



Informe Mensual de PQRS Febrero 2024

**INFORME MENSUAL DE PQRS
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA
FEBRERO 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

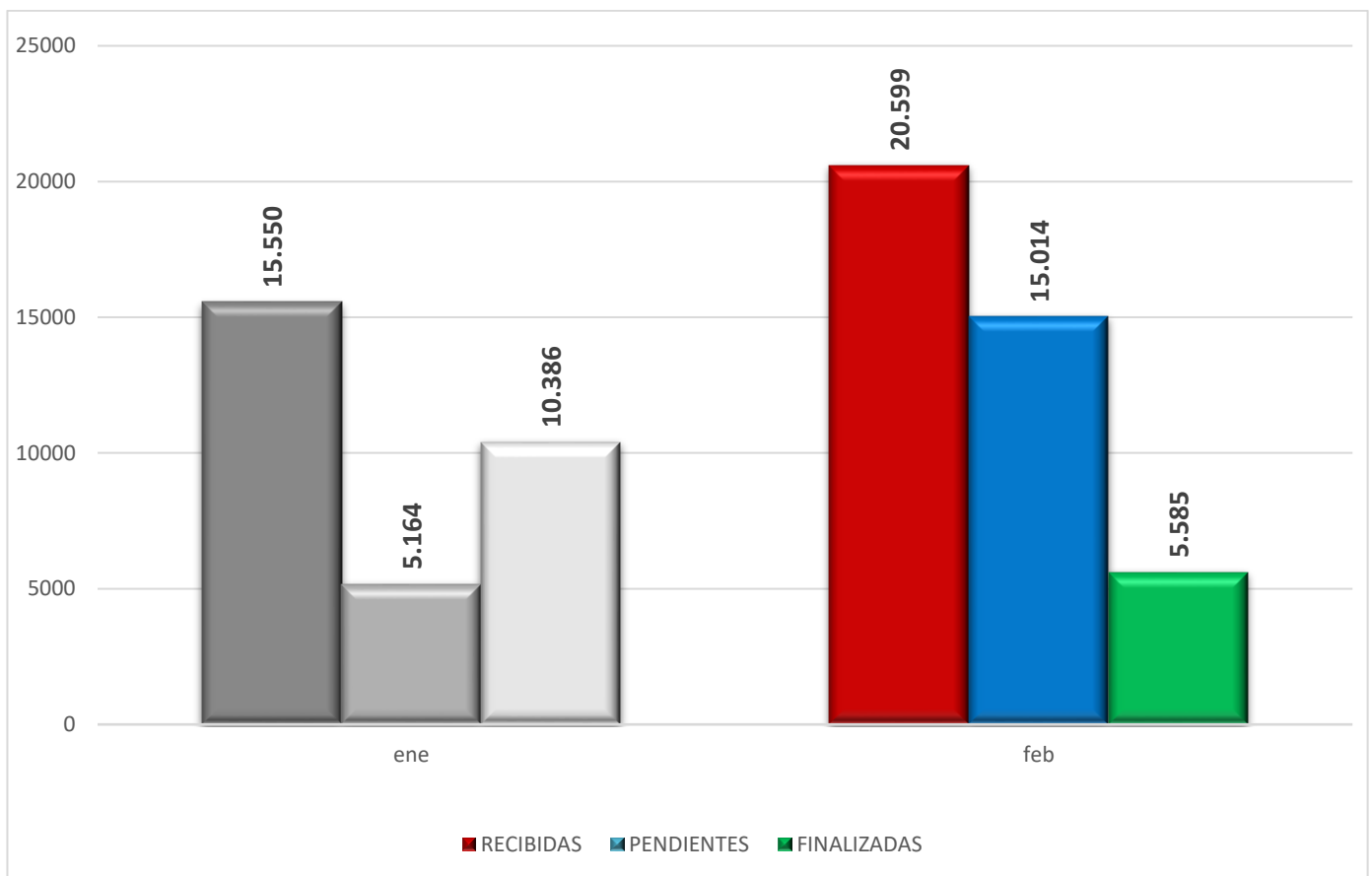
INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA MES DE FEBRERO 2024

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 29 de febrero 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 vigencia

1. PQRS radicadas desde el 1 de enero hasta el 29 de febrero de 2024



Fuente: Base CER y Trámites – fecha corte 29-02-2024



Informe Mensual de PQRS Febrero 2024

FINALIZADAS AL 29 DE FEBRERO DE 2024			
PQRS	Enero	Febrero	Total general
Oportuno	5.068	4.767	9.835
Inoportuno	4.745	223	4.968
Sin fecha de finalización	149	173	322
Total	9.962	5.163	15.125
TRAMITE			
Oportuno	314	391	705
Inoportuno	52	3	55
Sin fecha de finalización	58	28	86
Total	424	422	846

PENDIENTES AL 29 DE FEBRERO DE 2024			
PQRS	Enero	Febrero	Total general
En términos	0	8.079	8.079
Vencidos	4.462	2.137	6.599
TOTAL	4.462	10.216	14.678
TRAMITE			
En términos	575	4.737	5.312
Vencidos	127	61	188
TOTAL	702	4.798	5.500

Fuente: Base CER y Trámites – fecha corte 29-02-2024

www.shd.gov.co

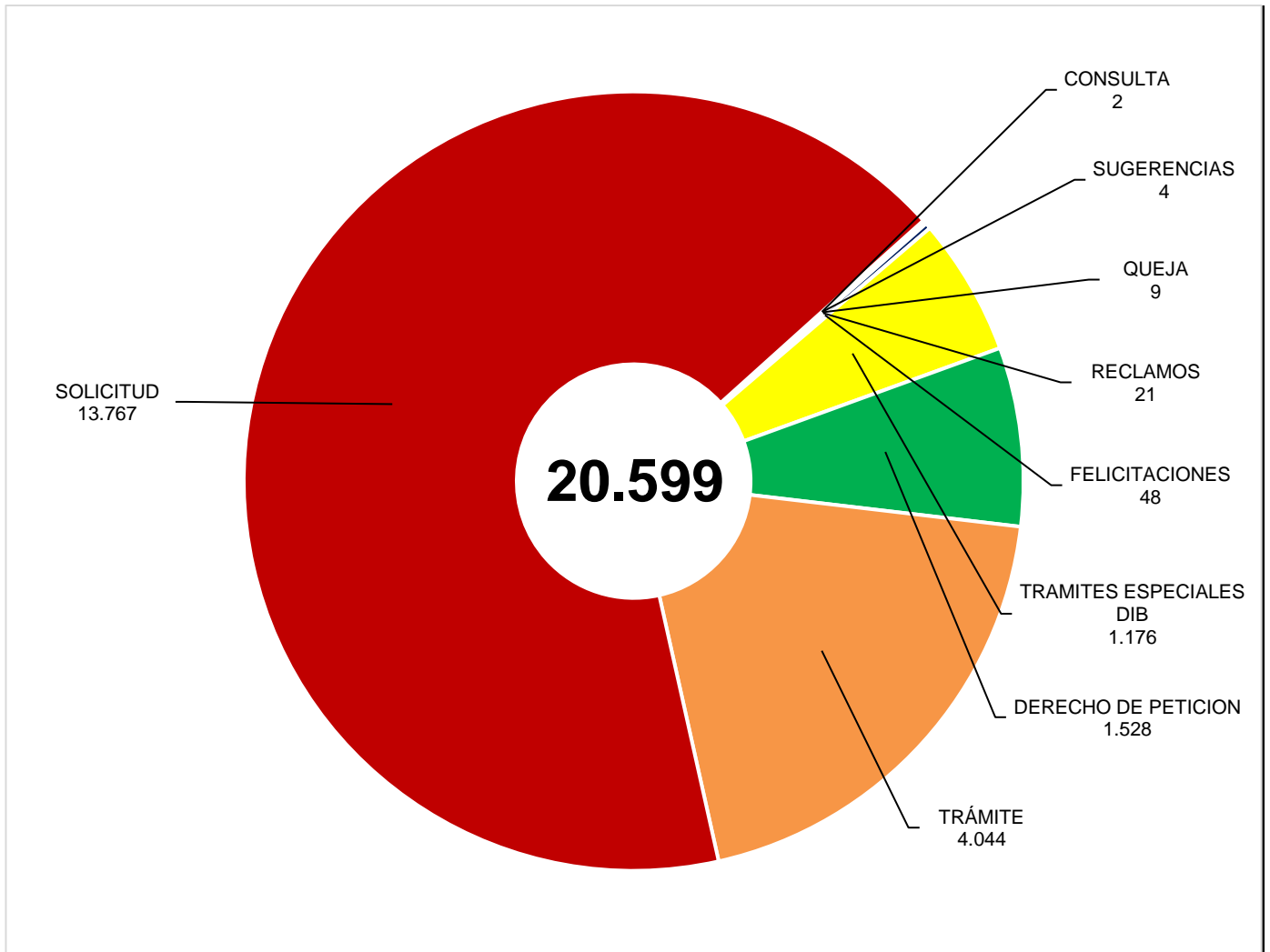
Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

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

NIT 899.999.061-9

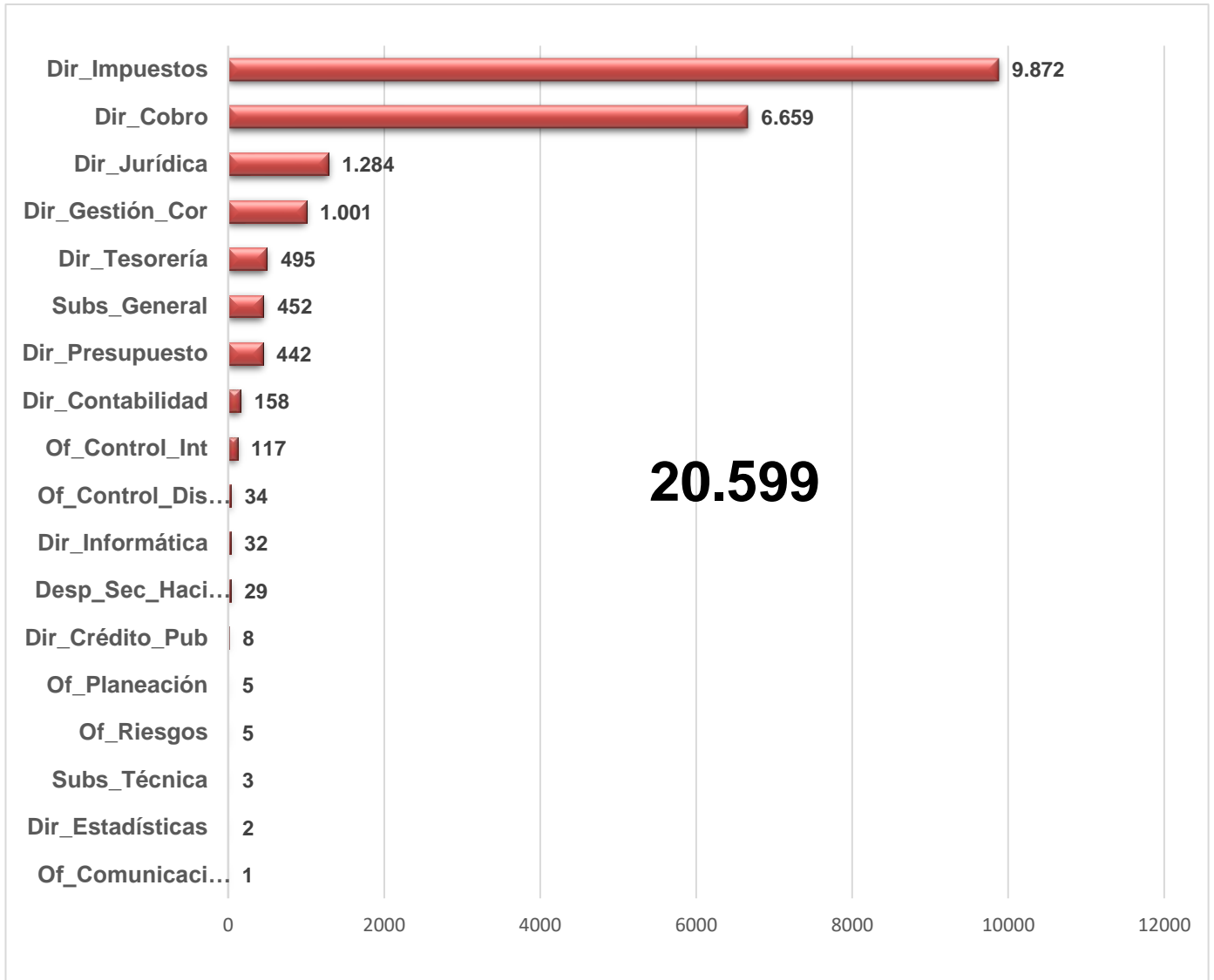


2. Tipologías PQRS del mes de febrero



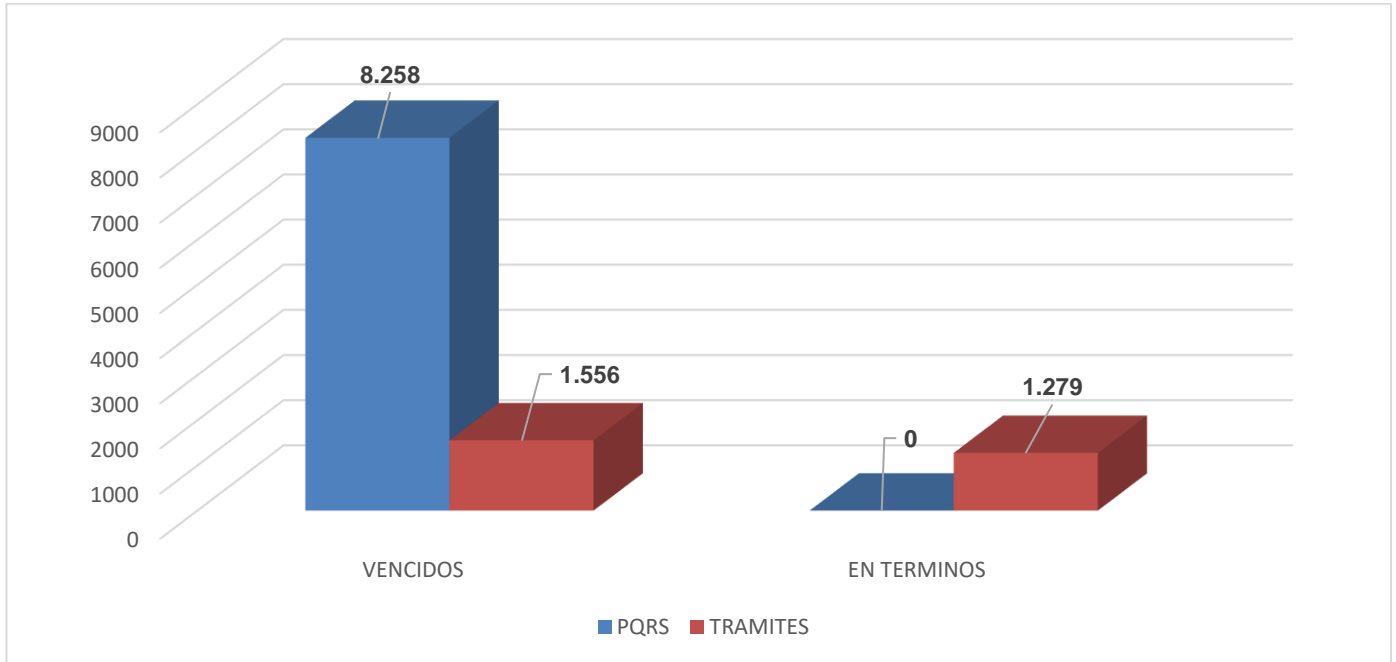
Fuente: Base CER y Trámites – fecha corte 29-02-2024

3. Asignaciones PQRS por dependencia durante el mes de febrero



Fuente: Base CER y Trámites – fecha corte 29-02-2024

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

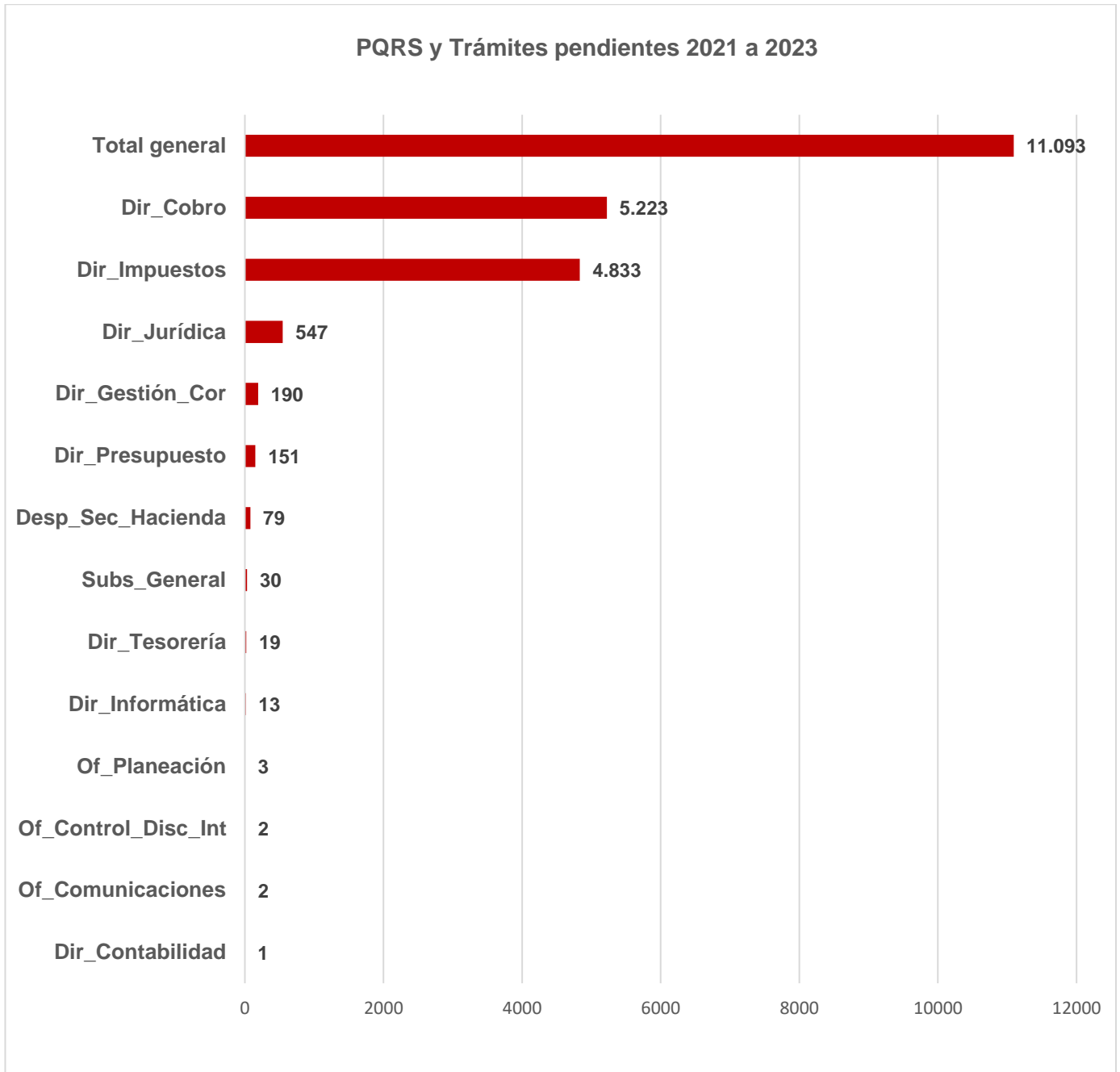


Fuente: Base CER y Trámites – fecha corte 29-02-2024

PENDIENTES		2021	2022	2023	Total
PQRS	En Términos	0	0	0	0
	Vencidas	1	97	8.160	8.258
TRAMITES	En Términos	0	0	1.279	1.279
	Vencidas	0	0	1.556	1.556
Total		1	97	10.995	11.093

Informe Mensual de PQRS Febrero 2024

Teniendo en cuenta los pendientes al 31 de diciembre de 2023, de las 27.715 peticiones en el mes de febrero de 2024 se cerraron 8.079, por lo tanto quedaron en estado abierto 11.093, en la siguiente grafica se observa la distribución por dependencias. Fuente Base CER y Trámites – fecha corte 29-02-2024.



Fuente: Base CER y Trámites – fecha corte 29-02-2024

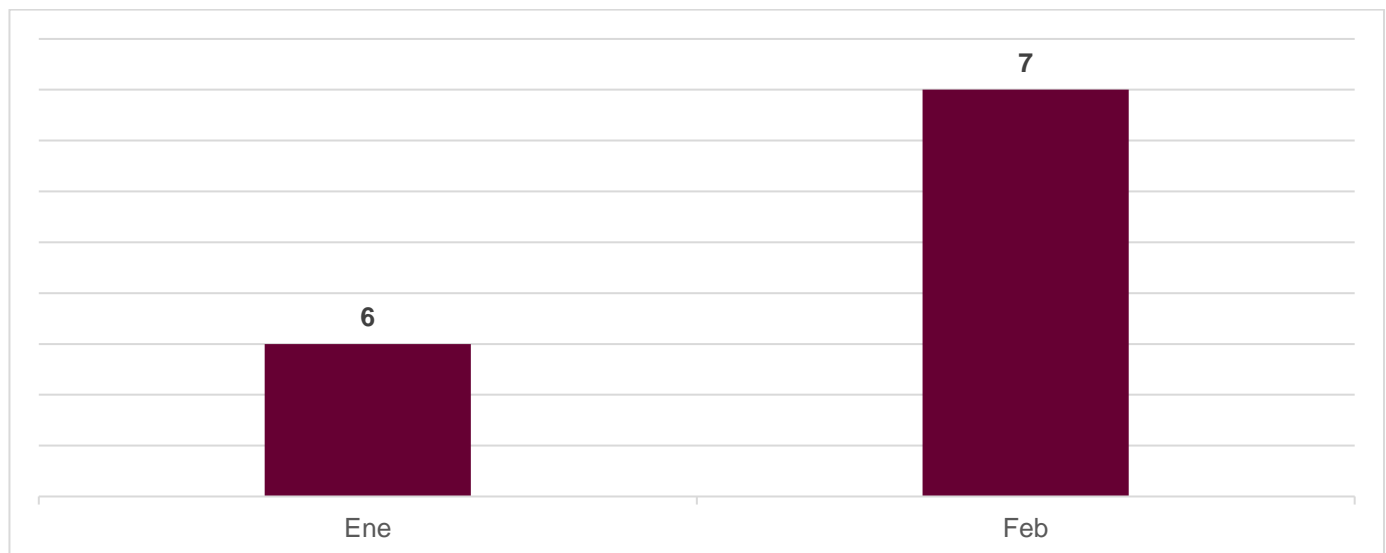
Informe Mensual de PQRS Febrero 2024

A continuación se detalla la gestión de las 8.079 peticiones que se cerraron durante el mes de febrero de 2024

FINALIZADAS	2022	2023	Total general
PQRS	3	5.874	5.877
Inoportuno	3	5.730	5.733
No tiene fecha finalización en base	0	138	138
Oportuno	0	6	6
TRAMITES	0	2.202	2.202
Inoportuno	0	719	719
No tiene fecha finalización en base	0	263	263
Oportuno	0	1.220	1.220
Total general	3	8.076	8.079

Fuente: Base CER y Trámites – fecha corte 29-02-2024

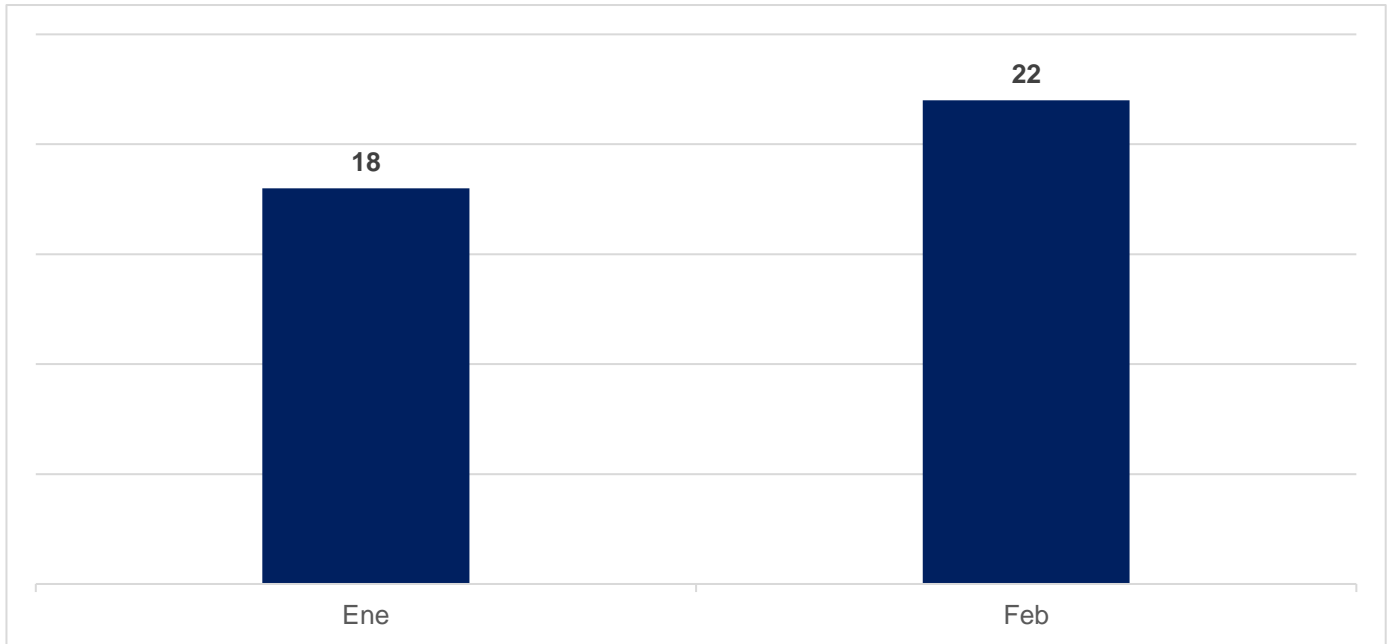
5. Quejas desde el 1 de enero hasta el 29 de febrero de 2024



Fuente: Base CER y Trámites – fecha corte 29-02-2024

Para el periodo de febrero se recibieron nueve (9) comunicaciones oficiales tipificadas como queja, no obstante, al realizar la revisión detallada, seis (6) efectivamente son quejas, una (1) se reclasifica como denuncia y las dos (2) restantes fueron reclasificadas acorde a su contenido con la tipología de reclamos, así como también un (1) reclamo fue reclasificado como queja, estas comunicaciones tuvieron su trámite interno atendiendo a la normatividad vigente.

6. Reclamos desde el 1 de enero hasta el 29 de febrero de 2024



Fuente: Base CER y Trámites – fecha corte 29-02-2024

Durante el periodo de febrero se recibieron veintiún (21) comunicaciones tipificadas en la entrada como reclamos, no obstante, al realizar la revisión detallada veinte (20) efectivamente son reclamos, una (1) se reclasificó como queja, y dos (2) supuestas quejas fueron reclasificadas como reclamo, de los cuales encontramos principalmente los siguientes temas:

MOTIVO DEL RECLAMO	Total	%
Mala atención en SuperCades	8	36%
No determinada	4	18%
Inconvenientes en la oficina virtual para ingreso; descargue de recibos de impuesto predial; vehículos o ica.	3	14%
Respuestas no recibidas a peticiones radicadas	3	14%
Destino a otras entidades	2	9%
Otros	2	9%
Total general	22	100%

7. Denuncias en el mes de febrero

Durante el periodo, se registra una (1) presunta denuncia por posible acto de corrupción, la cual se reclasifico de las quejas, y de acuerdo con el procedimiento fue remitida a la Oficina de Control Disciplinario Interno para su trámite respetivo.

8. Traslado de peticiones por competencia a otras entidades en el mes de febrero

Durante el periodo se realizaron 108 traslados de peticiones en el sistema distrital de quejas Bogotá Te Escucha, distribuidos así:

<i>Entidad</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Peticiones</i>
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	37	34,3%
SECRETARIA MOVILIDAD	20	18,5%
CATASTRO	16	14,8%
SECRETARIA DE GOBIERNO	8	7,4%
ATENEA	5	4,6%
SECRETARIA DE PLANEACION	4	3,7%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	3	2,8%
ENTIDAD NACIONAL	3	2,8%
CODENSA	2	1,9%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	2	1,9%
IDU	2	1,9%
SECRETARIA GENERAL	1	0,9%
TRANSMILENIO	1	0,9%
IDPAC	1	0,9%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	0,9%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1	0,9%
FONCEP	1	0,9%
Total general	108	100%

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - fecha de Corte: 29-02-2024



Informe Mensual de PQRS Febrero 2024

9. Aspectos para destacar en el mes de febrero

Con corte al 29 de febrero de 2024, según lo gestionado a través del Sistema Bogotá Te Escucha – BTE, (1.499 peticiones finalizadas), se tienen algunas respuestas emitidas fuera de los términos de ley fijados, con un tiempo promedio de respuesta de 35 días (Ley 1755 de 2015).

Si bien, el tiempo promedio de respuesta continúa elevado, se observa una reducción progresiva de éste, como resultado de la gestión que se viene realizando en la entidad, asociado a la ejecución de las actividades planteadas en los planes de mejoramiento formulados, atención paralela de lo identificado como rezago de años anteriores al 2023 y lo nuevo recibido, dando prioridad en la atención de las peticiones con el mayor número de días vencidos.

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

Mediante la ejecución del plan padrino y el 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, lo relacionado con la emisión de las respuestas a peticiones ciudadanas considerando los criterios de calidad, coherencia, calidez y oportunidad definidos y el adecuado manejo y operación del Sistema Bogotá Te Escucha (BTE) y la interfaz con el 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 (febrero 6 y 20) y la Dirección de Impuestos de Bogotá - DIB (febrero 8 y 22).

Se vienen fortaleciendo los equipos trabajo asignados para la atención de las peticiones ciudadanas. En la Oficina de Gestión del Servicio de la DIB, se cuenta con un grupo de 36 servidores asignados, distribuidos para la ejecución de las actividades relacionadas con la revisión de bases de datos (2 funcionarios) y gestión de las peticiones asignadas (34 unccionarios).

Se está diseñando la estrategia para la mejora en la atención a la ciudadanía en los puntos presenciales, focalizada en la disminución de la radicación por parte de los usuarios, que conlleva el fortaleciendo competencias de los servidores, atención de trámites priorizados y socializados, así como la gestión integral de las necesidades de los ciudadanos.

De manera adicional, con el fin de contar con líneas de atención más eficientes, se tiene programado desarrollar la estrategia para la gestión de peticiones recibidas, a través de un back office (Piloto), que permitirá la priorización en la atención de solicitudes de rápida solución y la adecuada clasificación de estas.

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.



Informe Mensual de PQRS Febrero 2024

De otra parte, participamos en la reunión convocada por la Secretaría General para conocer la oferta de cualificación en la temática de servicio a la ciudadanía de la vigencia 2024. Se conformará la lista de participantes de la entidad, según las necesidades de capacitación y/o cualificaciones identificadas.

Apoyados con el plan de entrenamiento de la Secretaría General, se realizó capacitación a los funcionarios enlace de la entidad en relación con la funcionalidad y adecuado manejo del Sistema Bogotá Te Escucha. Sesión virtual realizada el 22 de febrero de 2024, con la asistencia de 36 participantes.

Según lo informado por la Oficina de Educación Tributaria, se efectuaron 22 acercamientos tributarios con la comunidad, en la modalidad de ferias de servicios y apoyo de la Unidad Móvil, en las localidades de: Bosa, Rafael Uribe Uribe, Suba, San Cristóbal, Engativá, Fontibón y Ciudad Bolívar, Usaquén, Kennedy y Usme, donde se brindó información sobre la Nueva Oficina Virtual, Orientación a Omisos en Predial y Vehículos Vigencia 2023, orientación en declaraciones y facturas impuestos predial y vehículos 2024, así como el Registro de Información Tributaria RIT. En resumen, se realizaron cuatro (4) ferias de servicio y dieciocho (18) acercamientos con el apoyo de la unidad móvil.

Se continuó con el seguimiento a la operación de la interfaz (sincronización de las dos plataformas CRM Correspondencia y BTE). En el presente período, se registraron 270 peticiones a través del web service, las cuales representan el 24,77% del total recibido, siendo el canal web el de mayor representatividad con 798 peticiones que corresponden al 73,21%, y Centro Administrativo distrital CAD (22-2,02%).

Se continuó con el seguimiento a la operación de la interfaz (sincronización de las plataformas CRM Correspondencia y BTE). Se identificaron 133 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 escalaron las incidencias presentadas al área de Tecnología, se requiere continuar 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, devoluciones y/o compensaciones de impuestos distritales, saneamiento tributario, recaudo tributario, solicitudes de aplicación de pagos, estado de obligaciones tributarias, cartera tributaria, 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.

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