



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 junio 2016

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

1.1 PQRS POR TIPOLOGÍA Y CANAL DE INGRESO

JUNIO DE 2016						
TIPOLOGIA			CANAL DE INGRESO			
PQRS RADICADA	CANTIDAD	%	BUZON	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
DERECHOS DE PETICION	747	9,23%	0	30	35	682
QUEJAS	2	0,02%	1	0	1	0
RECLAMOS	52	0,64%	3	5	36	8
SOLICITUDES	5.725	70,71%	0	838	48	4.839
SUGERENCIAS	9	0,11%	4	0	3	2
TRAMITES ESPECIALES	1561	19,28%	0	11	0	1549
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>8.096</b>	<b>100,00%</b>	<b>8</b>	<b>884</b>	<b>123</b>	<b>7.080</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 30 -06-2016

Tabla 1 PQRS por tipología y canal ingreso

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 junio del 2016, en las **ventanillas** se incrementó la radicación en 5.20% frente al mes mayo del 2016 que alcanzó 6.730 registros, los ciudadanos aún insisten en la presentación de PQRS por medio escrito. En el canal **contactenos**, como segundo canal de atención, disminuyó la participación de los ciudadanos en 29.56%, frente a los 1.255 radicados de mayo. En cuanto al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones **SDQS**, en junio disminuye la participación de los ciudadanos en 29.41% frente a 170 registros de mayo. De otra parte en los **buzones** de sugerencias disminuyo el depósito de PQRS en 50%, frente al mes de mayo que obtuvo 16 radicados.

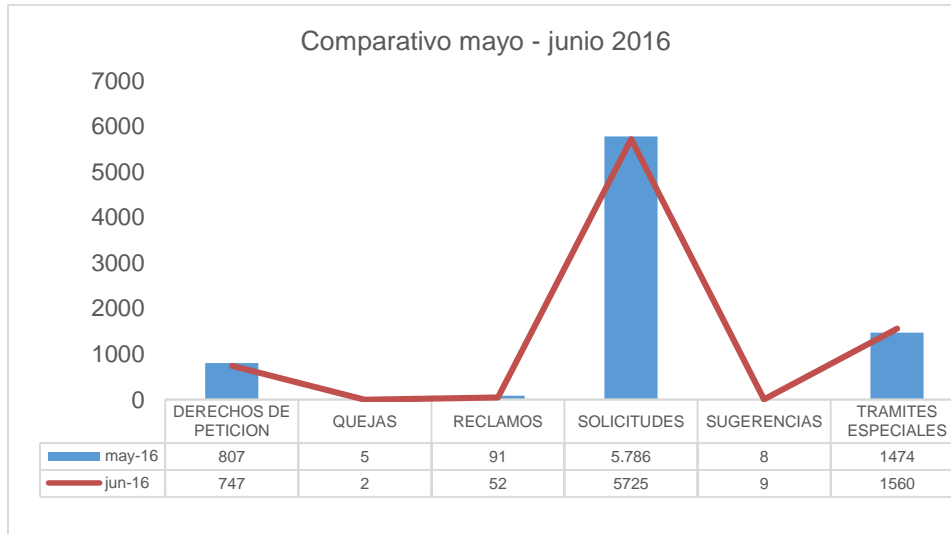


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

1.2 COMPARATIVO PQRS MES ANTERIOR



Fuente: Aplicativo CORDIS Fecha de Corte: 30-06-2016

Gráfico 1 comparativo mes anterior

La variación de radicaciones de PQRS a nivel general disminuye en junio frente al mes de mayo del 2016, fue del -0.91%. Aquí se evidencia, disminución de la cantidad de **Reclamos** en 42.85%, puesto que en mayo llegaron 91 registros de este tipo. Las **Quejas**, disminuyeron en 60%, en mayo llegaron 5. Las **Sugerencias** aumentaron en 12.5%, en mayo habían llegado 8. Por su parte las **Solicitudes** disminuyeron en 1.05%, en el mes pasado ingresaron 5.786. Los **derechos de petición** disminuyeron en 7.43%, en mayo se registraron 807. Mientras que los **trámites especiales** fueron los únicos que aumentaron en 5.90%. Establecidas estas cantidades, 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 junio de 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 junio 2016

#### 2.1 PETICIONES

En este grupo se incluyen los de tipo *Derecho de Petición, Solicitud y Tramite Especial*, cuya sumatoria para junio es de 8.033 registros, de ellos el 48.43% corresponde al tipo *interés particular* con disminución frente al 48.72% % del mes pasado. El 29.06% corresponde a *peticiones de información*, se mantiene frente al mes de mayo con el mismo porcentaje, los *Tramites Especiales*, ocupan el 19.43%, que se incrementan con respecto al 18.27% del mes de mayo. Las peticiones de copia alcanzaron el 2.14%. 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, ocupan el 0.59%, las peticiones de *conceptos* el 0.22%, y las *peticiones de interés general* ocupan el 0.12%.

CLASIFICACION DE LAS PETICIONES	CANTIDAD	Asuntos	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
Petición de interés particular	3891	Temas tributarios impuesto de vehículo e impuesto predial. Temas administrativos salarios datos de pensión	481	28	3382
Petición de información	2335	Solicitudes de información tributaria impuesto de vehículo, industria y comercio, predial. Temas administrativos, contratación situaciones laborales	369	52	1914
Tramites Especiales Estatuto Tributario	1561	Devoluciones y Compensaciones, sucesiones, emplazamientos para declarar, reducción sanción, Títulos de depósito Judicial	11	0	1550
Petición de copias	172	Copias actos oficiales declaraciones tributarias, expedientes disciplinario y documentos en general	16	0	156
Petición de acceso a Información Pública	46	Información entidades administración pública. Proceso modernización., Ejecución Presupuestal, Perspectivas fiscales	1	2	43
Petición de consulta y concepto	18	Tributarios, administrativos, presupuestales	0	1	17



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 junio 2016

Petición de interés general	10	Información Viabilidad fiscal. Infracción al régimen Urbano: Mecanismos reparativo víctimas conflicto armado. Información recaudo impuesto al consumo	1	0	9
TOTAL PETICIONES	8033		879	83	7071

Fuente: Aplicativo CORDIS Fecha de Corte: 30 -06-2016

Tabla 2. Peticiones por asunto.

## 2.2 QUEJAS

Motivo de la Queja	Cantidad	BUZON	VENTANILLAS
Presunta mala atención servidores en puntos de atención Supercades	2	1	1

Fuente: Aplicativo CORDIS Fecha de Corte: 30 -06-2016

Tabla 3. Quejas por asunto.

La presunta *mala atención* de funcionarios en puntos de atención con el 100%, primó como factor para que los ciudadanos presentaran quejas ante la entidad en junio del 2016.

## 2.3 RECLAMOS

Motivo del Reclamo	Cantidad	BUZON	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
Formularios de impuestos no llegan, error en los datos de información presuntas deudas, mala liquidación.	18	0	3	14	1
Puntos y medios de atención: deficiente atención Cades y Supercades funcionarios desinformados para atención y pésima atención de servidores en la prestación de servicios.	13	2	0	5	6
Puntos y medios de atención: página caída, chat tributario no funciona no hay agendamiento de citas en línea 195 conmutador no contesta	7	1	1	5	0
Administrativos: No ha sido suministrada respuesta o no está de acuerdo con la respuesta suministrada o no ha recibido respuesta.	7	0	1	5	1

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](mailto: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 junio 2016**

Incremento, liquidaciones, avalúos del impuesto predial y vehículo.	3	0	0	3	0
Devoluciones y compensaciones no atendidas demora en la atención	2	0	0	2	0
Administrativos: Parqueaderos Ascensores, temas de edificio CAD	2	0	0	2	0
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>36</b>	<b>8</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 30 -06-2016

Tabla 4. Reclamos por asunto.

En junio ingresaron 52 reclamos representados en:

El 34.61% de los reclamos es porque los formularios de impuestos predial o vehículos no llegan, o vienen con error en los datos de información, o está mal la liquidación. Este reclamo disminuye, frente al tema similar del mes pasado que obtuvo el 46.15%.

El 25% reclama por deficiente atención Cades, los funcionarios están desinformados para atender al público y existe presunta pésima atención de servidores en la prestación de servicios, este tipo de reclamo aumenta en comparación al mes anterior que llegó al 12.08%, es necesario generar acciones correctivas frente a la atención prestada en los Cades y Supercades para adecuarla a la Política Distrital de Servicio al Ciudadano.

El 13.46% 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 presenta leve incremento en comparación con mayo que obtuvo el 13.18%, 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 13.46% reclama por que afirma no estar de acuerdo con la respuesta suministrada a las peticiones que hace a la entidad o por que no ha recibido respuesta alguna.

El 5.76% de los usuarios, reclama por el Incremento, liquidaciones, avalúos del impuesto predial y vehículo. Este reclamo disminuye en comparación con mayo que llegó 15.38%.



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 junio 2016

#### 2.4 SUGERENCIAS

Sugerencias	Cantidad	BUZON	SDQS	VENTANILLAS
Mejorar atención al público por parte de funcionarios, en puntos de atención, agregar más funcionarios para atención al público.	4	1	1	2
Mejorar atención en línea 195 y pagina web actualizando menú informativo	3	1	2	0
Mejorar presentación declaraciones que vengan con datos completos sin inconsistencias	1	1	0	0
Dejar un vigilante en el parqueadero de bicicletas	1	1	0	0
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS Fecha de Corte: 30 -06-2016

Tabla 5. Sugerencias por asunto.

**Contar con más servidores para atención:** para mejorar atención al ciudadano.

**Mejorar atención en línea 195 y página web:** en cuanto a liquidaciones tributarias, dos ciudadanos manifestaron esta sugerencia.

### 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 junio de 2016, fueron radicados 747 Derechos de Petición, a la fecha de **corte, julio 06 de 2016** para seguimiento a través del aplicativo CORDIS, se encontró lo siguiente:

1. De los 747 derechos de petición recibidos en la SDH para el mes de Junio, fueron contestados 389 con un porcentaje de participación del 52.1% y 35 D.P se contestaron sobrepasando el tiempo de respuesta establecido.
2. A la fecha de corte para este informe están pendiente de respuesta 358 D.P, de los cuales 34 ya se encuentran vencidos los términos para contestar.



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 junio 2016

Con la información de este último punto, 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 junio del 2016.

DEPENDENCIA	EN TRAMITE	FINALIZADO	TOTAL RADICADO
DESPACHO DEL DIRECTOR DE GESTIÓN CORPORATIVA		3	3
DESPACHO DEL DIRECTOR DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ	4	1	5
DESPACHO DEL DIRECTOR DISTRITAL DE PRESUPUESTO	1	5	6
DESPACHO DEL SECRETARIO DISTRITAL DE HACIENDA	2	1	3
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO GENERAL	2	1	3
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	0	1
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SISTEMA	3	0	3
OFICINA DE COBRO COACTIVO	58	42	100
OFICINA DE COBRO PREJURIDICO	70	45	115
OFICINA DE CONSOLIDACIÓN	0	1	1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	0	1
OFICINA DE CONTROL MASIVO	44	33	77
OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	32	26	58
OFICINA DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA	4	1	5
OFICINA DE FISCALIZACIÓN GRANDES CONTRIBUYENTES	1	1	2
OFICINA DE GESTIÓN DE COBRO	1	3	4
OFICINA DE GESTIÓN DE INGRESOS	0	2	2
OFICINA DE GESTIÓN DE PAGOS	0	4	4
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	47	110	157
OFICINA DE INTELIGENCIA TRIBUTARIA	0	2	2
OFICINA DE LIQUIDACIÓN	2	1	3
OFICINA DE NOTIFICACIONES Y DOCUMENTACIÓN FISCAL	7	12	19
OFICINA DE OPERACIONES FINANCIERAS	0	1	1
OFICINA DE RECURSOS TRIBUTARIOS	10	2	12
OFICINA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	45	35	80
OFICINA GENERAL DE FISCALIZACIÓN	5	8	13
SUBD. DE PLANEACIÓN E INTELIGENCIA TRIBUTARIA	0	3	3
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	1	1
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS FISCAL	0	1	1
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS CONTRACTUALES	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](mailto: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 junio 2016

SUBDIRECCIÓN DE EJECUCIONES FISCALES	1	3	4
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS DISTRITALES	1	0	1
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL	0	1	1
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN JUDICIAL	1	1	2
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y LOCALIDADES	0	1	1
SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES	4	17	21
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	4	6	10
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA DE HACIENDA	1	2	3
SUBDIRECCIÓN JURÍDICO TRIBUTARIA	4	11	15
SUBDIRECCIÓN RECAUDACIÓN COBRO Y CTAS CORRIENTES	2	0	2
<b>TOTALES</b>	<b>358</b>	<b>389</b>	<b>747</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS Fecha de Corte: 06-07-2016

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

Del mes de mayo de 2016 quedan derechos de petición pendientes de resolver en las dependencias:

Subdirección de Análisis Fiscal: 1  
Subdirección de Talento Humano 1

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 los derechos de petición para que suministren la respuesta y realicen la finalización en el aplicativo CORDIS; así mismo se advierte como mensaje preventivo para los que están aún a tiempo de respuesta, se suministre la misma y se finalice en aplicativo Cordis

### 3.2 RESPUESTA A SOLICITUDES

Realizado el seguimiento a las solicitudes recibidas para el mes de junio **con corte a 5 de julio de 2016**, se evidencio lo siguiente:

1. De las 5.725 solicitudes, fueron finalizadas 3.030 con un porcentaje del 52.9% a la fecha de corte y se encuentra en trámite 2.695 con un porcentaje de 47.1%.
2. Es difícil identificar si se encuentran dentro de los términos para respuesta, esto en el entendido que las tipologías documentales por dependencias no





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 junio 2016

se encuentran parametrizadas en el aplicativo Cordis para todas las áreas de la entidad. Por lo cual se requiere realizar actualización en esta herramienta para unificar los tiempos de respuesta.

DEPENDENCIA	EN TRAMITE	FINALIZADO	TOTAL RADICADO
DESP. DIRECTOR DE ESTADÍSTICAS Y ESTUDIOS FISCALES	2	6	8
DESPACHO DEL DIRECTOR DE GESTIÓN CORPORATIVA	51	36	87
DESPACHO DEL DIRECTOR DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ	14	11	25
DESPACHO DEL DIRECTOR DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA	8	1	9
DESPACHO DEL DIRECTOR DISTRITAL DE CONTABILIDAD	0	1	1
DESPACHO DEL DIRECTOR DISTRITAL DE CRÉDITO PÚBLICO	1	8	9
DESPACHO DEL DIRECTOR DISTRITAL DE PRESUPUESTO	33	63	96
DESPACHO DEL DIRECTOR JURÍDICO	3	4	7
DESPACHO DEL SECRETARIO DISTRITAL DE HACIENDA	8	26	34
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO GENERAL	10	5	15
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO TÉCNICO	12	27	39
DESPACHO DEL TESORERO DISTRITAL	2	4	6
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	3	1	4
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	3	2	5
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SISTEMA	3	12	15
OFICINA DE ANÁLISIS Y CONTROL DE RIESGO	0	1	1
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	2	4
OFICINA DE COBRO COACTIVO	186	108	294
OFICINA DE COBRO PREJURIDICO	287	101	388
OFICINA DE CONSOLIDACIÓN	2	12	14
OFICINA DE CONTROL DE RECAUDO TRIBUTARIO	8	19	27
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	4	14	18
OFICINA DE CONTROL INTERNO	4	1	5
OFICINA DE CONTROL MASIVO	146	111	257
OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	418	131	549
OFICINA DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA	156	41	197
OFICINA DE FISCALIZACIÓN GRANDES CONTRIBUYENTES	3	17	20
OFICINA DE GESTIÓN DE COBRO	94	55	149
OFICINA DE GESTIÓN DE INGRESOS	50	80	130
OFICINA DE GESTIÓN DE PAGOS	16	66	82
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	260	529	789
OFICINA DE INTELIGENCIA TRIBUTARIA	0	7	7
OFICINA DE INVERSIONES	0	1	1
OFICINA DE LIQUIDACIÓN	25	16	41
OFICINA DE NOTIFICACIONES Y DOCUMENTACIÓN FISCAL	28	93	121
OFICINA DE OPERACIONES FINANCIERAS	2	25	27
OFICINA DE PLANEACIÓN FINANCIERA	0	21	21

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](mailto: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 junio 2016

OFICINA DE RECURSOS TRIBUTARIOS	37	8	45
OFICINA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	270	299	569
OFICINA GENERAL DE FISCALIZACIÓN	23	113	136
SUBD. CONSOLIDACIÓN, GESTIÓN E INVESTIGACIÓN	4	16	20
SUBD. DE ANÁLISIS Y SOSTENIBILIDAD PRESUPUESTAL	18	11	29
SUBD. DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PRESUPUESTAL	3	25	28
SUBD. DE PLANEACIÓN E INTELIGENCIA TRIBUTARIA	3	3	6
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	66	99	165
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS FISCAL	7	11	18
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS SECTORIAL	1	4	5
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS CONTRACTUALES	16	16	32
SUBDIRECCIÓN DE BANCA MULTILATERAL Y OPERACIONES	1	0	1
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL	13	54	67
SUBDIRECCIÓN DE DETERMINACIÓN	2	11	13
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA Y SERVICIO	2	2	4
SUBDIRECCIÓN DE EJECUCIONES FISCALES	31	62	93
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO CON OTRAS ENTIDADES	2	1	3
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS DISTRITALES	4	1	5
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTABLE DE HACIENDA	1	35	36
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL	6	7	13
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN JUDICIAL	56	43	99
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TIC	4	2	6
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y LOCALIDADES	14	78	92
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN FINANCIERA	11	58	69
SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES	46	84	130
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE TIC	2	2	4
SUBDIRECCIÓN DE SOLUCIONES DE TIC	3	0	3
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	188	320	508
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA DE HACIENDA	6	0	6
SUBDIRECCIÓN JURÍDICO TRIBUTARIA	11	3	14
SUBDIRECCIÓN RECAUDACIÓN COBRO Y CTAS CORRIENTES	0	4	4
<b>Total general</b>	<b>2695</b>	<b>3030</b>	<b>5725</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 05 -07-2016

Tabla 7. Seguimiento a respuesta solicitudes junio 2016.

Del mes de mayo se hace seguimiento con corte a 30 de junio del 2016 y se encuentran pendientes aún de finalizar 593 solicitudes por parte de las dependencias relacionadas a continuación:

DEPENDENCIA	Solicitudes pendientes
Desp. Director de estadísticas y Estudios Fiscales	1
Despacho del director de gestión corporativa	27

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](mailto: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 junio 2016

Despacho del director de impuestos de Bogotá	2
Despacho del director de informática y tecnología	4
Despacho del director distrital de crédito público	1
Despacho del director distrital de presupuesto	9
Despacho del director jurídico	2
Despacho del secretario distrital de hacienda	8
Despacho del subsecretario general	4
Despacho del subsecretario técnico	3
Oficina de análisis y control de riesgo	1
Oficina de atención al ciudadano	1
Oficina de cobro coactivo	8
Oficina de cobro pre jurídico	43
Oficina de control disciplinario interno	1
Oficina de control masivo	9
Oficina de cuentas corrientes y devoluciones	173
Oficina de educación tributaria	19
Oficina de fiscalización grandes contribuyentes	2
Oficina de gestión de cobro	22
Oficina de gestión de ingresos	8
Oficina de gestión de pagos	1
Oficina de gestión del servicio	5
Oficina de liquidación	7
Oficina de recursos tributarios	27
Oficina de registro y gestión de la información	3
Subd. Consolidación, gestión e investigación	1
Subdirección administrativa y financiera	26
Subdirección de análisis fiscal	1
Subdirección de asuntos contractuales	7
Subdirección de banca multilateral y operaciones	1
Subdirección de desarrollo social	1
Subdirección de ejecuciones fiscales	82
Subdirección de financiamiento con otras entidades	1
Subdirección de gestión judicial	33
Subdirección de infraestructura de tic	1
Subdirección de infraestructura y localidades	2
Subdirección de proyectos especiales	1
Subdirección de soluciones de tic	5

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](mailto: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 junio 2016

Subdirección de talento humano	32
Subdirección jurídica de hacienda	5
Subdirección jurídico tributaria	3
<b>Total</b>	<b>593</b>

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 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 96.15% de los reclamos que los ciudadanos presentaron en junio de 2016 ante la Secretaría Distrital de Hacienda, fue atendido en oportunidad, el indicador de respuesta disminuye frente a mayo que logró 96.70%. 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
<b>Despacho del Director de Impuestos de Bogotá</b>	
Oficina de Gestión del Servicio	1
<b>Dirección de Gestión Corporativa</b>	
Subdirección Administrativa y Financiera	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 13 -07-2016

Tabla 8. Seguimiento a respuesta reclamos junio 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 junio 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 para que suministren la respuesta a estos reclamos y realicen la finalización en el aplicativo CORDIS.

### 3.5 RESPUESTA A SUGERENCIAS

De las nueve sugerencias presentadas en el mes de junio fueron respondidas en oportunidad 7 según verificación en aplicativo CORDIS el 13 de julio del 2016.

Dependencias	Sugerencias pendientes de responder
<b>Despacho del Director de Impuestos de Bogotá</b>	
Oficina de Gestión del Servicio	1
<b>Dirección de Gestión Corporativa</b>	
Subdirección Administrativa y Financiera	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 13 -07-2016

Tabla 9. Seguimiento a respuesta sugerencias junio 2016

## 4 EVALUACION DEL SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES DE LA ENTIDAD

### 4.1 CONCLUSIONES

En junio del 2016, predomina como tendencia en los reclamos falla en la atención de liquidación o envío de formulario para pago de impuesto predial o vehículo y falla en la atención de los funcionarios en los puntos de atención, situación que se corrobora en las sugerencias que hacen los ciudadanos de mejorar la atención por parte de los servidores en la prestación del servicio.

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

Se propone que las áreas que tienen atención directa en ventanilla, Cades y Supercades realicen sensibilización permanente en servicio y atención al ciudadano con apoyo de la Subdirección de Talento Humano.



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 junio 2016

#### 4.3 INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO

Los casos atendidos por la Defensoría del Ciudadano en el mes de junio hacen referencia principalmente a lo siguiente:

Las características de la atención al ciudadano son claras en el sentido de que el servicio debe ser cálido y amable, rápido, Respetuoso digno y humano, efectivo, confiable. A raíz de una serie de casos en los cuales los ciudadanos informan que no se le suministra al ciudadano la información que están solicitando, al realizar un muestreo de casos se pudo corroborar lo expresado por los ciudadanos más exactamente en los siguientes casos; 2016ER20203, 2016ER30747, 2016ER35846 Y 2016ER40028.

Línea 195. No solamente en el mes de junio sino desde el mes de noviembre se han venido presentando inconsistencias en el menú de respuesta a los ciudadanos que marcan de teléfonos correspondientes a determinados operadores.

Página web. El contacto a través de ésta página es de vital importancia para lograr credibilidad ante la ciudadanía, por esta razón es necesario reaccionar rápidamente a enlaces que no llevan a ningún servicio o a servicios que no son los que se ofrecen, es el caso del enlace “liquide aquí su impuesto predial” el cual lo lleva a descargar el formulario del impuesto y no al liquidador; un caso similar sucede con el liquidador de vehículos en “trámites y servicios virtuales” en donde se encuentra un enlace denominado “Liquidador vehículos” y otro “ Liquidación impuestos vehículos nuevos, vigencia 2016 y años anteriores”, en éste caso los dos enlaces llevan al mismo destino y lo que hace es confundir al ciudadano; en la versión anterior de la información que contenía la página era fácilmente ubicable un archivo de Excel en el que se registraba la totalidad de bancos habilitados en Colombia para el recaudo de impuestos Distritales, actualmente desapareció la información o es de imposible consulta.

Una vez más los ciudadanos se quejan porque cuando van a realizar los trámites ante el SIM aparecen como deudores y al revisar el 100% de los casos es debido a que las cuentas se encuentran sin aplicar, existe una posible causa que reportan los mismos ciudadanos y es el hecho de haber realizado el pago de forma virtual. Si queremos sensibilizar a los ciudadanos en el uso de las tecnologías debemos tener constante cuidado y monitoreo de las fallas que se pueden presentar ya que cuando se desconfa de la tecnología es difícil que los ciudadanos vuelvan a utilizarla.





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 junio 2016**

Especial cuidado merece el hecho de revisar las causales por las cuales los ciudadanos se están equivocando en digitar la identificación del objeto sobre el cual se está cumpliendo con la obligación tributaria, en el mes de junio se radicaron 430 solicitudes de las cuales 194 corresponden a errores de vehículos y 84 de predial.

Se requiere realizar urgentemente una mesa de trabajo con las áreas interesadas y las oficinas de Control de Riesgos y Planeación con el fin establecer una mesa de trabajo para evaluar los casos presentados y generar un informe y si se requiere un cronograma con tareas específicas que garantice el buen funcionamiento de los aplicativos y procesos que apoyan la gestión de servicio en la entidad.

Aprobó:	Clara Esperanza Salazar Arango	Firma:	Fecha: 14/07/2016
Proyectó:	Manuel Antonio Garcia	Firma:	Fecha 14/07/2016

