



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 de enero 2016**

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

1.1 PQRS POR TIPOLOGÍA Y CANAL DE INGRESO

ene-16						
TIPOLOGIA			CANAL DE INGRESO			
PQRS RADICADA	CANTIDAD	%	BUZON	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
DERECHOS DE PETICION	513	10,40%	0	35	18	460
QUEJAS	7	0,14%	3	0	1	3
RECLAMOS	97	1,97%	7	12	76	2
SOLICITUDES	3.833	77,72%	0	879	23	2.931
SUGERENCIAS	8	0,16%	7	0	1	0
TRAMITES ESPECIALES	474	9,61%	0	4	0	470
TOTAL PQRS	4.932	1	17	930	119	3.866

Fuente: Aplicativo Cordis Fecha de Corte: 31 -01-2016
Tabla 1 PQRS por tipología y canal ingreso

Para enero del 2016, ingresaron a la Secretaría Distrital de Hacienda 4.932 PQRS, en donde 513 derechos de petición 3.833 solicitudes y 474 tramites especiales son los registros que suman el 97.73% con una disminución del 1.03% en cantidad frente a las radicaciones de diciembre del 2015.

De los canales oficiales, definidos para la recepción de PQRS en el artículo segundo de la resolución SDH-46 del 23 de diciembre de 2015, ingresaron en diciembre del 2015 por puntos de radicación (ventanillas) el 78.38% constituyéndose en el medio de mayor importancia, mientras que el canal contactenos@shd.gov.co con el 18.86% de los registros, ocupa el segundo lugar, por otro lado el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS con el 2.41%, canal de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor que es atendido por la Oficina de Atención al Ciudadano ocupa el tercer lugar en la recepción de PQRS.



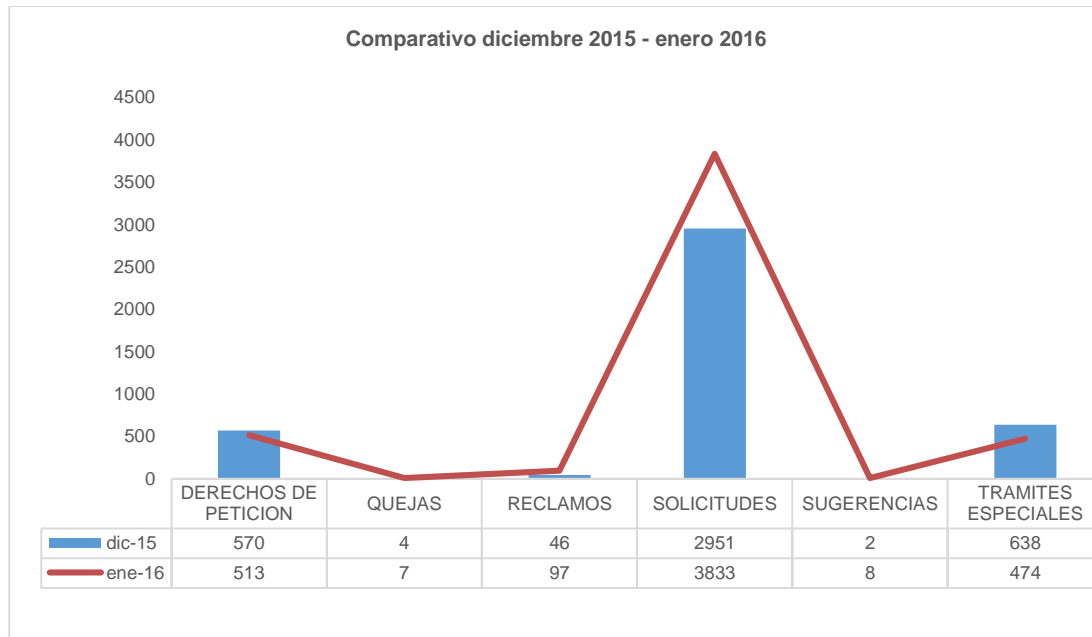


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

1.2 COMPARATIVO MES ANTERIOR



Fuente: Aplicativo Cordis Fecha de Corte: 31 -01-2016
Grafico 1 comparativo mes anterior

La variación a nivel general frente al mes de diciembre del 2015 fue del +14.61% en donde se evidencia incremento de la cantidad de registros para enero del 2016, la incidencia se dio en las sugerencias que se incrementaron en 75%, los *reclamos* en 52.57%, las *quejas* en 42.85% y las *solicitudes* en 23.01%; mientras que los *tramites especiales* disminuyeron en 34.59%, y los *derechos de petición* en 11.11%

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.

2.1 PETICIONES

De las 97.73% de las PQRS recibidas en enero de 2016, se clasificaron como derechos de petición 4.820. De estos registros el 89.27% son de interés particular y



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

el 8.32% pertenece a PQRS, en donde el usuario a citato en su escrito específicamente el artículo 23 de la C.N.

MES / TIPO	Cantidad	Asuntos
1 Derecho de petición	401	Temas tributarios Impuestos predial, vehículo, ICA, temas administrativos y disciplinarios, de tesorería, procesos jurídicos
2 Derecho de petición de interés general	10	Solicitud de información contratación directa Información otras entidades-estampilla pro cultura y pro personas mayores. Circular 01 entrega de informes cumplimiento del distrito. Suspensión de gastos en el presupuesto informe final auditoria de desempeño vigencia 2014
3 Derecho de petición de interés particular	4.303	Temas tributarios Impuestos predial, vehículo, ICA. Solicitudes de los contribuyentes a requerimientos que hace la Dirección de Impuestos.
4 Derecho de petición de información	75	Impuestos de vehículo, predial e industria y comercio, sobre otras entidades del sector
5 Derecho de petición de consulta	8	Conceptos y consultas jurídicas en materia tributaria y administrativa
6 derecho de consulta de documentos y expedición de copias	22	Actos oficiales, declaración, expedientes, liquidaciones oficiales
7 derecho de petición de acceso a los documentos públicos	1	Publicación en la página web plan de acción anticorrupción

2.2 QUEJAS

Motivo de la Queja	Cantidad
Queja de carácter general contra funcionario por presunto falla en el proceso de liquidación de impuestos	6
Quejas contra funcionario por presunto maltrato verbal	1
Total	7

La presunta falla en la atención de funcionarios para liquidaciones de impuestos en los puntos de atención con el 85.71%, primó como factor para que los ciudadanos presentaran quejas ante la entidad. A estos PQRS se les dio traslado por competencia a la Oficina de Control Disciplinario Interno.



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 de enero 2016

2.3 RECLAMOS

Motivo del Reclamo	Cantidad
Puntos y medios de atención: demora en la atención, pésima atención, falla agendamiento citas por línea 195 y falta de atención en chat tributario	34
incremento, liquidaciones, relaciones de pago, devoluciones, formularios de impuesto de vehículo y predial y atención en impuesto de industria y comercio	31
Puntos y medios de atención: demora en la atención, deficiente atención y falla en la prestación de servicios en los Cades y Supercades	22
Falta de atención y respuesta a solicitudes y derechos de petición	6
Por envío mensaje de deudor moroso	3
Tomar acciones contra tramitadores entrada del supercade	1
Total	97

El 35.05% de las reclamaciones hace referencia a la falla en la prestación del servicio de atención al ciudadano por medios tecnológicos como el agendamiento de citas, del cual no es fácil conseguir una para atención de temas tributarios o el *chat tributario* que no está disponible a la ciudadanía. El 31.96%, reclama por el incremento en el impuesto de vehículo, y la falta de claridad en las liquidaciones de los impuestos sea predial, vehículo o de industria y comercio. El 22.68%, reclama por deficiente atención presencial en los Cades y Supercades en cuanto a demora del servicio y falta de calidez en la atención al ciudadano. De otro lado el 6.18% reclama por falta de atención a las PQRS y el 3.09% reclama por los mensajes de cobro que llegan a los celulares o correos electrónicos.

Como observación se deja que a los teléfonos de la Oficina de Atención al Ciudadano, los ciudadanos, al igual que el mes pasado siguen reportando la falla sobre el agendamiento de citas por línea 195, y nuevamente se requirió a la Oficina de Gestión del Servicio de la Dirección de Impuestos de Bogotá, para que decida de fondo sobre este tema.



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 de enero 2016

2.4 SUGERENCIAS

Sugerencias Planteadas	Cantidad
Disponer de más personal para atención en épocas de festividades y atención de actualización RIT y agendamiento de citas	4
Se permita que las actualizaciones y certificaciones de RIT se puedan realizar en línea a través de la página de Internet de la Entidad.	3
Permitir alivio para pagos deudas anteriores al 2011	1
Total	8

Sugiere contar con más servidores para atención, esta sugerencia nace de la falta de atención a los ciudadanos en Cades y Supercade y la falta de atención por la línea 195 para solicitar una cita.

Actualizaciones y certificaciones de RIT: esta sugerencia hace referencia a la falta de atención por línea 195 para solicitar una cita para la prestación de este servicio.

3 SEGUIMIENTO Y CONTROL OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A PQRS

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

3.1 RESPUESTA A DERECHOS DE PETICION

Al momento de corte de seguimiento a través del aplicativo Cordis, se detectó que para los derechos de petición, el porcentaje de respuesta oportuna solo alcanzó el 77.39%, se relaciona las dependencias que tenían en el momento este tipo de PQRS sin finalizar en el aplicativo Cordis.

Se solicita a las dependencias a realizar verificación de los documentos que tienen pendientes de emitir respuesta al ciudadano; de igual forma finalizarlos 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 de enero 2016

Dependencias	Derechos de Petición Asignados	% de Participación	Derechos de Petición Pendientes de Respuesta
SUBSECRETARIA GENERAL			
Oficina Asesora de Planeación	2	0,39%	0
Oficina Atención al Ciudadano	3	0,58%	2
Oficina de Control Interno Disciplinario	1	0,19%	0
Subdirección de Proyectos Especiales	23	4,48%	1
Sub-Total	29	5,65%	3
DIRECCION DE IMPUESTOS			
Oficina de Cobro Pre jurídico	79	15,40%	38
Oficina de Cuentas Corrientes y Devoluciones	60	11,70%	6
Oficina de fiscalización Grandes Contribuyentes	1	0,19%	
Oficina de Gestión del Servicio	105	20,47%	20
Oficina de Liquidación	1	0,19%	
Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal	16	3,12%	
Oficina de Recursos Tributarios	7	1,36%	4
Oficina de Registro y Gestión de la Información	3	0,58%	
Oficina General de Fiscalización	8	1,56%	3
Oficina de Control Masivo	50	9,75%	11
Oficina de Cobro Coactivo	97	18,91%	19
Subdirección de Determinación	1	0,19%	
Subdirección de Educación Tributaria y Servicio	2	0,39%	2
Subdirección Jurídico Tributaria	9	1,75%	
Inteligencia Tributaria	1	0,19%	
Sub-Total	442	86,16%	103
DIRECCION DE TESORERIA			
Oficina de Gestión de Cobros	7	1,36%	
Oficina Gestión de Ingresos	2	0,39%	1
Oficina de Operaciones Financieras	1	0,19%	
Oficina Gestión de Pagos	2	0,39%	
Oficina de Planeación Financiera	2	0,39%	1
Subdirección de Análisis y Sostenibilidad Presupuesta	1	0,19%	

Sede Administrativa: Carrera 30 N° 25-90 -
Código Postal 111311
Dirección de Impuestos de Bogotá:
Avenida Calle 17 N° 65B-95 -
Código Postal 111611
Teléfono (571) 338 5000 • Línea 195
contactenos@shd.gov.co

• Nit. 899.999.061-9
Bogotá, Distrito Capital - Colombia



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Sub-Total	15	2,92%	2
DESPACHO DEL DIRECTOR DISTRITAL DE PRESUPUESTO			
Subdirección de Infraestructura y Localidades	1	0,19%	
Sub-Total	1	0,19%	0
DIRECCION GESTION CORPORATIVA	1	0,19%	1
Subdirección de Gestión Documental	4	0,78%	
Subdirección de Talento Humano	13	2,53%	4
Subdirección Administrativa y Financiera	2	0,39%	
Sub-Total	20	3,90%	5
DIRECCION JURIDICA			
Subdirección de Asuntos Contractuales	2	0,39%	1
Subdirección de Gestión Judicial	3	0,58%	1
Sub-Total	5	0,97%	2
DIRECCION DISTRITAL DE CONTABILIDAD			
Subdirección de consolidación, Gestión e Investigación	1	0,19%	1
Sub-Total	1	0,19%	1
TOTALES	513	100,00%	116

Fuente: Aplicativo Cordis

Fecha de Corte: 22-02-2016

3.2 RESPUESTA A SOLICITUDES

A corte de seguimiento para el presente informe, el nivel de respuestas para las PQRS tipo solicitud apenas alcanza el 60.08%. Se indica las dependencias que tienen solicitudes pendientes de resolver.

Etiquetas de fila	EN TRAMITE	FINALIZADO	Total solicitudes
DESPACHO DEL DIRECTOR DE GESTIÓN CORPORATIVA	11	10	21
DESPACHO DEL DIRECTOR DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ	4	3	7
DESPACHO DEL DIRECTOR DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA	2		2
DESPACHO DEL DIRECTOR DISTRITAL DE PRESUPUESTO	1	5	6
DESPACHO DEL DIRECTOR JURÍDICO	1	1	2
DESPACHO DEL SECRETARIO DISTRITAL DE HACIENDA	2	2	4
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO GENERAL		1	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

• 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 de enero 2016

DESPACHO DEL SUBSECRETARIO TÉCNICO	1	1	2
DESPACHO DEL TESORERO DISTRITAL	1	1	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		2	2
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SISTEMA		4	4
OFICINA DE COBRO COACTIVO	75	270	345
OFICINA DE COBRO PREJURIDICO	94	77	171
OFICINA DE CONSOLIDACIÓN	1	2	3
OFICINA DE CONTROL DE RECAUDO TRIBUTARIO		13	13
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	1	2
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	2	4
OFICINA DE CONTROL MASIVO	29	51	80
OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	212	247	459
OFICINA DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA		2	2
OFICINA DE FISCALIZACIÓN GRANDES CONTRIBUYENTES	18	4	22
OFICINA DE GESTIÓN DE COBRO	51	56	107
OFICINA DE GESTIÓN DE INGRESOS		1	1
OFICINA DE GESTIÓN DE PAGOS	1	9	10
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	879	610	1489
OFICINA DE INTELIGENCIA TRIBUTARIA		3	3
OFICINA DE LIQUIDACIÓN	6	38	44
OFICINA DE NOTIFICACIONES Y DOCUMENTACIÓN FISCAL		108	108
OFICINA DE OPERACIONES FINANCIERAS	1	1	2
OFICINA DE RECURSOS TRIBUTARIOS	8	14	22
OFICINA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	1	213	214
OFICINA GENERAL DE FISCALIZACIÓN	3	72	75
SUBD. CONSOLIDACIÓN, GESTIÓN E INVESTIGACIÓN	1	1	2
SUBD. DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PRESUPUESTAL		1	1
SUBD. DE PLANEACIÓN E INTELIGENCIA TRIBUTARIA		0	0
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	13	16
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS FISCAL	1	2	3
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS CONTRACTUALES		2	2
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL	1	10	11
SUBDIRECCIÓN DE DETERMINACIÓN	1	6	7
SUBDIRECCIÓN DE EJECUCIONES FISCALES	12	79	91
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS DISTRITALES		3	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

• 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 de enero 2016

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTABLE DE HACIENDA	2	2	4
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL		1	1
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN JUDICIAL	7	2	9
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TIC		1	1
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y LOCALIDADES		9	9
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN FINANCIERA	1	3	4
SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES		58	58
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE TIC	1		1
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	93	267	360
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA DE HACIENDA	1	1	2
SUBDIRECCIÓN JURÍDICO TRIBUTARIA	1	17	18
SUBDIRECCIÓN RECAUDACIÓN COBRO Y CTAS CORRIENTES	1	0	1
Total general	1530	2303	3833

Fuente: Aplicativo Cordis

Fecha de Corte: 22-02-2016

3.3 RESPUESTA A QUEJAS

Las siete quejas presentadas por los ciudadanos sobre los temas referidos, se enviaron a la Oficina de Control Disciplinario Interno para que desde allí se inicie el procedimiento que haya lugar frente al Código Único Disciplinario.

3.4 RESPUESTA A RECLAMOS

El 85.56% de los reclamos que los ciudadanos presentaron en enero del 2016 ante la Secretaría Distrital de Hacienda, fue atendido en oportunidad. Para la fecha de corte de seguimiento de este informe, se visualizan las dependencias que tienen pendientes trámites de reclamos por resolver.

Dependencias	Reclamos pendientes de responder
Despacho del Director de Impuestos de Bogotá	
Oficina de gestión del servicio	13
Oficina de cuentas corrientes y devoluciones	1
TOTAL GENERAL	14

Fuente: Aplicativo Cordis

Fecha de Corte: 22-02-2016



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 de enero 2016

3.5 RESPUESTA A SUGERENCIAS

Las sugerencias que se presentaron en el mes de enero fueron respondidas en oportunidad según verificación aplicativo Cordis del 22 de febrero del 2016.

4 EVALUACION DEL SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES DE LA ENTIDAD

4.1 CONCLUSIONES

En enero del 2016, predominó la inconformidad de los usuarios por presunta mala atención tanto de los servidores como de los medios y puntos de atención para temas tributarios.

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

- **Página de la Secretaría Distrital de Hacienda:** *“el liquidador para impuesto de vehículos, una vez terminado el proceso de liquidación y al hacer la generación del formulario para pago en bancos, el archivo PDF cambia la información de la placa del vehículo”.*
- **Pago seguro en línea:** *Al presentar el pago de las declaraciones del impuesto predial o de vehículo a través del botón pago seguro en línea (pse), se reversa la cuenta corriente del contribuyente para este tipo de impuesto y cuando van a hacer trámites ante el Sistema Integrado de Movilidad SIM o las notarías, la información reflejada de “aparente deuda” esas entidades no permiten la realización de dicho trámite.*
- **Línea 195:** El agendamiento de citas a través de este medio, se ha vuelto obstáculo para el cumplimiento de las políticas de servicio al ciudadano, ya que los ciudadanos manifiestan: *“no es posible obtener las citas fácilmente, a pesar de la insistencia en llamar desde el teléfono fijo o desde el teléfono celular”, “ solo contesta para agendamiento de citas médicas y nada más”*

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

- En este mes la dependencia sobre la que se presentaron las PQRS fue la Dirección de Impuestos de Bogotá, en el sentido de falla en la atención 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 de enero 2016**

servidores y de puntos y medios de atención, se solicita a esta dependencia realice el análisis de las causalidades de estas falencias y establezca acciones de mejoramiento que conduzcan a disminuir estas situaciones frente a la Atención al Ciudadano.

- Como se evidencia que el porcentaje de respuestas en oportunidad a las PQRS, para los derechos de petición alcanzó el 77.39%, para las solicitudes el 60.08% y para los reclamos el 85.56% se hace necesario que las dependencias realicen las acciones para dar cumplimiento a los términos de respuesta legalmente establecidos.
- El agendamiento de citas a través de la línea 195 para la atención de trámites y servicios que ofrece la Secretaría Distrital de Hacienda, no está contemplado como requisito de trámite alguno, según lo incorporado en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT, por ello la Oficina de atención al ciudadano solicita y propone sea abolido el agendamiento de citas y se atienda a los ciudadanos de manera directa para la prestación de los servicios y tramites de la Secretaría Distrital de Hacienda.

Aprobó:	Clara Esperanza Salazar Arango	Firma:	Fecha: 26/02/2015
Proyectó:	Manuel Antonio Garcia	Firma:	Fecha 26/02/2015

