



Informe Mensual de PQRS Marzo 2024

**INFORME MENSUAL DE PQRS
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA
MARZO 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

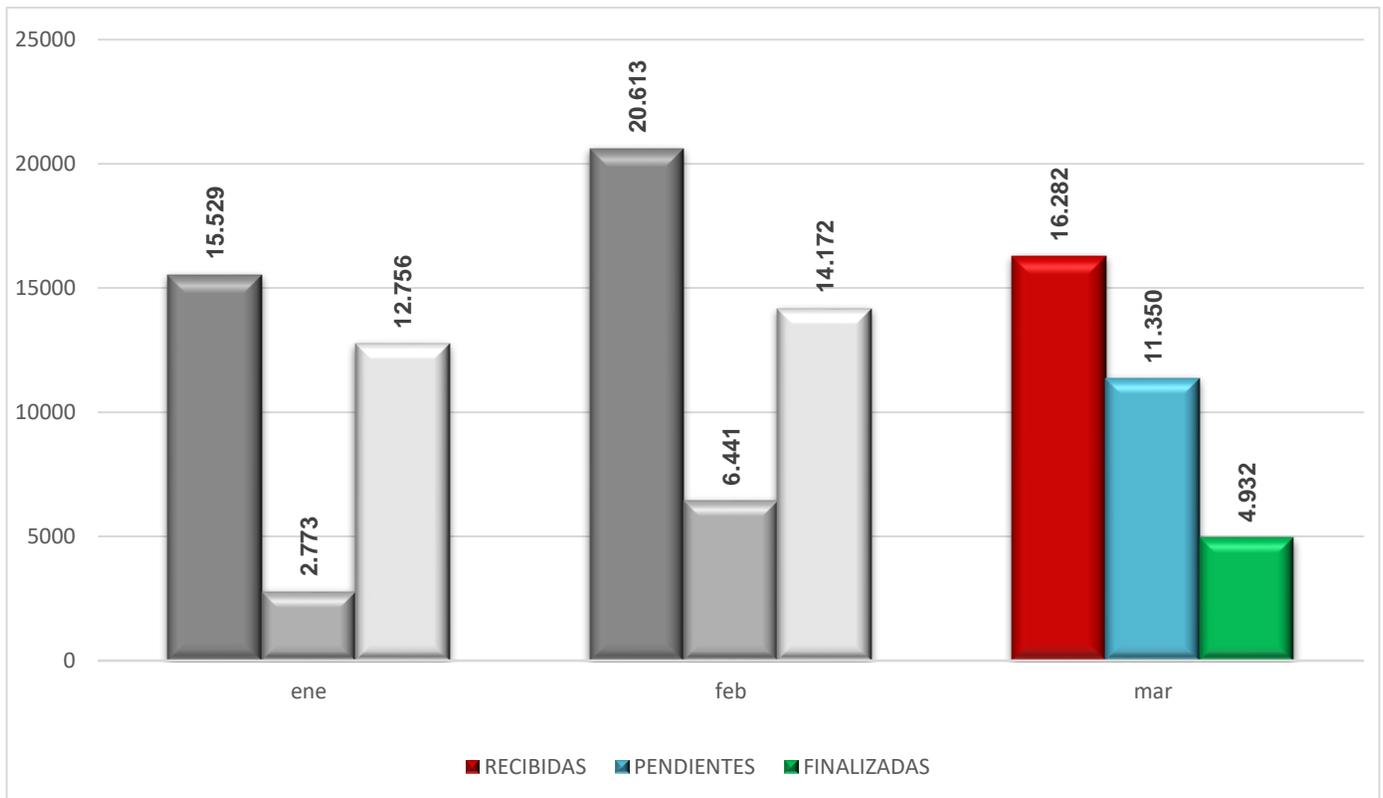
INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA MES DE MARZO 2024

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 27 de marzo de 2024. (en este mes se recibieron las bases de información SAP-CRM con corte a esta fecha, de parte de la Oficina Técnica del Sistema de Gestión Documental).

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 haya respuesta al ciudadano y se cierre en el sistema de correspondencia la totalidad de registros de cada vigencia

1. PQRS radicadas desde el 1 de enero hasta el 27 de marzo de 2024



Fuente: Base CER y Trámites – fecha corte 27-03-2024



Informe Mensual de PQRS Marzo 2024

FINALIZADOS AL 27 DE MARZO DE 2024				
PQRS	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Oportuno	5.002	6.704	3.224	14.930
Inoportuno	7.281	4.357	65	11.703
Sin fecha de finalización	1	15	15	31
Total	12.284	11.076	3.304	26.664
TRAMITE				
Oportuno	347	1.339	1.278	2.964
Inoportuno	68	14	0	82
Sin fecha de finalización	57	1.743	350	2.150
Total	472	3.096	1.628	5.196

PENDIENTES AL 27 DE MARZO DE 2024				
PQRS	Enero	Febrero	Marzo	Total general
En términos	0	0	5.783	5.783
Vencidos	2.119	4.313	868	7.300
TOTAL	2.119	4.313	6.651	13.083
TRAMITE				
En términos	435	2.012	4.695	7.142
Vencidos	219	116	4	339
TOTAL	654	2.128	4.699	7.481

Fuente: Base CER y Trámites – fecha corte 27-03-2024

www.shd.gov.co

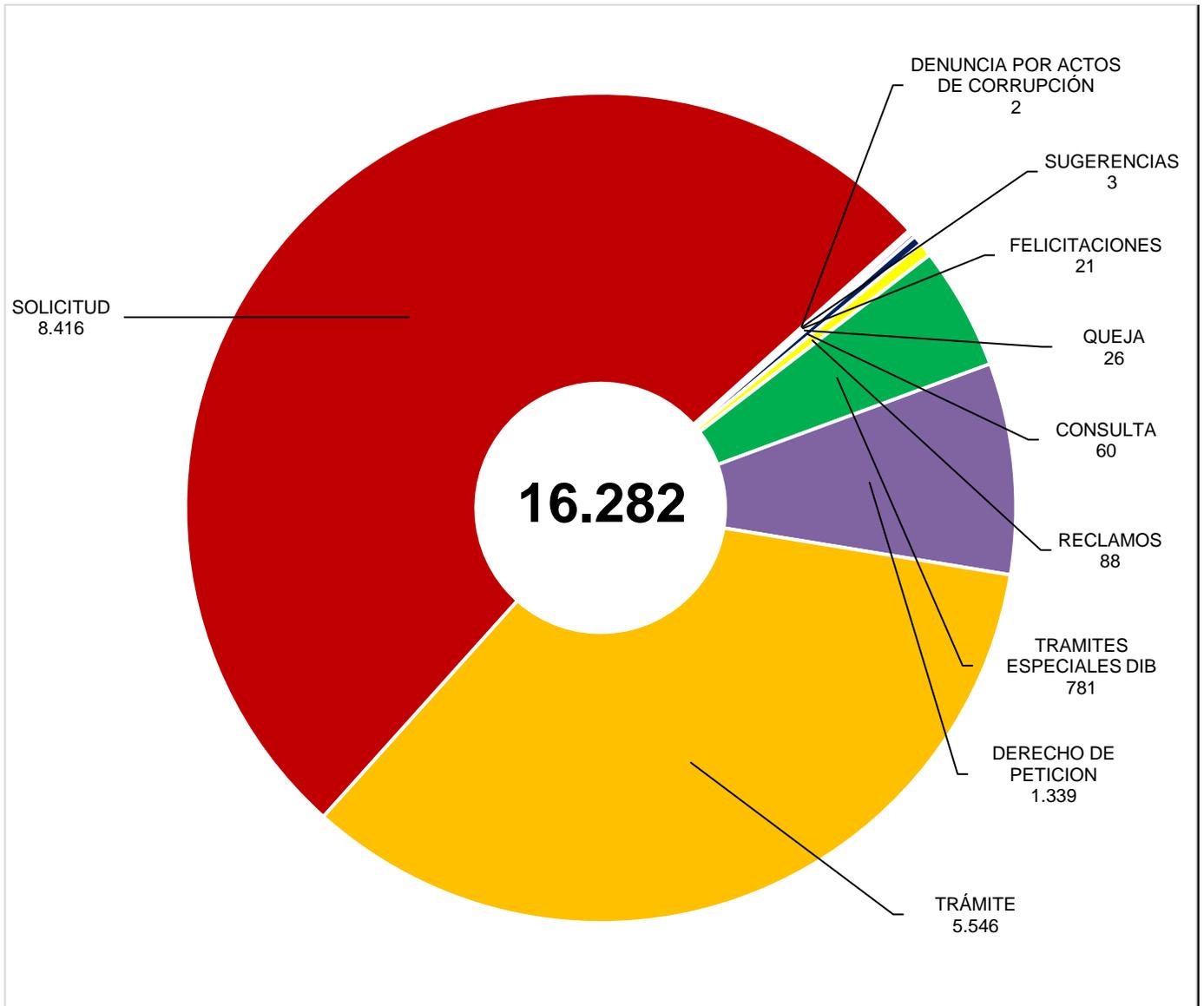
Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

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

NIT 899.999.061-9

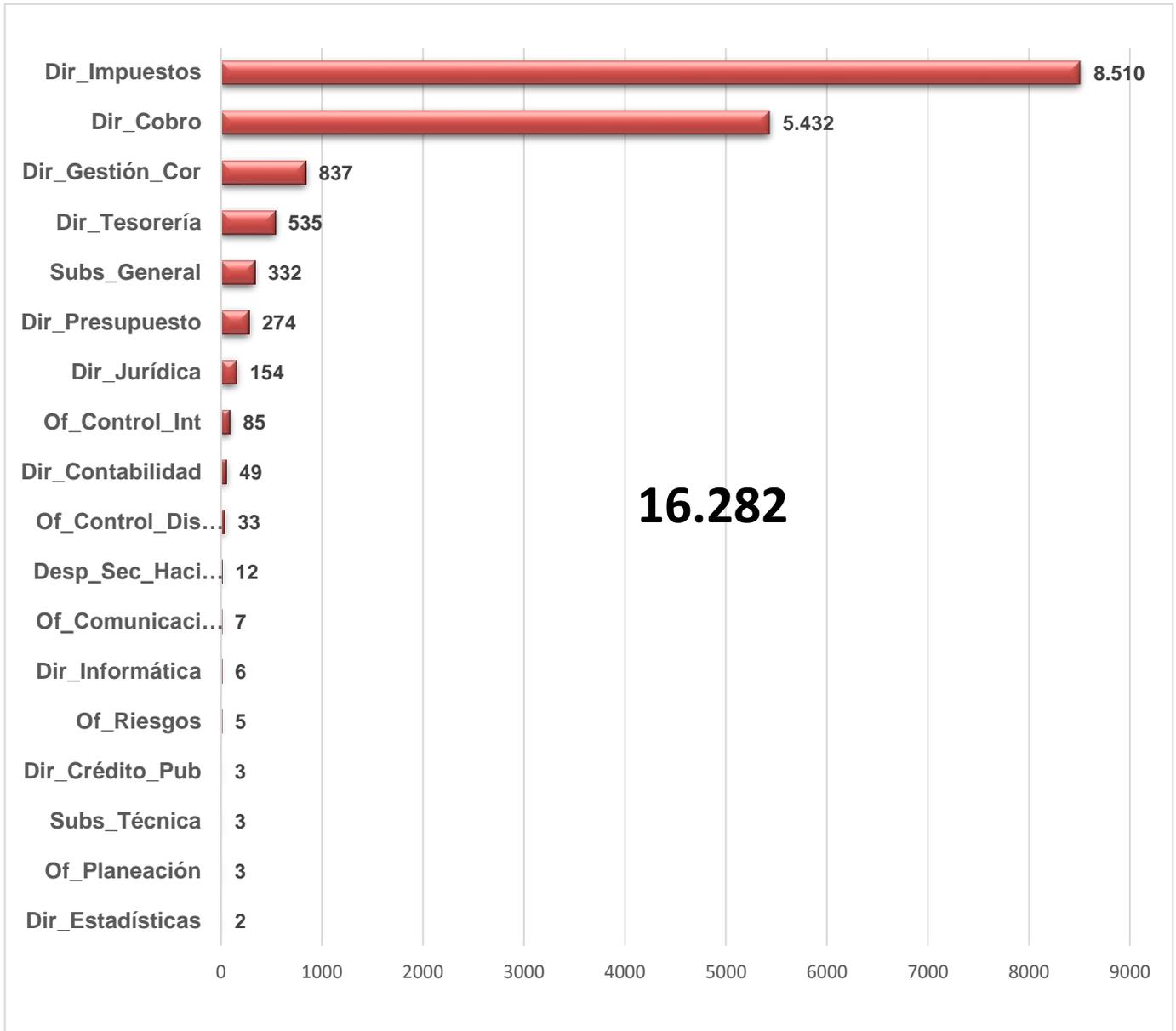


2. Tipologías PQRS del mes de marzo



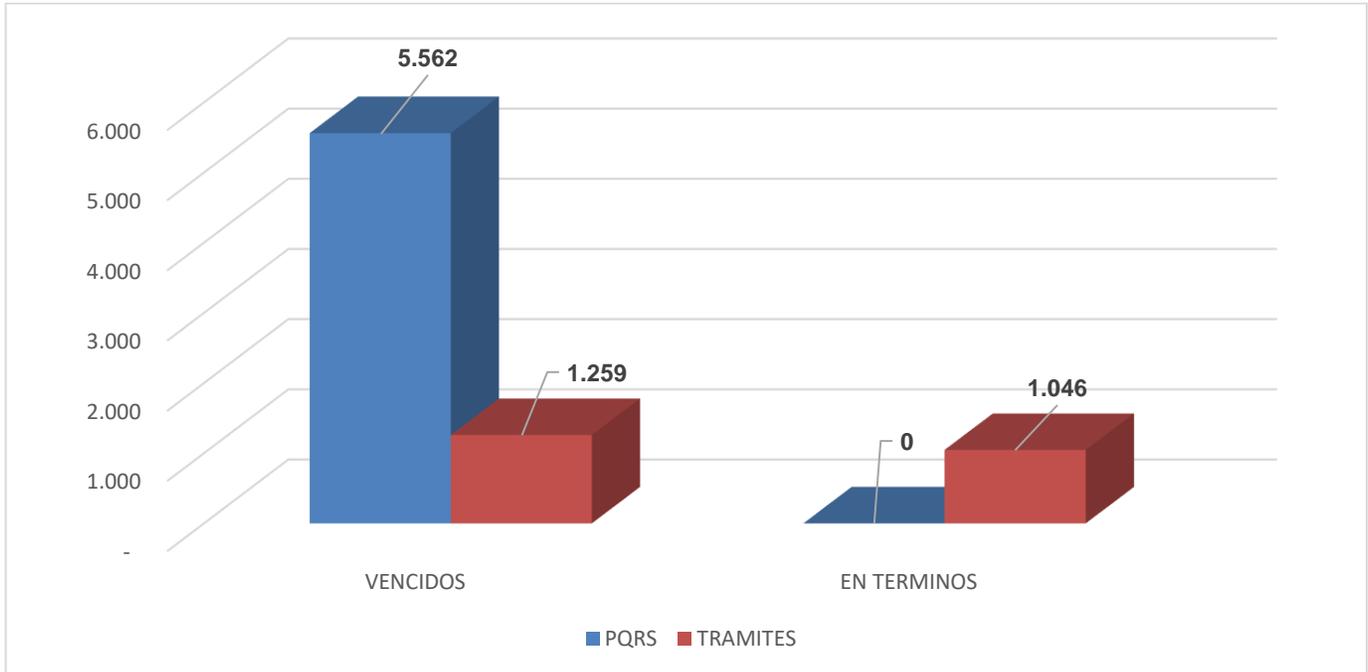
Fuente: Base CER y Trámites – fecha corte 27-03-2024

3. Asignaciones PQRS por dependencia durante el mes de marzo



Fuente: Base CER y Trámites – fecha corte 27-03-2024

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

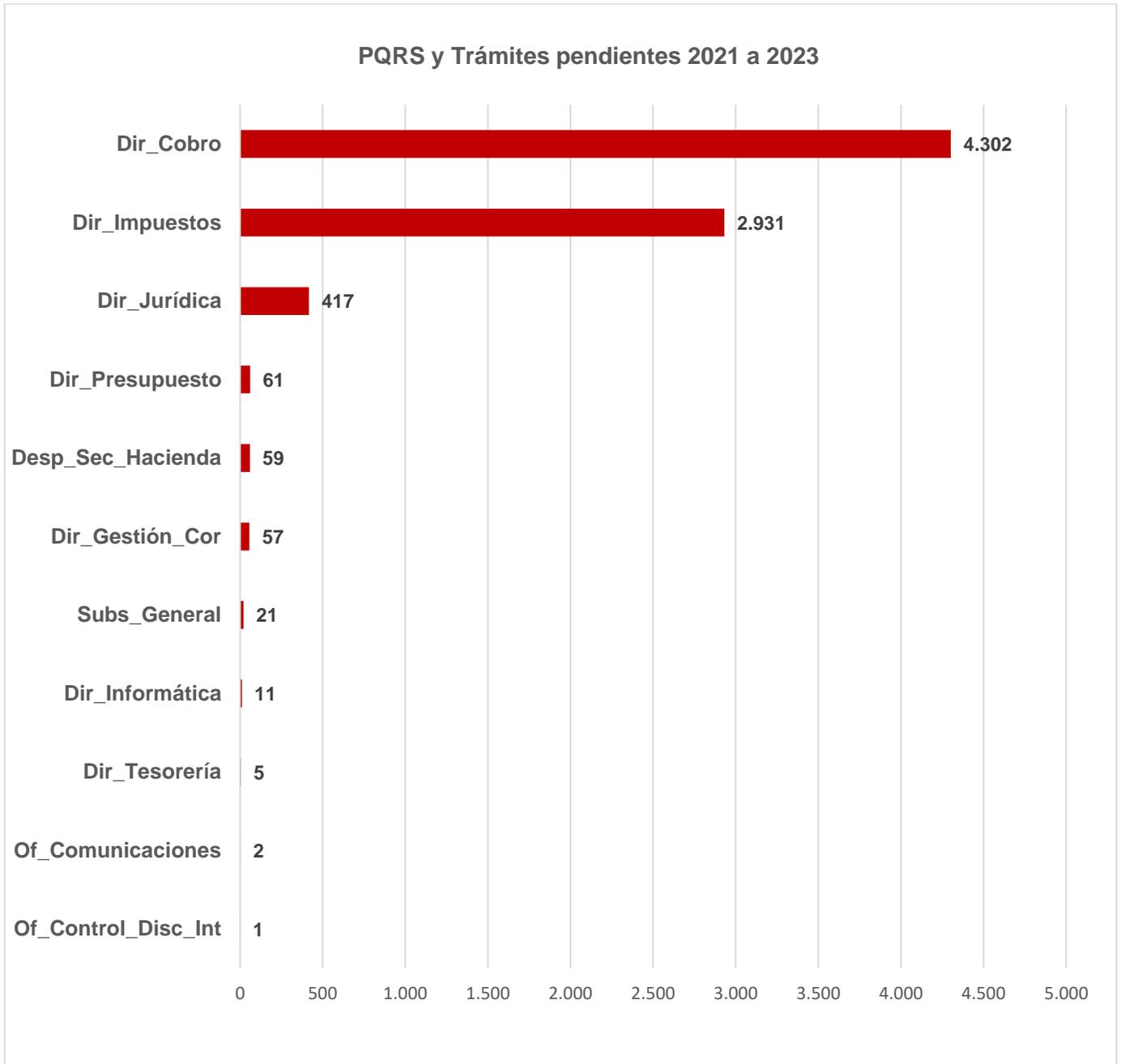


Fuente: Base CER y Trámites – fecha corte 27-03-2024

PENDIENTES		2021	2022	2023	Total
PQRS	En Términos	0	0	0	0
	Vencidas	1	57	5.504	5.562
TRAMITES	En Términos	0	0	1.046	1.046
	Vencidas	0	0	1.259	1.259
Total		1	57	7.809	7.867

Informe Mensual de PQRS Marzo 2024

Teniendo en cuenta los pendientes al 31 de diciembre de 2023, de las 27.715 peticiones, en el mes de marzo de 2024 se cerraron 3.214, por lo tanto quedaron en estado abierto 7.867, en la siguiente grafica se observa la distribución por dependencias.



Fuente: Base CER y Trámites – fecha corte 27-03-2024

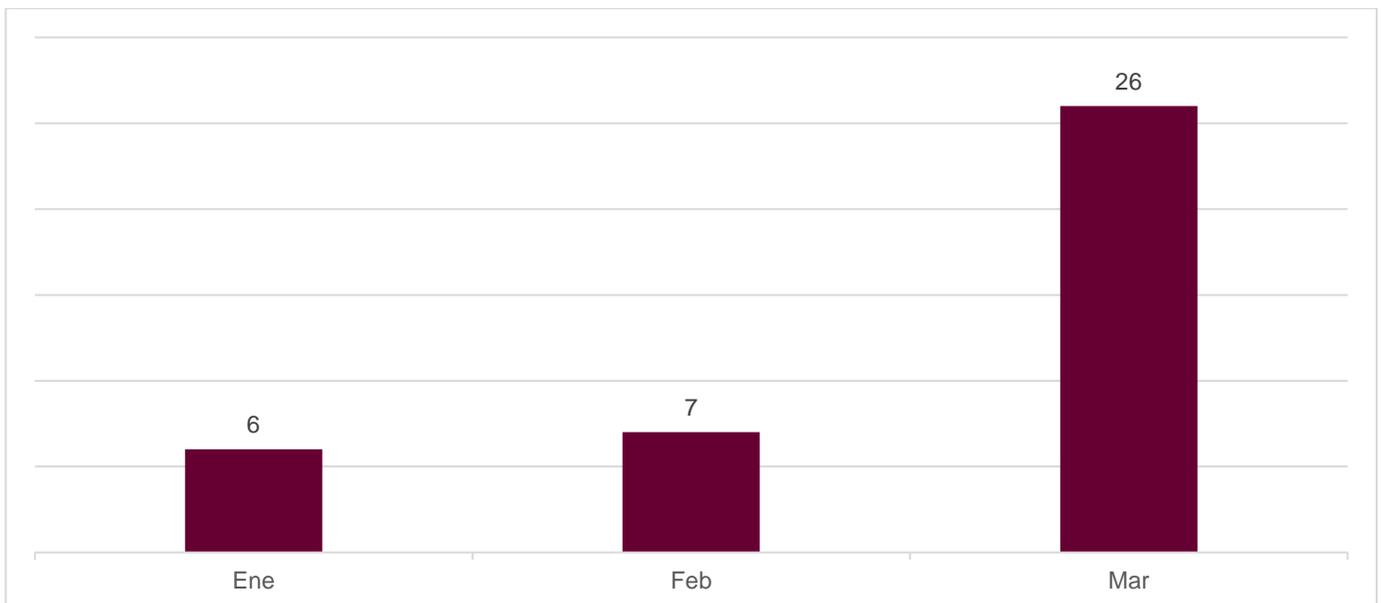
Informe Mensual de PQRS Marzo 2024

A continuación se detalla la gestión de las 3.214 peticiones que se cerraron durante el mes de marzo de 2024

FINALIZADAS	2022	2023	Total general
PQRS	42	2.642	2.684
Inoportuno	42	2.642	2.684
No tiene fecha finalización en base	0	0	0
Oportuno	0	0	0
TRAMITES	0	530	530
Inoportuno	0	407	407
No tiene fecha finalización en base	0	0	0
Oportuno	0	123	123
Total general	42	3.172	3.214

Fuente: Base CER y Trámites – fecha corte 27-03-2024

5. Quejas desde el 1 de enero hasta el 27 de marzo de 2024

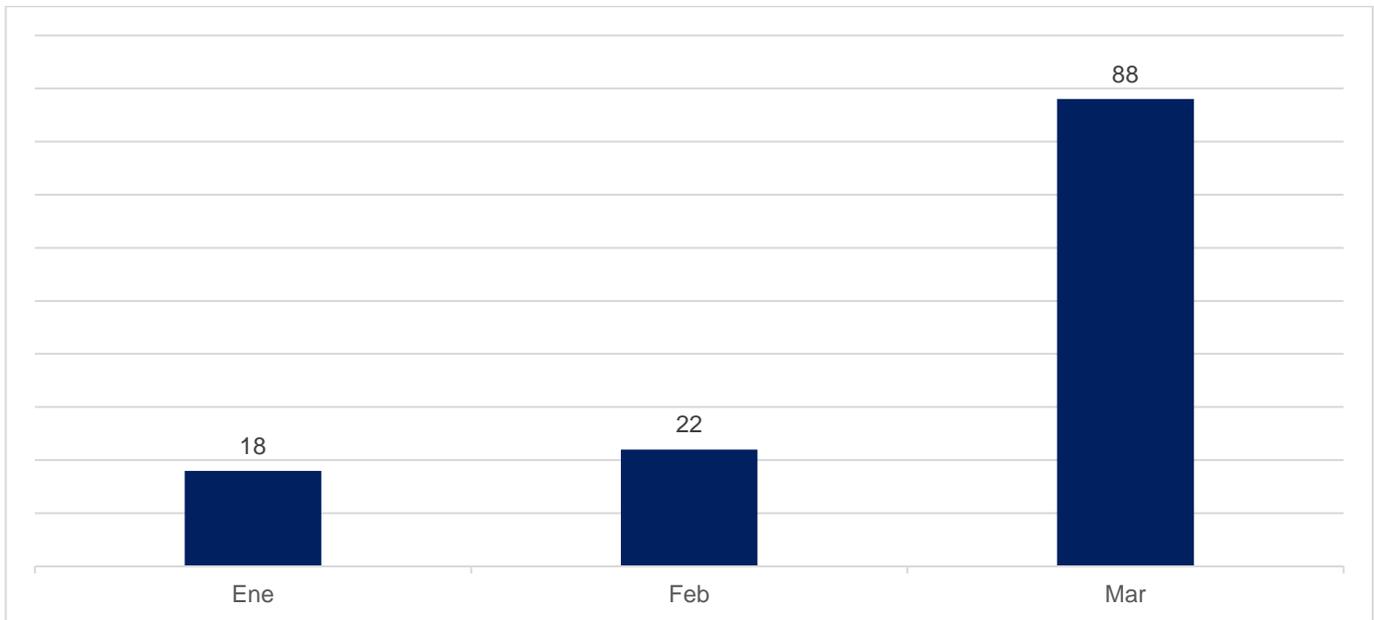


Fuente: Base CER y Trámites – fecha corte 27-03-2024

Informe Mensual de PQRS Marzo 2024

En el periodo de marzo se recibieron veintiséis (26) comunicaciones oficiales tipificadas como queja, no obstante, al realizar la revisión detallada, una (1) efectivamente corresponde a queja, las demás de acuerdo con su contenido son de tipología reclamos, la comunicación tuvo su trámite interno atendiendo a la normatividad vigente.

6. Reclamos desde el 1 de enero hasta el 27 de marzo de 2024



Fuente: Base CER y Trámites – fecha corte 27-03-2024

Durante el periodo de marzo se recibieron ochenta y ocho (88) comunicaciones tipificadas en la entrada como reclamos, de los cuales encontramos principalmente los siguientes temas:

MOTIVO DEL RECLAMO	Total	%
Cargue inoportuno en la cuenta corriente de los pagos realizados de impuesto predial; vehículo o ica	41	47%
Mala atención en SuperCades	26	30%
Error en la información general de bases de datos	6	7%
Respuestas no recibidas a peticiones radicadas	3	3%
Mandamientos de pago, embargos y acuerdos de pago	3	3%
Otros	9	10%
Total general	88	100%

7. Denuncias en el mes de marzo

Durante el periodo, se registran dos (2) presuntas denuncias por acto de corrupción, de acuerdo con el procedimiento fueron remitidas a la Oficina de Control Disciplinario Interno para su trámite respectivo.

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

Durante el periodo se realizaron ciento quince (115) 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	38	33,0%
CATASTRO	19	16,5%
SECRETARIA MOVILIDAD	12	10,4%
PERSONERIA DE BOGOTA	9	7,8%
SECRETARIA DE PLANEACION	5	4,3%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	4	3,5%
SECRETARIA GENERAL	3	2,6%
SECRETARIA DE SALUD	2	1,7%
IDIGER	2	1,7%
IPES	2	1,7%
IDPC	2	1,7%
ENTIDAD NACIONAL	2	1,7%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	2	1,7%
IDU	2	1,7%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	0,9%
FONCEP	1	0,9%
UAESP	1	0,9%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	0,9%
JBB - JARDIN BOTANICO	1	0,9%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	0,9%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	0,9%
SERVICIO CIVIL	1	0,9%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	0,9%
IDIPRON	1	0,9%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	1	0,9%
Total general	115	100%

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - fecha de Corte: 30-03-2024



Informe Mensual de PQRS Marzo 2024

9. Aspectos para destacar en el mes de marzo

Con corte al 31 de marzo de 2024, según lo gestionado a través del Sistema Bogotá Te Escucha – BTE, (1.892 peticiones finalizadas), se tienen algunas respuestas emitidas fuera de los términos de ley fijados, con un tiempo promedio de respuesta de 19,49 días (Ley 1755 de 2015).

Frente al tiempo promedio de respuesta de lo gestionado a través de BTE, se observa una reducción progresiva en este trimestre (Enero 38 días, Feb. 35 días y Mar. 19 días), como resultado de la gestión que se viene realizando en la entidad, relacionado con 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, donde se ha dado prioridad en la atención de las peticiones con el mayor número de días vencidos y en la atención de los temas de rápida solución, entre otros.

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, donde 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.

Se realizaron mesas de trabajo con la Dirección Distrital de Cobro – DDCobro (marzo 5 y 8) y la Dirección de Impuestos de Bogotá - DIB (marzo 7, 8 y 14).

El acompañamiento realizado por la Oficina de Atención al Ciudadano a las diferentes dependencias de la entidad (plan padrino), comprendió 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 implementó la estrategia para la gestión de peticiones recibidas a través de un piloto back office (marzo 11), orientada a priorizar la atención de solicitudes de rápida solución y la adecuada clasificación de estas.

En el componente de atención y solución rápida de solicitudes, se está trabajando en una línea exprés de atención de comunicaciones, donde se hace la atención de temas de rápida solución, relacionados con solicitudes de estados de cuentas de impuestos, registro de información tributaria - RIT y generación de facturas de impuestos de la vigencia 2024.

De manera adicional, a partir del programa persuasivo generado y enviado a los contribuyentes el pasado 21 de marzo, a través de esta línea se habilitó la atención de las comunicaciones, retorno del programa, con el fin de identificar y atender de manera rápida lo relacionado con los ajustes en estados de cuenta de impuestos, veracidad en las comunicaciones, generación de recibos para el pago de las obligaciones tributarias e información general para la realización de acuerdos de pago.

En el componente de revisión procesos de asignación y disminución en el registro de peticiones, y gestión de conocimiento de competencias, se están revisando las guías de trámite de correspondencia en la entidad, instrumento que se dispone para que el operador de 472 de correspondencia, realice la recepción y direccionamiento de las



Informe Mensual de PQRS Marzo 2024

solicitudes a las áreas responsables del trámite, con el fin de que las guías sean claras y de fácil comprensión, orientadas a minimizar el reproceso y tiempos muertos por reasignaciones o direccionamientos errados.

De manera adicional, se está realizando un muestreo de las asignaciones diarias a las áreas de impuestos y cobro con el fin de identificar las causas de una inadecuada asignación y redireccionamientos en términos de oportunidad. Se continúan 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 38 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 (36 funcionarios).

De otra parte, con la Secretaría General se acordó el cronograma del proceso de cualificación en la temática de servicio a la ciudadanía de la vigencia 2024 y se dio inicio al mismo. Se realizaron dos sesiones virtuales, donde se desarrollaron los Módulos C1-M2 “2 Introducción al Servicio a la ciudadanía” y C1-M3 “Introducción a Políticas Públicas”, donde asistieron 119 participantes.

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 sin agendamiento en la Feria de Servicios dispuesta a partir del 15 de marzo y 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 .

Según lo informado por la Oficina de Educación Tributaria, se efectuaron 21 acercamientos tributarios con la comunidad en la modalidad de ferias de servicios (8) y apoyo de la Unidad Móvil (12) y una (1) actividad acercamientos JAL y JAC, en las localidades de: Usaquén, Puente Aranda Rafael Uribe Uribe, Suba, 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.

Se continuó con el seguimiento a la operación de la interfaz (sincronización de las dos plataformas CRM Correspondencia y BTE). De lo registrado en BTE para el periodo (1.671 peticiones), se tienen 336 peticiones reflejadas a través del web service, las cuales representan el 20,11% del total recibido.

De otra parte, se identificaron 2.232 peticiones de origen ciudadano, que ingresaron a través del sistema CRM Correspondencia, las cuales 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.

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 de tipo financiero, 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.

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 Marzo 2024

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

