



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 abril 2016

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

1.1 PQRS POR TIPOLOGÍA Y CANAL DE INGRESO

ABRIL DE 2016						
TIPOLOGIA			CANAL DE INGRESO			
PQRS RADICADA	CANTIDAD	%	BUZON	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
DERECHOS DE PETICION	1212	13,28%	0	78	93	1041
QUEJAS	11	0,12%	4	2	3	2
RECLAMOS	149	1,63%	12	22	104	11
SOLICITUDES	6.531	71,58%	0	1391	43	5.097
SUGERENCIAS	15	0,16%	11	0	4	0
TRAMITES ESPECIALES	1206	13,22%	0	7	0	1199
TOTAL PQRS	9.124	100%	27	1.500	247	7.350

Fuente: Aplicativo CORDIS Fecha de Corte: 30 -04-2016

Tabla 1 PQRS por tipología y canal ingreso

En abril de 2016, la Secretaría Distrital de Hacienda recibió por los canales oficiales de atención 9.124 PQRS. Las **Peticiones** (derechos de petición, solicitudes y trámites especiales) con 8.949 registros ocupan el 98.08% de las radicaciones en la entidad, que comparado con el mes de marzo que fue del 98.54%, tuvo un leve descenso del 0.45%. 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 abril del 2016, en las **ventanillas** se incrementó la radicación en 34.41% frente a marzo del 2016 que alcanzó 5.468 radicados, los ciudadanos aún mantienen la confianza en la presentación de las PQRS vía escrita. En el canal **contactenos**, aumentó la participación de los ciudadanos en 28.53%, frente a los 1.167 radicados de marzo. En el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones **SDQS**, canal de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor que es atendido por la Oficina de Atención al Ciudadano, se incrementó la participación de los ciudadano en 77.34% frente a los 145 radicados de marzo. Por su parte en los **buzones** de sugerencias aumentó el depósito de PQRS en 50%, frente a los 18 del mes de marzo, especialmente en las de tipo **Reclamos**.

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

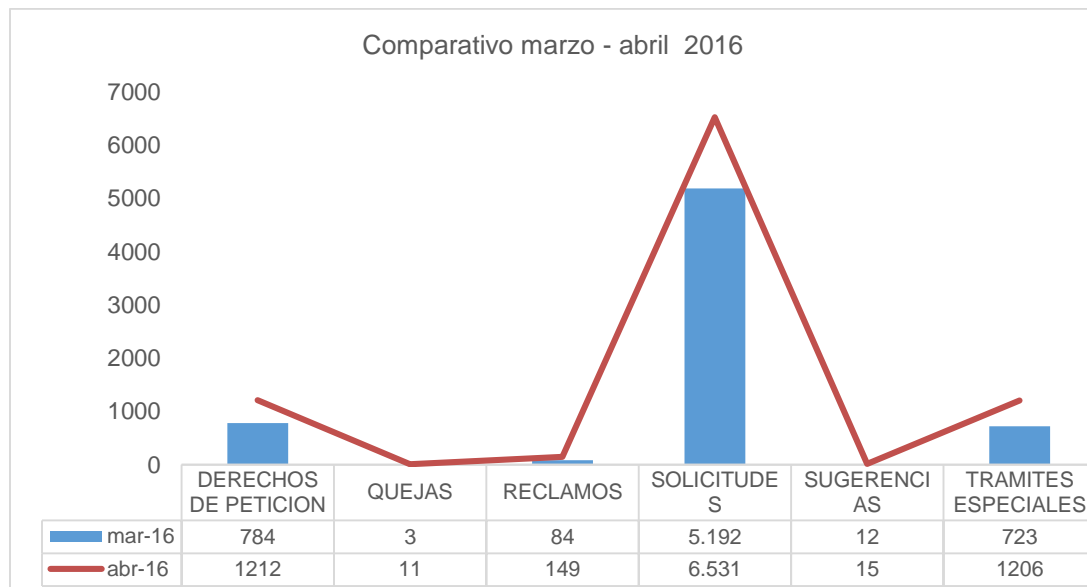


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS) Periodo de análisis del 01 al 30 abril 2016

1.2 COMPARATIVO PQRS MES ANTERIOR



Fuente: Aplicativo CORDIS Fecha de Corte: 30 -04-2016

Gráfico 1 comparativo mes anterior

La variación de PQRS a nivel general para el mes de abril frente a marzo del 2016, fue del +34.21%, en donde se evidencia incremento en la cantidad de registros, con incidencia en las de tipo **Reclamos** que aumentaron en comparación al mes anterior en 77.38%, las **Quejas** en 266% y las **Sugerencias** aumentaron en 25% por su parte las **Solicitudes** aumentaron en 25.78%, los **tramites especiales** aumentaron en 66.80%, y los **derechos de petición** en 54.59%. Con este panorama se hace el análisis de los trámites y servicios por los cuales los ciudadanos contactan a la Secretaría Distrital de Hacienda.

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 abril 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 30 abril 2016

2.1 PETICIONES

En este grupo se incluyen los de tipo *Derecho de Petición, Solicitud y Tramite Especial*, cuya sumatoria es de 8.949 radicaciones, de ellos el 51.34% corresponde al tipo *interés particular* aumentando frente al 45.91% del mes pasado, el 32.03% corresponde a *peticiones de información*, de igual forma en aumento frente a marzo que obtuvo el 39.05%, los *Tramites Especiales*, ocupan el 13.47%, de igual forma se incrementaron con respecto al 10.79% del mes de marzo. Por otra parte las peticiones de copias tienen el 2.24%, las *peticiones de interés general* ocupan el 0.14%, las peticiones de *conceptos* el 0.31%, mientras que el 0.43% corresponde a las *peticiones de acceso a la información pública*, éste último como que se tendrá en cuenta en cumplimiento de la resolución 3564 del 31 de diciembre del 2015 del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

CLASIFICACION DE LAS PETICIONES	Asuntos	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS	CANTIDAD TOTAL
Petición de interés general	Calidad del Gasto público Subsidios. Cuantías y porcentajes de ejecución Capacidad de endeudamiento Insumos para el Plan de Desarrollo. Información sobre contratos	1	1	11	13
Petición de interés particular	Temas tributarios impuesto de vehículo e impuesto predial. Temas administrativos salarios datos de pensión	1076	77	3442	4595
Petición de información	Solicitudes de información tributaria impuesto de vehículo, industria y comercio, predial. Temas administrativos, contratación situaciones laborales	369	52	2446	2867
Petición de consulta y concepto	Tributarios, administrativos, presupuestales	6	2	20	28
Petición de copias	Copias actos oficiales declaraciones tributarias, expedientes y documentos en general	16	3	182	201

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 abril 2016

Tramites Especiales Estatuto Tributario	Devoluciones y Compensaciones, sucesiones, emplazamientos para declarar, reducción sanción	7	0	1199	1206
Petición de acceso a Información Pública	Relacionar contratación nombramientos	1	1	37	39
TOTAL PETICIONES		1476	136	7337	8949

Fuente: Aplicativo CORDIS Fecha de Corte: 30 -04-2016

Tabla 2. Peticiones por asunto.

2.2 QUEJAS

Motivo de la Queja	BUZON	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS	Cantidad Total
Presunta mala atención servidores en puntos de atención Supercades	4	2	3	2	11
Total	4	2	3	2	11

Fuente: Aplicativo CORDIS Fecha de Corte: 30 -04-2016

Tabla 3. Quejas por asunto.

La presunta *mala atención* de funcionarios para liquidaciones de impuestos en los puntos de atención con el 100%, primó como factor para que los ciudadanos presentaran quejas ante la entidad. A estas PQRS se les dio traslado por competencia a la Oficina de Control Disciplinario Interno.

2.3 RECLAMOS

Motivo del Reclamo	BUZON	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS	Cantidad total
Incremento, liquidaciones, avalúos del impuesto predial y vehículo	0	5	31	8	44
Formularios de impuestos no llegan, error en los datos de información, mala liquidación.	1	4	36	1	42



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 abril 2016

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.	7	2	18	1	28
Puntos y medios de atención: página caída, chat tributario no funciona no hay agendamiento de citas en línea 195 conmutador no contesta	2	8	10		20
Administrativos: Exceso de trámites para certificado retenciones, no estar de acuerdo con las respuesta suministrada o no ha sido suministrada respuesta	1	3	5	1	10
Devoluciones y compensaciones no atendidas demora en la atención	1	0	4		5
Total	12	22	104	11	149

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 30 -04-2016

Tabla 4. Reclamos por asunto.

En abril ingresaron 149 reclamos de los cuales:

El 29.53% de los usuarios, reclama por el Incremento, liquidaciones, avalúos del impuesto predial y vehículo, este reclamo aumenta frente al porcentaje de marzo que llegó 26.19%.

El 28.18% reclamos por que los formularios de impuestos predial o vehículos no llegan, o vienen con error en los datos de información, o está mal la liquidación, se aumenta este reclamo frente al tema similar de formularios del mes pasado que obtuvo el 17.86%

El 18.79% 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 que llegó al 23.81%, pero de igual forma, es necesario revisar frente a los Cades y Supercades como se está prestando el servicio para adecuarlo a la política de Servicio al Ciudadano

El 13.42% de las reclamaciones hace referencia a la falla en la prestación del servicio de atención al ciudadano en agendamiento de citas en línea 195, caídas de la página para hacer liquidaciones de impuestos, chat tributario y conmutador no contestan. Este ítem disminuyó frente al mes anterior que obtuvo el 23.81%, pero



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 abril 2016

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.

2.4 SUGERENCIAS

Sugerencias Planteadas	BUZON	SDQS	Cantidad Total
Asignar más personal en puntos de atención y mejorar calidad en la información y la atención	5		5
Mejorar instalaciones en los puntos de atención	5		5
Mejorar recaudo tributario distribución de formularios impuestos y pagina web para liquidación	1	1	2
Otras entidades mejorar movilidad en Bogotá		1	1
Modificar sobre tasa a la gasolina		1	1
Permitir el auto avalúo con diversas condiciones		1	1
Total	11	4	15

Fuente: Aplicativo CORDIS Fecha de Corte: 30 -04-2016

Tabla 5. Sugerencias por asunto.

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

Mejorar atención al ciudadano: cinco manifestaron mejorar calidad en la atención en las instalaciones de Cades y Supercades.

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

En abril de 2016, se recibieron 1.212 Derechos de Petición, al momento de corte de seguimiento a través del aplicativo CORDIS, se encontró que para abril el porcentaje de respuesta a nivel general alcanzó el 92.7%, lo cual demuestra mejoría frente a marzo del 2016 que llegó de 77.04%



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 abril 2016

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 abril del 2016.

DEPENDENCIA	Derechos de Petición Asignados	% de Participación	Derechos de Petición Pendientes de Respuesta
DESPACHO SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	9	0,74%	0
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	0,08%	0
Oficina de Control Disciplinario interno	1	0,08%	1
Oficina Asesora de Planeación	3	0,25%	0
Subdirección de Proyectos Especiales	24	1,98%	0
Sub-Total	38	3,14%	1
SUBDIRECTOR TÉCNICO	3	0,25%	0
DIRECCION DE IMPUESTOS	12	0,99%	0
Inteligencia Tributaria	4	0,33%	0
Oficina Administración Funcional de Sistemas	1	0,08%	0
Oficina de fiscalización Grandes Contribuyentes	10	0,83%	0
Oficina de Cobro Coactivo	99	8,17%	3
Oficina de Cobro Pre jurídico	118	9,74%	36
Oficina de Control Masivo	69	5,69%	2
Oficina de Cuentas Corrientes y Devoluciones	69	5,69%	2
Oficina de Educación Tributaria	3	0,25%	0
Oficina de Gestión del Servicio	559	46,12%	24
Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal	37	3,05%	2
Oficina de Recursos Tributarios	11	0,91%	7
Oficina de Registro y Gestión de la Información	85	7,01%	2
Oficina Gestión de Cobro	6	0,50%	0
Oficina Gestión de Fiscalización	24	1,98%	0
Oficina Liquidación	1	0,08%	1
Subdirección de Determinación	3	0,25%	0
Subdirección de Análisis Fiscal	1	0,08%	1
Subdirección Jurídico Tributaria	12	0,99%	0
Subdirección de Educación Tributaria y Servicio	1	0,08%	0

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 abril 2016

Sub-Total	1128	93,07%	80
DIRECCION DE TESORERIA	0	0,00%	0
Subdirección de Ejecuciones Fiscales	4	0,33%	1
Oficina Gestión de Pagos	2	0,17%	0
Oficina Gestión de Ingresos	2	0,17%	0
Sub-Total	8	0,66%	1
DESPACHO DEL DIRECTOR DISTRITAL DE PRESUPUESTO	8	0,66%	0
Subdirección de Finanzas Distritales	4	0,33%	0
Subdirección de Desarrollo Social	3	0,25%	0
Sub-Total	15	1,24%	0
DIRECCION GESTION CORPORATIVA	2	0,17%	2
Subdirección de Talento Humano	13	1,07%	4
Subdirección de Gestión Documental	1	0,08%	0
Sub-Total	16	1,32%	6
DIRECCION JURIDICA	0	0,00%	0
Subdirección de Gestión Judicial	1	0,08%	0
Subdirección de Asuntos Contractuales	3	0,25%	0
Sub-Total	4	0,33%	0
DIRECCION DISTRITAL DE CREDITO PUBLICO	2	0,17%	0
Subdirección de Banca Multilateral y Operaciones	1	0,08%	0
Sub-Total	3	0,25%	0
TOTALES	1212	100%	88

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 24 -05-2016

Tabla 6. Seguimiento a respuesta derechos de petición abril 2016.

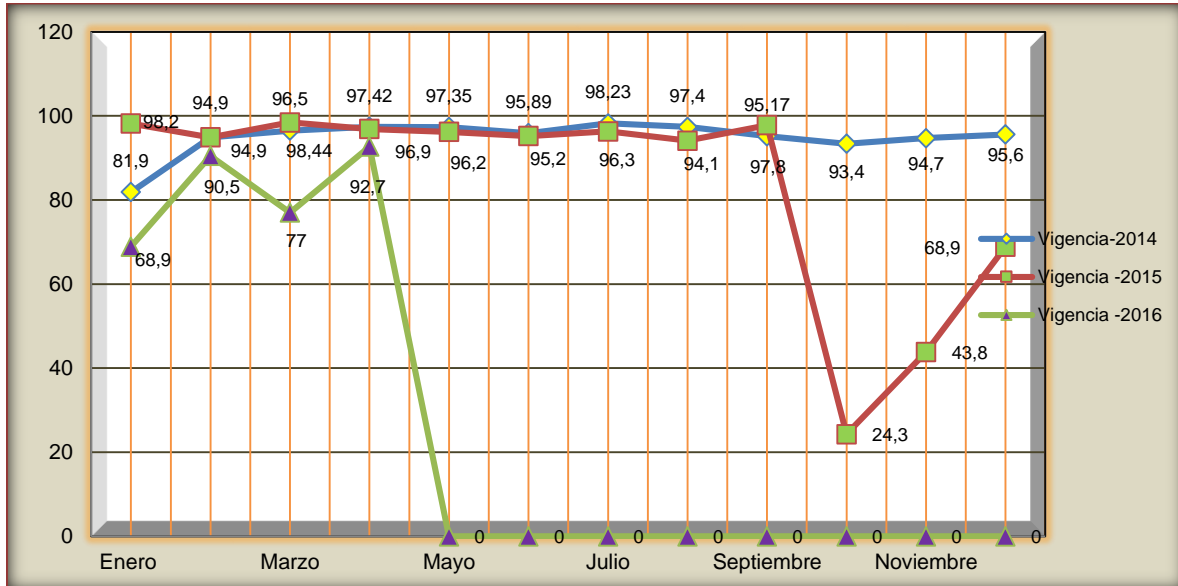
La tendencia a la respuesta en términos sobre los derechos de petición para abril de 2016, presenta mejoría en comparación con lo corrido del 2016; sin embargo está por debajo en comparación con vigencias anteriores. En este sentido se hace necesario entonces que las dependencias responsables realicen las acciones de mejora para lograr subir el nivel de respuesta frente a los términos establecidos.



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 abril 2016



Fuente: Aplicativo CORDIS Fecha de Corte: 30 -04-2016
Grafico 2 Tendencia de respuestas Derechos de Petición

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

Los derechos de petición pendientes del mes de marzo del 2016 a la fecha de corte del presente informe están finalizados.

3.2 RESPUESTA A SOLICITUDES

A corte de seguimiento para el presente informe, el nivel de respuestas para las PQRS tipo *solicitud* llega al 77.15% con un leve aumento de 4.27 puntos en relación a marzo 72.88% y sin embargo por debajo de febrero que alcanzó 80.56%, Es necesario que las dependencias responsables realicen planes de acción para responder en términos las solicitudes que a la luz del CPACA este tipo de documentos tiene plazo de respuesta de quince días.

Se indica a continuación las dependencias que tienen solicitudes pendientes de resolver.





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 abril 2016

DEPENDENCIAS	EN TRAMITE	FINALIZADO	TOTAL
CONTRATISTA DE CORRESPONDENCIA		1	1
DESP. DIRECTOR DE ESTADÍSTICAS Y ESTUDIOS FISCALES		3	3
DESPACHO DEL DIRECTOR DE GESTIÓN CORPORATIVA	44	53	97
DESPACHO DEL DIRECTOR DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ	1	16	17
DESPACHO DEL DIRECTOR DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA	2	2	4
DESPACHO DEL DIRECTOR DISTRITAL DE CRÉDITO PÚBLICO	1	6	7
DESPACHO DEL DIRECTOR DISTRITAL DE PRESUPUESTO	5	88	93
DESPACHO DEL DIRECTOR JURÍDICO	2	8	10
DESPACHO DEL SECRETARIO DISTRITAL DE HACIENDA	2	76	78
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO GENERAL	5	10	15
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO TÉCNICO	1	36	37
DESPACHO DEL TESORERO DISTRITAL	1	5	6
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		4	4
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		7	7
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SISTEMA	2	4	6
OFICINA DE ANÁLISIS Y CONTROL DE RIESGO		2	2
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	3	7
OFICINA DE COBRO COACTIVO	13	217	230
OFICINA DE COBRO PREJURIDICO	97	122	219
OFICINA DE CONSOLIDACIÓN	1	14	15
OFICINA DE CONTROL DE RECAUDO TRIBUTARIO		18	18
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	3	21	24
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	6	7
OFICINA DE CONTROL MASIVO	19	123	142
OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	171	457	628
OFICINA DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA		5	5
OFICINA DE FISCALIZACIÓN GRANDES CONTRIBUYENTES	2	8	10
OFICINA DE GESTIÓN DE COBRO	51	107	158
OFICINA DE GESTIÓN DE INGRESOS	22	52	74
OFICINA DE GESTIÓN DE PAGOS	1	70	71
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	767	1191	1958
OFICINA DE INTELIGENCIA TRIBUTARIA		10	10
OFICINA DE INVERSIONES		2	2
OFICINA DE LIQUIDACIÓN	9	22	31

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 abril 2016

OFICINA DE NOTIFICACIONES Y DOCUMENTACIÓN FISCAL		142	142
OFICINA DE OPERACIONES FINANCIERAS	1	23	24
OFICINA DE PLANEACIÓN FINANCIERA		14	14
OFICINA DE RECURSOS TRIBUTARIOS	18	16	34
OFICINA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	7	624	631
OFICINA GENERAL DE FISCALIZACIÓN		58	58
SUBD. CONSOLIDACIÓN, GESTIÓN E INVESTIGACIÓN	3	43	46
SUBD. DE ANÁLISIS Y SOSTENIBILIDAD PRESUPUESTAL		14	14
SUBD. DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PRESUPUESTAL		13	13
SUBD. DE PLANEACIÓN E INTELIGENCIA TRIBUTARIA		7	7
SUBD. DE PLANEACIÓN FINANCIERA E INVERSIONES		4	4
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	19	164	183
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS FISCAL	2	11	13
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS SECTORIAL		3	3
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS CONTRACTUALES	2	24	26
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL	2	93	95
SUBDIRECCIÓN DE DETERMINACIÓN	4	22	26
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA Y SERVICIO		1	1
SUBDIRECCIÓN DE EJECUCIONES FISCALES	7	88	95
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO CON OTRAS ENTIDADES		2	2
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS DISTRITALES		15	15
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTABLE DE HACIENDA	16	38	54
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL	5	8	13
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN JUDICIAL	31	84	115
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TIC		5	5
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y LOCALIDADES	2	118	120
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN FINANCIERA		41	41
SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES	6	143	149
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE TIC		5	5
SUBDIRECCIÓN DE SOLUCIONES DE TIC	8	3	11
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	126	414	540
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA DE HACIENDA	2	9	11
SUBDIRECCIÓN JURÍDICO TRIBUTARIA	2	11	13
SUBDIRECCIÓN RECAUDACIÓN COBRO Y CTAS CORRIENTES	2	10	12
Total general	1492	5039	6531

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 24 -05-2016

Tabla 7. Seguimiento a respuesta solicitudes abril 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 abril 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 1.492 solicitudes para que suministren la respuesta y realicen la finalización en el aplicativo CORDIS.

3.3 RESPUESTA A QUEJAS

Las 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 91.27% de los reclamos que los ciudadanos presentaron en abril del 2016 ante la Secretaría Distrital de Hacienda, fue atendido en oportunidad el indicador de respuesta muestra disminución frente a marzo que logró 94.05% 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 Gestión del Servicio	11
Despacho del Director de Gestión Corporativa	
Subdirección de Talento Humano	1
Despacho del Secretario	
Oficina de Control Interno Disciplinario	1
TOTAL GENERAL	13

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 25 -04-2016

Tabla 8. Seguimiento a respuesta reclamos abril 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



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 abril 2016

suministren la respuesta a estos reclamos y realicen la finalización en el aplicativo CORDIS.

3.5 RESPUESTA A SUGERENCIAS

Las quince sugerencias presentadas en el mes de abril fueron respondidas en oportunidad según verificación en aplicativo CORDIS el 24 de mayo del 2016.

4 EVALUACION DEL SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES DE LA ENTIDAD

4.1 CONCLUSIONES

En abril del 2016, predominaron como tendencia los reclamos por incrementos en avalúos de los impuestos de predial y de vehículo, seguidos por la falta de envío de formulario para pago de impuesto predial o vehículo y como tercer ítem, 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.

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 en este sentido.
- A pesar de haber mejoría en el porcentaje de respuesta en oportunidad en los términos para los derechos de petición, el cual llegó al alcanzó el 92.7% y para las solicitudes con el 77.15% y con descenso para los reclamos que obtuvo el 91.27% se hace necesario que las dependencias realicen las acciones necesarias para dar cumplimiento a los términos de respuesta establecidos en el CPACA a estos tipos 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 30 abril 2016

4.3 INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO

En el mes de abril en el marco de las funciones del Defensor del Ciudadano se atendieron los casos relacionados a continuación:

- FORMULARIOS DE IMPUESTO PREDIAL Y SOBRE VEHICULOS AUTOMOTORES

Se presentaron en el mes de abril alrededor de 200 llamadas discriminadas de la siguiente manera por tema; 60% en donde los ciudadanos protestaban por el hecho de que los formularios de impuestos no llegaron a sus destinatarios, 30% porque no llegaron todos los formularios de los bienes de su propiedad o que al descargar el formulario de la página la dirección asignada corresponde a una que tuvo hace más de 10 años pero posterior a esta dirección ha presentado declaraciones con la dirección actualizada, 10% por que los datos de la declaración sugerida no correspondían con los de su bien.

La defensoría del Ciudadano puso en conocimiento de las diferentes instancias cada una de las situaciones y verifico la ocurrencia de los hechos narrados por los ciudadanos, es por eso que con el fin de elaborar un plan de mejoramiento para posteriores emisiones de formularios solicita un informe de lo sucedido con la emisión y más exactamente con los presuntos errores reportados por los ciudadanos frente a los siguientes puntos y que evaluación de la emisión:

- Error en la determinación de la dirección.
- Error en la determinación del propietario.

De otra parte, se ha identificado que no se está dando respuesta a lo que el ciudadano pregunta, es necesario realizar una mesa de trabajo principalmente con la Oficina de Gestión del Servicio y la Oficina de Control Interno con el fin de realizar un plan de mejoramiento. Los casos se expondrán en las diferentes mesas de trabajo.

- RECURSOS TRIBUTARIOS

Ante varios casos de molestias de los ciudadanos por el mal servicio en el momento de radicar los recursos tributarios, se hizo un seguimiento y un análisis de la situación la cual se describe a continuación:

Por ordenamiento legal, la interposición de recursos se debe hacer con presentación personal, es decir la administración debe asegurarse de que quien esté presentado



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 abril 2016

el recurso sea el ciudadano al cual fue dirigido el acto o su apoderado, la anterior exigencia se le hace conocer al ciudadano en los actos administrativos que se expiden es el caso del oficio con CORDIS 2016EE42077, en el cual se incluye como canal de recepción de Recursos la sede del CAD, al ciudadano dirigirse al sitio encuentra que esto no es cierto y lo envían a la sede de la DIB o a una notaría a que haga la presentación personal.

La circular 018 de 2004, hacía hincapié en la necesidad de garantizar al ciudadano el debido proceso y en la misma manifiesta de manera categórica que debe primar lo sustancial sobre lo formal; en el siguiente enlace se encuentra dicha circular:

(<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=12518>)

Dentro del texto del mismo afirma:

“Al respecto, la Corte Constitucional en diversos fallos de Tutela ha reiterado su posición acerca de lo que debe entenderse por prevalencia del derecho sustancial sobre las meras formalidades, analizando precisamente el requisito de la presentación personal. En ese sentido en la Sentencia 1021 de 2002, señaló lo siguiente:

“...El derecho de defensa en materia administrativa se traduce en la facultad que tiene el administrado para conocer la actuación o proceso administrativo que se le adelanta e impugnar o contradecir las pruebas y las providencias que le sean adversas a sus intereses. La administración debe garantizar al ciudadano interesado tal derecho y cualquier actuación que desconozca dicha garantía es contraria a la Constitución. En efecto, si el administrado no está de acuerdo con una decisión de la administración que le afecte sus intereses tiene derecho a ejercer los recursos correspondientes con el fin de obtener que se revoque o modifique”..... “No entiende la Sala la razón por la cual con posterioridad se limita a rechazar un recurso desconociendo por completo esa situación. Ello sin lugar a dudas es una conducta arbitraria de la administración que no sólo desconoce la primacía del derecho sustancial sobre las formalidades sino que vulnera el derecho de defensa de la señora y, por contera, de la sociedad que representa. Esa decisión adoptada por la administración es contraria al ordenamiento constitucional y castiga la confianza del particular en las autoridades, sacrificando así el derecho de defensa”.

“Ya ha sostenido la Corte que “las formalidades son un medio de concreción del derecho sustancial y no un fin en sí





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 abril 2016

mismo". Es claro que las exigencias formales que consagra la ley para darle validez a ciertos actos deben ser observadas y tenidas en cuenta, pero su verificación no puede conllevar a que se sacrifiquen derechos fundamentales, tales como el derecho de defensa o el principio constitucional de la prevalencia del derecho sustancial".

Se hizo seguimiento a dos casos en los cuales a los ciudadanos se les inadmitió el recurso por cuanto no hicieron presentación personal, y se encontró el siguiente recorrido:

1. *Interposición del recurso en la ventanilla de correspondencia de la carrera 30.*
2. *Auto para que se notifique personalmente de una decisión.*
3. *El ciudadano se dirige a la DIB en donde le entregan la comunicación, es decir el auto inadmisorio.*
4. *El ciudadano se dirige a la Defensoría del Ciudadano a que lo acompañen en el proceso ya que se siente desinformado.*
5. *Se acompaña al ciudadano a realizar la presentación personal en la misma sede donde le notificaron personalmente el auto inadmisorio y no estaba la persona que hace las presentaciones personales, después de un largo rato el funcionario de servicio accede a hacer una especie de presentación personal y el ciudadano radica en la ventanilla.*

Todo es sorprendente por la ineficiencia del proceso pero lo es más el hecho de que en ningún momento le pidieron el documento de identidad para garantizar la presentación personal.

CONCLUSION EN ESTE CASO:

La finalidad de la presentación personal del recurso es la de garantizar la identidad del recurrente y la autenticidad del contenido del recurso. En éste sentido, teniendo en cuenta que lo único que debe hacer la persona que recibe el recurso es garantizar ésta autenticidad a partir de la revisión de la cédula de ciudadanía, se propone que en todos los puntos de radicación se reciban los recursos, esto se logra autorizando la radicación de este tipo de documentos dándole los instrumentos al contratista para que verifique la autenticidad de la persona, a través de un protocolo de recepción; o se puede facultar a un servidor público de la Secretaría de Hacienda para que haga este tipo de presentaciones personales en el evento en el que no se le pueda delegar a la empresa contratista.



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 abril 2016

Realizar un procedimiento tan sencillo facilita la vida del ciudadano y evita gastos adicionales de desplazamientos o ante un notario.

Por lo anterior, se solicita estudiar esta propuesta y dar vía libre para su ejecución lo más pronto posible con el fin de garantizar los derechos del ciudadano.

Aprobó:	Clara Esperanza Salazar Arango	Firma:	Fecha: 03/06/2016
Proyectó:	Manuel Antonio Garcia	Firma:	Fecha: 03/06/2016

