



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 de noviembre 2015

1. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

1.1 PQRS POR TIPOLOGÍA Y CANAL DE INGRESO

TIPOLOGIA			CANAL DE INGRESO			
TIPO DE REQUERIMIENTO RECIBIDO	CANTIDAD	%	BUZONES	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
DERECHOS DE PETICION	525	9,30%	0	28	16	481
QUEJAS	4	0,07%	1	0	2	1
RECLAMOS	38	0,67%	13	7	14	4
SOLICITUDES	4175	73,95%	0	689	10	3476
SUGERENCIAS	2	0,04%	2	0	0	0
TRAMITES ESPECIALES	902	15,98%	0	15	887	0
TOTAL PQRS	5646	100,00%	16	739	929	3962

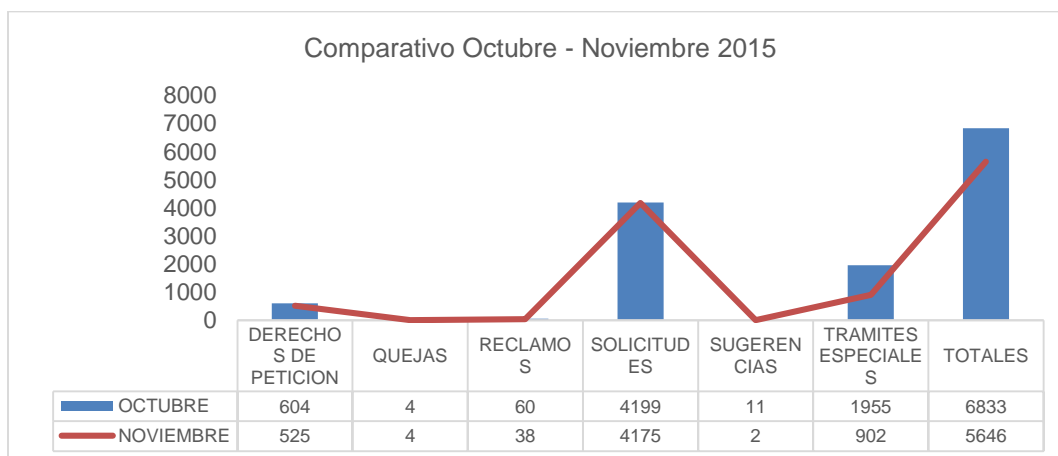
Fuente: Aplicativo Cordis

Fecha de Corte: 30 -11-2015

Cuadro No. Total PQRS por tipología y canal ingreso

Durante el mes de noviembre del 2015, ingresaron a la Secretaría Distrital de Hacienda 5.646 requerimientos de los ciudadanos que se tipificaron como PQRS, en donde los Derechos de Petición, las solicitudes y los Trámites Especiales suman el 99.29% de la totalidad de PQRS, recibidos. Para la recepción de estos requerimientos, las ventanillas de radicación con el 70.17% se constituyen en el medio de mayor importancia; Mientras que el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS con el 16.45% como canal de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor que es administrado por la Oficina de Atención al Ciudadano para los requerimientos relacionado con la Secretaría Distrital de Hacienda.

1.2 COMPARATIVO MES ANTERIOR



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



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 30 de noviembre 2015

La variación a nivel general frente al mes de octubre del 2015 fue del 17.37% menos, teniendo más incidencia de las PQRS, los tramites especiales que disminuyeron en 53.86% y los reclamos en 36.67%. Para este mes de noviembre las quejas se mantuvieron estables.

1.3 DISTRIBUCION DE PQRS POR AREA RESPONSABLE

Las dependencias a las cuales se les ha dirigido en radicación inicial los documentos que contienen estos requerimientos, se relacionan cuadro que sigue, en donde se resalta que las dependencias que pertenecen a la Dirección de Impuestos de Bogotá, atienden el 77.01%, seguida de la Dirección de Gestión Corporativa con el 17.41% de la totalidad de los requerimientos.

DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICION	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	SUGERENCIAS	TRAMITES ESPECIALES
SECRETARIO DISTRITAL DE HACIENDA	35	0	0	0	0	0
DIRECCION DISTRITAL DE IMPUESTOS	422	0	36	2998	2	890
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO GENERAL	15	4	2	28	0	0
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	37	0	0	946	0	0
DIRECCION DISTRITAL DE PRESUPUESTO	0	0	0	2	0	0
DIRECCION DISTRITAL DE TESORERIA	15	0	0	183	0	12
DIRECCIÓN JURÍDICA	1	0	0	17	0	0
DIRECCIÓN DISTRITAL DE CONTABILIDAD	0	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN DE SISTEMAS E INFORMATICA	0	0	0	1	0	0
DIRECCION DISTRITAL DE CRÉDITO PUBLICO	0	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICAS Y ESTUDIOS FISCALES	0	0	0	0	0	0
SUB-TOTALES	525	4	38	4175	2	902

Fuente: Aplicativo Cordis

Fecha de Corte: 30 -11-2015

Cuadro No. PQRS por dependencia responsable:

2. ANÁLISIS DE LOS TRAMITES O SERVICIOS OBJETO DE PQRS

2.1 PETICIONES

En este conjunto de requerimientos se encontró que el 80.38%, los derechos de petición que el 71.80% de las Solicitudes y el 98.67%, de los Tramites Especiales tienen tendencia con temas



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 de noviembre 2015

tributarios que deben ser atendidos por las dependencias de la Dirección de Impuestos de Bogotá, en el entendido de este porcentaje, que los ciudadanos capitalinos requieren la mayor atención en temas tributarios.

2.2 QUEJAS

Motivo de la Queja	Cantidad
Queja de carácter general contra funcionario por temas particulares entre funcionarios	1
Queja contra funcionarios por temas tributarios presunta mala atención al contribuyente	3
Total	4

La mala atención al contribuyente, primó como factor para que los ciudadanos presentaran quejas ante la entidad. A estos PQRS se les dio traslado por competencia a la Oficina de Control Disciplinario Interno.

2.3 RECLAMOS

Motivo del Reclamo	Cantidad
Mala información e inconformidad en la liquidación, procesos de devolución por pago de lo no debido de impuestos predial y vehículo	14
Falla y falta de claridad en agendamiento de citas a través de la línea 195 para atención de tramites sobre impuestos	11
Mala atención al ciudadano en puntos y medios de atención falta personal y el poco que hay no atiende bien. Mejorar canales de comunicación	13
Total	38

La falta de claridad en la información y orientación al ciudadano en la entrega de liquidaciones de impuestos tanto predial como vehículos; así como la falta de información para el ciudadano en lo referente al proceso de devoluciones por el pago de lo no debido y otros procesos tributarios sobre predial vehículo e impuesto de industria y comercio, conforman en un 36.84% los reclamos presentados para el mes de noviembre del 2015. El 34.21% de los reclamos se centró en la presunta mala atención en Cades y Súper Cades, por demoras en el servicio, falta de personal y falla en la atención por parte del personal existente. Falla y falta de claridad para cuales servicios se debe realizar agendamiento de citas a través de la línea 195, representó el 28.95% de los reclamos radicados por los ciudadanos a través de los canales dispuestos para la atención de PQRS, cabe informar que a los teléfonos de la Oficina de Atención al Ciudadano, se reportó esta situación sobre el agendamiento de citas por línea 195, a lo cual se requirió a la Oficina de Gestión del Servicio de la Dirección de Impuestos de Bogotá, aclarara a los contribuyentes sobre el particular.



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 de noviembre 2015

2.4 SUGERENCIAS

Sugerencias Planteadas	Cantidad
Mejoramiento del servicio	1
Habilitar trámite en la web	1
Total	2

Mejoramiento del servicio, esta sugerencia nace de la presunta falta de orientación al usuario desde que ingresa al supercáde y se la asigna por digi-turno su espera en sala para atención; al parecer no le quedó claro al ciudadano cual era el mecanismo de llamado al momento de que le tocara el turno de atención, pues no se enteró que debía observar una pantalla para saber el momento de su turno y no tuvo la explicación y atención suficiente una vez se le pasó el turno de atención.

Habilitar trámite en la web, esta sugerencia hace referencia a que se habilite a través de la página la entrega de certificaciones de inscripción en el RIT, considera el ciudadano que antes estaba funcionando de esa manera y ya no es así.

3 SEGUIMIENTO Y CONTROL OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A PQRS

3.1 DERECHOS DE PETICION

Al momento de corte de seguimiento a través del aplicativo Cordis, se detectó que para los derechos de petición, el porcentaje de respuesta oportuna solo alcanzó el 56.38%, se relaciona las dependencias que tenían en el momento este tipo de PQRS sin finalizar en el aplicativo Cordis.

Se invita a las dependencias a realizar verificación de los documentos que tienen pendientes de emitir respuesta al ciudadano y de finalizarlos en el aplicativo Cordis.

Dependencias	Derechos de Petición Asignados	% de Participación	Derechos de Petición Pendientes de Respuesta
DESPACHO SECRETARIO	34	6,48%	6
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0,19%	0
SUBSECRETARIA GENERAL	0	0,00%	0
Subdirección de Proyectos Especiales	14	2,67%	0
Oficina de Atención al Ciudadano	1	0,19%	0
Sub-Total	50	9,52%	7
DIRECCION DE IMPUESTOS	95	18,10%	56
Oficina Cuentas Corrientes y Devoluciones	63	12,00%	32

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 de noviembre 2015

Oficina de Fiscalización Grades contribuyentes	1	0,19%	0
Subdirección Jurídico Tributaria	5	0,95%	3
Oficina de Control de Recaudo Tributario	1	0,19%	0
Subdirección de Determinación	1	0,19%	1
Oficina de Gestión del Servicio	94	17,90%	78
Oficina de Liquidación	1	0,19%	0
Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal	1	0,19%	1
Oficina de Recursos Tributarios	4	0,76%	2
Oficina General de Fiscalización	4	0,76%	4
Subdirección de Educación Tributaria y Servicio	3	0,57%	1
Subdirección Recaudación Cobro y Cuentas Corrientes	127	24,19%	85
Oficina de Cobro Coactivo	5	0,95%	3
Oficina de Control Masivo	17	3,24%	8
Sub-Total	422	80,38%	274
DIRECCION JURIDICA	0	0,00%	0
Subdirección de Gestión Judicial	1	0,19%	0
Sub-Total	1	0,19%	0
DIRECCION DE TESORERIA	2	0,38%	0
Subdirección de Ejecuciones Fiscales	10	1,90%	4
Oficina Gestión de Pagos	3	0,57%	0
Sub-Total	15	2,86%	4
DIRECCION GESTION CORPORATIVA	2	0,38%	2
Subdirección Talento Humano	32	6,10%	8
Subdirección de Gestión Documental	1	0,19%	0
Subdirección Administrativa y Financiera	2	0,38%	0
Sub-Total	37	7,05%	10
TOTALES	525	100,00%	296

Fuente: Aplicativo Cordis

Fecha de Corte: 08-01-2016

3.2 SOLICITUDES

A corte de seguimiento para el presente informe, el nivel de respuestas para las PQRS tipo solicitud apenas alcanza el 58.91%. En el cuadro que sigue se indica las dependencias que tiene pendientes de resolver estos trámites.

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 de noviembre 2015**

Dependencias	Solicitudes pendientes
Despacho del Director de Impuestos de Bogotá	4
Oficina de cobro coactivo	198
Oficina de cobro pre jurídico	152
Oficina de control de recaudo tributario	2
Oficina de control masivo	80
Oficina de cuentas corrientes y devoluciones	179
Oficina de educación tributaria	4
Oficina de fiscalización grandes contribuyentes	8
Oficina de gestión de cobro	63
Oficina de gestión del servicio	384
Oficina de inteligencia tributaria	3
Oficina de liquidación	9
Oficina de notificaciones y documentación fiscal	4
Oficina de recursos tributarios	29
Oficina general de fiscalización	9
Oficina de administración funcional del sistema	2
Subdirección jurídico tributaria	5
Subdirección de determinación	2
Subdirección recaudación cobro y cuentas corrientes	29
Dirección Distrital de Contabilidad	
Subdirección de consolidación, gestión e investigación	1
Dirección de Gestión Corporativa	24
Subdirección administrativa y financiera	1
Subdirección de talento humano	224
Dirección Jurídica	
Subdirección de asuntos contractuales	1
Dirección Distrital de Crédito Público	
Subdirección de banca multilateral y operaciones	1
Dirección Distrital de Presupuesto	
Subdirección de desarrollo social	1
Dirección Distrital de Tesorería	
Subdirección de ejecuciones fiscales	7
Despacho del Director de Informática y Tecnología	1
oficina de control interno	1
Total	1428

Fuente: Aplicativo Cordis

Fecha de Corte: 08-01-2016

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 de noviembre 2015

3.3 QUEJAS

Las cuatro quejas presentadas por los ciudadanos se enviaron a la Oficina de Control Disciplinario Interno para que se inicie el procedimiento que haya lugar frente al Código Único Disciplinario.

3.4 RECLAMOS

El 60.52% de los reclamos que los ciudadanos presentaron ante la Secretaría Distrital de Hacienda fue atendido en oportunidad. Para la fecha de corte de seguimiento de este informe, en el cuadro que sigue se visualiza las dependencias que tiene pendientes trámites de reclamos por resolver.

Dependencias	Reclamos pendientes de responder
Despacho del Director de Impuestos de Bogotá	
Oficina de gestión del servicio	13
Dirección Distrital de Tesorería	
Subdirección de ejecuciones fiscales	2
TOTAL GENERAL	15

Fuente: Aplicativo Cordis

Fecha de Corte: 08-01-2016

3.5 SUGERENCIAS

Las dos sugerencias que ingresaron en el mes de noviembre del 2015 a la fecha de corte del informe se encuentran pendientes de respuesta.

Dependencias	Sugerencias pendientes de responder
Despacho del Director de Impuestos de Bogotá	
Oficina de gestión del servicio	2
Total	2

Fuente: Aplicativo Cordis

Fecha de Corte: 08-01-2016

4 REPORTE DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA A LAS RESPUESTAS DADAS A LAS PQRS

Anexo el reporte correspondiente a los resultados de la encuesta mensual con el respectivo análisis y recomendaciones.



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 de noviembre 2015

5 EVALUACION DEL SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES DE LA ENTIDAD

5.1 CONCLUSIONES

Para el mes de noviembre en la secretaría Distrital de Hacienda las PQRS, predominó la inconformidad de los usuarios por presunta mala atención tanto de los servidores como de los medios y puntos de atención para temas tributarios.

5.2 PROPUESTA DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO, ACCIONES CORRECTIVAS, ACCIONES PREVENTIVAS.

- Por ser la Dirección de Impuestos de Bogotá la dependencia sobre la que se presentaron las PQRS, en el sentido de falla en la atención de servidores y de puntos y medios de atención, se solicita a esta dependencia realice el análisis de las causalidades de estas falencias y establezca acciones de mejoramiento que conduzcan a disminuir estas situaciones frente a la Atención al Ciudadano.
- Como se evidencia que el porcentaje de respuestas en oportunidad a las PQRS, apenas alcanza el 58%, se hace necesario que las dependencias realicen las acciones necesarias para dar cumplimiento a los términos de respuesta legalmente establecidos.

Aprobó:	Clara Esperanza Salazar Arango	Firma:	Fecha: 08/01/2015
Proyectó:	Manuel Antonio Garcia	Firma:	Fecha: 08/01/2015

