



Informe Mensual de PQRS Abril 2024

**INFORME MENSUAL DE PQRS  
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA  
ABRIL 2024**

*Oficina de Atención al Ciudadano*

**[www.shd.gov.co](http://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

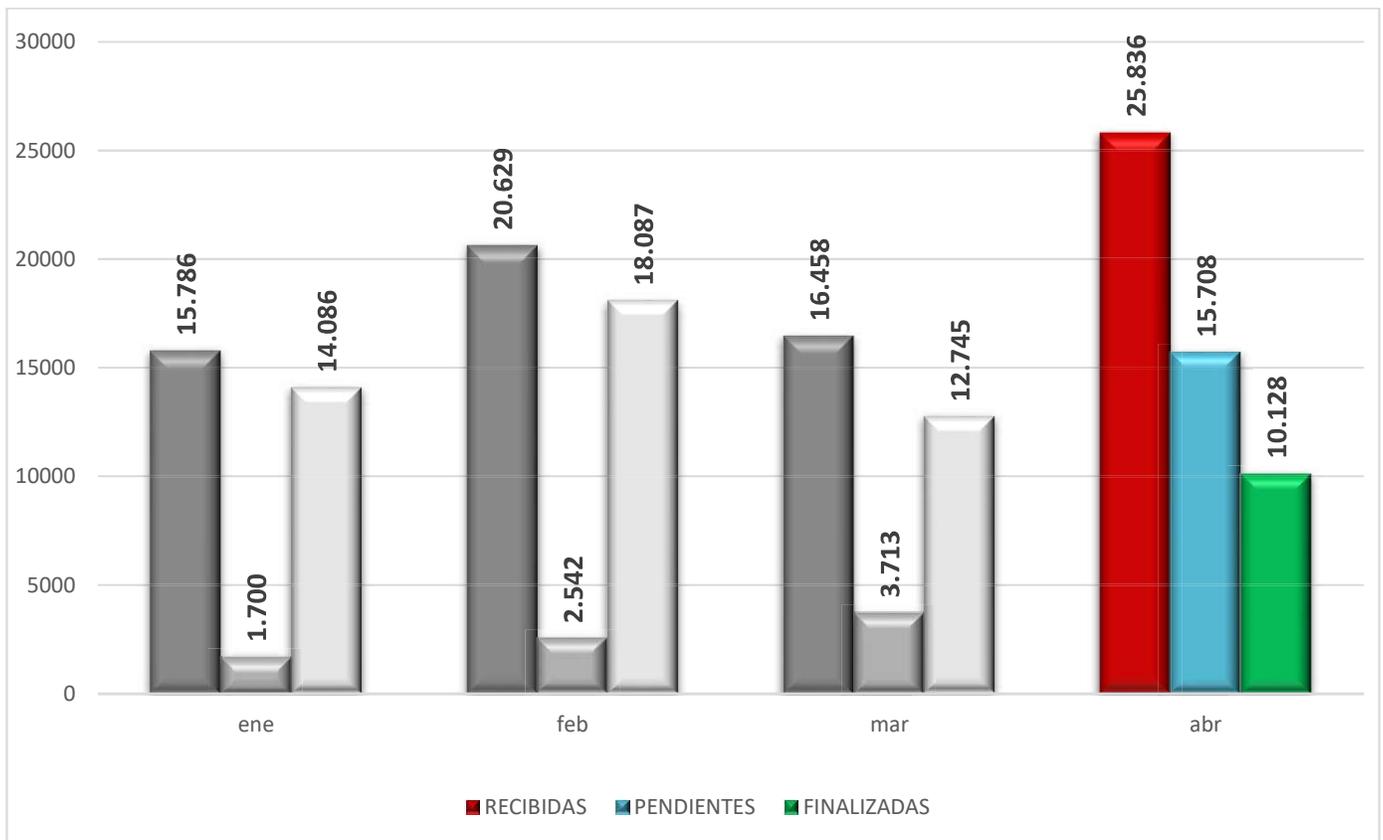
## INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA MES DE ABRIL 2024

### 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 30 de abril 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 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 30 de abril de 2024



Fuente: Base CER y Trámites – fecha corte 30-04-2024



## Informe Mensual de PQRS Abril 2024

FINALIZADAS AL 30 DE ABRIL DE 2024		
PQRS	Abril	Total general
Oportuno	6.456	6.456
Inoportuno	1.156	1.156
Sin fecha de finalización	30	30
<b>Total</b>	<b>7.642</b>	<b>7.642</b>
TRAMITE		
Oportuno	2.363	2.363
Inoportuno	2	2
Sin fecha de finalización	121	121
<b>Total</b>	<b>2.486</b>	<b>2.486</b>

PENDIENTES AL 30 DE ABRIL DE 2024		
PQRS	Abril	Total general
En términos	7.231	7.231
Vencidos	1.544	1.544
<b>TOTAL</b>	<b>8.775</b>	<b>8.775</b>
TRAMITE		
En términos	6.932	6.932
Vencidos	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>6.933</b>	<b>6.933</b>

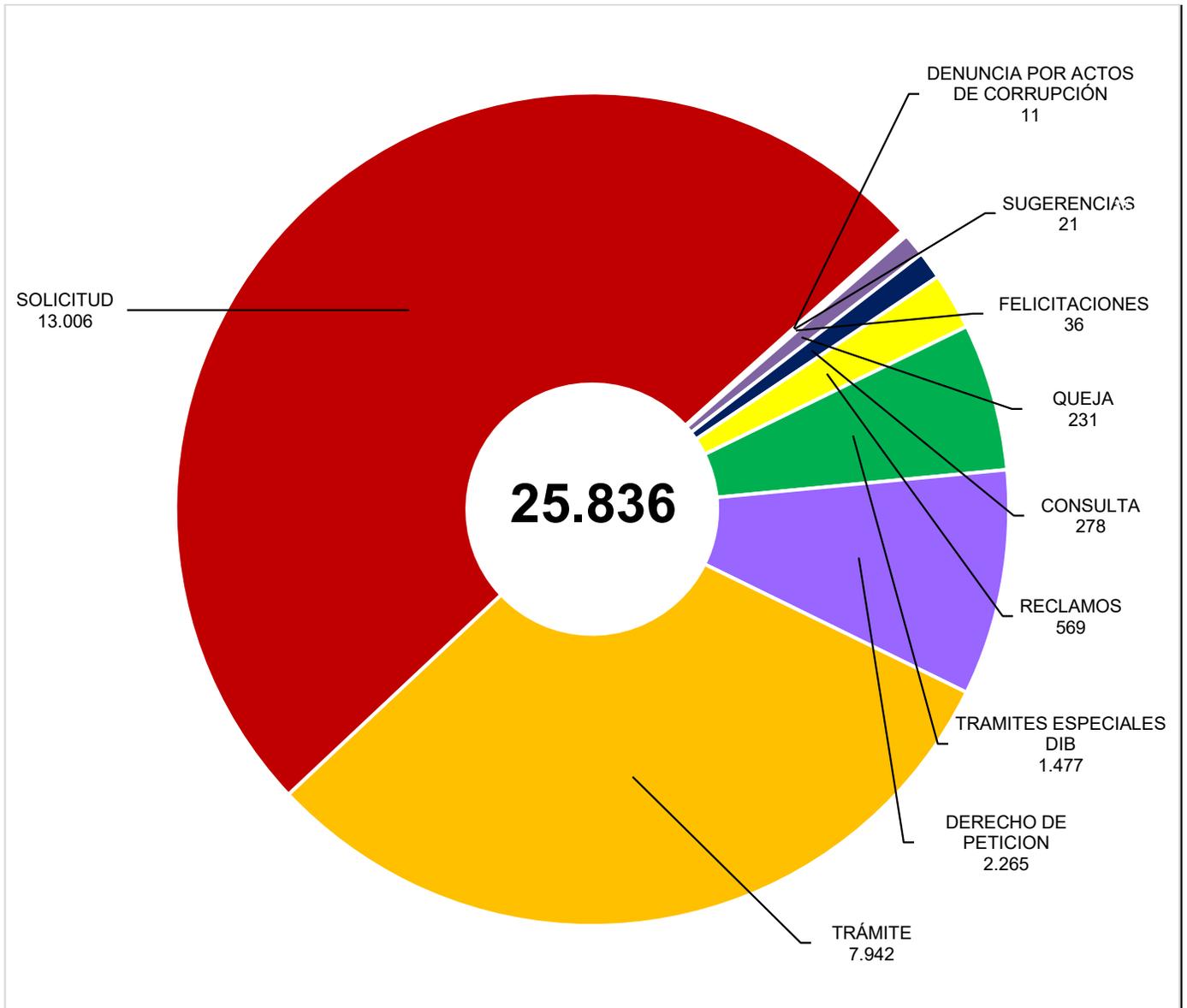
Fuente: Base CER y Trámites – fecha corte 30-04-2024

[www.shd.gov.co](http://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

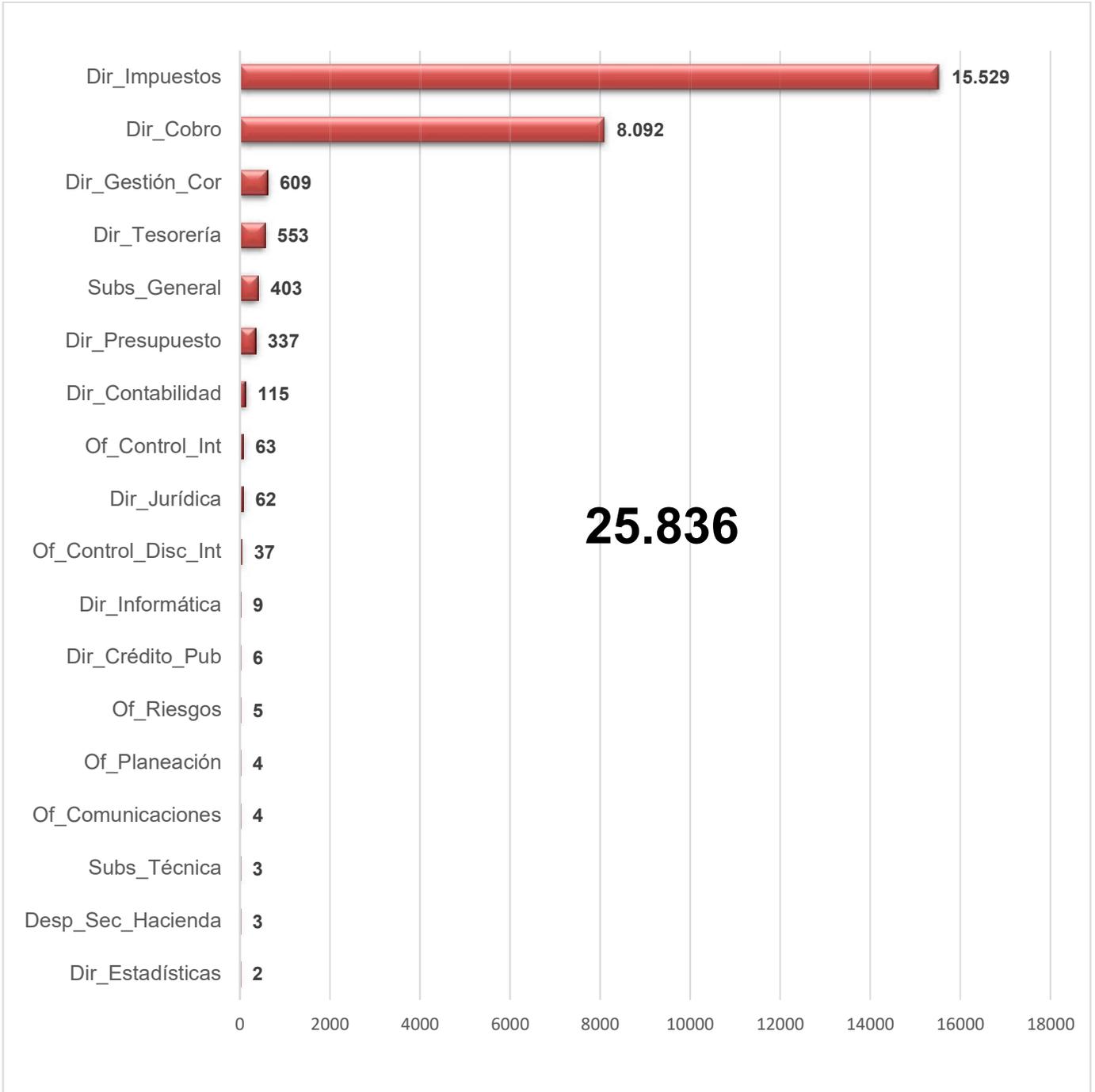


## 2. Tipologías PQRS del mes de abril



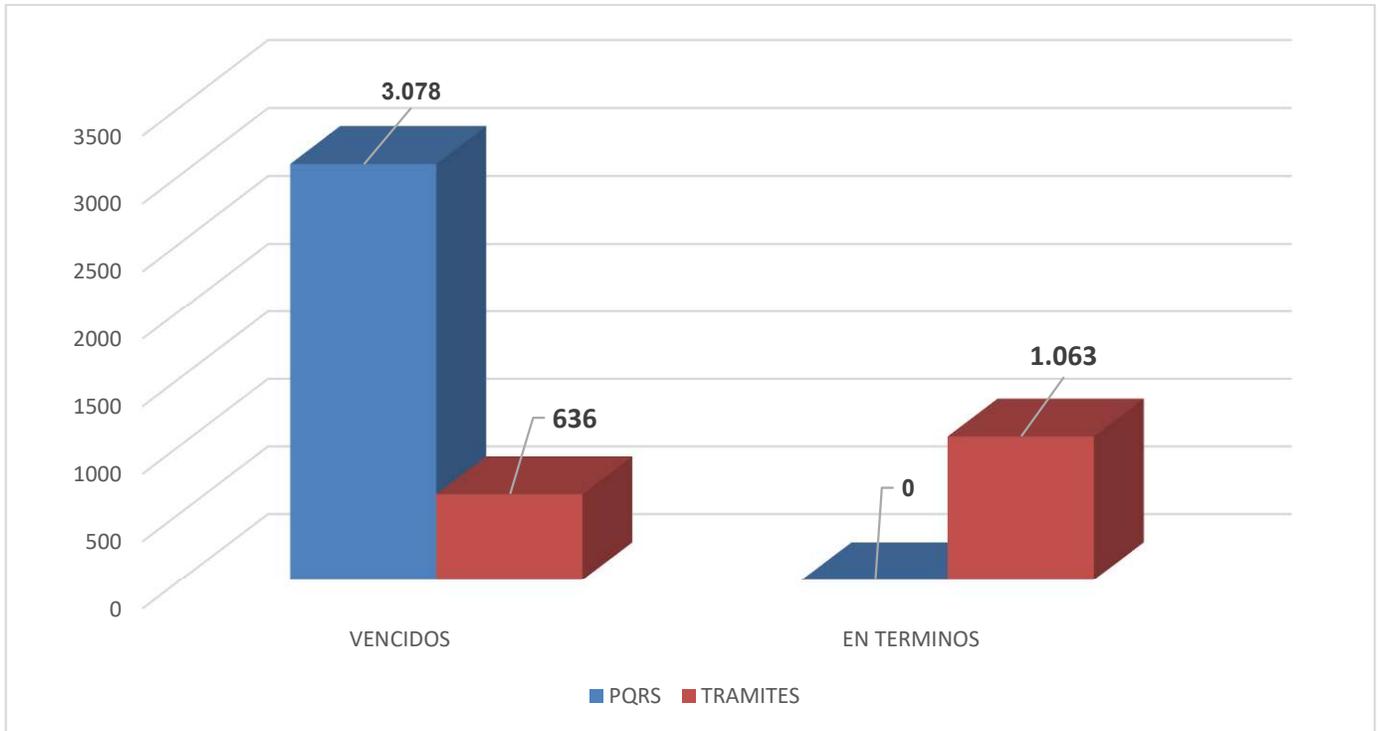
Fuente: Base CER y Trámites – fecha corte 30-04-2024

### 3. Asignaciones PQRS por dependencia durante el mes de abril



Fuente: Base CER y Trámites – fecha corte 30-04-2024

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



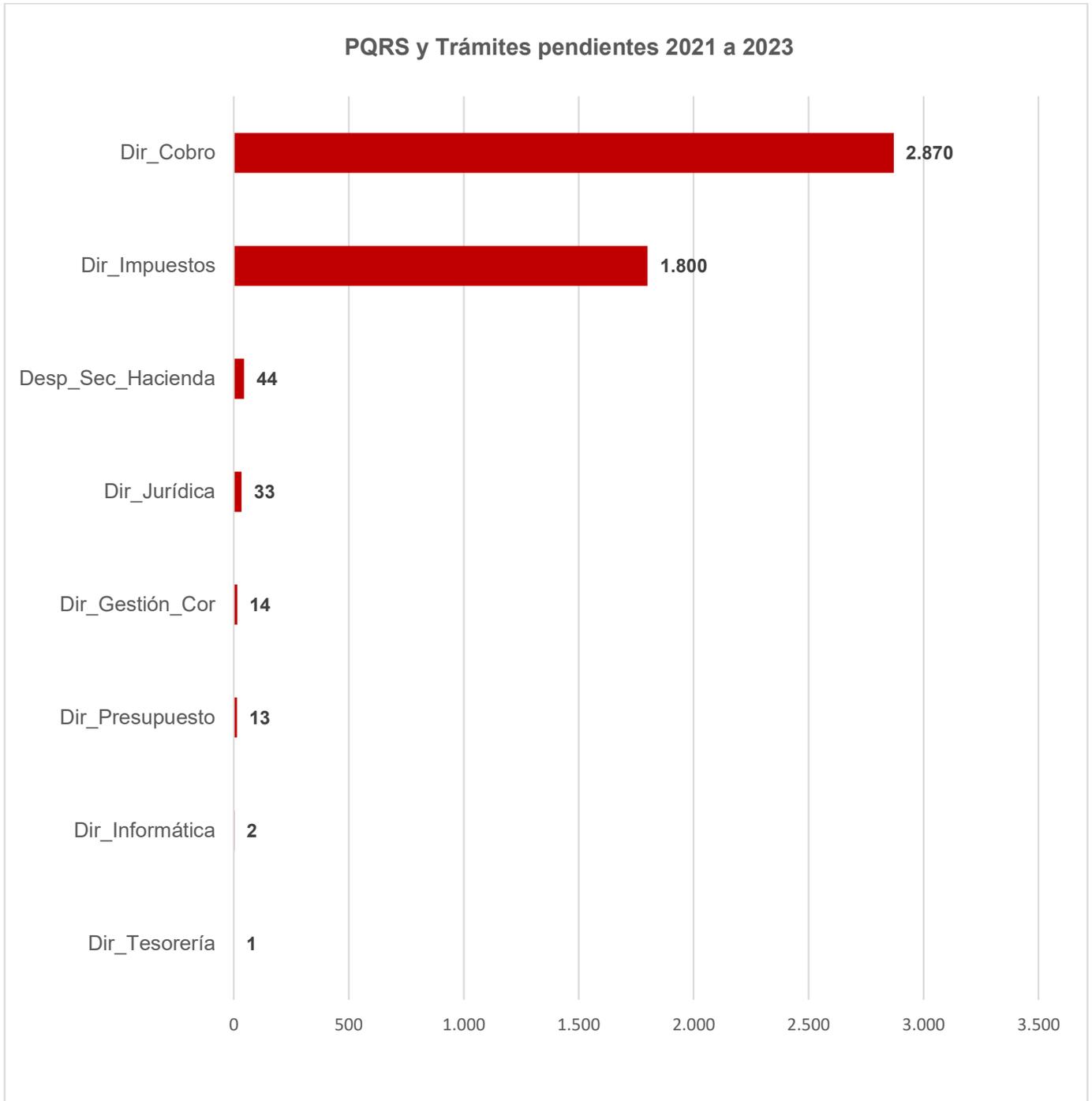
Fuente: Base CER y Trámites – fecha corte 30-04-2024

PENDIENTES		2021	2022	2023	Total
PQRS	En Términos	0	0	0	0
	Vencidas	1	49	3.028	3.078
TRAMITES	En Términos	0	0	1.063	1.063
	Vencidas	0	0	636	636
Total		1	49	4.727	4.777



## Informe Mensual de PQRS Abril 2024

Teniendo en cuenta los pendientes al 31 de diciembre de 2023, de las 27.715 peticiones, en el mes de abril de 2024 se cerraron 3.090, por lo tanto quedaron en estado abierto 4.777, en la siguiente grafica se observa la distribución por dependencias.



Fuente: Base CER y Trámites – fecha corte 30-04-2024

[www.shd.gov.co](http://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



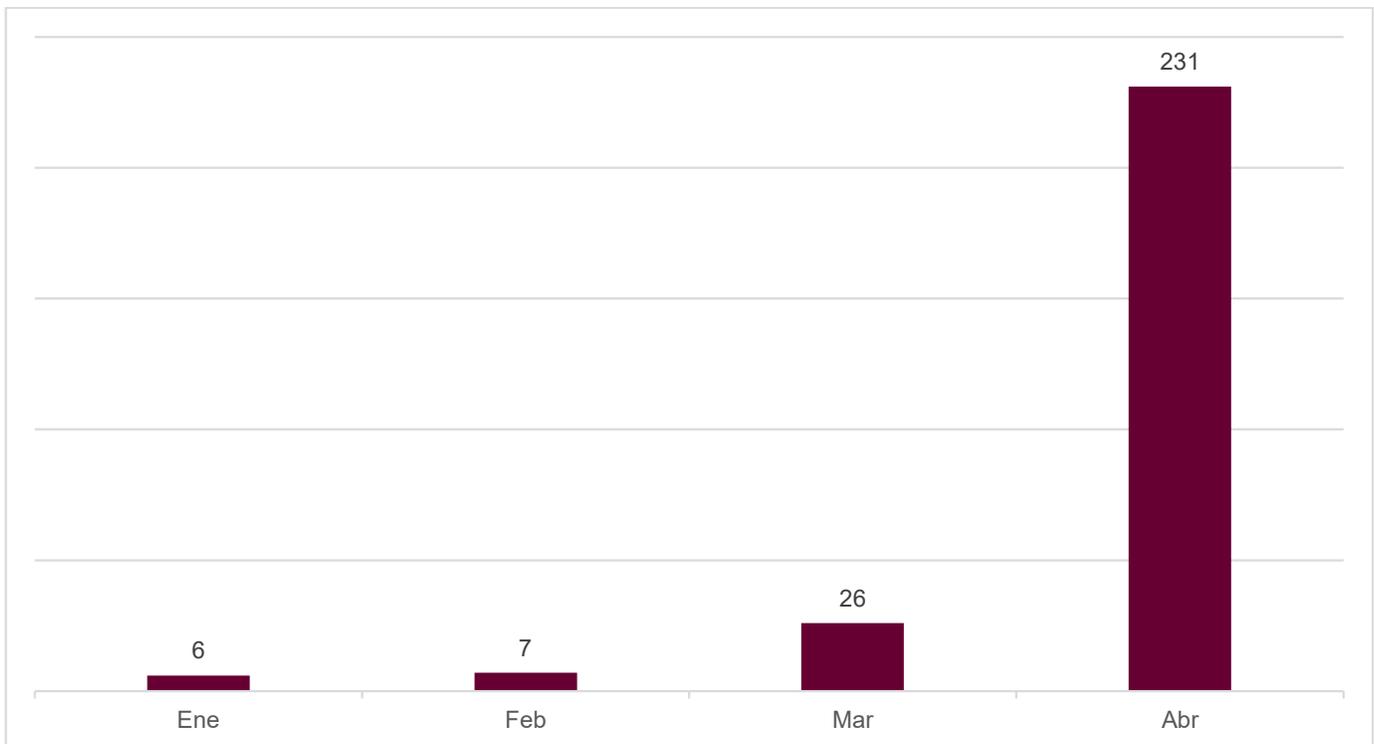
## Informe Mensual de PQRS Abril 2024

A continuación se detalla la gestión de las 3.090 peticiones que se cerraron durante el mes de abril 2024

FINALIZADAS	2022	2023	Total general
<b>PQRS</b>	<b>5</b>	<b>2.264</b>	<b>2.269</b>
Inoportuno	5	2.238	2.243
No tiene fecha finalización en base	0	26	26
Oportuno	0	0	0
<b>TRAMITES</b>	<b>0</b>	<b>821</b>	<b>821</b>
Inoportuno	0	212	212
No tiene fecha finalización en base	0	329	329
Oportuno	0	280	280
<b>Total general</b>	<b>5</b>	<b>3.085</b>	<b>3.090</b>

Fuente: Base CER y Trámites – fecha corte 30-04-2024

### 5. Quejas desde el 1 de enero hasta el 30 de abril de 2024



Fuente: Base CER y Trámites – fecha corte 30-04-2024

[www.shd.gov.co](http://www.shd.gov.co)

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

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

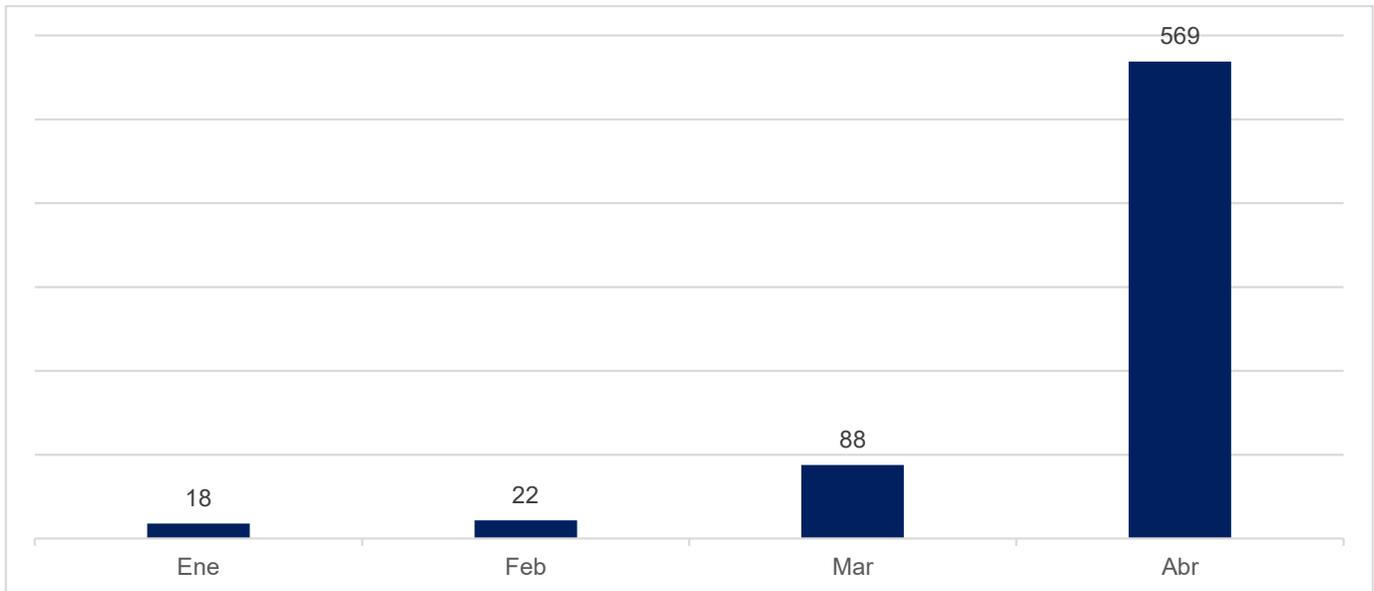
NIT 899.999.061-9



## Informe Mensual de PQRS Abril 2024

En el periodo de abril se recibieron doscientas treinta y una (231) comunicaciones oficiales tipificadas como queja, no obstante, al realizar la revisión detallada, ocho (8) efectivamente corresponde a queja, las demás de acuerdo con su contenido son de tipología reclamos, las comunicaciones tuvieron su trámite interno atendiendo a la normatividad vigente.

### 6. Reclamos desde el 1 de enero hasta el 30 de abril de 2024



Fuente: Base CER y Trámites – fecha corte 30-04-2024

Durante el periodo de abril se recibieron quinientas sesenta y nueve (569) 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	305	54%
Inconvenientes en la oficina virtual para ingreso; descargue de recibos impuesto predial; vehículo o ica	71	12%
Error en la información general de bases de datos	61	11%
Inconsistencias en el impuesto predial (inconformidad con la tarifa o avalúo, descuentos)	47	8%
Inconsistencias en el impuesto vehículos (inconformidad con la tarifa o avalúo, descuentos)	32	6%
Otros	53	9%
<b>Total general</b>	<b>569</b>	<b>100%</b>

## 7. Denuncias en el mes de abril

Durante el periodo, se registraron once (11) 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 abril

Durante el periodo se realizaron ciento diez (110) traslados de peticiones en el sistema distrital de quejas Bogotá Te Escucha, distribuidos así:

<i>Entidad</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Peticiones</i>
CATASTRO	31	28,2%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	30	27,3%
SECRETARIA MOVILIDAD	17	15,5%
PERSONERIA DE BOGOTA	6	5,5%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	4	3,6%
UAESP	3	2,7%
SECRETARIA DEL HABITAT	3	2,7%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	1,8%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	2	1,8%
SECRETARIA GENERAL	2	1,8%
IDU	2	1,8%
SECRETARIA JURIDICA	1	0,9%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	0,9%
ATENEA	1	0,9%
SERVICIO CIVIL	1	0,9%
IDRD	1	0,9%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	0,9%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	0,9%
SECRETARIA DE CULTURA	1	0,9%
<b>Total general</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Bogotá Te Escucha - fecha de Corte: 30-04-2024



## Informe Mensual de PQRS Abril 2024

### 9. Aspectos para destacar en el mes de abril

Con corte al 30 de abril de 2024, según lo gestionado a través del Sistema Bogotá Te Escucha – BTE, (2.950 peticiones finalizadas), se tienen algunas respuestas emitidas fuera de los términos de ley fijados, con un tiempo promedio de respuesta de 15 días (Ley 1755 de 2015).

Frente al tiempo promedio de respuesta, se observa una reducción progresiva en la presente vigencia, como resultado de la gestión realizada en la entidad, relacionada 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 a la atención de las peticiones con el mayor número de días vencidos y se han atendido 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, estas sesiones son lideradas por la Subsecretaría General y la Oficina de Atención al Ciudadano.

Se realizaron mesas de trabajo con la Dirección Distrital de Cobro – DDCobro (abril 9, 16 y 30) y la Dirección de Impuestos de Bogotá - DIB (abril 11 y 18).

Mediante el acompañamiento realizado por la Oficina de Atención al Ciudadano a las diferentes dependencias de la entidad (plan padrino), se efectuó el análisis de las peticiones asignadas, se informaron y revisaron las cifras de pendientes de manera periódica (quincenal), se generaron las alertas a nivel de área y funcionario responsable del trámite, se revisaron los inconvenientes presentados frente al cierre de peticiones (falta de expediente digital, base de datos, gestión de solicitudes masivas a la Subdirección de Gestión Documental para actualización de estados de radicados coordinación de cierres simultáneos en las plataformas de gestión de PQRS y cierres de trámites asociados por direccionamientos a diferentes áreas), entre otros, con el fin de dar cumplimiento de los términos de ley fijados, mejorar la calidad en la emisión de las respuestas a peticiones ciudadanas y los tiempos promedio de respuesta en la entidad, de manera adicional el adecuado manejo del Sistema Bogotá Te Escucha (BTE) y la operación de la interfaz con el sistema de Gestión Documental propio de la entidad (CRM Correspondencia).

Con la ejecución de esta estrategia de seguimiento, se ha logrado reducir el volumen de peticiones sin respuesta que tiene la entidad y ha obtenido el sostenimiento de una mejor comunicación, fomentando el apoyo continuo entre las diferentes dependencias de la Entidad, para identificar y atender necesidades de las herramientas de cierre de PQRS (Bogotá Te Escucha y CRM Correspondencia SAP), las cuales pueden variar, de temas operativos a temas de capacitación o de refuerzo de conceptos, así como también el fomento a actualizar constantemente los conocimientos sobre la interfaz entre estos dos sistemas que permiten cerrar las peticiones en ambas instancias, esto guiado a los funcionarios/ usuarios funcionales.

Se avanza en la ejecución del Plan de Choque 2024 – Back office para radicados de fácil resolución, el cual considera diferentes acciones encaminadas a mejorar la oportunidad y calidad en la atención de las peticiones de origen ciudadano, así:

1. Contención de radicados canal escrito - Línea express: inicialmente solo estuvo contemplado para algunos trámites de la Dirección de Impuestos, no obstante, a partir del 22 de marzo, se contempló desde la Dirección de cobro la atención por esta línea del retorno al programa de Cobro Masivo Prejurídico - bajo el slogan de la campaña “Cero deudas con Bogotá”.

## Informe Mensual de PQRS Abril 2024

2. Contención radicación canal presencial: desde la Dirección de Impuestos, se dispuso de personal para la contención de los radicados relacionados con RIT, facturas vigencia y devoluciones, con el fin que estos profesionales puedan entregar las facturas, los RIT de manera inmediata y se oriente a los ciudadanos en el cumplimiento de los requisitos para el trámite de devoluciones.
3. Reducción de tiempos muertos en la gestión de escritos: en esta estrategia se busca identificar fallas en la asignación de la radicación de la correspondencia o el direccionamiento de las misma para las Direcciones de Impuestos y Cobro, a través de varias actividades i) Apoyo en la definición de la competencia para casos de difícil identificación de los escritos, ii) Revisión del direccionamiento y clasificación de las comunicaciones que se asignan a las áreas, y en los casos de fallas ajuste temprano de la desviación presentada, iii) Direccionamiento de comunicaciones con competencia múltiple, iv) Gestión del conocimiento y fortalecimiento de competencias al operador de correspondencia para la identificación del área competente de atender los escritos

Estas dos estrategias (Plan padrino y Back office para radicados de fácil resolución), han impactado de manera positiva los tiempos de oportunidad de respuesta en la SHD, los cuales han venido mejorando de manera positiva tanto para las PQRS que se reciben por BTE, como las que se reciben por el sistema de CRM correspondencia, propio de la SHD.

En el componente de revisión procesos de asignación y disminución en el registro de peticiones y gestión de conocimiento de competencias, se avanza en la revisión de las guías de trámite de correspondencia en la entidad (proceso iniciado en julio de 2023), liderado por la Subdirección de Gestión Documental, orientado a contar con las guías claras y de fácil comprensión, para minimizar el reproceso y tiempos muertos por reasignaciones o direccionamientos errados. El proceso de actualización conlleva el levantamiento de información y clasificación de los tipos y subtipos documentales que se manejan en cada dependencia (construcción), la parametrización en el sistema CRM correspondencia, la socialización del documento final aprobado a las áreas responsables del trámite y la disposición o entrega al operador de 472 de correspondencia, para la adecuada recepción, registro y direccionamiento de las solicitudes recibidas en la entidad.

Según lo informado por la Subdirección de Gestión Documental, de las veinte (20) guías de trámite de correspondencia identificadas en la Secretaría, a la fecha se tienen los siguientes resultados:

**Entregadas a 4-72 (Parametrizadas en el sistema CRM Correspondencia) - 7:** Despacho del Secretario Hacienda, Direcciones Distritales de Contabilidad y Presupuesto, Direcciones de Jurídica e Informática y Tecnología, Oficina de Atención al Ciudadano y Subdirección del Talento Humano.

**En parametrización (2):** Direcciones Distritales de Impuestos de Bogotá y de Tesorería.

**En construcción (8):** Despachos del Subsecretario Técnico y Subsecretaría General, Dirección de Gestión Corporativa, Direcciones Distritales de Cobro y Crédito Público, Oficinas Asesora de Planeación, Control Interno y Control Disciplinario Interno.

**Pendientes de elaboración o construcción (3):** Dirección de Estadísticas y Estudios Fiscales y Oficinas de Análisis y Control de Riesgo y Asesora de Comunicaciones.

Se requiere avanzar en la elaboración y parametrización de las guías de correspondencia en la entidad, para facilitar el registro y adecuado direccionamiento de las peticiones y solicitudes a las dependencias responsables del trámite.

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.



## Informe Mensual de PQRS Abril 2024

En la DIB – Oficina de Gestión del Servicio, 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, se avanza en proceso de cualificación con la Secretaría General, temática de servicio a la ciudadanía. En el mes de abril, se realizó la sesión virtual del Módulo C2-M2 "Conflicto y Mediación en el Servicio", el cual contó con la asistencia de 103 participantes.

S 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 en la Feria de Servicios dispuesta a partir del 15 de marzo sin agendamiento y a través de la Sede Electrónica de la Secretaría para los diferentes puntos de atención, SuperCADE: CAD, Suba, Américas, 20 de Julio, Suba, Bosa y Manitas, con agendamiento previo.

Según lo informado por la Oficina de Educación Tributaria, se efectuaron 25 acercamientos tributarios con la comunidad en la modalidad de ferias de servicios (6) y apoyo de la Unidad Móvil (19), en las localidades de: Barrios Unidos, Ciudad Bolívar, Engativá, Sumapaz, Puente Aranda, Rafael Uribe Uribe, Bosa, Usaquén, Fontibón, Los Mártires, Suba, San Cristóbal y Kennedy), donde se brindó información sobre Participación Plan de Desarrollo (Feria de Servicios), Nueva Oficina Virtual, Orientación a Omisos en Predial y Vehículos Vigencia 2023, orientación en declaraciones y facturas impuestos predial y vehículos 2024 y 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 período (1.950 peticiones), se tienen 239 registros reflejados a través del web servicio, las cuales representan el 12,26% del total recibido. Las restantes, en su mayoría 1.688 que corresponden al 86,56% se recibieron a través del canal web, siendo este canal el de mayor receptividad, para las peticiones registradas a través de BTE.

Se identificaron 1.005 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), programas tributarios, análisis de cuenta corriente de contribuyentes, devoluciones y/o compensaciones de impuestos distritales, saneamiento tributario, recaudo tributario, estado de obligaciones tributarias, cartera tributaria, solicitudes de aplicación de pagos, facilidades de pago /acuerdos de pago, procesos de fiscalización, de procesos desembargo y embargo, entre otros. Además, se registran 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.

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).



## Informe Mensual de PQRS Abril 2024

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

