



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 29 de febrero 2016

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

1.1 PQRS POR TIPOLOGÍA Y CANAL DE INGRESO

febrero-16						
TIPOLOGIA			CANAL DE INGRESO			
PQRS RADICADA	CANTIDAD	%	BUZON	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
DERECHOS DE PETICION	663	9,01%	0	53	47	563
QUEJAS	5	0,07%	1	0	2	2
RECLAMOS	118	1,60%	12	28	73	5
SOLICITUDES	5.854	79,54%	0	1.115	36	4.703
SUGERENCIAS	9	0,12%	4	1	4	0
TRAMITES ESPECIALES	711	9,66%	0	4	1	706
TOTAL PQRS	7.360	100	17	1.201	163	5.979

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 29 -02-2016

Tabla 1 PQRS por tipología y canal ingreso

En febrero del 2016, la Secretaría Distrital de Hacienda atendió 7.360 PQRS, de ellas el 98.20% corresponde a *derechos de petición, solicitudes y trámites especiales* que suman 7.228 registros. Esta cantidad comparada con el mes de enero del 2016 presenta incremento del 32.71%, en donde el mayor número de radicado corresponde a la PQRS tipo *solicitud*.

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, para el mes de febrero del 2016, los puntos de radicación (ventanillas) ocuparon el 81.23%, mientras que el canal contactenos@shd.gov.co con el 16.31% de los registros, ocupó el segundo lugar, por otro lado el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS con el 2.21%, canal de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor que es atendido por la Oficina de Atención al Ciudadano ocupa el tercer lugar en la recepción de PQRS.



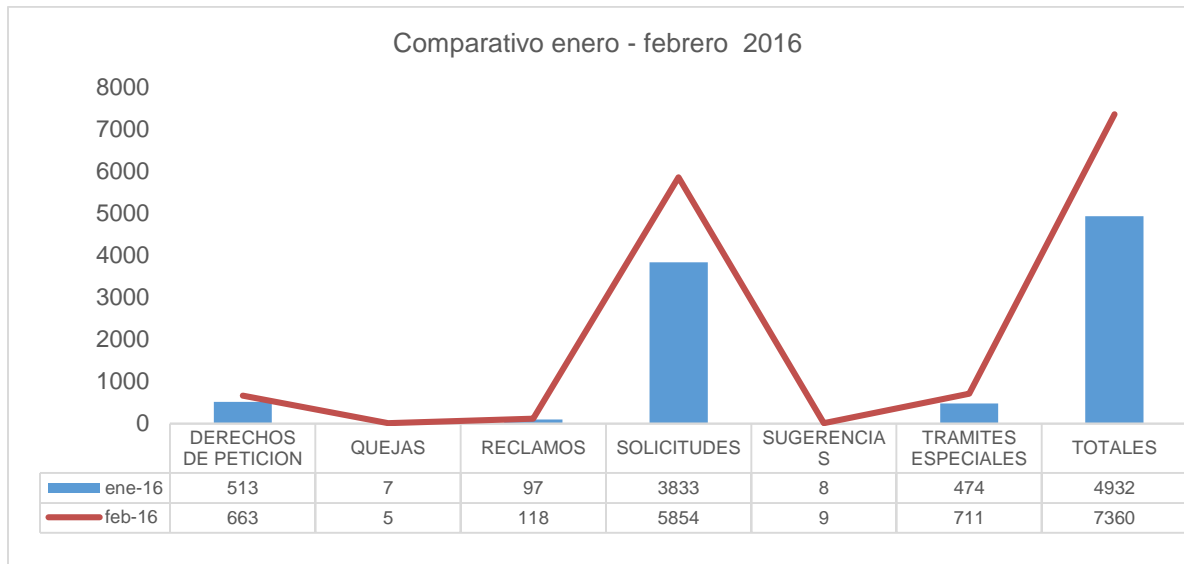


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS) Periodo de análisis del 01 al 29 de febrero 2016

1.2 COMPARATIVO MES ANTERIOR



Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 29-02-2016

Gráfico 1 comparativo mes anterior

La variación a nivel general de febrero frente a enero del 2016 fue del +32.99%, en donde se evidencia elevado incremento en la cantidad de registros, la mayor incidencia se dio en las *solicitudes* que aumentaron en 34.52%, los *tramites especiales* en 33.33%, los derechos de petición en 22.62%, *reclamos* el 17.80% y las *sugerencias* en 11.11%. De otra parte las quejas se redujeron en 40%.

2. ANÁLISIS DE LOS TRAMITES 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 enero del 2016



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 29 de febrero 2016

2.1 PETICIONES

De las 7.228 peticiones radicadas en febrero, el 56.17% corresponde al tipo *interés particular*, el 39.93%, corresponde a *peticiones de información*; el 3.29% a *peticiones de copias*, siendo estas las más representativas en este tipo de PQRS.

CLASIFICACION DE LAS PETICIONES	feb-16	Asuntos
Petición de interés general	49	Solicitud de información variables económicas de recaudo Información Consumo de Recursos susceptibles de generar impacto ambiental. Cuestionarios del Concejo contratación, nómina y peajes Información de vendedores ambulantes apoyados por las grandes empresas distribuidoras de diversos productos
Petición de interés particular	4060	Temas tributarios Impuestos predial, vehículo, ICA. temas administrativos y disciplinarios, de tesorería, procesos jurídicos Tramites especiales devoluciones y compensaciones, correcciones, invalidaciones Solicitudes de los contribuyentes a requerimientos que hace la Dirección de Impuestos.
Petición de información	2866	Impuestos de vehículo, predial e industria y comercio, sobre otras entidades del sector
Petición de consulta	15	Conceptos y consultas jurídicas en materia tributaria y administrativa
Petición de documentos y expedición de copias	238	Actos oficiales, declaración, expedientes, liquidaciones oficiales, hojas de vida
Petición de acceso a los documentos públicos	0	Publicación en la página web plan de acción anticorrupción
TOTAL PETICIONES		7228

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 29 de febrero 2016

2.2 QUEJAS

Motivo de la Queja	Cantidad
Queja de carácter general contra funcionario presunta mala atención proceso liquidación impuestos	2
Queja de carácter general contra funcionario presunta mala atención a pesar de tener cita mediante agenda en línea 195.	1
Queja en contra del contratista proceso de notificaciones tributarias	1
Queja contra funcionario por falta de respuesta a derecho de petición.	1
Total	5

La presunta *mala atención* de funcionarios para liquidaciones de impuestos en los puntos de atención con el 40%, 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.

2.2 RECLAMOS

Motivo del Reclamo	Cantidad
Reclamos por incrementos en avalúos, liquidaciones, no entrega de relaciones de pago, recepción de devoluciones, no llega formularios de impuesto de vehículo y predial y atención en impuesto de industria y comercio	42
Puntos y medios de atención: Falla en la prestación de servicios y agendamiento de citas en línea 195	30
Puntos y medios de atención: deficiente atención Cades y Supercades y falta de funcionarios para atención y pésima atención de servidores en la prestación de servicios.	29
Puntos y medios de atención: Liquidador web no funciona y pagina esta caída para liquidar impuesto ICA	15
Demora en atención y respuesta a solicitudes y derechos de petición	1



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 29 de febrero 2016

Por tipo administrativo obtención paz y salvo de exfuncionario	1
Total	118

El 35.59% de los usuarios, reclama por el incremento en el impuesto de vehículo, y la falta de claridad en las liquidaciones de los impuestos sea predial, vehículo o de industria y comercio, no entrega de relaciones de pago, recepción de devoluciones, no llega formularios de impuesto de vehículo y predial y atención en impuesto de industria y comercio; en relación con el mes anterior este ítem de reclamos presentó aumento.

El 25.42% de las reclamaciones hace referencia a la falla en la prestación del servicio de atención al ciudadano en agendamiento de citas en línea 195. Aunque este ítem disminuyó frente al mes anterior, sigue siendo una variable de falla en el servicio al ciudadano para tener en cuenta y retirar este agendamiento.

El 24.57% reclama por deficiente atención Cades y Supercades y falta de funcionarios para atención y pésima atención de servidores en la prestación de servicios; este tipo de reclamo aumentó en comparación al mes anterior, por lo cual es necesario revisar frente a los Cades y Supercades la política de servicio al ciudadano.

2.4 SUGERENCIAS

Sugerencias Planteadas	Cantidad
Disponer de más personal para atención en Cades y Supercades	3
Sugerencia mejorar calidad en la información y la atención en los canales de atención como el chat.	3
Ampliar atención de servicios de Secretaría Distrital de Hacienda a centros comerciales	1
Permitir amnistía para impuesto predial	1
Mejorar la máquina de impresión de los oficios	1
Total	9

Sugiere contar con más servidores para atención, Tres ciudadanos presentaron esta sugerencia debido a la falta de atención para ellos en Cades y Supercades.



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 29 de febrero 2016

Mejorar atención al ciudadano: Tres ciudadanos manifestaron mejorar calidad en la información y la atención en los canales de atención como el chat,

3 SEGUIMIENTO Y CONTROL OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A PQRS

De acuerdo al artículo 23 de la Resolución 046 del 23 de diciembre del 2015, la Oficina de Atención al Ciudadano para el periodo de análisis, evidenció:

3.1 RESPUESTA A DERECHOS DE PETICION

Al momento de corte de seguimiento a través del aplicativo CORDIS, se encontró para el mes de febrero que el porcentaje de respuesta a nivel general alcanzó el 90.5%, superando en 13.11% el nivel de respuesta de enero de 2016 que había alcanzado el 77.39%

De los 600 derechos de petición respondidos, el 77.66 % se respondió dentro del tiempo establecido en el Código Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo CPACA para este tipo de PQRS; mientras que el 22.33% fue respondido por fuera del tiempo establecido en el CPACA.

Se relaciona a continuación las dependencias que tienen a la fecha de corte, derechos de petición sin finalizar en el aplicativo Cordis.

Dependencias	Derechos de Petición Asignados	% de Participación	Derechos de Petición Pendientes de Respuesta
DESPACHO SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	6	0,90%	1
SUBSECRETARIA GENERAL	2	0,30%	1
Oficina de Control Interno Disciplinario	2	0,30%	1
Subdirección de Proyectos Especiales	15	2,26%	0
Sub-Total	25	2,56%	3
DIRECCION DE ESTADISTICAS Y ESTUDIOS FISCALES	1	0,15%	0
Subdirección de Análisis Fiscal	1	0,15%	0
Subdirección de Análisis Sectorial	1	0,15%	0
Sub-Total	3	0,30%	0
DIRECCION DE IMPUESTOS	2	0,30%	1



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 29 de febrero 2016

Oficina de Cobro Pre jurídico	88	13,27%	11
Oficina de Cuentas Corrientes y Devoluciones	65	9,80%	2
Oficina de fiscalización Grandes Contribuyentes	1	0,15%	1
Oficina de Gestión del Servicio	152	22,93%	8
Oficina Gestión de Cobro	8	1,21%	1
Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal	26	3,92%	0
Oficina de Recursos Tributarios	13	1,96%	7
Oficina de Registro y Gestión de la Información	13	1,96%	0
Oficina General de Fiscalización	10	1,51%	0
Oficina de Control Masivo	62	9,35%	6
Oficina de Cobro Coactivo	132	19,91%	19
Subdirección de Determinación	1	0,15%	0
Subdirección de Recaudación y Cuentas Corrientes	1	0,15%	0
Subdirección Jurídico Tributaria	10	1,51%	0
Inteligencia Tributaria	6	0,90%	0
Oficina de control de Recaudo Tributario	2	0,30%	0
Sub-Total	592	88,99%	56
DIRECCION DE TESORERIA			
Subdirección de Ejecuciones Fiscales	1	0,15%	0
Oficina Gestión de Ingresos	1	0,15%	0
Oficina Gestión de Pagos	2	0,30%	0
Oficina de Gestión de Consolidación	1	0,15%	0
Sub-Total	5	0,75%	0
DESPACHO DEL DIRECTOR DISTRITAL DE PRESUPUESTO			
Subdirección de Finanzas Distritales	3	0,45%	0
Subdirección de Infraestructura y Localidades	4	0,60%	0
Sub-Total	10	0,90%	0
DIRECCION GESTION CORPORATIVA			
Subdirección de Gestión Documental	3	0,45%	0
Subdirección de Talento Humano	16	2,41%	0
Subdirección Administrativa y Financiera	1	0,15%	0
Sub-Total	21	3,17%	1
DIRECCION JURIDICA			
Subdirección Jurídica de Hacienda	4	0,60%	0
Subdirección de Gestión Judicial	2	0,30%	2

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 29 de febrero 2016

Sub-Total	7	0,90%	3
TOTALES	663	100,00%	63

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 28-03-2016

La Oficina de Atención al Ciudadano en seguimiento de acuerdo al artículo 23 de la Resolución 046 del 23 de diciembre del 2015, con la fecha de corte en mención, remite correo electrónico a las dependencias y funcionarios responsables de la respuesta a estos 63 derechos de petición para que suministren la respuesta y realicen la finalización en el aplicativo CORDIS.

Los derechos de petición pendientes del mes de enero del 2016 fueron resueltos para la fecha del presente informe

3.2 RESPUESTA A SOLICITUDES

A corte de seguimiento para el presente informe, el nivel de respuestas para las PQRS tipo *solicitud* llega al 80.56%, mejorando en 20.48% en comparación al mes de enero que apenas alcanzó el 60.08%. Se indica a continuación las dependencias que tienen solicitudes pendientes de resolver.

DEPENDENCIAS	EN TRAMITE	FINALIZADO	TOTAL SOLICITUDES
DESP. DIRECTOR DE ESTADISTICAS Y ESTUDIOS FISCALES	1	4	5
DESPACHO DEL DIRECTOR DE GESTIÓN CORPORATIVA	8	75	83
DESPACHO DEL DIRECTOR DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ	0	23	23
DESPACHO DEL DIRECTOR DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA	2	8	10
DESPACHO DEL DIRECTOR DISTRITAL DE CONTABILIDAD	1	2	3
DESPACHO DEL DIRECTOR DISTRITAL DE CRÉDITO PÚBLICO	4	5	9
DESPACHO DEL DIRECTOR DISTRITAL DE PRESUPUESTO	1	72	73
DESPACHO DEL DIRECTOR JURÍDICO	1	4	5
DESPACHO DEL SECRETARIO DISTRITAL DE HACIENDA	0	134	134
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO GENERAL	1	14	15
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO TÉCNICO	2	31	33
DESPACHO DEL TESORERO DISTRITAL	1	1	2
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	2	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	3	3	6
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SISTEMA	1	3	4
OFICINA DE ANÁLISIS Y CONTROL DE RIESGO	2		2

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 29 de febrero 2016

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	6	8
OFICINA DE COBRO COACTIVO	14	295	309
OFICINA DE COBRO PREJURIDICO	102	103	205
OFICINA DE CONSOLIDACIÓN	4	73	77
OFICINA DE CONTROL DE RECAUDO TRIBUTARIO	0	8	8
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	16	17
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	6	6
OFICINA DE CONTROL MASIVO	20	247	267
OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	193	326	519
OFICINA DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA	0	1	1
OFICINA DE FISCALIZACIÓN GRANDES CONTRIBUYENTES	4	9	13
OFICINA DE GESTIÓN DE COBRO	31	108	139
OFICINA DE GESTIÓN DE INGRESOS	3	14	17
OFICINA DE GESTIÓN DE PAGOS	4	67	71
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	585	918	1503
OFICINA DE INTELIGENCIA TRIBUTARIA	0	10	10
OFICINA DE LIQUIDACIÓN	6	34	40
OFICINA DE NOTIFICACIONES Y DOCUMENTACIÓN FISCAL	1	158	159
OFICINA DE OPERACIONES FINANCIERAS	2	45	47
OFICINA DE PLANEACIÓN FINANCIERA	0	7	7
OFICINA DE RECURSOS TRIBUTARIOS	33	17	50
OFICINA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	0	121	121
OFICINA GENERAL DE FISCALIZACIÓN	0	83	83
PAULA JULIANA MONSALVE ZAMBRANO	0	1	1
SUBD. CONSOLIDACIÓN, GESTIÓN E INVESTIGACIÓN	0	106	106
SUBD. DE ANÁLISIS Y SOSTENIBILIDAD PRESUPUESTAL	0	22	22
SUBD. DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PRESUPUESTAL	0	21	21
SUBD. DE PLANEACIÓN E INTELIGENCIA TRIBUTARIA	0	7	7
SUBD. DE PLANEACIÓN FINANCIERA E INVERSIONES	0	2	2
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	36	150	186
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS FISCAL	0	28	28
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS SECTORIAL	0	2	2
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS CONTRACTUALES	1	31	32
SUBDIRECCIÓN DE BANCA MULTILATERAL Y OPERACIONES	0	3	3
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL	0	121	121
SUBDIRECCIÓN DE DETERMINACIÓN	0	23	23
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA Y SERVICIO	0	2	2

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 29 de febrero 2016

SUBDIRECCIÓN DE EJECUCIONES FISCALES	4	72	76
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO CON OTRAS ENTIDADES	3		3
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS DISTRITALES	0	45	45
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTABLE DE HACIENDA	2	60	62
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL	1	1	2
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN JUDICIAL	26	123	149
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TIC	0	3	3
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y LOCALIDADES	1	100	101
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN FINANCIERA	0	54	54
SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES	2	153	155
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE TIC	0	6	6
SUBDIRECCIÓN DE SOLUCIONES DE TIC	3	2	5
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	25	467	492
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA DE HACIENDA	0	26	26
SUBDIRECCIÓN JURÍDICO TRIBUTARIA	1	18	19
SUBDIRECCIÓN RECAUDACIÓN COBRO Y CTAS CORRIENTES	0	14	14
Total general	1.138	4.716	5.854

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 28-03-2016

De las 4.716 respuesta suministradas, el 62.76%, es decir 2.960 figuran como respuesta fuera del tiempo establecido en el Código Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo CPACA para este tipo de PQRS; mientras que el 37.21%, es decir 1.755 de las respuesta se suministró dentro de los rangos de tiempo establecido por el CPACA.

La Oficina de Atención al Ciudadano en seguimiento de acuerdo al artículo 23 de la Resolución 046 del 23 de diciembre del 2015, con la fecha de corte en mención, remite correo electrónico a las dependencias y funcionarios responsables de la respuesta a estas 1.138 solicitudes para que suministren la respuesta y realicen la finalización en el aplicativo CORDIS.

3.3 RESPUESTA A QUEJAS

Las cinco quejas presentadas por los ciudadanos sobre los temas arriba referidos, se enviaron a la Oficina de Control Disciplinario Interno, desde allí se inició el procedimiento frente al Código Único Disciplinario.

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 29 de febrero 2016

3.4 RESPUESTA A RECLAMOS

El 97.46% de los reclamos que los ciudadanos presentaron en febrero del 2016 ante la Secretaría Distrital de Hacienda, fue atendido en oportunidad. Para la fecha de corte de seguimiento de este informe, se visualizan las dependencias que tienen pendientes trámites de reclamos por resolver.

Dependencias	Reclamos pendientes de responder
Despacho del Director de Gestión Corporativa	
Subdirección de Gestión Documental	1
Despacho del Director de Impuestos de Bogotá	
Oficina de Gestión del Servicio	1
Oficina de Control Masivo	1
TOTAL GENERAL	3

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 28-03-2016

La Oficina de Atención al Ciudadano en seguimiento de acuerdo al artículo 23 de la Resolución 046 del 23 de diciembre del 2015, con la fecha de corte en mención, remitió a las dependencias y funcionarios responsables de la respuesta a estos reclamos, correo electrónico para que suministren la respuesta a estos reclamos y realicen la finalización en el aplicativo CORDIS.

Los catorce reclamos pendientes de resolver en el mes de enero del 2015, a la fecha del presente informe quedaron resueltos.

3.5 RESPUESTA A SUGERENCIAS

Las nueve sugerencias presentadas en el mes de febrero fueron respondidas en oportunidad según verificación aplicativo CORDIS del 28 de marzo del 2016.



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 29 de febrero 2016

4 EVALUACION DEL SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES DE LA ENTIDAD

4.1 CONCLUSIONES

En febrero del 2016, predominaron los reclamos por incrementos en avalúos, liquidaciones, no entrega de relaciones de pago, recepción de devoluciones, no llega formularios de impuesto de vehículo y de predial y falta de atención en impuesto de industria y comercio en los puntos de atención Cades y Supercades.

Al igual que en enero 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.

De otra parte en las llamadas a los teléfonos de la Oficina de Atención al Ciudadano, los usuarios evidenciaron las siguientes fallas en prestación de los servicios tributarios:

- **Página de la Secretaría Distrital de Hacienda:** *“el liquidador para impuesto de vehículos, una vez terminado el proceso de liquidación y al hacer la generación del formulario para pago en bancos, el archivo PDF cambia la información de la placa del vehículo”, “el liquidador no está funcionando de manera correcta”.*
- La página de internet se cae constantemente y no permite realizar la liquidación del impuesto de industria y comercio.
- Los formularios de liquidación de impuesto predial y vehículo que han llegado a los contribuyentes presentan errores de datos tanto en la liquidación como en la información del contribuyente.
- El cambio en las tablas de avalúos definidas por el ministerio del Transporte para los contribuyentes del impuesto de vehículo generó inconvenientes y pagos por mayor valor sobre este tipo de impuesto.
- La base de datos de las deudas de los contribuyentes no se encuentran actualizadas para los aplicativo utilizados por las notarías y el sistema integrado de movilidad SIM, por ello muchos de los tramites de traspaso de vehículos y escrituración de predios se ven interrumpidos; puesto que





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 29 de febrero 2016

algunas deudas resultan ser ficticias y corresponden a errores de aplicación y a deudas sobre las cuales ha operado el fenómeno de la prescripción o caducidad.

- **Línea 195:** El agendamiento de citas a través de este medio, al igual que en el mes de enero continúa siendo obstáculo para el cumplimiento de las políticas de servicio al ciudadano, ya que los ciudadanos manifiestan: *“no es posible obtener las citas fácilmente, nunca hay citas y a pesar de la insistencia en llamar desde el teléfono fijo o desde el teléfono celular no se obtiene cita”, o “solo contesta para agendamiento de citas médicas y nada más”*

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

- Para febrero, continúa siendo la Dirección de Impuestos de Bogotá la dependencia sobre la que se presentaron la mayor cantidad de PQRS fue, en el sentido de falta de servidores en los puntos de atención y falla en medios de atención como la página, la línea 195 y el chat, se solicita a esta dependencia que a partir de las PQRS asignadas mayor cantidad a la Oficina de Gestión del Servicio, realice el análisis de las causalidades de estas falencias y establezca acciones de mejoramiento que conduzcan a disminuir deficiencias frente a la Atención al Ciudadano.
- Como se evidencia que el porcentaje de respuestas en oportunidad en los términos para los derechos de petición, alcanzó el 77.66%, para las solicitudes el 37.21% y para los reclamos el 97.46% se hace necesario que las dependencias realicen las acciones para dar cumplimiento a los términos de respuesta establecidos en el CPACA.
- Para los eventos en que el formulario le ha llegado al contribuyente con los errores ya mencionados, es necesario generar una instrucción para que el ciudadano pueda hacer las correcciones directamente desde la página y generar nuevamente su declaración, sin necesidad de dirigirse a los Supercades.



ISO 9001

icontec
SC 6322-1



GP 114-1



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 29 de febrero 2016**

- Es necesario que se identifique a los ciudadanos que pagaron por mayores valores el impuesto sobre vehículos automotores y se genere una instrucción para que proceda de la devolución de los mayores valores cancelados
- Revisar la funcionalidad de las bases de datos y aplicativos que se disponen para la revisión de las obligaciones tributarias pendientes para facilitar al ciudadano las operaciones comerciales de sus bienes y tener la verdadera certeza de la cartera tributaria por este tipo de bienes.
- El agendamiento de citas a través de la línea 195 para la atención de trámites y servicios que ofrece la Secretaría Distrital de Hacienda, no está contemplado como requisito de trámite alguno, según lo incorporado en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT y adicional a ello se ha convertido en una molestia para el ciudadano ya que le genera una percepción de mala atención; por ello, la Oficina de atención al ciudadano insiste como lo hizo para el informe del mes de enero, solicita y propone sea abolido el agendamiento de citas y se atienda a los ciudadanos de manera directa para la prestación de los servicios y tramites de la Secretaría Distrital de Hacienda – Dirección de Impuestos de Bogotá.

Aprobó:	Clara Esperanza Salazar Arango	Firma:	Fecha: 01/04/2016
Proyectó:	Manuel Antonio Garcia	Firma:	Fecha 01/04/2016

