



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 julio 2016

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

### 1.1 PQRS POR TIPOLOGÍA Y CANAL DE INGRESO

JULIO DE 2016						
TIPOLOGIA			CANAL DE INGRESO			
PQRS RADICADA	CANTIDAD	%	BUZON	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
DERECHOS DE PETICION	723	9,58%	1	58	42	622
QUEJAS	6	0,08%	1	1	2	2
RECLAMOS	65	0,86%	8	14	43	0
SOLICITUDES	5.550	73,55%	0	754	30	4.766
SUGERENCIAS	4	0,05%	0	0	4	0
TRAMITES ESPECIALES	1198	15,88%	0	4	1	1193
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>7.546</b>	<b>100,00%</b>	<b>10</b>	<b>831</b>	<b>122</b>	<b>6.583</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS Fecha de Corte: 31 -07-2016  
Tabla 1 PQRS por tipología y canal ingreso

Los canales oficiales, dispuestos para la recepción de PQRS, según el artículo segundo de la resolución SDH-46 del 23 de diciembre de 2015, presentaron para julio del 2016 el siguiente comportamiento: Presencial (**ventanillas de radicación**) disminuyó la radicación en 7.01% frente a junio del 2016 que alcanzó 7.080 registros, siendo el canal más utilizado por los ciudadanos para la presentación de PQRS a través de medio escrito. Correo electrónico **contactenos**, como segundo canal de atención, disminuyó en 5.99%, frente a los 884 radicados de junio. El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones **SDQS**, mantiene la participación de los ciudadanos con 122 registros en julio frente a 123 registros en junio. Los **buzones** de sugerencias presentan leve incremento el depósito de PQRS del 25%, frente al mes de junio que obtuvo 8 registros.

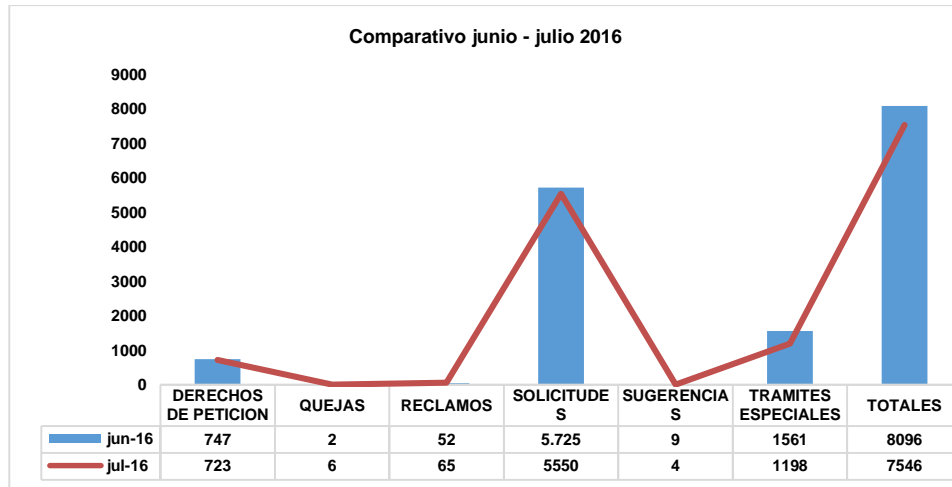


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

## OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

#### 1.2 COMPARATIVO PQRS MES ANTERIOR



Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 31 -07-2016

Gráfico 1 comparativo con mes anterior

La variación de radicaciones de PQRS a nivel general disminuye en julio frente al mes de junio del 2016, en 7.01%. Se evidencia desde luego, disminución de la cantidad de **derechos de petición** en 3.21%, ya que junio se registraron 747. Los **tramites especiales**, disminuyeron en 23.25% ya que en junio se registraron 1.561 de ellas. Las **Solicitudes** disminuyeron en 3.05%, en el mes pasado ingresaron 5.550. Las **Sugerencias** disminuyeron en 55.55%, en junio habían llegado 9. Por su parte los **Reclamos** se incrementaron en 25%, puesto que en junio llegaron 52 registros de este tipo. Las **Quejas**, se incrementaron considerablemente en 200%, en junio sólo llegaron 2. Establecidas estas cantidades para el mes de julio 2016, 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 **peticiones, quejas, reclamos y sugerencias** PQRS sobre los temas que impactaron a la Secretaría Distrital de Hacienda durante el mes de julio 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 31 julio 2016

#### 2.1 PETICIONES

En este grupo se incluyen los de tipo *Derecho de Petición, Solicitud y Tramite Especial*, cuya sumatoria para julio es de 7.471 registros, de ellos, el 47.65% corresponde al tipo *interés particular* con disminución frente al 48.43% de junio pasado. El 32.51% corresponde a *peticiones de información*, se incrementa frente al mes de junio que obtuvo el 29.06%, los *Tramites Especiales*, ocupan el 16.03% que disminuye con respecto al 19.43%, del mes de junio. Las peticiones de copia alcanzaron el 1.88%. 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 1.16%, las *peticiones de interés general* el 0.65% y las peticiones de *conceptos* el 0.09%.

CLASIFICACION DE LAS PETICIONES	CANTIDAD	Asuntos	BUZON	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
Petición de interés particular	3560	Temas tributarios impuesto estados de cuenta, liquidaciones, deudas de vehículo, impuesto predial, industria y comercio. Temas administrativos salarios, datos de pensión, cesantías, procesos contractuales.	1	397	24	3138
Petición de información	2429	Temas tributarios impuesto estados de cuenta, liquidaciones, deudas de vehículo, impuesto predial, industria y comercio. Temas administrativos salarios, datos de pensión, cesantías, procesos contractuales.	0	341	46	2042
Tramites Especiales Estatuto Tributario	1198	Devoluciones y Compensaciones, sucesiones, emplazamientos para declarar, reducción sanción, Títulos de depósito Judicial	0	4	1	1193
Petición de copias	141	Copias actos oficiales declaraciones tributarias, expedientes disciplinario y documentos en general	0	14	1	126
Petición de acceso a Información Pública	87	Información entidades administración pública. Ejecución Presupuestal, Perspectivas fiscales, convenios administrativos	0	59	0	28



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 julio 2016

Petición de interés general	49	Información contratación, seguimiento a proyectos de acuerdo del concejo. Capacidad y cupo de endeudamiento. Informe ejecución presupuestal. Explicación sobre la inversión.	0	1	1	47
Petición de consulta y concepto	7	Conceptos y consultas jurídicas	0	0	0	7
<b>TOTAL PETICIONES</b>	<b>7.471</b>		<b>1</b>	<b>816</b>	<b>73</b>	<b>6.581</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 31 -07-2016

Tabla 2. Peticiones por asunto.

## 2.2 QUEJAS

Motivo de la Queja	Cantidad	BUZON	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
Presunta mala atención servidores en puntos de atención Supercades	5	1	0	2	2
Mala prestación del servicio en puntos de atención	1	0	1	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 31 -07-2016

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 julio del 2016. Al respecto se remitió a la Oficina de Control Disciplinario Interno de acuerdo a la competencia del asunto.

## 2.3 RECLAMOS

Motivo del Reclamo	Cantidad	BUZON	CONTACTENOS	SDQS
Formularios de impuestos no llegan, error en los datos de información presuntas deudas, mala liquidación.	32	0	7	25
Puntos y medios de atención: deficiente atención Cades y Supercades, faltan pantallas informativas, demora en puntos de radicación, falla en la prestación de servicios.	12	7	2	3

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 31 julio 2016

Puntos y medios de atención: página caída, chat tributario no funciona, conmutador no contesta.	8	1	2	5
Pago de lo no debido, devoluciones y compensaciones no atendidas o demora en la atención.	6	0	1	5
Administrativos: No ha sido suministrada respuesta o no está de acuerdo con la respuesta suministrada.	5	0	2	3
Incremento, liquidaciones, avalúos del impuesto predial y vehículo	2	0	0	2
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>43</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS Fecha de Corte: 31 -07-2016  
Tabla 4. Reclamos por asunto.

En julio ingresaron 65 reclamos, los de mayor impacto se reflejan en:

El 49.23% de los reclamos es porque los Formularios de impuestos no llegan, error en los datos de información presuntas deudas, mala liquidación. Este tipo de reclamo aumenta, frente al tema similar del mes pasado que obtuvo el 34.61%.

El 18.46% reclama por deficiente atención Cades y Supercades, faltan pantallas informativas, demora en puntos de radicación, falla en la prestación de servicios, este tipo de reclamo disminuye en comparación al mes anterior que llegó al 25%, 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 12.30% de las reclamaciones hace referencia a la falla en la prestación del servicio de atención al ciudadano, caídas de la página para hacer liquidaciones de impuestos, chat tributario y conmutador no contestan. Este ítem disminuye en comparación con junio que obtuvo el 13.46%, siendo una variable de falla en el servicio al ciudadano para tener en cuenta en los planes de mejoramiento en las áreas afectadas.

## 2.4 SUGERENCIAS

Sugerencias	SDQS
Mejorar atención en página web actualizando menú informativo con instructivos paso a paso	2
Sensibilizar a funcionarios del supercade CAD sobre temas de atención al público	1
Exigir paz y salvo para los vehículos para sacar tanto carro de circulación	1
<b>Total</b>	<b>4</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS Fecha de Corte: 31 -07-2016  
Tabla 5. Sugerencias 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 julio 2016

Las sugerencias presentadas en julio se enviaron a las dependencias responsables del asunto así:

Mejorar atención en página web actualizando menú informativo con instructivos paso a paso

Sensibilizar a funcionarios del supercade CAD sobre temas de atención al público.

Exigir paz y salvo para los vehículos para sacar tanto carro de circulación.

### 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 julio de 2016, fueron radicados 723 Derechos de Petición, a la fecha de **corte, agosto 04 de 2016** para seguimiento a través del aplicativo CORDIS, se encontró lo siguiente:

1. De los 723 derechos de petición recibidos en el mes de Julio, fueron contestados 363 que representa el 50.2%.
2. A la fecha de corte para este informe están pendiente de respuesta 360 D.P.

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 julio del 2016, lo anterior con el propósito de que las dependencias que figuran allí realicen seguimiento y finalicen con la información de la respuesta suministrada al usuario para cada caso. 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

DEPENDENCIA RESPONSABLE	EN TRAMITE	FINALIZADO	CANTIDAD REGISTROS
DESPACHO DEL DIRECTOR DE GESTIÓN CORPORATIVA	2	0	2
DESPACHO DEL DIRECTOR DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ	2	3	5
DESPACHO DEL DIRECTOR DISTRITAL DE PRESUPUESTO	1	4	5
DESPACHO DEL DIRECTOR JURÍDICO	1	0	1
DESPACHO DEL SECRETARIO DISTRITAL DE HACIENDA	0	7	7
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO TÉCNICO	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 31 julio 2016

OFICINA DE COBRO COACTIVO	54	29	83
OFICINA DE COBRO PRE JURÍDICO	116	18	134
OFICINA DE CONTROL DE RECAUDO TRIBUTARIO	0	1	1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	1	2
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0	1
OFICINA DE CONTROL MASIVO	46	32	78
OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	24	37	61
OFICINA DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA	9	17	26
OFICINA DE FISCALIZACIÓN GRANDES CONTRIBUYENTES	0	3	3
OFICINA DE GESTIÓN DE COBRO	2	3	5
OFICINA DE GESTIÓN DE PAGOS	0	3	3
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	17	116	133
OFICINA DE INTELIGENCIA TRIBUTARIA	1	3	4
OFICINA DE LIQUIDACIÓN	1	2	3
OFICINA DE NOTIFICACIONES Y DOCUMENTACIÓN FISCAL	5	11	16
OFICINA DE RECURSOS TRIBUTARIOS	11	4	15
OFICINA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	33	22	55
OFICINA GENERAL DE FISCALIZACIÓN	5	8	13
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN E INTELIGENCIA TRIBUTARIA	2	0	2
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	0	2
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS CONTRACTUALES	1	1	2
SUBDIRECCIÓN DE EJECUCIONES FISCALES	1	5	6
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTABLE DE HACIENDA	0	1	1
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN JUDICIAL	1	0	1
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN FINANCIERA	0	1	1
SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES	10	15	25
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	6	8	14
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA DE HACIENDA	0	1	1
SUBDIRECCIÓN JURÍDICO TRIBUTARIA	5	4	9
SUBDIRECCIÓN RECAUDACIÓN COBRO Y CUENTAS CORRIENTES	0	1	1
<b>Total</b>	<b>360</b>	<b>363</b>	<b>723</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS Fecha de Corte: 04-08-2016  
Tabla 6. Seguimiento a respuesta derechos de petición julio 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](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 31 julio 2016

#### 3.2 ANALISIS Y SEGUIMIENTO DERECHOS DE PETICIÓN DE JUNIO DE 2016

Para el periodo comprendido del 1 al 30 de junio de 2016, la Secretaría de Hacienda Distrital (SDH) recibió 747 derechos de petición.

De acuerdo con el seguimiento y control realizado por la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC) la entrega de las respuestas generadas por las dependencias competentes de resolver los derechos de petición, a la fecha de corte se presenta un cumplimiento general del 91,2%.

Para efectos de este seguimiento, a través del aplicativo CORDIS la OAC identifica los derechos de petición radicados a cada dependencia de la SDH, posteriormente verifica que haya sido registrada una respuesta mediante un número de radicación de Correspondencia Externa Enviada (CEE). A continuación realiza la confrontación de respuesta oportuna efectuando un cruce de la fecha límite de contestación con la fecha real de respuesta de los derechos de petición y de esta manera identifica aquellos casos en los que la petición no tuvo respuesta, como también aquellos que fueron contestados fuera del término legal.

Al tener identificados los derechos de petición sin respuesta, la OAC realiza una verificación uno a uno, encontrando las siguientes situaciones: fue dada respuesta pero no fue cerrado el trámite en el aplicativo CORDIS o no fue dada contestación a la petición. Luego, a través de correo electrónico, la Atención al Ciudadano informa a cada Dirección de la SDH el resultado del seguimiento realizado.

Adicionalmente a lo anterior se realiza un cruce de información con la entrega efectiva de las respuesta de los derechos de petición al ciudadano; acción que nos permite equiparar que derechos de petición tienen respuesta pero a la fecha de corte de la información no han sido entregados al contratista de correspondencia para su respectiva distribución, o los que fueron devueltos al momento de las entrega por alguna causa (cerrado, dirección no existe, fallecido, no reside, rehusado, dirección deficiente, revocado, anulado).

Producto de esta labor, mes a mes se está registrando la tendencia de la oportunidad de respuesta a los derechos de petición, como se puede observar en la gráfica 1º, El comportamiento en la oportunidad de respuesta presentó una disminución de 4 puntos porcentuales comparativamente con el mes de junio del año inmediatamente anterior (2015).

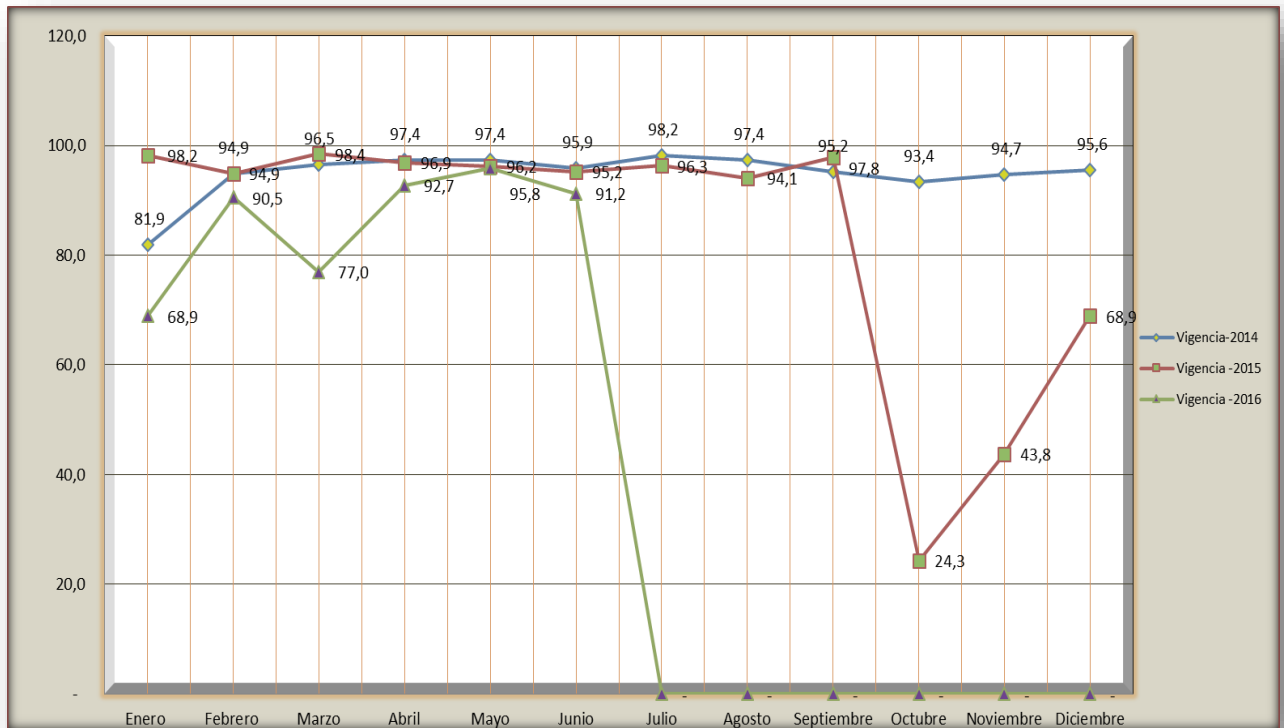




ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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



Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 28 de Julio de 2016) y cálculos de la OAC.

Gráfica No. 2 Tendencia oportunidad de respuesta derechos de petición

Comparativamente con el mes de Mayo del 2016 se observó una disminución de 4.6 puntos porcentuales en los niveles de respuesta al ciudadano.

De otra parte, con el control realizado por la OAC a los derechos de petición radicados en el mes de junio, se pudo establecer que algunas respuestas no fueron enviadas dentro los términos de ley y que algunos trámites no fueron finalizados en el aplicativo. Al respecto, mediante correo electrónico se informó dicha situación a cada una de las Direcciones de la SDH, para que realizaran el seguimiento pertinente y aplicaran los correctivos necesarios.



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 julio 2016

DEPENDENCIA	EN TRAMITE	FINALIZADO	TOTAL
DESPACHO DEL DIRECTOR DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	3	4
DESPACHO DEL DIRECTOR DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ	1	3	4
DESPACHO DEL DIRECTOR DISTRITAL DE PRESUPUESTO		6	6
DESPACHO DEL DIRECTOR JURÍDICO		1	1
DESPACHO DEL SECRETARIO DISTRITAL DE HACIENDA		2	2
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO GENERAL	3		3
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO TÉCNICO	1	2	3
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		1	1
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SISTEMA		1	1
OFICINA DE COBRO COACTIVO	4	105	109
OFICINA DE COBRO PREJURIDICO	36	77	113
OFICINA DE CONSOLIDACIÓN		1	1
OFICINA DE CONTROL MASIVO	7	67	74
OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	3	57	60
OFICINA DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA	3	2	5
OFICINA DE FISCALIZACIÓN GRANDES CONTRIBUYENTES		2	2
OFICINA DE GESTIÓN DE COBRO		4	4
OFICINA DE GESTIÓN DE INGRESOS		2	2
OFICINA DE GESTIÓN DE PAGOS		4	4
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO		161	161
OFICINA DE INTELIGENCIA TRIBUTARIA		2	2
OFICINA DE LIQUIDACIÓN		2	2
OFICINA DE NOTIFICACIONES Y DOCUMENTACIÓN FISCAL		18	18
OFICINA DE OPERACIONES FINANCIERAS		1	1
OFICINA DE RECURSOS TRIBUTARIOS	7	9	16
OFICINA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		72	72
OFICINA GENERAL DE FISCALIZACIÓN		12	12
SUBD. DE PLANEACIÓN E INTELIGENCIA TRIBUTARIA		4	4
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		1	1
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS FISCAL		1	1
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS CONTRACTUALES		2	2
SUBDIRECCIÓN DE EJECUCIONES FISCALES		4	4

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 31 julio 2016**

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL		1	1
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN JUDICIAL		2	2
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y LOCALIDADES		1	1
SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES		21	21
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO		10	10
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA DE HACIENDA		1	1
SUBDIRECCIÓN JURÍDICO TRIBUTARIA		16	16
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>681</b>	<b>747</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 27-07-2016

Tabla 7. Seguimiento a respuesta derechos de petición junio 2016

De los 681 derechos de petición que fueron contestados con Correspondencia Externa Enviada (CEE) para el periodo comprendido del 1 al 30 de junio, se observó las siguientes:

1. Fueron contestados dentro de los términos establecidos por la normatividad (CPAC) 516 derechos de petición con un 69.1% de oportunidad en la respuesta.
2. Y 165 derechos de petición fueron contestados superando el tiempo establecido por la norma (CPACA), con un 22.1% de participación.

Adicionalmente a lo anterior, se pudo evidenciar que 80 derechos de petición con respuesta no fueron notificados al ciudadano, así:

1. A 28 derechos de petición las dependencias a quienes se les asignó el trámite, le generaron respuesta, pero a la fecha de corte del informe (27 de julio de 2016) no han sido entregadas al contratista para su respectiva distribución (*Anexo archivo de Excel, pestaña color rojo*).
2. 18 respuestas a derechos de petición fueron entregados al contratista para notificación al ciudadano, detectando que a la fecha de corte del informe (27 de julio de 2016), no ha sido realizada dicha gestión por el contratista de correspondencia (*Anexo archivo de Excel, pestaña color verde*).
3. Los 34 restantes fueron devueltos por el contratista de correspondencia, con las siguientes causales: cerrado (5); dirección deficiente (4); dirección no existe (15); no reside 7 y rehusado (3).
4. El derecho de petición con número de radicado 2016ER50639, se finaliza trámite con la respuesta número 2016IE12267 que es un interno enviado, actividad que no corresponde al procedimiento 43-P-07.





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 julio 2016

Por lo anterior se sugiere que cada Dirección realice un análisis de los derechos de petición que se encuentran bajo su responsabilidad para emitir su respuesta con oportunidad y claridad; hacer entrega oportuna al contratista de correspondencia de las respuestas a los derechos de petición y verificar que sean notificados al ciudadano.

### 3.3 RESPUESTA A SOLICITUDES JULIO 2016

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

1. De las 5.550 solicitudes, fueron finalizadas 3.146 que alcanza un porcentaje del 56.68% con un leve incremento frente a junio que fue del 52.9%.
2. Es de anotar que las 2.404 solicitudes pendientes pueden encontrarse dentro de los tiempos establecidos en la ley 1755 del 2015, por lo cual se invita a las dependencias a verificar y finalizar a tiempo las solicitudes pendientes de resolver.

DEPENDENCIA	EN TRAMITE	FINALIZADO	TOTAL
DESP. DIRECTOR DE ESTADISTICAS Y ESTUDIOS FISCALES	1	11	12
DESPACHO DEL DIRECTOR DE GESTIÓN CORPORATIVA	46	40	86
DESPACHO DEL DIRECTOR DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ	2	12	14
DESPACHO DEL DIRECTOR DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA	2	1	3
DESPACHO DEL DIRECTOR DISTRITAL DE CRÉDITO PÚBLICO	5	10	15
DESPACHO DEL DIRECTOR DISTRITAL DE PRESUPUESTO	7	58	65
DESPACHO DEL DIRECTOR JURÍDICO	3	2	5
DESPACHO DEL SECRETARIO DISTRITAL DE HACIENDA	2	46	48
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO GENERAL	1	5	6
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO TÉCNICO	12	13	25
DESPACHO DEL TESORERO DISTRITAL	1	4	5
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	4	5
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		1	1
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SISTEMA	4	4	8
OFICINA DE ANÁLISIS Y CONTROL DE RIESGO	2		2
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	1	3
OFICINA DE COBRO COACTIVO	189	134	323
OFICINA DE COBRO PREJURIDICO	426	107	533
OFICINA DE CONSOLIDACIÓN	6	15	21
OFICINA DE CONTROL DE RECAUDO TRIBUTARIO	1	18	19
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	8	6	14

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 31 julio 2016

OFICINA DE CONTROL INTERNO	2		2
OFICINA DE CONTROL MASIVO	117	101	218
OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	454	137	591
OFICINA DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA	62	135	197
OFICINA DE FISCALIZACIÓN GRANDES CONTRIBUYENTES	14	12	26
OFICINA DE GESTIÓN DE COBRO	93	70	163
OFICINA DE GESTIÓN DE INGRESOS	38	63	101
OFICINA DE GESTIÓN DE PAGOS	21	39	60
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	145	531	676
OFICINA DE INTELIGENCIA TRIBUTARIA	1	6	7
OFICINA DE LIQUIDACIÓN	30	29	59
OFICINA DE NOTIFICACIONES Y DOCUMENTACIÓN FISCAL	19	101	120
OFICINA DE OPERACIONES FINANCIERAS	1	43	44
OFICINA DE PLANEACIÓN FINANCIERA	0	20	20
OFICINA DE RECURSOS TRIBUTARIOS	44	14	58
OFICINA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	239	246	485
OFICINA GENERAL DE FISCALIZACIÓN	41	92	133
SUBD. CONSOLIDACIÓN, GESTIÓN E INVESTIGACIÓN	4	14	18
SUBD. DE ANÁLISIS Y SOSTENIBILIDAD PRESUPUESTAL	7	14	21
SUBD. DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PRESUPUESTAL	2	31	33
SUBD. DE PLANEACIÓN E INTELIGENCIA TRIBUTARIA	0	19	19
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	49	98	147
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS FISCAL	1	9	10
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS SECTORIAL	1	3	4
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS CONTRACTUALES	3	17	20
SUBDIRECCIÓN DE BANCA MULTILATERAL Y OPERACIONES	0	5	5
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL	31	32	63
SUBDIRECCIÓN DE DETERMINACIÓN	1	9	10
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA Y SERVICIO	1	6	7
SUBDIRECCIÓN DE EJECUCIONES FISCALES	30	69	99
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS DISTRITALES	4	6	10
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTABLE DE HACIENDA	3	33	36
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL	4	8	12
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN JUDICIAL	41	41	82
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TIC	5	2	7
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y LOCALIDADES	17	46	63
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN FINANCIERA	5	56	61

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 31 julio 2016

SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES	31	71	102
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE TIC	1	6	7
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	103	412	515
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA DE HACIENDA	3	1	4
SUBDIRECCIÓN JURÍDICO TRIBUTARIA	13	5	18
SUBDIRECCIÓN RECAUDACIÓN COBRO Y CTAS CORRIENTES	2	2	4
<b>TOTAL</b>	<b>2.404</b>	<b>3.146</b>	<b>5.550</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 05 -08-2016

Tabla 8. Seguimiento a respuesta solicitudes julio 2016.

### 3.4 RESPUESTA A SOLICITUDES JUNIO 2016

Para el periodo comprendido del 1 al 30 de junio de 2016, se recibieron en la SDH 5.725 solicitudes, realizado el seguimiento, se evidencio lo siguiente:

1. Fueron contestas 4.615 solicitudes con un 85.9% de cumplimiento en oportunidad de respuesta.
2. Pendientes de respuesta 810 solicitudes con un porcentaje de participación del 14.1%.
3. Adicionalmente a lo anterior, se pudo evidenciar que 399 solicitudes no fueron notificados al ciudadano, así:  
A 189 solicitudes las dependencias a quienes se les asigno el trámite, le generaron respuesta, pero a la fecha de corte del informe (1 de Agosto de 2016) no han sido entregadas al contratista para su respectiva distribución (Anexo archivo de Excel, pestaña color amarillo).  
67 respuestas a solicitudes fueron entregados al contratista para notificación al ciudadano, detectando que a la fecha de corte del informe (1 de Agosto de 2016), no ha sido realizada dicha gestión por el contratista de correspondencia a pesar de superar un mes un medio (Anexo archivo de Excel, pestaña color rojo).  
Los 143 restantes fueron devueltos por el contratista de corresponden, con las siguientes causales: cerrado (24); dirección deficiente (9); dirección no existe (70); no reside (35) y rehusado (5).

Del mes de junio se hace seguimiento con corte a 1° de agosto, se evidencia que aún se encuentran pendientes de finalizar 810 solicitudes por parte de las dependencias relacionadas a continuación:

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 31 julio 2016

DEPENDENCIA	EN TRAMITE
DESP. DIRECTOR DE ESTADISTICAS Y ESTUDIOS FISCALES	1
DESPACHO DEL DIRECTOR DE GESTIÓN CORPORATIVA	33
DESPACHO DEL DIRECTOR DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA	4
DESPACHO DEL DIRECTOR JURÍDICO	3
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO GENERAL	6
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO TÉCNICO	11
DESPACHO DEL TESORERO DISTRITAL	1
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1
OFICINA DE COBRO COACTIVO	25
OFICINA DE COBRO PREJURIDICO	161
OFICINA DE CONSOLIDACIÓN	1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	3
OFICINA DE CONTROL INTERNO	5
OFICINA DE CONTROL MASIVO	53
OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	220
OFICINA DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA	17
OFICINA DE GESTIÓN DE COBRO	33
OFICINA DE GESTIÓN DE INGRESOS	14
OFICINA DE GESTIÓN DE PAGOS	1
OFICINA DE LIQUIDACIÓN	7
OFICINA DE RECURSOS TRIBUTARIOS	41
OFICINA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	11
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	16
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS FISCAL	6
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL	2
SUBDIRECCIÓN DE DETERMINACIÓN	1
SUBDIRECCIÓN DE EJECUCIONES FISCALES	18
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL	1
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN JUDICIAL	43
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TIC	3
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y LOCALIDADES	2
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN FINANCIERA	5
SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES	1
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	57
SUBDIRECCIÓN JURÍDICO TRIBUTARIA	3
<b>TOTAL</b>	<b>810</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS Fecha de Corte: 05 -08-2016  
Tabla 9. Seguimiento a respuesta solicitudes 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 31 julio 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 solicitudes para que suministren la respuesta y realicen la finalización en el aplicativo Cordis.

### 3.5 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.

### 3.6 RESPUESTA A RECLAMOS

A la fecha de corte (5 de agosto de 2016), el 86.15% de los reclamos que los ciudadanos presentaron en julio fue atendido, disminuye en comparación a junio que llegó al 96.15. Para la fecha de corte de seguimiento de este informe, se visualizan las dependencias que tienen pendientes trámites de reclamos por resolver que pueden estar en términos de acuerdo a la Ley 1755 del 2015. Se invita a las dependencias a verificar y resolver los nueve reclamos pendientes.

DEPENDENCIA	EN TRAMITE	FINALIZADO	TOTAL
OFICINA DE COBRO PREJURIDICO	0	1	1
OFICINA DE CONTROL DE RECAUDO TRIBUTARIO	0	1	1
OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	1		1
OFICINA DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA	2	7	9
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	5	38	43
OFICINA DE OPERACIONES FINANCIERAS	0	0	0
OFICINA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	1	6	7
SUBD. DE PLANEACIÓN E INTELIGENCIA TRIBUTARIA	0	1	1
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL	0	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>56</b>	<b>65</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS Fecha de Corte: 5 -08-2016  
Tabla 10. Seguimiento a respuesta reclamos julio 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.





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 julio 2016

#### 3.7 RESPUESTA A SUGERENCIAS

Las cuatro sugerencias presentadas en el mes de julio fueron respondidas en oportunidad, según verificación en aplicativo Cordis el 5 de agosto del 2016.

DEPENDENCIA	FINALIZADO	TOTAL
OFICINA DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA	1	1
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS Fecha de Corte: 05 -08-2016  
Tabla 11 Seguimiento a respuesta sugerencias julio 2016

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

### 4.1 CONCLUSIONES

Para julio de 2016 hay tres temas por los cuales los ciudadanos reclaman o se quejan:

1. Reclamos, porque los formularios de impuestos no llegan, o llegan con error en los datos de información o mal elaborada la liquidación, además de llamadas o correo electrónicos a los ciudadanos con presuntas deudas que al verificar en sistema no existe tal deuda; situación ésta última que ha impactado en los contribuyentes porque les demanda tiempo para proceder a verificar la información sobre deudas inexistentes. Este tipo de reclamo aumenta, frente al tema similar del mes pasado que obtuvo el 34.61%, por lo cual es necesario que la dependencia responsable del asunto inicie acciones para el envío depurado en todos los sentidos de la información sobre liquidaciones y deudas de los contribuyentes.
2. Reclamos por deficiente atención Cades y Supercades, falla en la prestación de servicios, falta más orientación e información en las pantallas informativas, hay demora en puntos de radicación de correspondencia, este tipo de reclamo disminuye en comparación al mes anterior que llegó al 25%; sin embargo, 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.
3. Como tercer lugar están las reclamaciones por falla en la prestación del servicio de atención al ciudadano en medios electrónicos como el agendamiento de citas en línea 195, portal web de la entidad para hacer liquidaciones de impuestos, chat tributario y atención en el. Este ítem disminuye en comparación con junio que obtuvo el 13.46%, siendo una variable de falla en el servicio al ciudadano para tener en cuenta en los planes de mejoramiento en las áreas afectadas.

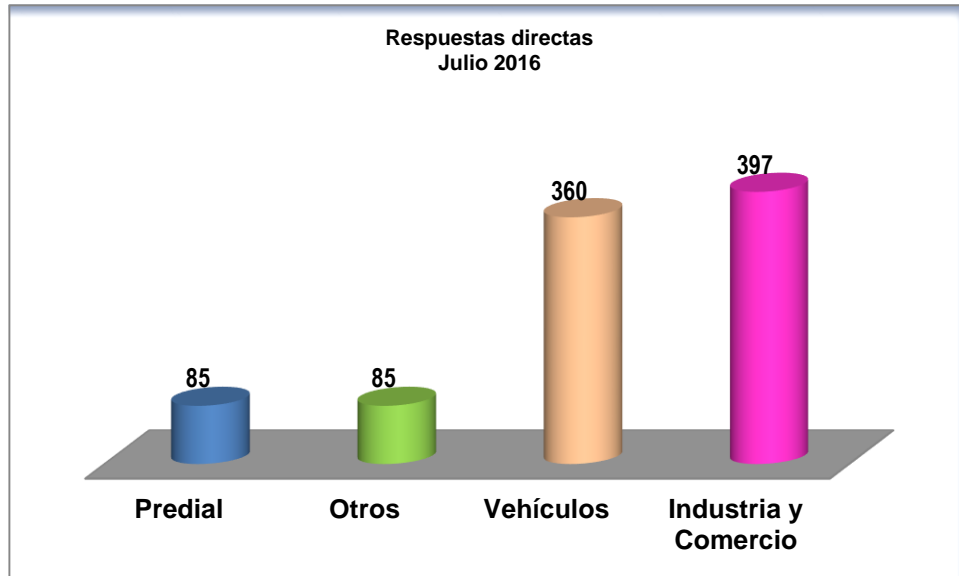


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

## OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

4. A través del canal contactenos se brindó orientación directa a 927 ciudadanos reflejadas de la siguiente manera



Fuente: Canal contactenos de la OAC – julio 2016.

**Gráfica No. 3 Respuestas directas canal contactenos**

Como se puede apreciar en la gráfica anterior la mayor cantidad de solicitudes equivalentes al 43% corresponden a consultas sobre la presentación del impuesto de industria y comercio, con 397 solicitudes con inquietudes sobre las fechas de presentación de medios magnéticos y errores en el liquidador que tiene dispuesto la Secretaría Distrital de Hacienda.

En segundo lugar el 39% de las consultas sobre el impuesto de vehículos, con 360 inquietudes resueltas, debido al vencimiento del pago del impuesto sin sanción, donde las consultas más frecuentes fueron por dificultades en la liquidación del impuesto, solicitud certificados de pago, aclaración sobre correos, llamadas y mensajes de texto sobre inconsistencias en el valor pagado realizadas a los contribuyentes por la Secretaría Distrital de Hacienda, solicitudes de descuentos, Requisitos para devoluciones y entidades bancarias autorizadas fuera de Bogotá.



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 julio 2016

Con el 9% de las solicitudes respondidas directamente por el canal contactenos están 85 requerimientos sobre impuesto predial, con consultas sobre liquidación, certificados y facilidades de pago, Bancos autorizados.

Con el mismo porcentaje del 9%, 85 solicitudes se clasifican las respuestas dadas directamente a consultas como seguimiento de Cordis, presentación hojas de vida, traslados por competencias, entre otros.

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

1. Se propone depurar la información tributaria antes de ser remitida a los contribuyentes con el propósito de garantizar la efectiva comunicación sobre liquidaciones y deudas tributarias objeto de recaudo.
2. 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.

#### 4.3 INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO

Los principales temas atendidos en el mes de julio y expuestos a la Defensoría del Ciudadano son los siguientes:

Los ciudadanos en el mes de julio continuaron reportando fallas en los aplicativos que permiten liquidar los impuestos, principalmente con el liquidador del Impuesto sobre Vehículos Automotores. Los errores reportados fueron:

- Dificultades de ingreso.
- Caídas del sistema.
- Campos que aparecían sin datos y por consiguiente no arrojaba la liquidación.
- Liquidaba solo el impuesto de semaforización.

Éste último caso es de especial tratamiento ya que los ciudadano a pesar de que solo pagaron los derechos de semaforización no fueron conscientes que la base gravable y el impuesto generaba el valor de cero (o).

Se sugiere revisar la disponibilidad de los servicios y disminuir los requisitos de accesibilidad a los mismos ya que uno de los elementos por los cuales no es posible acceder al servicio es porque la memoria cache se encuentra copada y de acuerdo con lo informado por la Dirección de Impuesto los ciudadanos deben realizar el siguiente procedimiento; "...Por el error que reporta parece ser un tema de caché (eliminar historial de navegación) del equipo que se utilizó para generar la declaración. Para solucionar este inconveniente por favor ingresar al navegador y oprima las teclas control+shift+suprimir a





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 julio 2016

la vez, luego de click en el botón “borrar datos de navegación” e ingrese de nuevo al liquidador para generar el formulario...”

Así mismo, se sugiere revisar que declaraciones presentan inconsistencia en la base gravable y el impuesto (presentado con valor cero) con el fin de que se indague el motivo por el cual lo hicieron y realizar una mejora al aplicativo.

Programa inexactos vehículos: Se enviaron mensajes de texto, correos electrónicos y se realizaron llamadas telefónicas a los ciudadanos que presentaron declaración del impuesto sobre vehículos automotores en el 2016 y que como resultado del estudio realizado por la Dirección Distrital de Impuestos se encontraban liquidados por un valor menor al del estudio. Para éste tipo de casos los ciudadanos reportaron las siguientes situaciones:

- Falta de cordialidad de los agentes que llamaron. De acuerdo con lo reportado por los ciudadanos los agentes llamaban daban la razón pero ante la pregunta el porqué de la situación manifestaban que no sabían y que a ellos solo los habían contratado para realizar la llamada.
- Los ciudadanos que nos contactaron y manifestaron que les había llegado el correo informaron que solicitaron a través del mismo correo que les informaran el motivo de la inexactitud y como respuesta les manifestaron que dado que en materia impositiva existía la reserva tributaria, no era posible suministrar la información por ese medio ya que se podía violar dicha reserva.
- A los ciudadanos que se acercaron a los puntos de contacto a que les revisaran la liquidación y les suministraran el formulario para realizar la corrección les manifestaron que la declaración se encontraba correctamente presentada y que hicieran caso omiso a la invitación a corregir.

Del ejercicio se pudo observar que no se contaba con la certeza del programa que se realizó y generó en el ciudadano una carga adicional.

Se sugiere que para los programas se liberen con la suficiente calidad con el fin de no hacer incurrir al ciudadano en costos infructuosos que generan mala imagen para la entidad.

Programa ICA régimen simplificado 2015: Teniendo en cuenta que la última semana de julio y la primera semana de agosto se recibieron cerca de cien llamadas sobre el particular en la cual los ciudadanos manifestaron que les estaban cobrando el impuesto de industria y comercio con sanciones e intereses, se indago con la Dirección de Impuestos sobre el programa y nos informaron que se trataba de un programa de ICA régimen simplificado, ante el desespero de varios ciudadanos, se delegó a un funcionario de la Oficina 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 julio 2016**

Atención al Ciudadano con el fin de que revisara en campo el tema. Se les explico a los ciudadanos cuales eran sus obligaciones y derechos, y se revisaron unos casos en los que se concluyó que con la encuesta realizada no se alcanzaba el límite de ingresos para ser catalogado como contribuyente del impuesto de industria y comercio.

Atención presencial en CADES. Los ciudadanos constantemente solicitan atención presencial cerca a sus domicilios y con el cierre de los CADES donde se prestaba el servicio se han incrementado las llamadas. Se debe revisar la viabilidad de dar atención presencial en todos los CADES.

Aprobó:	Clara Esperanza Salazar Arango	Firma:	Fecha: 16/08/2016
Proyectó:	Manuel Antonio Garcia	Firma:	Fecha 16/08/2016

