



Informe Mensual de PQRS Enero 2024

INFORME MENSUAL DE PQRS SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA ENERO 2024

Oficina de Atención al Ciudadano

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA



Informe Mensual de PQRS Enero 2024

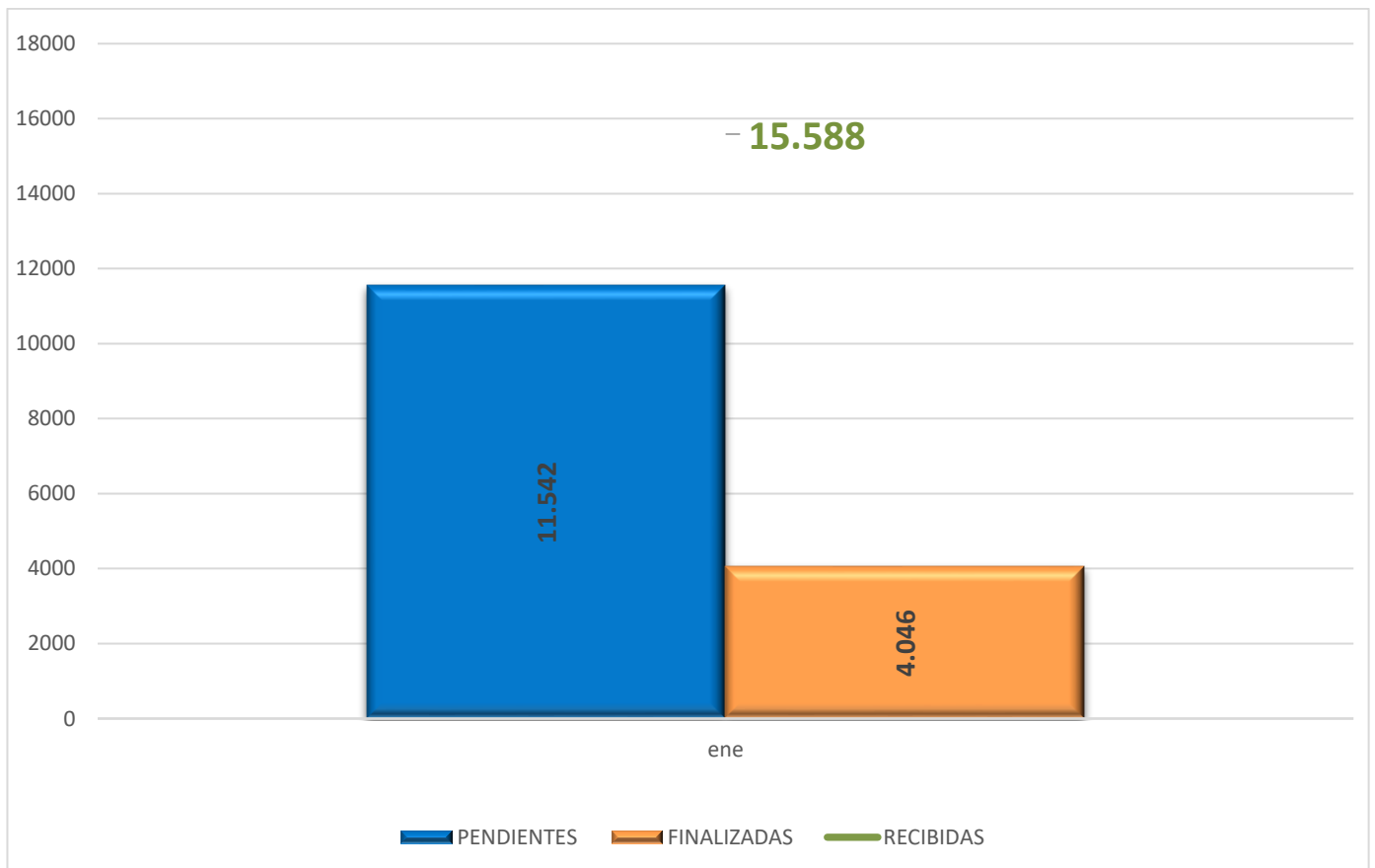
INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA MES DE ENERO 2024

Introducción:

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014 y la Resolución SDH 000118 de 2018, la Oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Hacienda, presenta el informe mensual de seguimiento a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRS-, recibidas y registradas en el sistema de correspondencia (SAP-CRM), para el período comprendido entre el 1 y el 31 de enero de 2024.

El objetivo del presente informe es presentar el comportamiento de las PQRS recibidas y solucionadas en la Secretaría Distrital de Hacienda. Para lo anterior, se ha modificado la presentación de la información, partiendo de lo general a lo específico, en donde se presenta el saldo de lo pendiente por dar respuesta, lo recibido y lo respondido en el periodo. También, lo pendiente por responder por cada área y año de radicación. Con este cambio se busca que se responda y/o se cierre en el sistema de correspondencia la totalidad de registros de cada agencia

1. PQRS radicadas en enero



Fuente: Base CER y Trámites – fecha corte 31-01-2024

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

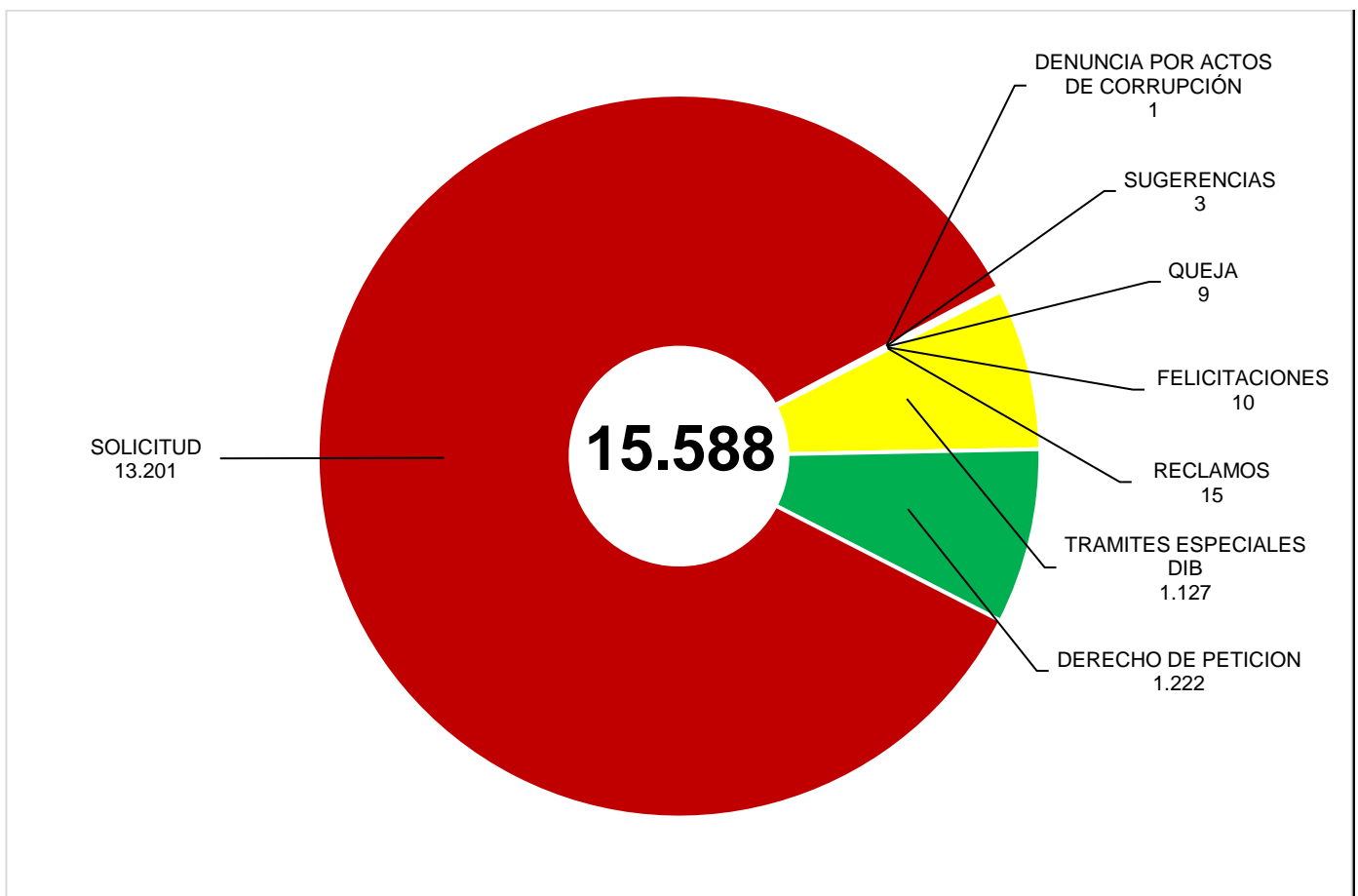
Informe Mensual de PQRS Enero 2024

A continuación, se presenta el detalle de la gestión y el estado de los pendientes correspondientes al mes de enero.

PENDIENTES	Enero
En términos	9.223
Vencidos	2.319
Total	11.542

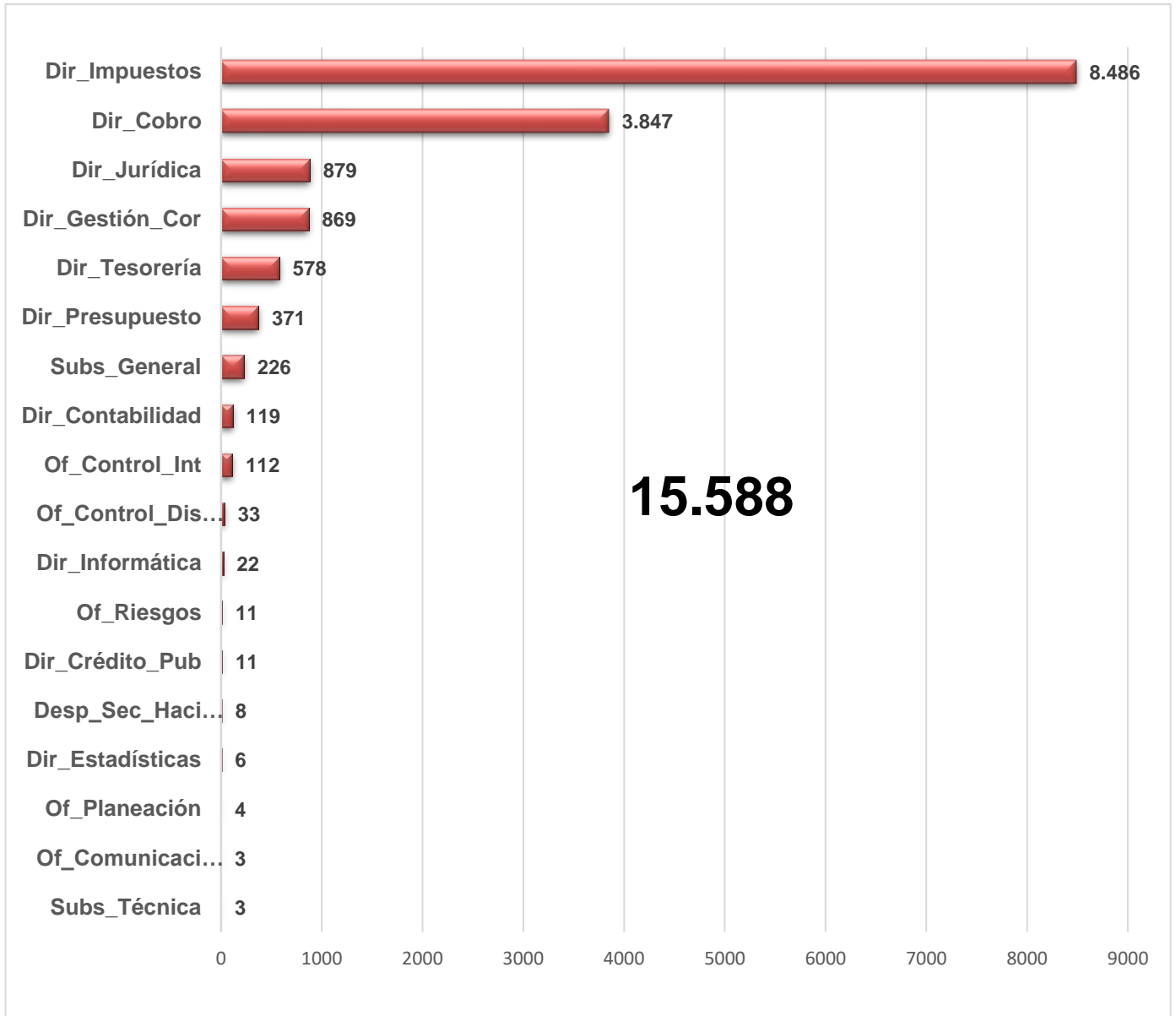
FINALIZADAS	Enero
Inoportuno	264
Oportuno	3.620
Sin fecha de finalización	162
Total	4.046

2. Tipologías PQRS enero



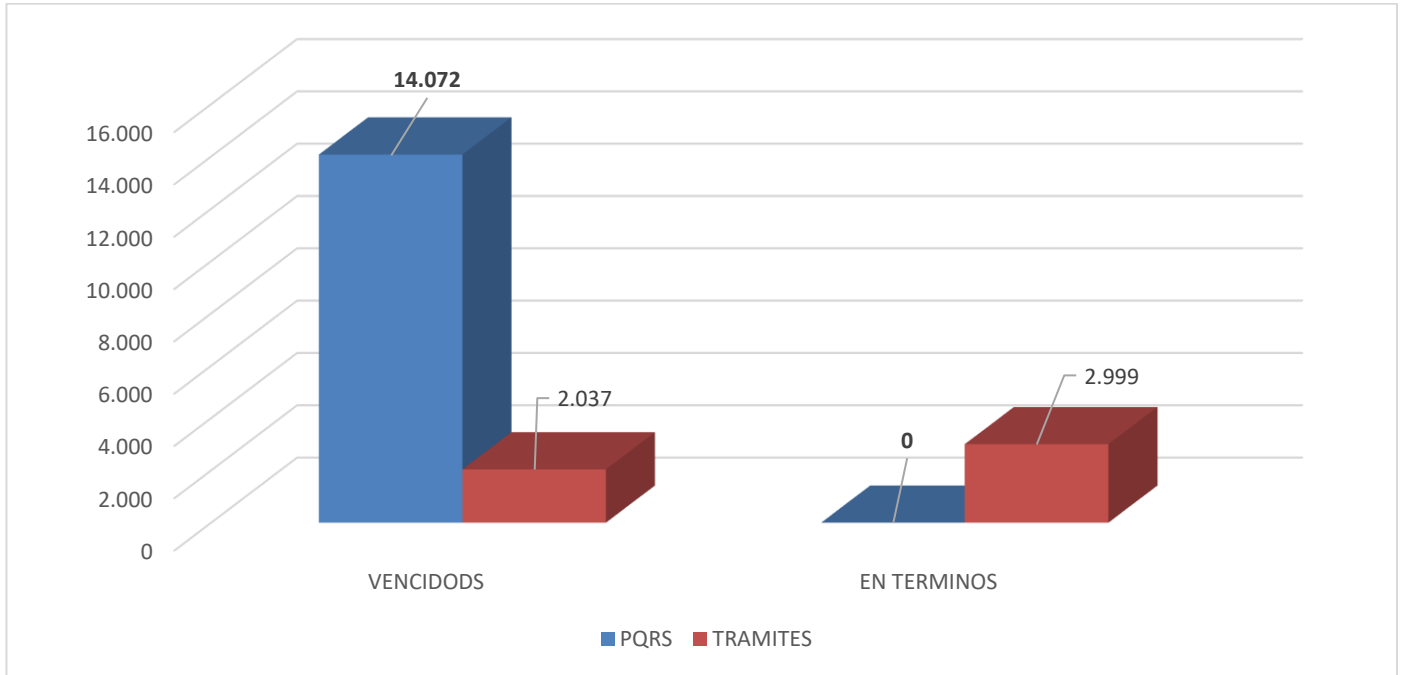
Fuente: Base CER y Trámites – fecha corte 31-01-2024

3. Asignaciones PQRS por dependencia durante enero



Fuente: Base CER y Trámites – fecha corte 31-01-2024

4. PQRS pendientes de respuesta acumulado desde 2021 a diciembre 2023



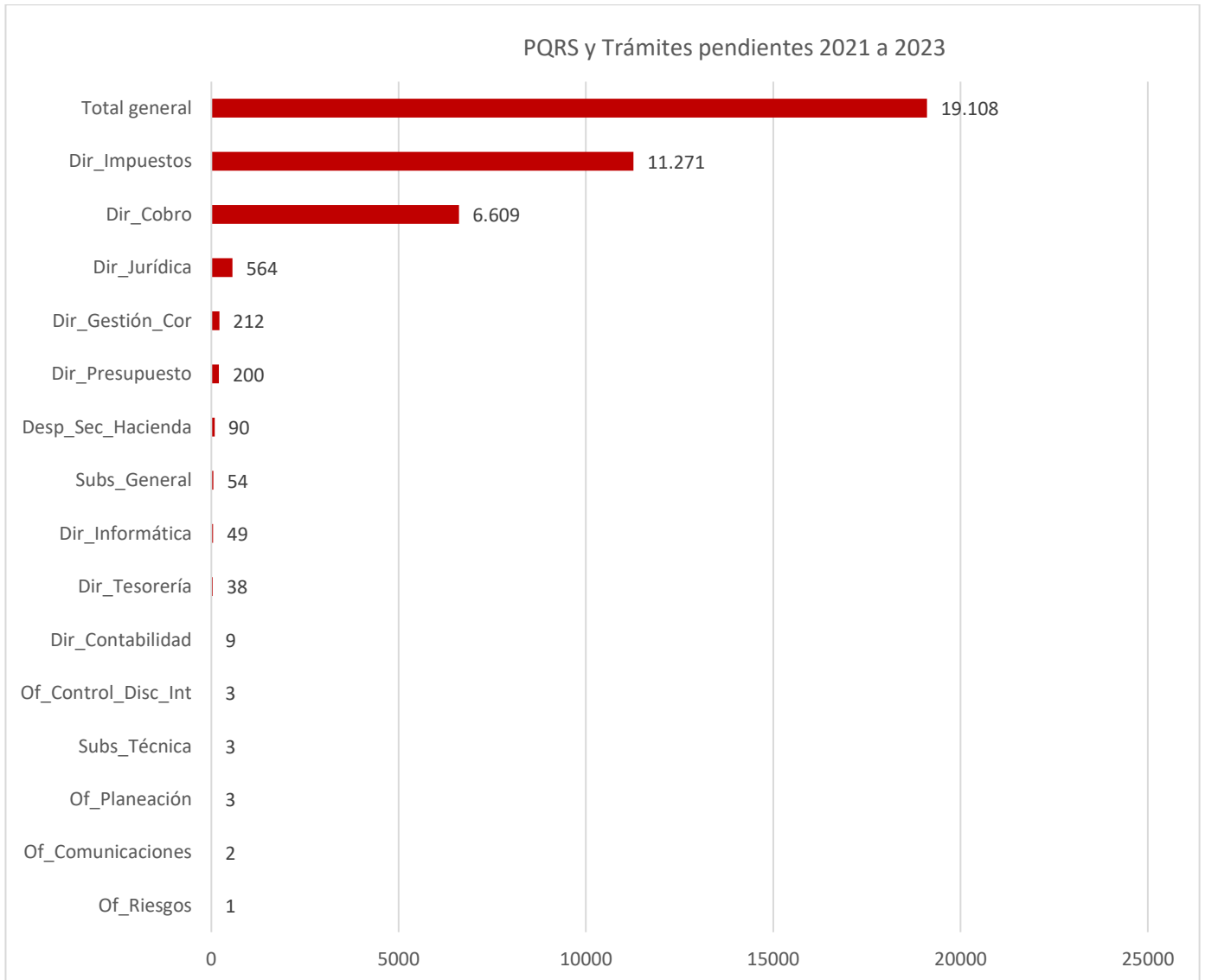
Fuente: Base CER y Trámites – fecha corte 31-01-2024

PENDIENTE		2021	2022	2023	Total
PQRS	Términos	0	0	0	0
	Vencidas	1	100	13.971	14.072
TRAMITES	Términos	0	0	2.999	2.999
	Vencidas	0	0	2.037	2.037
Total		1	100	19.007	19.108



Informe Mensual de PQRS Enero 2024

Teniendo en cuenta los pendientes a corte 31 de diciembre de 2023 de las 27.715 peticiones, en el mes de enero de 2024 se cerraron 8.607, por lo tanto quedaron en estado abierto 19.108, en la siguiente grafica se observa la distribución por dependencias.



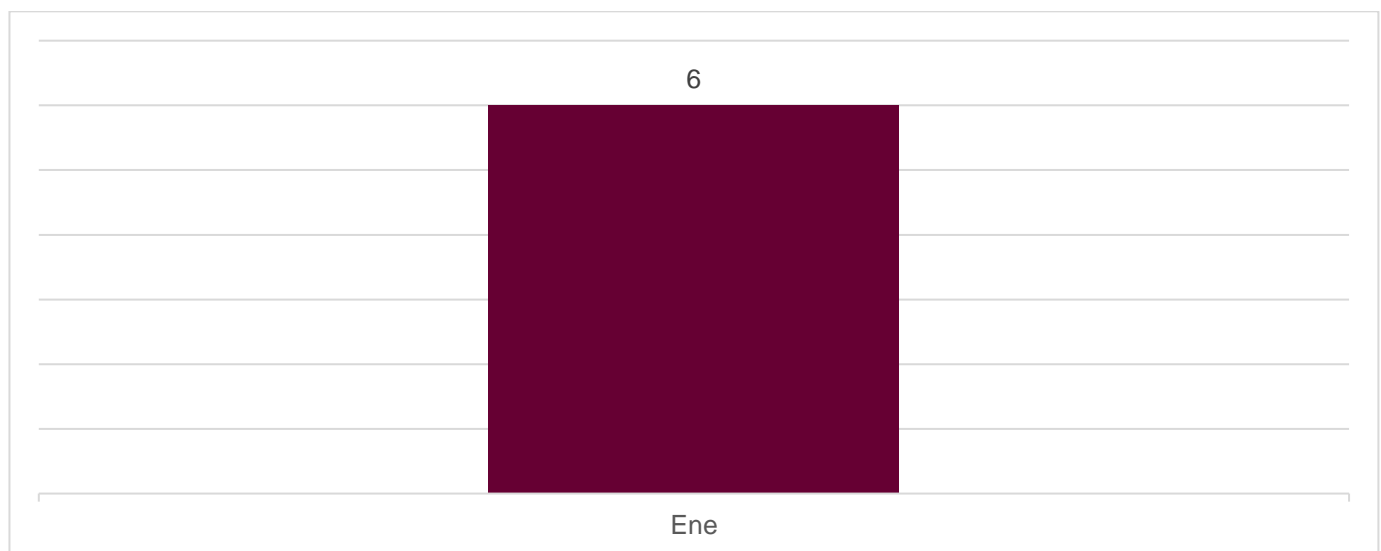
Fuente: Base CER y Trámites – fecha corte 31-01-2024

Informe Mensual de PQRS Enero 2024

A continuación se detalla la gestión de las 8.607 peticiones que se cerraron durante el mes de enero de 2024

FINALIZADAS	2021	2022	2023	Total general
PQRS				
Inoportuno	6	58	5.343	5.407
No tiene fecha finalización en base	0	0	289	289
Oportuno	0	0	1.699	1.699
TRAMITES				
Inoportuno	0	0	128	128
No tiene fecha finalización en base	0	0	898	898
Oportuno	0	0	186	186
Total general	6	58	8.543	8.607

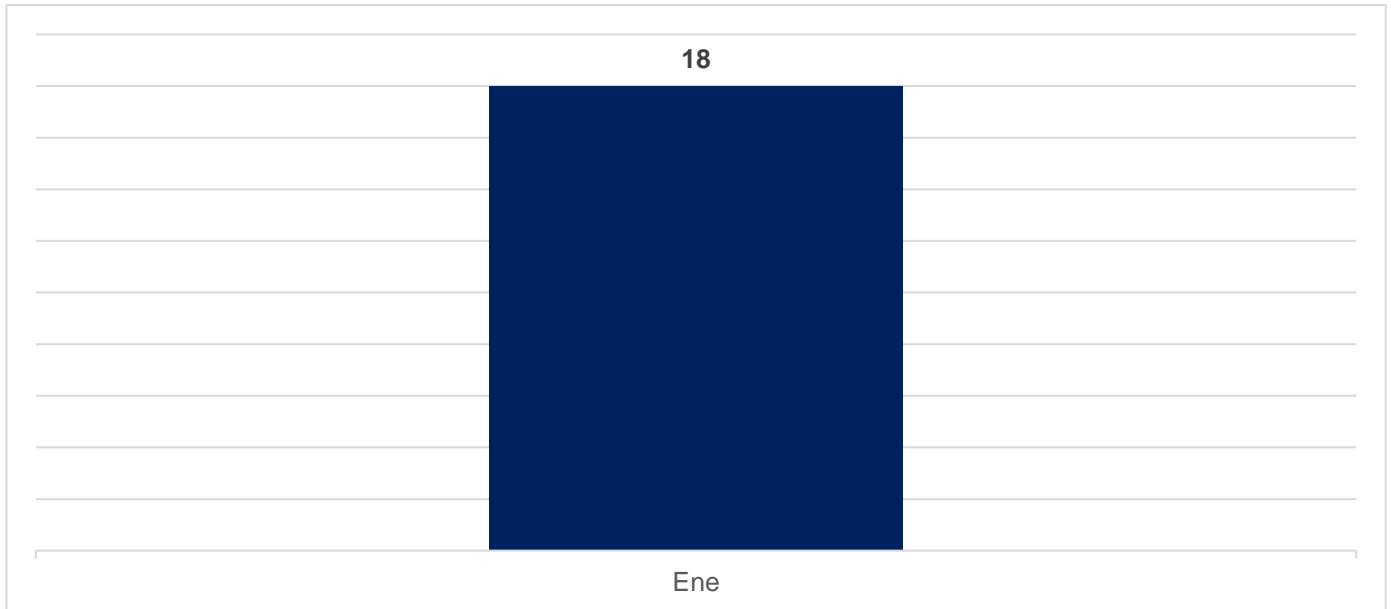
5. Quejas mes de enero



Fuente: Base CER y Trámites – fecha corte 31-01-2024

Para el periodo de enero se recibieron 9 comunicaciones oficiales tipificadas como Queja, no obstante, al realizar la revisión de estas, 5 peticiones efectivamente son quejas y los 4 restantes fueron reclasificadas acorde a su contenido con la tipología de reclamos, así como también un reclamo fue reclasificado como queja; estas comunicaciones tuvieron su trámite interno atendiendo a la normatividad vigente.

6. Reclamos mes de enero



Fuente: Base CER y Trámites – fecha corte 31-01-2024

Durante el periodo de enero se recibieron 15 comunicaciones tipificadas en la entrada como reclamos, resultado de la gestión y revisión de las tipologías documentales por motivo de la recategorización y atención de estas, 18 comunicaciones recibieron tratamiento como reclamos; los cuales al realizar la revisión, encontramos principalmente los siguientes temas:

MOTIVO DEL RECLAMO	Total	%
Respuestas no recibidas a peticiones radicadas	5	28%
Mala atención en SuperCades	4	22%
Cargue inoportuno en la cuenta corriente de los pagos realizados de impuesto predial vehículo o ica.	2	11%
Inconsistencias en el impuesto predial (Inconformidad con la tarifa o avalúo)	2	11%
Error en la información general de bases de datos	3	17%
Otros	2	11%
Total general	18	100%

7. Denuncias enero

Durante el periodo, se presenta una (1) presunta denuncia por posible acto de corrupción, la cual fue remitida a la Oficina de Operaciones del Sistema de Gestión Documental, no obstante se hace un llamado al operador de correspondencia a realizar las acciones establecidas en los procedimientos para la asignación de estas comunicaciones a la Oficina de Control Disciplinario Interno, acorde a la política de operación 5.24 del procedimiento 120-P.02, o a revisar la tipificación dada al documentos con el fin de validar si efectivamente correspondía a una denuncia por posibles hechos de corrupción.

8. Traslado de peticiones por competencia a otras entidades en enero

Durante el periodo de enero se realizaron 74 traslados de peticiones en el sistema distrital de quejas Bogotá Te Escucha, distribuidos así:

Entidad	Cantidad	Peticiones
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	27	36,5%
SECRETARIA MOVILIDAD	15	20,3%
CATASTRO	12	16,2%
SECRETARIA DE GOBIERNO	7	9,5%
SECRETARIA DE SALUD	3	4,1%
SECRETARIA DEL HABITAT	2	2,7%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	2	2,7%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	1	1,4%
IDIGER	1	1,4%
ATENEA	1	1,4%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	1,4%
SECRETARIA GENERAL	1	1,4%
IPES	1	1,4%
Total general	74	100%

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - fecha de Corte: 31-01-2024



Informe Mensual de PQRS Enero 2024

9. Aspectos para destacar en el mes de enero

Con corte al 31 de enero de 2024, según lo gestionado a través del Sistema Bogotá Te Escucha – BTE, (863 peticiones finalizadas), se tienen algunas respuestas emitidas fuera de los términos de ley fijados, con un tiempo promedio de respuesta de 38 días (Ley 1755 de 2015).

Si bien, el tiempo de respuesta es superior a lo normado, en el presente período se observa una reducción del 60,32% frente al período anterior (38 días /63 días) como resultado de la gestión que se viene realizando en la entidad, relacionada con el desarrollo de las actividades planteadas en los planes de mejoramiento formulados para la atención de las PQRS pendientes de gestión. En tal sentido, las áreas además de estar gestionando lo que se tienen represado (más antiguo), están interviniendo o generando las respuestas de lo nuevo recibido.

En el presente período se continuó con el seguimiento a la gestión de las peticiones en la entidad, se realizaron mesas de seguimiento específicas para la atención de las PQRS con las dependencias que tienen el mayor número de peticiones asignadas, y mediante la ejecución de la estrategia del plan padrino, se brindó acompañamiento a las áreas por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Mediante la ejecución del plan padrino y acompañamiento realizado por la Oficina de Atención al Ciudadano a las diferentes dependencias de la entidad, se efectuó el análisis de las peticiones asignadas, se informaron y revisaron las cifras de pendientes de manera periódica (quincenal), se generaron las alertas tendientes al cumplimiento de los términos de ley fijados, la mejora de los tiempos promedio de respuesta en la entidad y lo relacionado con la emisión de las respuestas a peticiones ciudadanas considerando los criterios de calidad, coherencia, calidez y oportunidad definidos, así como el adecuado manejo y operación tanto del sistema Bogotá Te Escucha (BTE) como del sistema de Gestión Documental propio de la entidad (CRM Correspondencia).

Se continuó con la revisión y depuración de la información de las peticiones que ingresan a la entidad, la optimización de los recursos y la reorganización de los equipos de trabajo asignados en las áreas que tienen el mayor número de peticiones por gestionar.

Se realizaron mesas de trabajo con la Dirección Distrital de Cobro – DDCobro (enero 9 y 23) y la Dirección de Impuestos de Bogotá - DIB (enero 11 y 25).

En este período, en la Oficina de Gestión del Servicio de la DIB, se presentó una nueva disminución en el número de servidores asignados para la ejecución de las actividades relacionadas con la revisión de bases de datos (2 funcionarios) y gestión de las peticiones (14 funcionarios).

Por otra parte, se continuó con la priorización en la prestación del servicio, a través de los diferentes canales de atención (presencial, virtual y telefónico), así como con la atención presencial con agendamiento previo, a través de la Sede Electrónica de la Secretaría para los diferentes puntos de atención, SuperCADE: CAD, Suba, Américas, 20 de Julio y Bosa.

Así mismo, se continuó con la estrategia de comunicaciones y la socialización de las diferentes piezas desarrolladas para orientar al ciudadano sobre temas tributarios (calendario tributario) y de cobro, así como de otros trámites y servicios relacionados con temas propios de la administración, las cuales se han dado a conocer a través de los diferentes canales de comunicación con la ciudadanía (Redes sociales: Facebook: Hacienda Bogotá; Instagram: @hacienda_bogota; Twitter: @HaciendaBogota, canal YouTube y sitio electrónico de la entidad, entre otros).

Según lo informado por la Oficina de Educación Tributaria, se realizaron trece (13) acercamientos con el apoyo de la unidad móvil en las localidades de Bosa, Rafael Uribe Uribe, Suba, Puente Aranda, San Cristóbal, Engativá, Fontibón y Ciudad Bolívar, donde se brindó información sobre la Nueva Oficina Virtual, Orientación a Omisos en Predial y



Informe Mensual de PQRS Enero 2024

Vehículos Vigencia 2023, orientación en declaraciones y facturas impuestos predial y vehículos 2024 Registro de Información Tributaria RIT.

Se continuó con el seguimiento a la operación de la interfaz (sincronización de las plataformas CRM Correspondencia y BTE). Se identificaron 42 peticiones de origen ciudadano, que ingresaron a través del sistema propio de la entidad, (Sistema CRM Correspondencia) y no se vieron reflejadas en el sistema Bogotá Te Escucha, por lo cual se continúa con las validaciones, ajustes y correcciones necesarias a las operaciones no exitosas identificadas, verificando la correcta inclusión de los registros en el sistema Bogotá Te Escucha

Se identifica que el mayor número de peticiones recibidas está asociado a temas tributarios y de cobro, relacionados con la liquidación de impuestos distritales de la vigencia y de años anteriores con mayor representatividad (predial y vehículos), análisis de cuenta corriente de contribuyentes, cartera tributaria, devoluciones y/o compensaciones de impuestos distritales, saneamiento tributario, recaudo tributario, solicitudes de aplicación de pagos, estado de obligaciones tributarias, facilidades de pago /acuerdos de pago, procesos de fiscalización, de procesos desembargo y embargo y respuesta a programas tributarios, entre otros. Se tienen subtemas relacionados con asuntos administrativos y de servicio a la ciudadanía, entre otros.

Desde la Oficina de Atención al Ciudadano se continuó con el direccionamiento y asignación manual de las peticiones ingresadas a través del Sistema Bogotá Te Escucha, una vez se efectúa la verificación de la información asociada al número de radicado asignado desde SAP-CRM correspondencia y la dependencia respectiva, de conformidad con la información reflejada en el reporte de SAP-CRM correspondencia suministrados por la Subdirección de Gestión Documental, para garantizar que la petición ingresada por los dos canales sea atendida por la dependencia competente.

Se continuó liderando la mesa de ayuda del canal escrito, a través de teams, como soporte y orientación al grupo de radicadores para el direccionamiento correcto a la dependencia responsable de las peticiones que ingresan a la Secretaría de Hacienda. (Permanente).

Aprobado por:	Patricia Ochoa Restrepo – Jefe oficina de Atención al Ciudadano
Revisado por:	Gustavo Navarro Cocunubo - Profesional Especializado - Oficina de Atención al Ciudadano
Proyectado por:	Luisa Alexandra Delgadillo - Profesional Universitario - Oficina Atención al Ciudadano Noemi Martínez Prada – Profesional Universitario - Oficina Atención al Ciudadano Ruben Dario Triviño G. Profesional Universitario Oficina de Atención al Ciudadano