



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 31 marzo 2016

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

1.1 PQRS POR TIPOLOGÍA Y CANAL DE INGRESO

marzo-16						
TIPOLOGIA			CANAL DE INGRESO			
PQRS RADICADA	CANTIDAD	%	BUZON	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
DERECHOS DE PETICION	784	1,85%	0	61	51	672
QUEJAS	3	0,01%	1	0	2	0
RECLAMOS	84	0,20%	9	20	48	7
SOLICITUDES	5.192	12,23%	1	1086	38	4.067
SUGERENCIAS	12	0,03%	6	0	6	0
TRAMITES ESPECIALES	723	1,70%	1	0	0	722
TOTAL PQRS	6.798	16	18	1.167	145	5.468

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 31 -03-2016

Tabla 1 PQRS por tipología y canal ingreso

Para marzo del 2016, la Secretaría Distrital de Hacienda atendió 6.798 PQRS, de ellas, las peticiones (*derechos de petición, solicitudes y trámites especiales*) con 6.699 registros ocupan el 98.54% que comparado con el mes de febrero que fue del 98.20%, tuvo un leve incremento del 0.34%. En este mes el mayor número de radicados 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 marzo del 2016, los puntos de radicación (ventanillas) ocuparon el 80.43% con una disminución del 0.8% frente al mes de febrero del 2016 que fue del 81.23%, los ciudadanos aún mantienen la confianza en la presentación de las PQRS, vía escrita. El canal contactenos@shd.gov.co con el 17.17%, ocupó el segundo lugar, este canal tuvo un incremento del 0.86% en la cantidad de PQRS frente al 16.31% registrado en el mes de febrero del 2016. El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, canal de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor que es atendido por la Oficina de Atención al Ciudadano SDQS con el 2.13%, ocupa el tercer lugar





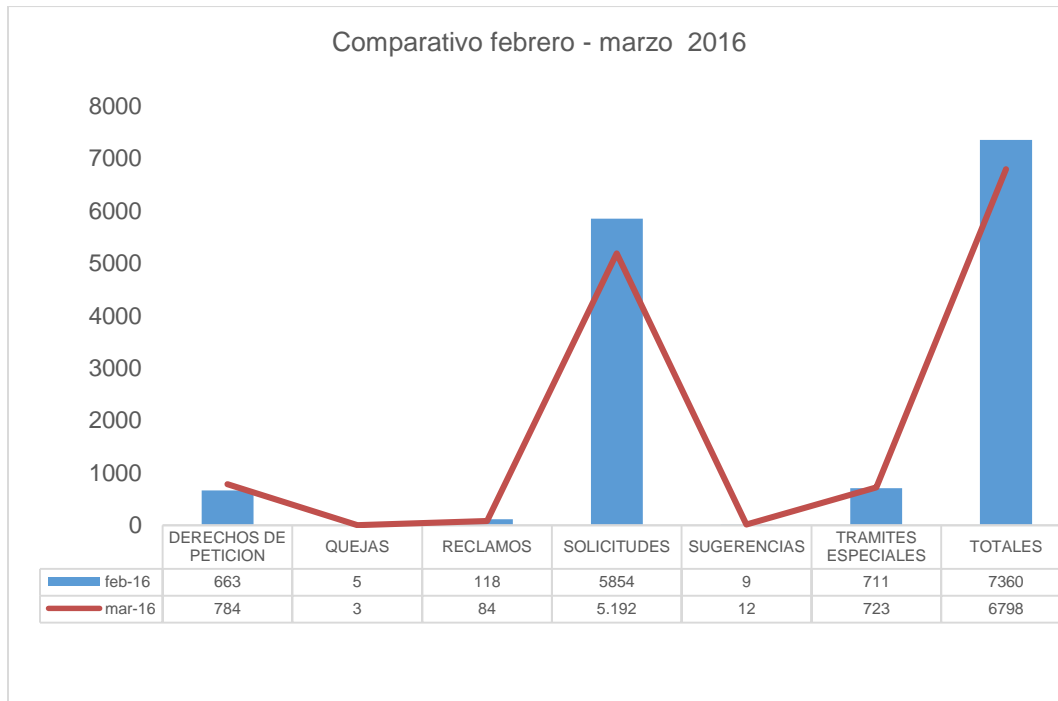
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 31 marzo 2016

en la recepción de PQRS. Por buzones de sugerencias sólo ingresa el 0.26%, especialmente las PQRS tipo *reclamos*.

1.2 COMPARATIVO MES ANTERIOR



Fuente: Aplicativo CORDIS Fecha de Corte: 31 -03-2016

Gráfico 1 comparativo mes anterior

La variación de PQRS a nivel general del mes de marzo frente a febrero del 2016, fue del -7.64%, en donde se evidencia disminución en la cantidad de registros, con incidencia de las de tipo *reclamo* que disminuyeron en 28.81%, las de tipo *solicitud* disminuyeron en 11.31%, y las de tipo *queja* disminuyeron en 40%. Por su parte los *tramites especiales* aumentaron en 1.68%, los *derechos de petición* en 18.25%, y las *sugerencias* en 33.33%. Con este panorama se hace el análisis de los trámites y servicios por los cuales los ciudadanos contactan a la Secretaría Distrital de Hacienda.



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 31 marzo 2016

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 marzo del 2016

2.1 PETICIONES

De las 6.699 peticiones radicadas en marzo, el 45.91% corresponde al tipo *interés particular* disminuyendo frente al 56.17% del mes pasado, el 39.05% corresponde a *peticiones de información*, de igual forma con disminución frente a febrero que obtuvo el 39.93%, Los Trámites Especiales, ocupan el 10.79% de las peticiones, mientras que el 2.36% corresponde a las *peticiones de copias*.

CLASIFICACION DE LAS PETICIONES	Mar-16	Asuntos
Petición de interés particular	3.076	<ul style="list-style-type: none"> 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	2.616	<ul style="list-style-type: none"> Impuestos de vehículo, predial e industria y comercio, sobre otras entidades del sector. información estadística de impuestos, temas administrativos y laborales.
Peticiones Especiales Estatuto Tributario	723	Recursos, revocatorias, devoluciones, reducción sanción impuestos distritales.
Petición de expedición de copias	158	<ul style="list-style-type: none"> Actos oficiales, declaración, expedientes, liquidaciones oficiales, contratos hojas de vida, cheques, indemnizaciones
Petición de consulta y concepto	99	<ul style="list-style-type: none"> Conceptos y consultas jurídicas en materia tributaria y administrativa
Petición de interés general	27	<ul style="list-style-type: none"> Información sobre ejecución presupuestal Información sobre enajenación de bienes Fuentes de financiación Recursos proyectos de inversión
TOTAL PETICIONES		6.699

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 31 -03-2016

Tabla 2. Peticiones por asunto.

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 31 marzo 2016

2.2 QUEJAS

Motivo de la Queja	Cantidad
Quejas contra funcionario por presunto maltrato verbal	2
Quejas por demora en pagos intereses cesantías	1
Total	3

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 31 -03-2016

Tabla 3. Quejas por asunto.

La presunta *mala atención* de funcionarios para liquidaciones de impuestos en los puntos de atención con el 66%, 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
Incremento, liquidaciones, avalúos del impuesto predial y vehículo.	22
Puntos y medios de atención: página caída, chat tributario no funciona no hay agendamiento de citas en línea 195 conmutador no contesta.	20
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.	20
Formularios de impuestos no llegan, error en los datos de información, mala liquidación.	15
Devoluciones y compensaciones no atendidas.	4
Retiro de Boletín deudores morosos.	2
Administrativos resoluciones sin reserva.	1
Total	84

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 31 -03-2016

Tabla 4. Reclamos por asunto.



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 31 marzo 2016

El 26.19% 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 entregan de relaciones de pago.

El 23.81% de las reclamaciones hace referencia a la falla en la prestación del servicio de atención al ciudadano en agendamiento de citas en línea 195, caídas de la página para hacer liquidaciones de impuestos, chat tributario y conmutador no contestan. Este ítem incrementó frente al mes anterior y sigue siendo una variable de falla en el servicio al ciudadano para tener en cuenta en los planes de mejoramiento de la Dirección de Impuestos de Bogotá.

El 23.81% 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 disminuyó en comparación al mes anterior, pero de igual forma, es necesario revisar frente a los Cades y Supercades la política de servicio al ciudadano.

El 17.86% reclama por que no llegan los formularios de impuesto vehículo y predial y cuando llegan, presentan errores de liquidación o de datos del bien o del contribuyente.

2.4 SUGERENCIAS

Sugerencias Planteadas	Cantidad
Asignar más personal en puntos de atención y mejorar calidad en la información y la atención.	4
Ahorro energía en el edificio CAD.	3
Mejorar atención en ventanilla preferencial.	3
Mejorar servicio recaudo impuesto predial.	2
Total	12

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 31 -03-2016

Tabla 5. Sugerencias por asunto.

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

Ahorro de energía en el edificio CAD: Tres ciudadano presentaron esta sugerencia.

Mejorar atención al ciudadano: Tres ciudadanos manifestaron mejorar calidad en la atención en ventanilla preferencial.



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 31 marzo 2016

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 marzo que el porcentaje de respuesta a nivel general alcanzó el 77.04%, disminuyendo considerablemente en 13.46% el nivel de respuesta frente a febrero del 2016 que llegó de 90.5%.

De los 604 derechos de petición respondidos, el 77% se respondió dentro del tiempo establecido en el Código Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo CPACA para este tipo de PQRS, manteniendo el mismo nivel de respuesta a tiempo en febrero del 2016 que logró el 77.66 %; mientras que el 23% 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 pendientes de finalizar en el aplicativo Cordis correspondientes al mes de marzo del 2016.

Dependencias	Asignados Marzo 2016	% de Participación	Pendientes de Respuesta
DESPACHO SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	5	0,64%	0
Subdirección de Proyectos Especiales	19	2,42%	0
Oficina de Atención al Ciudadano	1	0,13%	0
Sub-Total	25	3,19%	0
SUBDIRECTOR TÉCNICO	1		1
DIRECCION DE IMPUESTOS	3	0,38%	2
Oficina de Cobro Pre jurídico	101	12,88%	27
Oficina de Cuentas Corrientes y Devoluciones	47	5,99%	3
Oficina de fiscalización Grandes Contribuyentes	6	0,77%	0
Oficina de Gestión del Servicio	323	41,20%	127
Oficina Gestión de Cobro	12	1,53%	1
Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal	22	2,81%	0
Oficina de Recursos Tributarios	8	1,02%	1
Oficina de Registro y Gestión de la Información	23	2,93%	3



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 31 marzo 2016

Oficina General de Fiscalización	6	0,77%	2
Oficina de Control Masivo	65	8,29%	3
Oficina de Cobro Coactivo	93	11,86%	6
Subdirección de Determinación	1	0,13%	0
Subdirección Jurídico Tributaria	6	0,77%	1
Inteligencia Tributaria	1	0,13%	1
Oficina de control de Recaudo Tributario	1	0,13%	0
Oficina Administración Funcional de Sistemas	3	0,38%	0
Subdirección de Planeación e Inteligencia Tributaria	2	0,26%	0
Sub-Total	724	92,22%	177
DIRECCION DE TESORERIA	0	0,00%	0
Subdirección de Ejecuciones Fiscales	3	0,38%	0
Oficina de Operaciones Financieras	2	0,26%	0
Subdirección de Operaciones Financieras	2	0,26%	0
Oficina Gestión de Pagos	1	0,13%	0
Oficina de Planeación Financiera	1	0,13%	0
Oficina Gestión de Ingresos	1	0,13%	1
Sub-Total	10	1,15%	1
DESPACHO DEL DIRECTOR DISTRITAL DE PRESUPUESTO	1	0,13%	0
Subdirección de Gestión de la Información Presupuestal	1	0,13%	0
Subdirección de Finanzas Distritales	2	0,26%	0
Sub-Total	4	0,51%	0
DIRECCION GESTION CORPORATIVA	1	0,13%	0
Subdirección de Talento Humano	12	1,53%	1
Subdirección Administrativa y financiera	1	0,13%	1
Sub-Total	14	1,66%	2
DIRECCION JURIDICA	1	0,13%	0
Subdirección de Asuntos Contractuales	2	0,26%	0
Subdirección Jurídica de Hacienda	4	0,51%	0
Sub-Total	7	0,77%	0
TOTALES	784	100,00%	180

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 25 -04-2016

Tabla 6. Seguimiento a respuesta derechos de petición marzo 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

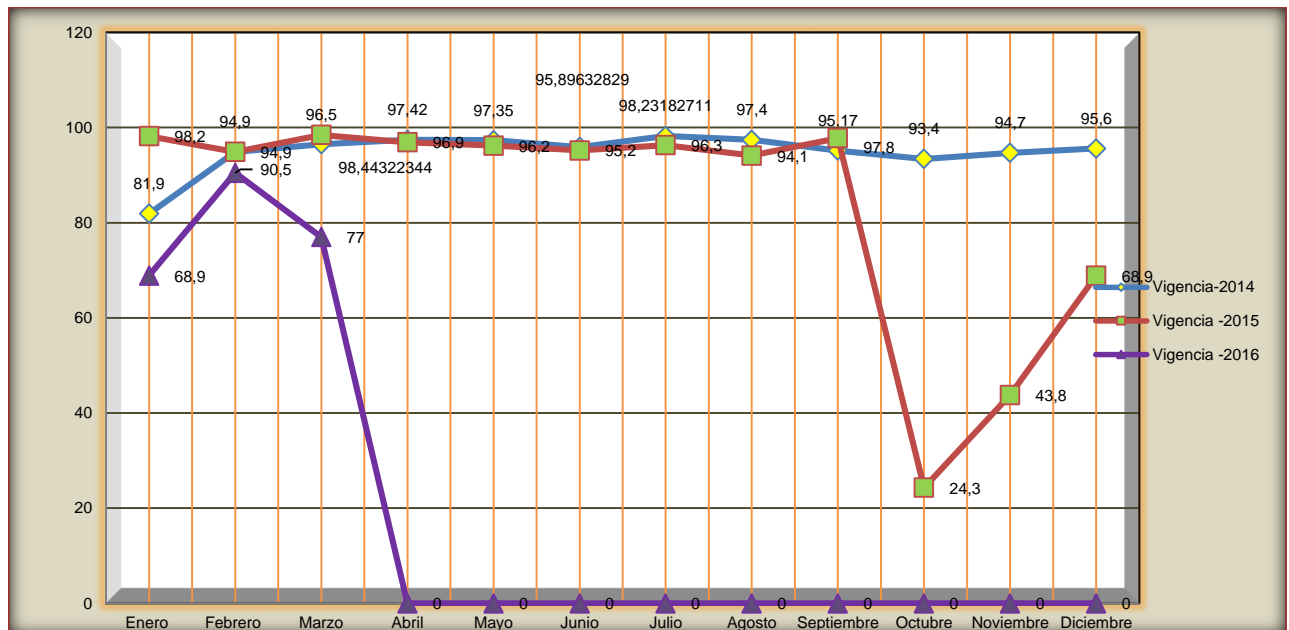
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 31 marzo 2016

respuesta a estos 180 derechos de petición para que suministren la respuesta y realicen la finalización en el aplicativo CORDIS.

Los derechos de petición pendientes del mes de febrero del 2016 a la fecha de corte del presente informe suman 18, la Oficina de Atención al Ciudadano en seguimiento de acuerdo al artículo 23 de la Resolución 046 del 23 de diciembre del 2015, insiste mediante correo electrónico a las dependencias y funcionarios responsables de la respuesta a estos 18 derechos de petición para que suministren la respuesta y los finalicen en el aplicativo CORDIS.

La tendencia a la respuesta en términos sobre los derechos de petición para marzo de 2016, presenta descenso en comparación con las dos vigencias anteriores, apenas llegó 77% en. Se hace necesario entonces que las dependencias responsables realicen las acciones de mejora para lograr subir el nivel de respuesta frente a los términos establecidos.



3.2 RESPUESTA A SOLICITUDES

A corte de seguimiento para el presente informe, el nivel de respuestas para las PQRS tipo *solicitud* llega al 72.88% disminuyendo en 7.68 puntos el nivel de





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 31 marzo 2016

respuesta con relación a febrero que alcanzó 80.56%, Se indica a continuación las dependencias que tienen solicitudes pendientes de resolver.

DEPENDENCIAS	EN TRAMITE	FINALIZADAS	ASIGNADAS
DESP. DIRECTOR DE ESTADISTICAS Y ESTUDIOS FISCALES	0	1	1
DESPACHO DEL DIRECTOR DE GESTIÓN CORPORATIVA	39	47	86
DESPACHO DEL DIRECTOR DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ	0	18	18
DESPACHO DEL DIRECTOR DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA	3	7	10
DESPACHO DEL DIRECTOR DISTRITAL DE CONTABILIDAD	0	3	3
DESPACHO DEL DIRECTOR DISTRITAL DE CRÉDITO PÚBLICO	0	5	5
DESPACHO DEL DIRECTOR DISTRITAL DE PRESUPUESTO	1	99	100
DESPACHO DEL DIRECTOR JURÍDICO	1	5	6
DESPACHO DEL SECRETARIO DISTRITAL DE HACIENDA	2	58	60
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO GENERAL	3	11	14
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO TÉCNICO	0	21	21
DESPACHO DEL TESORERO DISTRITAL	0	6	6
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	5	5
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2	4	6
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SISTEMA	0	8	8
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	1	3
OFICINA DE COBRO COACTIVO	10	155	165
OFICINA DE COBRO PREJURIDICO	86	65	151
OFICINA DE CONSOLIDACIÓN	2	25	27
OFICINA DE CONTROL DE RECAUDO TRIBUTARIO	0	9	9
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	5	13	18
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	3	3
OFICINA DE CONTROL MASIVO	19	97	116
OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	138	305	443
OFICINA DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA	2	3	5
OFICINA DE FISCALIZACIÓN GRANDES CONTRIBUYENTES	1	12	13
OFICINA DE GESTIÓN DE COBRO	42	93	135
OFICINA DE GESTIÓN DE INGRESOS	2	18	20
OFICINA DE GESTIÓN DE PAGOS	0	76	76
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	825	843	1668
OFICINA DE INTELIGENCIA TRIBUTARIA	0	3	3
OFICINA DE LIQUIDACIÓN	5	44	49
OFICINA DE NOTIFICACIONES Y DOCUMENTACIÓN FISCAL	15	120	135
OFICINA DE OPERACIONES FINANCIERAS	0	36	36
OFICINA DE PLANEACIÓN FINANCIERA	0	12	12
OFICINA DE RECURSOS TRIBUTARIOS	18	14	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 31 marzo 2016

OFICINA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	3	181	184
OFICINA GENERAL DE FISCALIZACIÓN	0	51	51
SUBD. CONSOLIDACIÓN, GESTIÓN E INVESTIGACIÓN	2	47	49
SUBD. DE ANÁLISIS Y SOSTENIBILIDAD PRESUPUESTAL	0	11	11
SUBD. DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PRESUPUESTAL	0	21	21
SUBD. DE PLANEACIÓN E INTELIGENCIA TRIBUTARIA	0	18	18
SUBD. DE PLANEACIÓN FINANCIERA E INVERSIONES	0	3	3
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	33	114	147
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS FISCAL	5	26	31
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS SECTORIAL	0	1	1
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS CONTRACTUALES	1	20	21
SUBDIRECCIÓN DE BANCA MULTILATERAL Y OPERACIONES	0	1	1
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL	0	89	89
SUBDIRECCIÓN DE DETERMINACIÓN	0	16	16
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA Y SERVICIO	0	1	1
SUBDIRECCIÓN DE EJECUCIONES FISCALES	3	84	87
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO CON OTRAS ENTIDADES	0	3	3
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS DISTRITALES	0	9	9
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTABLE DE HACIENDA	13	43	56
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN JUDICIAL	35	71	106
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TIC	0	5	5
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y LOCALIDADES	6	117	123
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN FINANCIERA	0	46	46
SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES	2	117	119
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE TIC	1	4	5
SUBDIRECCIÓN DE SOLUCIONES DE TIC	7	3	10
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	72	400	472
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA DE HACIENDA	0	13	13
SUBDIRECCIÓN JURÍDICO TRIBUTARIA	1	17	18
SUBDIRECCIÓN RECAUDACIÓN COBRO Y CTAS CORRIENTES	1	7	8
Total general	1408	3784	5192

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 25 -04-2016

Tabla 7. Seguimiento a respuesta solicitudes marzo 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 estas 1.408 solicitudes para que suministren la respuesta y realicen la finalización en el aplicativo CORDIS.

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 31 marzo 2016

3.3 RESPUESTA A QUEJAS

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

3.4 RESPUESTA A RECLAMOS

El 94.05% de los reclamos que los ciudadanos presentaron en marzo 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 Impuestos de Bogotá	
Oficina de Cuentas Corrientes y Devoluciones	2
Oficina de Gestión del Servicio	1
Oficina de Recursos Tributarios	1
Despacho del Director de Gestión Corporativa	
Subdirección de Gestión Documental	1
TOTAL GENERAL	5

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 25 -04-2016

Tabla 8. Seguimiento a respuesta reclamos marzo 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 correo electrónico a las dependencias y funcionarios responsables para que suministren la respuesta a estos reclamos y realicen la finalización en el aplicativo CORDIS.

De los reclamos pendientes de resolver en el pasado mes de febrero queda pendiente uno que se encuentra a cargo de la Oficina de Control Masivo en la Dirección de Impuestos de Bogotá, Se requiere a la dependencia para que emita la respuesta y finalice en el aplicativo Cordis.

3.5 RESPUESTA A SUGERENCIAS

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 31 marzo 2016

Las doce sugerencias presentadas en el mes de marzo fueron respondidas en oportunidad según verificación en aplicativo CORDIS el 25 de abril del 2016.

4 EVALUACION DEL SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES DE LA ENTIDAD

4.1 CONCLUSIONES

En marzo del 2016, predominaron como tendencia los reclamos por incrementos en avalúos de los impuestos de predial y de vehículo, seguidos por la falla en los liquidadores de impuesto por caídas de la página y la falta de atención en chat tributario, línea 195 y conmutador que no contesta; en la misma línea la presunta deficiente atención en los Cades y Supercades por falta de servidores o por falla en la prestación del servicio; al igual que la no entrega de formularios de pago de impuestos y la deficiencia en la atención de devoluciones y compensaciones.

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

- Para marzo, 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 Dirección con sus dependencias que a partir de las PQRS asignadas, realice el análisis de las causalidades de estas falencias y establezca acciones de mejoramiento que conduzcan a mejorar la Atención al Ciudadano.
- Como se evidencia que el porcentaje de respuestas en oportunidad en los términos para los derechos de petición, alcanzó el 77.04%, para las solicitudes el 72.88% y para los reclamos el 94.05% 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.



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 31 marzo 2016

4.3 INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO

Dentro de las obligaciones del Defensor del Ciudadano descritas en el Documento 0392 del 2015 se encuentra:

- a. Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad u organismo distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.

En relación con este punto se reitera que aún no se está cumpliendo con la política de atención al ciudadano la cual se encuentra reglada en el Decreto 197 de 2014, ya que con el sistema de agendamiento no se está permitiendo que los ciudadanos accedan a la información, el artículo segundo del Decreto anteriormente mencionado dice:

ARTÍCULO 2º.- Definición de servicio a la ciudadanía. Para efectos del presente Decreto, se entenderá por servicio a la ciudadanía, el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.

Por lo anterior, es necesario que atendamos a todos los ciudadanos en el momento en que lo requieren y no someterlos al agendamiento ya que se ha evidenciado que no es fácil de obtener y con la consecuencia que cuando consiguen la agenda no asisten a la misma. Tenemos que ser conscientes que los ciudadanos que deben impuestos anteriores posiblemente también tienen otras deudas y que si le generamos tantas trabas para que le cumplan a la ciudad el dinero se va a cubrir otra obligación. Adicional a lo anterior, en lo corrido de los últimos cinco meses se han reportado errores en la comunicación con la línea 195 cuando los ciudadanos llaman de teléfonos celulares y algunos operadores fijos y





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 31 marzo 2016

pese a que han tenido conocimiento del tema a la fecha siguen los inconvenientes generando en el ciudadano la percepción de que la administración no quiere atenderlo.

Frente a la siguiente función:

e. Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia con las expectativas de los ciudadanos.

Teniendo en cuenta lo anterior se revisaron las siguientes solicitudes con su respectiva observación:

CASO 1:

Radicación 2016ER10781 del 10 de febrero de 2016

CHIP AAA0157RHTD

La solicitud de los ciudadanos se reducía a solicitar la declaración tributaria para cumplir con la obligación tributaria ya que el aplicativo no deja cambiar la tarifa toda vez que se encuentra con una tarifa especial y el aplicativo no permite liquidar con ésta tarifa.

En este caso se observa lo siguiente:

Falta de claridad de los procedimientos ya que el funcionario que tenía a cargo dar respuesta desconocía que hacer, haciendo la observación que solicitó apoyo para dar una respuesta adecuada.

Con los liquidadores en esas condiciones (restricción de tarifas) se deslegitima el ya gastado sistema de declaración privada ya que en estricto sentido deberían estar todas las tarifas habilitadas porque el ciudadano es el que decide como liquidar y firma la declaración y las consecuencias son para él.



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 31 marzo 2016

La respuesta no obedece en ningún momento al requerimiento del ciudadano, en la respuesta expresa en el párrafo 3 que la exención opera de pleno derecho pero no soluciona el inconveniente del ciudadano.

La recomendación, es capacitar a los funcionarios y dar respuesta clara y oportuna a los ciudadanos ya que una respuesta de las características dadas no responde a las necesidades y genera insatisfacción en el ciudadano.

CASO 2:

Radicación 2016ER10281

CHIP AAA0214DCAF

El ciudadano solicita que se aplique la cuenta (declaración pago o acto oficial). Este caso, se le hizo seguimiento diario al radicado ya que en primera instancia se iba a dar respuesta diciendo que el error se generaba por equivocación de otra dependencia y que hasta tanto se corrigiera no se podía aplicar la cuenta. En este caso la oficina de Atención al Ciudadano contactó los funcionarios involucrados y finalmente se pudo realizar la aplicación.

El origen del error tuvo como causa un acto administrativo generado en el 2010 y que a la fecha no había permitido la aplicación del estado de cuenta.

Observaciones:

Atomización de la atención, entendida como el hecho de concentrarnos en nuestras funciones y si es de varias áreas no sabemos en qué condiciones contestar.

Errores de incorporación en cuenta corriente generados con más de un año no deberían existir.



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 31 marzo 2016

Los procedimientos interdependencias son demorados y desconocidos para nosotros mismos como funcionarios.

Se encontraron casos de cuentas sin aplicar que correspondían a pagos realizados a través de PSE y se reportaron al área competente, a la fecha no se ha recibido retroalimentación de que sucedió en esos casos y si se pudo identificar el error.

CASO 3

Se reportaron durante el mes de marzo constantes interrupciones en las aplicaciones web que permiten la liquidación de los impuestos, esto se traduce en demoras para la ciudadanía y mala imagen para la entidad. Teniendo en cuenta que los errores de éste tipo son frecuentes se debe revisar si se pueden mejorar o tratar de modificarlos con el fin de evitar las interrupciones y/o caídas del sistema.

CASO 4

Errores en la liquidación de los formularios con ocasión del programa póngase al día con Bogotá; estos errores fueron reportados ya que a pesar de que pagaron altas cantidades si el error era de \$1.000 o \$2.000 el sistema no les calculaba el descuento en la tasa de interés y la sanción. Al hacer el requerimiento a la Dirección de Impuestos nos informan que se encuentra pendiente la presentación y firma de un acta de errores con el fin de corregir estos temas, a la fecha no se sabe nada del tema. la observación es que se debe generar la política para atender éste tipo de casos.

CASO 5

Embargo. A la ciudadana Claudia Martinez le realizaron un archivo de expediente en el cual ordenaron el desembargo de las cuentas, la dependencia procede a archivar el expediente sin cumplir con lo que el auto ordenaba que era el desembargo, solo cuando la ciudadana pretende



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 31 marzo 2016**

realizar un trámite ante el banco le rechazaron la solicitud debido a que tenía embargadas las cuentas.

Se observa que pese a que el desembargo se debió realizar en el año 2014, en el momento en el que se hace el reclamo se exige al ciudadano que radique una solicitud de desembargo. En este caso, si la omisión es de la entidad se debió de oficio realizar la solicitud de desembargo y enviarlo a la entidad con copia a la ciudadana ofreciendo las disculpas correspondientes.

CASO 6

En el mes de marzo los ciudadanos reportaron que los formularios del impuesto predial se habían generado con múltiples errores, se recibieron alrededor de un centenar de quejas frente al tema.

Al respecto el jefe de inteligencia tributaria nos respondió que la efectividad en la entrega de los formularios había sido del 98% y que los cambios en la determinación de los nombres y la dirección de notificación se realizaron con el fin de mejorar el servicio al ciudadano, que habían sido cruzadas las bases con la Registraduría y la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos. Lastimosamente éstos cambios no se vieron si se tiene en cuenta el número de llamadas recibidas, las radicaciones (quejándose del no recibo de los formularios y/o que la identificación y/o la dirección se encuentra totalmente errada e incluso obedece a direcciones que ya no existen en la ciudad) y el flujo de ciudadanos que asistieron a los puntos de contacto a modificar los datos del formulario.

En conclusión para el siguiente año se propone que se realice un programa de recolección de información en donde se asegure la entrega efectiva y el diligenciamiento correcto del formulario.

Aprobó:	Clara Esperanza Salazar Arango	Firma:	Fecha: 04/05/2016
Proyectó:	Manuel Antonio Garcia	Firma:	Fecha: 04/05/2016

