copias	164	Copias actos oficiales declaraciones tributarias, expedientes disciplinarios y documentos en general.
Petición de consulta y concepto	62	Conceptos y consultas jurídicas.
Petición de interés general	2	Información contratación, seguimiento a proyectos de acuerdo del Concejo. Informe ejecución presupuestal. Explicación sobre la inversión.
Petición de acceso a Información Pública	1	Información entidades administración pública. Ejecución Presupuestal, Perspectivas fiscales, convenios administrativos.
TOTAL PETICIONES	8.543	

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 01-12-2017.

2.2. QUEJAS

En lo que corresponde con las quejas presentadas en este periodo, los motivos por los cuales los ciudadanos se quejan, fueron tres: primero, la presunta mala atención recibida por parte del funcionario y/o contratista en los puntos de atención presencial y en el chat virtual. La ciudadanía manifiesta que no recibió un trato cálido y amable por parte de las personas que realizaron la atención. Segundo, no recibir orientación e información clara para liquidar el impuesto predial, ni tampoco para acogerse al descuento del 40% en la sanción e intereses establecidos en la amnistía tributaria aprobada por el Consejo de Bogotá; y tercero, por la presunta ilegalidad de un comunicado emitido por la Subdirección



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS) Periodo de análisis del 01 al 30 Noviembre 2017

de Ejecuciones Fiscales de la Entidad, en el cual se ordena el embargo de un predio de invasión, según manifiesta el ciudadano. Esta última queja fue radicada con tres números de Cordis diferentes; no obstante, que el contribuyente es la misma persona y el contenido hace referencia al mismo asunto fiscal.

2.3. RECLAMOS

En noviembre se presentaron 40 reclamos, los cuales se clasificaron de acuerdo al tipo de servicio que no fue satisfactorio para el ciudadano.

Como observamos en la tabla N° 3 “Reclamos por asunto”, los motivos que tuvieron más incidencia fueron:

Tabla N° 3. Reclamos por asunto.

Motivo del Reclamo	Cantidad
Por el cobro de presuntas deudas; por no estar de acuerdo con la liquidación del impuesto predial y/o vehículo o por incremento en liquidaciones, avalúos del impuesto predial y/o vehículo.	14
Puntos y medios de atención: deficiente atención por demoras en los tiempos para que el contribuyente pueda ser atendido y efectuar un trámite, y por la actitud o disposición del personal de atención al usuario.	7
Administrativos: otras situaciones administrativas.	6
Pago de lo no debido, devoluciones y compensaciones no atendidas.	4
Administrativos: No ha sido suministrada respuesta o no está de acuerdo con la respuesta suministrada.	4
Puntos y medios de atención: liquidador portal web no funciona para generación de medios magnéticos, chat tributario no funciona, conmutador no contesta.	3
Fallas pago por cuotas del impuesto predial.	2
Total	40

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 01-12-2017.

2.4 SUGERENCIAS

Las sugerencias recibidas para este periodo se relaciona con la posibilidad de agilizar el servicio para realizar un trámite, reducir los tiempos de espera para el contribuyente y ampliar el horario para la asignación de turnos; la disposición de parqueaderos públicos para la ciudadanía que asiste al Supercade; y la aplicación de una encuesta a los servidores públicos que laboran en el área de atención al público con el fin de mejorar el servicio y la calidad del ambiente laboral. El radicado número 2017ER0118231 no corresponden a una sugerencia sino que hace referencia a una solicitud de devolución y/o compensación.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS) Periodo de análisis del 01 al 30 Noviembre 2017

Tabla N° 4. Sugerencias por asunto.

Sugerencias	Cantidad
Agilizar el servicio (reducir los tiempos de espera) y ampliar el horario para la entrega de turnos.	2
Los parqueaderos del CAD deberían ser para el público que asiste al Supercade.	1
Realizar encuesta a los servidores públicos que laboran en la atención al ciudadano para mejorar el servicio prestado.	1
Solicita que se le realice una devolución en cheque.	1
Total	5

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 01-12-2017.

3. SEGUIMIENTO DE LAS RESPUESTAS DE LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CIUDADANOS.

La Oficina de Atención al Ciudadano OAC, toma una muestra aleatoria equivalente al 1% del total de las respuestas emitidas por la SHD a las PQRS dentro de un periodo determinado. Seguidamente se realiza un análisis a cada una de las respuestas para evaluar el cumplimiento de los criterios definidos por las Secretaría General en la "Guía para el seguimiento y análisis de la calidad y calidez de las respuestas a los requerimientos ciudadanos (2212200-GS-021)".

Una vez realizado el muestreo aleatorio (70 respuestas) para incluir en el informe del mes de noviembre de 2017 y su respectivo análisis, se realiza una clasificación de las repuestas que cumplen o no con los criterios de coherencia, oportunidad, claridad y calidez ver (tabla N° 5 *Tipología de conformidad en la respuesta al ciudadano*).

Tabla N° 5. Tipología de conformidad en la respuesta al ciudadano.

Criterios de Respuestas	TIPOLOGIA							
	Petitionen				Quejas		Reclamos	
	Derechos de Petición		Solicitudes					
	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple
Coherencia	45	5	13	0	0	0	6	0
Oportunidad	42	8	12	1	0	0	6	0
Claridad	40	10	13	0	0	0	6	0
Calidez	45	5	13	0	0	0	6	0

Fuente: Elaboración propia.



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)

Periodo de análisis del 01 al 30 Noviembre 2017

De acuerdo al análisis realizado se observó que la mayoría de las respuestas cumplen con los criterios establecidos, así:

- **Derechos de Peticiones:** Para esta tipología documental, la muestra seleccionada correspondió a 50 respuestas, de las cuales el 20% no cumplió con el criterio de claridad.
- **Solicitudes:** De las 13 respuestas analizadas el 7.7% no cumplió con el criterio de oportunidad.
- **Reclamos:** Respecto a los reclamos, no se reflejó ningún incumplimiento, del total de la muestra que fue de 6 reclamos.
- **Quejas:** En la muestra no se generó ninguna petición de éste tipo.

Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que las siguientes situaciones deben ser corregidas para el correcto seguimiento integral de las radicaciones:

- Adecuar el aplicativo de gestión documental para que se realice el correcto seguimiento a las radicaciones que tienen respuestas parciales, ya que en la actualidad no es posible realizarlo.
- Informar a los funcionarios que emiten respuesta parcial a las peticiones de los ciudadanos, que deben darle a conocer al ciudadano la fecha en que le darán una respuesta de fondo a su petición, lo dicho está contemplado en el Artículo 14 de la ley 1755 e 2015.

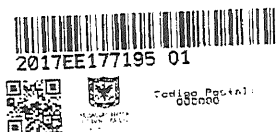
En el siguiente ejemplo de respuesta parcial se puede apreciar esta situación:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS) Periodo de análisis del 01 al 30 Noviembre 2017



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

Bogotá, D. C., 17 de octubre de 2017

Señor

SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA 17-10-2017 07:10:43

Al Contestar Cite Este Nr. 2017EE177195 O 1 Folio Anex 0

ORIGEN: Sd: 15508 - OFICINA DE COBRO COACTIVO

ASUNTO: SOLICITUD DE PRESCRIPCION-
OBS:

BOGOTA (BOGOTA D.C)

Asunto: Solicitud radicada(o) con el No. 2017ER98553 /2017ER98555 /2017ER98558 /2017ER98560 /2017ER98561 /2017ER98562 /2017ER98564 /2017ER98566 /2017ER98567 /2017ER98568 del 02 de octubre de 2017.

Respetado señor:

En atención a su solicitud/derecho de petición del asunto, le informamos que la prescripción de la acción de cobro se encuentra establecida en el artículo 137 del Decreto Distrital No. 807 de 1993 y se regula por lo señalado en los artículos 817, 818 y 819 del Estatuto Tributario Nacional, las cuales son normas especiales que regulan los tributos del Estado. Así mismo, en el Instructivo de Depuración de Cartera de la entidad se establece el procedimiento que debe seguirse para llevar a cabo el estudio de la prescripción de la acción de cobro.

Teniendo en cuenta que en el citado Instructivo se establece que, previo a la declaratoria de la prescripción de la acción de cobro, se debe oficiar a las dependencias encargadas de la representación externa en procesos concursales, de administrar el archivo físico de los expedientes y las bases de datos de los procesos de cobro coactivo y de las facilidades de pago, a la Oficina de Liquidación respectiva, a la Subdirección Jurídico Tributaria, a la Subdirección de Gestión del Sistema Tributario y a la Dirección Jurídica de la Secretaría Distrital de Hacienda, con el fin de verificar que no exista ningún hecho que se constituya en causal de interrupción o suspensión de la misma, esta Oficina se encuentra recolectando las correspondientes pruebas; por lo tanto, una vez sean obtenidas estas, se resolverá de fondo su solicitud.



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)

Periodo de análisis del 01 al 30 Noviembre 2017

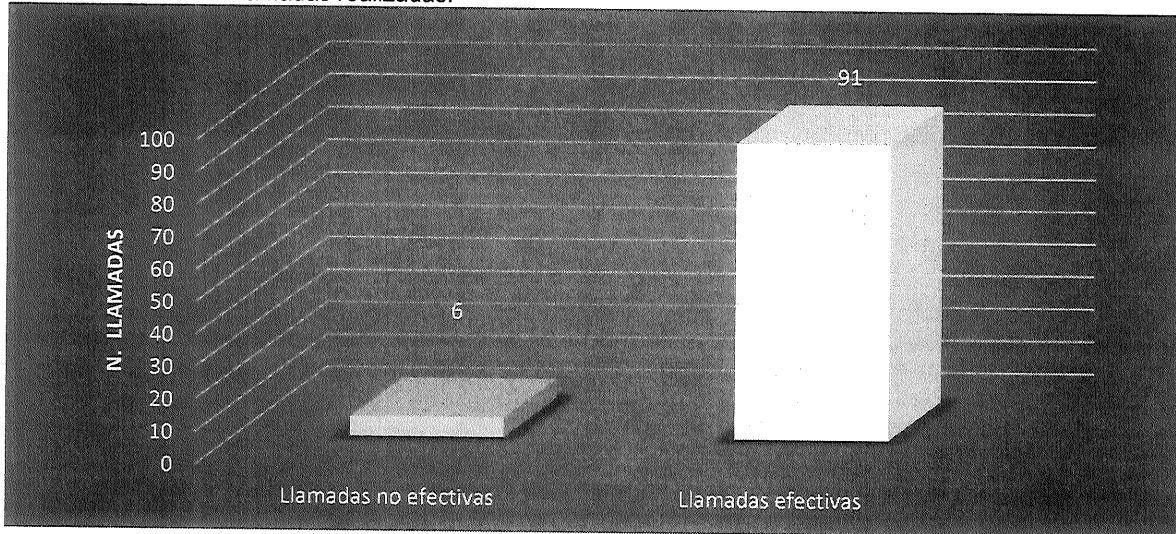
4. RESULTADO DE SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN A LAS PQRS

Atención al Ciudadano, realiza muestreo aleatorio de verificación a la satisfacción de las respuestas entregadas por las dependencias al ciudadano, por medio de un cuestionario que consta de tres preguntas; para evaluar términos de repuesta, claridad y coherencia.

4.1. Informe de las llamadas realizadas.

Se consultaron 97 ciudadanos que recibieron de la SDH respuesta a sus requerimientos, de esta muestra el 94% de las llamadas realizadas fueron atendidas por el ciudadano y el 6% no se obtuvo respuesta.

Gráfico N° 4. Total Llamadas realizadas.



Pregunta 1

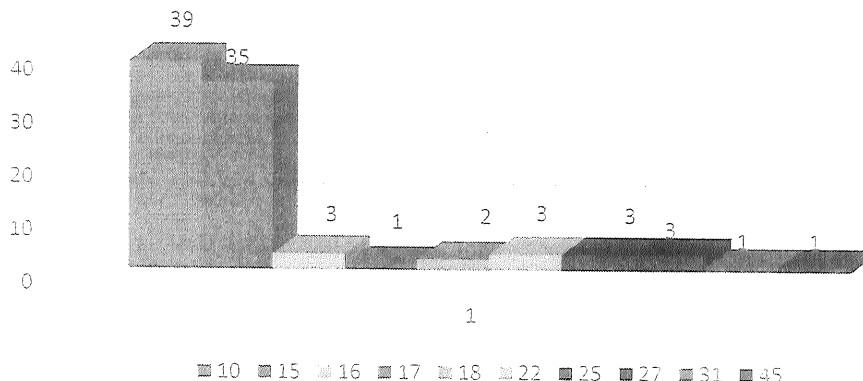
¿Desde el momento en que interpuso su solicitud a la administración y el momento que recibió respuesta a su inquietud transcurrieron? 10 días, 15 días y 30 días (CPACA).



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 30 Noviembre 2017

Gráfico N° 5. Cumplimiento términos de respuesta.

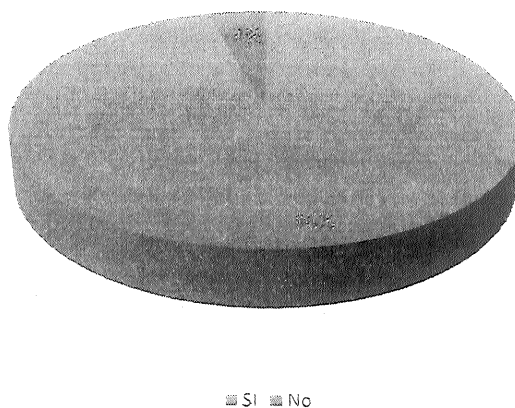


El 98% de los requerimientos fueron resueltos dentro de los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), el 2% fuera de términos establecidos.

Pregunta 2

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

Gráfico N° 6. Comprensión y claridad de la respuesta.





OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

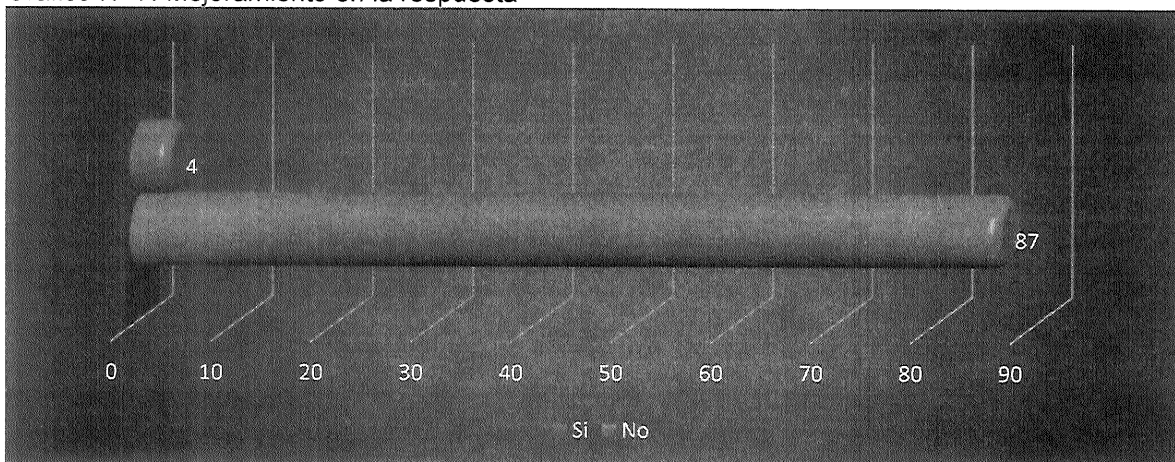
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS) Periodo de análisis del 01 al 30 Noviembre 2017

En cuanto a la claridad de la respuesta se observa que el 96% de los peticionarios encuestados están de acuerdo con la respuesta suministrada por la SDH.

Pregunta 3

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

Gráfico N° 7. Mejoramiento en la respuesta



Al 4% de los peticionarios encuestado consideraron que la respuesta no les fue clara ni entendible, esto en razón a que la respuesta hace énfasis en normas tributarias que no son de fácil comprensión para el contribuyente. 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.

Recomendaciones.

- 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 presencial y de manera virtual en el chat tributario.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS) Periodo de análisis del 01 al 30 Noviembre 2017

- Responder las PQRS que presentan los ciudadanos a la entidad dentro de los términos legales establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo "CPACA" y/o del Estatuto Tributario de Bogotá.
- Informar a los funcionarios que emiten respuesta parcial a las peticiones de los ciudadanos, que deben darle a conocer al ciudadano la fecha en que le darán una respuesta de fondo a su petición, lo dicho está contemplado en el Artículo 14 de la ley 1755 e 2015.
- 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.

Aprobó:	Clara Esperanza Salazar Arango	Firma:	Fecha: 07/12/2017
Proyectó:	Mabel Rocio Sánchez López Martha Leticia Cantillo de Armas Alma Mary Valoyes Hurtado Pedro Julio Beleño Mora	Firma:	Fecha: 07/12/2017

