



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE HACIENDA

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA 11-07-2017 04:48:48
Al Contestar Cite Este Nr.:2017IE12921 O 1 Fol:1 Anex:10
Sd:46 - OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/SALAZAR AR
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO GENERAL/ESCOBAR HUR
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS) PERIODO D

MEMORANDO

FECHA: 11 de julio de 2017

PARA: HECTOR MAURICIO ESCOBAR HURTADO
Subsecretaría General

LISANDRO MANUEL JUNCO RIVERA
Director de Impuestos de Bogotá

COPIA: Asesores, Directores y Jefes de Oficina.

DE: Oficina de Atención al Ciudadano

ASUNTO: *Envió Informe Mensual de peticiones Quejas y reclamos* correspondiente al mes de junio de 2017

En cumplimiento de lo establecido en la Resolución SDH-000046 del 23 de diciembre de 2015, así como en el procedimiento 89-P.01 **Seguimiento y control a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias**, de manera atenta remito el Informe del asunto generado por la Oficina de Atención al Ciudadano, correspondiente al mes de junio de 2017.

Este documento contiene datos cuantitativos y cualitativos en relación con el trámite surtido frente a las quejas, reclamos y sugerencias recibidos en la entidad; así como el seguimiento a los derechos de petición en relación con la entrega de respuesta por parte de las dependencias competentes de resolver los mismos durante el periodo mencionado.

Lo anterior con el propósito de que sea evaluado el contenido y las propuestas de mejora allí indicadas y se levante por parte de su área acciones de mejorar con miras a incrementar la calidad del Sistema de Atención al Ciudadano.

Cordialmente

CLARA ESPERANZA SALAZAR ARANGO

Aprobó:	Clara Esperanza Salazar Arango		11-07-2017
Proyectó:	Pedro Julio Beleño, Mabel Rocio Sanchez.	<i>[Firma]</i> 11/07/17	11-07-2017

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







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 Junio 2017

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

1.1 PQRS POR TIPOLOGÍA Y CANAL DE INGRESO

Tabla N° 1. PQRS por tipología y canal ingreso.

JUNIO DE 2017						
TIPOLOGIA			CANAL DE INGRESO			
PQRS RADICADA	CANTIDAD	%	BUZON	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
DERECHOS DE PETICION	642	6,83%	0	48	75	519
QUEJAS	8	0,09%	5	0	1	2
RECLAMOS	124	1,32%	12	14	90	8
SOLICITUDES	7.313	77,80%	1	935	43	6.334
SUGERENCIAS	12	0,13%	5	5	2	0
TRAMITES ESPECIALES	1.301	13,84%	1	2	0	1.298
TOTAL PQRS	9.400	100,00%	24	1.004	211	8.161

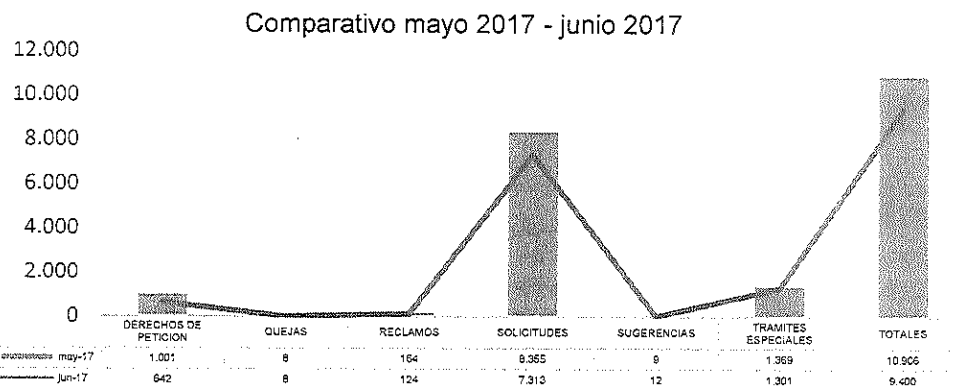
Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 04-07-2017.

De los canales oficiales, dispuestos para la recepción de PQRS, según el artículo segundo de la resolución SDH-46 del 23 de diciembre de 2015, presentaron para el mes de junio del 2017 el siguiente comportamiento: Presencial (**ventanillas de radicación**), disminuyó la radicación en 8.9% frente al mes de mayo del 2017 que alcanzó 8.957 registros, siendo el canal más utilizado por los ciudadanos para la presentación de PQRS por medio escrito. En el canal **contactenos**, como segundo canal de atención, presentó una disminución de la participación de los ciudadanos en 40.8%, frente a los 1.695 radicados en el mes de mayo. El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones **SDQS**, registró un descenso del 11.3% respecto del mes anterior, periodo en el cual se radicaron 238 PQRS por este canal. De otra parte en los **buzones** se observa un aumento de 50%, respecto de los 16 radicados efectuados en el mes de mayo.

1.2 COMPARATIVO PQRS MES ANTERIOR.

Gráfico N° 1. Comparativo mes anterior.



Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 04-07-2017.

Sede Administrativa: Carrera 30 N° 25-90 -
Código Postal 111311
Dirección de Impuestos de Bogotá:
Avenida Calle 17 N° 65B-95 -
Código Postal 111811
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 Junio 2017

La variación de radicaciones de PQRS a nivel general disminuyó en junio frente al mes inmediatamente anterior en 13.8%. En su orden, las solicitudes se redujeron en 12.5%, ya que en mayo ingresaron 8.355, se evidencia un descenso de la cantidad de derechos de petición en 35.9%, ya que en mayo se registraron 1.001, las quejas radicadas fueron las mismas 8 del mes anterior, los Reclamos descendieron en 24.4%, puesto que en mayo ingresaron 164 de este tipo. Durante el mes de junio se presentaron 12 sugerencias. De otro lado los Trámites Especiales, disminuyeron en 5% ya que en mayo se registraron 1.369 de ellos.

2. ANÁLISIS DE LOS TRÁMITES O SERVICIOS OBJETO DE PQRS

En cumplimiento del artículo 24 de la resolución SDH - 46 del 23 de diciembre de 2015, se hace el análisis de las PQRS sobre los temas que impactaron a la Secretaría Distrital de Hacienda durante el mes de junio de 2017.

2.1 PETICIONES

En este grupo se incluyen los de tipo *Derecho de Petición, Solicitud y Trámite Especial*, cuya sumatoria para junio fue de 9.256 registros. Según el tipo de petición, se observa la siguiente variación mensual: La petición de interés particular disminuyó 20.8%, respecto de las 5.093 que se presentaron en el mes de mayo de 2017; las peticiones de información decrecieron 7.1% en relación con las 3.989 radicadas en el mes anterior; los Trámites Especiales se descendieron 5% frente a las 1.369 que se recibieron en mayo; las peticiones de copia disminuyeron 29% en relación con las 193 que solicitaron en el mes pasado. Por otra parte, las peticiones de acceso a la información pública, Resolución 3564 del 31 de diciembre del 2015 Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; y las peticiones de conceptos, no presentaron variación porcentual alguna; en tanto las peticiones de interés general aumentaron en 25%.

Tabla N° 2. Peticiones por asunto.

CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES	CANTIDAD	Asuntos	BUZON	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
Petición de interés general	5	Información contratación, seguimiento a proyectos de acuerdo del concejo. Informe ejecución presupuestal. Explicación sobre la inversión.	0	1	0	4
Petición de interés particular	4.032	Temas tributarios, impuesto estados de cuenta, liquidaciones, deudas de vehículo, impuesto predial, industria y comercio. Temas administrativos salarios, datos de pensión, cesantías, procesos contractuales.	0	573	89	3.370
Petición de información	3.704	Temas tributarios impuesto estados de cuenta, liquidaciones, deudas de vehículo, impuesto predial, industria	1	381	25	3.297





OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 30 a Junio 2017

		y comercio. Temas administrativos salarios, datos de pensión, cesantías, procesos contractuales.				
Petición de consulta y concepto	76	Conceptos y consultas jurídicas.	0	5	0	71
Petición de copias	137	Copias actos oficiales declaraciones tributarias, expedientes disciplinarios y documentos en general.	0	23	4	110
Tramites Especiales Estatuto Tributario	1.301	Devoluciones y Compensaciones, sucesiones, emplazamientos para declarar, reducción sanción, Títulos de depósito Judicial.	1	2	0	1.298
Petición de acceso a Información Pública	1	Información entidades administración pública. Ejecución Presupuestal, Perspectivas fiscales, convenios administrativos.	0	0	0	1
TOTAL PETICIONES	9.256		2	985	118	8.151

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 04-07-2017.

2.2 QUEJAS

Tabla N° 3. Quejas por asunto.

Motivo de la Queja	Cantidad	BUZON	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
Presunta mala atención servidores en puntos de atención Supercades	8	5	0	1	2
Total	8	5	0	1	2

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 04-07-2017.

Para el mes de junio de 2017, la totalidad de las quejas presentas por la ciudadanía, se relacionaron principalmente con la presunta mala atención de funcionarios y/o contratistas en los puntos de atención: Supercade CAD y Calle 13.



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 a Junio 2017

2.3 RECLAMOS

Tabla N° 4. Reclamos por asunto.

Motivo del Reclamo	Cantidad	BUZON	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
Factura de impuestos no llegan, error en los datos de información presuntas deudas, no está de acuerdo o mala liquidación ica, predial, vehiculo otros impuestos. Sanciones de impuestos. Prescripción o caducidad.	59	3	7	46	3
Fallas pago por cuotas y/o descuento del 1% adicional.	1	0	1	0	0
Incremento, liquidaciones, avalúos del impuesto predial y vehículo	16	0	4	9	3
Puntos y medios de atención: liquidador portal web no funciona, chat tributario no funciona conmutador no contesta. No es posible obtener el RIT.	8	1	0	7	0
Puntos y medios de atención: deficiente atención cades y supercades, falta de consideración en fila adultos juniors, demora en puntos de radicación, falla en la prestación de servicios.	22	8	1	13	0
Pago de lo no debido, devoluciones y compensaciones no atendidas demora en la atención	4	0	0	4	0
Administrativos: No ha sido suministrada respuesta o no está de acuerdo con la respuesta suministrada.	3	0	0	3	0
Administrativos: otras situaciones administrativas	11	0	2	8	1
Total	124	12	15	90	7

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 04-07-2017.

En junio ingresaron 124 reclamos, se reflejan por impacto:

El 47.6% de los reclamos es porque los facturas de impuestos no llegan, o vienen con error en los datos de información o presuntamente está mal la liquidación. Además, los contribuyentes no están de acuerdo con las deudas presuntas y las sanciones impuestas.

El 17.7% de los ciudadanos reclama por el servicio prestado en los puntos de atención: no encuentra solución a su inconveniente, amplios tiempos de espera y mala atención por parte del personal que los atiende.

El 12.9% de los reclamos está asociado a el valor de los avalúos de predios y/o vehículos automotores fijado por las autoridades administrativas competentes, al igual que al monto del impuesto a pagar.



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)

Periodo de análisis del 01 al 30 de Junio 2017

El 8.9% de ciudadanos reclama por asuntos relacionados con otras situaciones administrativas; en tanto un 6.5% adicional reclama por deficiencias en el servicio que se presta por medio del portal web.

A nivel general los reclamos disminuyeron un 24%, presentándose la siguiente falencia en la prestación del servicio:

1. Se continúan presentando fallas en la prestación del servicio en lo referente a la atención del ciudadano, por el canal presencial y virtual.

2.4 SUGERENCIAS

Tabla N° 5. Sugerencias por asunto.

Sugerencias	Cantidad	BUZON	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
Mejorar atención en puntos de servicio; Actualizar de información.	3	2	1	0	0
Mejorar atención en portal web liquidador; no enviar mensajes de texto con deudas inexistentes.	2	2	0	0	0
Colocar silla cómodas en ventanilla de radicación; habilitar ventanilla preferencial.	3	3	0	0	0
Simplificar trámites; facilitar la obtención de facturas. Efectuar descuentos a los contribuyentes cumplidos. Cambiar el sistema de gestión documental por ORFEO.	4	1	1	2	0
Total	12	8	2	2	0

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 04-07-2017.

El 33.3% de las sugerencias de junio, hacen referencia a simplificar los trámites tributarios, facilitar la obtención de facturas para el pago de los impuestos, realizar descuentos a los contribuyentes cumplidos e implementar un sistema, programa o aplicación de correspondencia más funcional con el tema de gestión documental.

El 25% sugiere mejorar la prestación del servicio al contribuyente cuando se efectúa de manera presencial en los puntos de atención al ciudadano y facilitar la actualización de datos antes de generar la factura de un impuesto; Otro 25% propone que se coloquen sillas cómodas en las ventanillas de radicación, así como habilitar una ventanilla preferencial.

Finalmente el 16.7% sugiere mejorar la atención en el portal web y no enviar mensajes de texto a los celulares de los contribuyentes con presuntas o deudas inexistentes, que no corresponden con la realidad fiscal o tributaria.





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 Junio 2017

3. SEGUIMIENTO DE LAS RESPUESTAS DE LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CIUDADANOS RECIBIDOS ENTRE EL 16 DE ABRIL DE 2017 Y EL 15 DE MAYO DE 2017.

Una vez realizado el análisis del muestreo aleatorio correspondiente al periodo del 16/04/2017 al 15/05/2017 de las peticiones de los ciudadanos, se da a conocer el cumplimiento y no cumplimiento de las respuestas generadas, a las cuales se le ha aplicado un seguimiento detallado de coherencia, oportunidad, claridad y calidez, dadas por las diferentes dependencias de la Secretaría de Hacienda

Tabla N° 6. Tipología de conformidad en la respuesta al ciudadano.

Características de la Respuesta	TIPOLOGIA							
	Peticiones		Quejas		Reclamos		Solicitudes	
	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple
Coherencia	33	2	0	0	14	1	54	1
Oportunidad	26	9	0	0	0	0	46	9
Claridad	29	6	0	0	0	0	53	2
Calidez	29	6	0	0	0	0	53	2
En tramite						1		1

Fuente: Elaboración propia.

Como resultado general del seguimiento a las PQRS se hace necesario indicar que dentro del seguimiento de las respuestas generadas para el periodo del presente informe, se obtiene que muchas de las radicaciones de los ciudadanos es por solicitud de prescripción, corrección del propietario, dirección de notificación, desembargos, revisión de avalúo, no pudo actualizar la información para obtener el 1% adicional, saneamiento solicitud de devoluciones.

Frente a las quejas es importante recalcar que no se puede verificar el resultado final de la misma por ser un procedimiento especial que tiene reserva legal, una vez se da traslado a la Oficina de Investigaciones Disciplinarias, perdemos la competencia.

En cuanto a las solicitudes de los 55 registros que se verificaron, 1 se encuentra todavía en trámite debido a que no ha sido asignado a la oficina competente por parte de la contratista de correspondencia.

En cuanto a las solicitudes de los ciudadanos, se puede evidenciar que las respuestas no están siendo oportunas, esto da a lugar a la falta de cumplimiento de los términos contemplados en la Resolución 046 de 2015; Y por otro lado para el caso de la Oficina de Recursos Tributarios, se observa que no se da respuesta parcial a las peticiones contraviniendo la misma norma.

Nuevamente se reitera que cualquier solicitud debe ir firmada por los jefes de oficinas y no por los funcionarios que proyectan el oficio.





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 Junio 2017

Existen respuestas por parte de las áreas a las cuales les falta claridad, ejemplo de ello es una solicitud de revisión de la cuenta debido a que el ciudadano le informa que cualquier inquietud al respecto puede dirigirse al piso 14, pero cuando el ciudadano no comprende la respuesta que le da el área encargada y este se dirige a hablar con el funcionario que proyectó el oficio no le permiten el acceso al ciudadano.

También existen respuestas donde los ciudadanos solicitan las obligaciones de pago y la Oficina de Control Masivo informa que no es pertinente enviarle las obligaciones e invita al ciudadano a bajarlas por la página web, pero la Subdirección de Determinación si envía las obligaciones pendientes de pago al ciudadano para que se ponga al día con su obligación; lo anterior, muestra que no existe un tratamiento igual al mismo caso.

Para la respuesta de actualización de la información Rit están enviando diferentes comunicaciones emitidas por diferentes oficinas, de la cual se están realizando mesas de trabajo con las áreas involucradas con el fin de tener en cuenta lo que está contemplado en el sistema de gestión de calidad, donde debería estar clara la competencia de cada área en lo que tiene que ver con quien tiene la función y el procedimiento que debe llevar a cabo.

4. INFORME DE LA SATISFACCION DE LA RESPUESTA A LAS PQRS PARA EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 16/04/2017 – 15/05/2017

4.1. Devoluciones por Correspondencia Externa Enviada.

A continuación se presenta la tabla 7 que refleja las devoluciones de correspondencia externa enviada la información suministrada para los correos devueltos teniendo en cuenta diferentes causales:

Tabla N° 7. Registros y causales de devolución de las peticiones.

TOTAL DE REGISTROS	REGISTROS DEPENDENCIA	DEVUELTOS POR	QUIEN COMETIO EL ERROR	CAUSAL DE DEVOLUCION
2	Oficina de Gestión del Servicio		Peticionario	Dirección no Existe
1	Oficina de Gestión del Servicio			Cerrado
1	Oficina de Cuentas Corrientes y devoluciones			Cerrado
2	Oficina de Registro y Gestión de la Información			Cerrado
1	Oficina de Cobro Prejudicial			Cerrado

Fuente propia Encuesta realizada.

Nota: Cuando la celda está vacía indica que está cerrado (no existe información) y el contribuyente no atendió.





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 Junio 2017

4.2. Informe de las llamadas realizadas.

Se realizaron un total de 96 llamadas de las cuales se tomó como base las 75 llamadas que el peticionario-contribuyente contestó efectivamente. Este valor se constituye en el 100% para la muestra.

A continuación se presenta la tabla 8 que contiene los datos obtenidos.

Tabla N° 8. Informe de Llamadas.

NUMERO DE LLAMADAS EFECTUADAS	NUMERO DE LLAMADAS RESPONDIDAS POR EL CIUDADANO A QUIEN SE LE ENVIÓ LA RESPUESTA	LLAMADAS EFECTUADAS Y NO RESPONDIERON
96	75	21

Fuente: propia - Encuesta realizada.

Resultados Pregunta 1

Se presenta la tabla 9 que muestra los resultados obtenidos al realizar la pregunta 1, referida a los términos de respuesta, Así:

¿Desde el momento en que interpuso su solicitud a la administración y el momento que recibió respuesta a su inquietud transcurrieron? 10 días, 15 días y 30 días (CPACA)

Tabla N° 9. Términos de respuesta solicitudes de las peticiones

PREGUNTA 1	10 días	15 días	17 días	19 días	20	21	30 días
	35	23	2	6	3	4	2
Porcentaje	46%	31%	3%	8%	4%	5%	3%

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas de los encuestados.

De la pregunta uno (1) se observan como resultado las siguientes cifras teniendo en cuentas las llamadas efectivas de los peticionarios encuestados:

- 35 Peticionarios su respuesta fue respondida en el término de 10 días hábiles.
- 23 Peticionarios se les respondió en 15 días hábiles.
- 2 Peticionarios se les respondió en 17 días hábiles.
- 6 Peticionarios se le respondió en 19 días hábiles.
- 3 Peticionarios se le respondió en 20 días hábiles.
- 21 Peticionarios se le respondió en 4 días hábiles.
- 2 Peticionarios se le respondió en 30 días hábiles.

De tal manera que si se analiza por porcentajes obtendremos la siguiente gráfica:





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

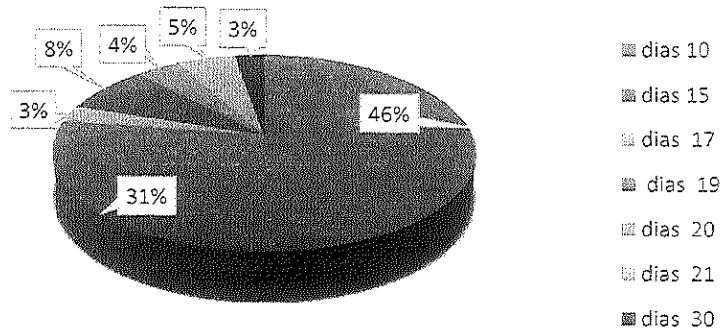
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)

Periodo de análisis del 01 al 30 a Junio 2017

Gráfico N° 2. Participación porcentual de los términos de respuesta de las peticiones

TIEMPO DE RESPUESTA DE PETICIONES



Fuente: Construcción propia a partir de los resultados de la encuesta.

La grafica nos arroja un resultado que muestra que el 97% de las peticiones se han resuelto en los términos del CPACA previstos para el derecho de petición. Cabe anotar que el Estatuto tributario permite otros términos para dar respuesta a los contribuyentes, de tal manera que estos ascienden al 3%.

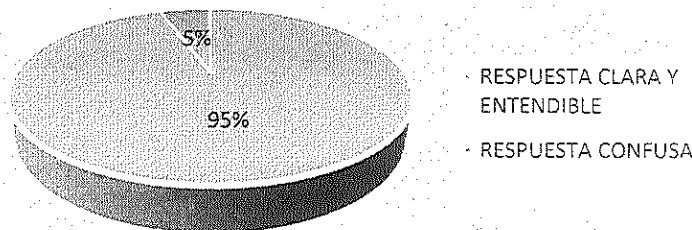
Resultados Pregunta 2:

¿Considera usted que la respuesta suministrada a su PQRS fue Clara y entendible?

(71) Si
(4) No

Gráfico N° 3. Claridad de la respuesta de las peticiones

CLARIDAD EN LA RESPUESTA



Fuente: Construcción propia a partir de los resultados de la encuesta

- En cuanto a la claridad de la respuesta se observa que el 95% de los peticionarios encuestados están de acuerdo con la respuesta suministrada por la Secretaria de Hacienda Distrital.



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 Junio 2017

- Para 5% de los peticionarios encuestados la respuesta fue confusa ya que manifiestan que la Secretaría Distrital de Hacienda, relaciona decretos y normas que ellos no entienden y esperaban una mayor claridad teniendo en cuenta que muchos de ellos no tienen una educación avanzada para entender términos legales.

3. ¿Considera usted que podríamos mejorar nuestra respuesta a sus peticiones?

- (3) Sí
(72) No

¿Cómo?

- Tener en cuenta la respuesta que van a dar a la petición solicitada.
- Actualizar el sistema de gestión para no cometer errores con los contribuyentes.
- Dar respuesta a lo que el contribuyente está solicitando.

Recomendaciones.

Continuar fortaleciendo la cultura del servicio al ciudadano a través de jornadas de capacitación y sensibilización a los servidores públicos, que contribuyan al desarrollo de competencias y habilidades de éstos.

Revisar periódicamente la funcionalidad de la página web con el fin de mejorar y facilitar la interactividad del ciudadano con los servicios virtuales que oferta la Secretaría Distrital de Hacienda.

Prever un plan de contingencia para que en las fechas de vencimiento del pago de impuestos no se congestione la atención presencial que se brinda en los Supercedes.

En la elaboración y proyección de la respuesta que se le envía al ciudadano tener en cuenta las características de la misma, como son: coherencia, oportunidad, claridad y calidez.

Aprobó:	Clara Esperanza Salazar Arango	Firma:	Fecha: 10/07/2017
Proyectó:	Mabel Rocio Sánchez López Martha Leticia Cantillo de Armas Alma Mary Valoyes Hurtado German Francisco Casas Palacio Pedro Julio Beleño Mora		Fecha: 07/07/2017

