



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 mayo 2016

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

### 1.1 PQRS POR TIPOLOGÍA Y CANAL DE INGRESO

MAYO DE 2016						
TIPOLOGIA			CANAL DE INGRESO			
PQRS RADICADA	CANTIDAD	%	BUZON	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
DERECHOS DE PETICION	807	9,88%	0	42	71	694
QUEJAS	5	0,06%	0	1	4	0
RECLAMOS	91	1,11%	9	14	67	1
SOLICITUDES	5.786	70,81%	0	1185	27	4.574
SUGERENCIAS	8	0,10%	7	0	1	0
TRAMITES ESPECIALES	1474	18,04%	0	13	0	1461
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>8.171</b>	<b>100,00%</b>	<b>16</b>	<b>1.255</b>	<b>170</b>	<b>6.730</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS Fecha de Corte: 31 -05-2016

Tabla 1 PQRS por tipología y canal ingreso

En mayo de 2016, la Secretaría Distrital de Hacienda recibió por los canales oficiales de atención 8.171 registros tipificados como *PQRS* (*peticiones, quejas, reclamos y solicitudes*). Las **Peticiones** compuestas por (derechos de petición, solicitudes y trámites especiales) con 8.067 registros ocupan el 98.72% de las radicaciones en la entidad, con un incremento del 0.64% comparado con el mes de abril que fue del 98.08%.

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 mayo del 2016, en las **ventanillas** disminuyó la radicación en 9.21% frente al mes abril del 2016 que alcanzó 7.350 radicados, los ciudadanos aún mantienen la confianza en la presentación de las PQRS vía escrita. En el canal **contactenos**, disminuyó la participación de los ciudadanos en 19.52%, frente a los 1.500 radicados de abril. En el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones **SDQS**, disminuyó la participación de los ciudadanos en 45.29% frente a 247 radicados de abril. Por su parte en los **buzones** de sugerencias disminuyó el depósito de PQRS en 68.75%, frente al mes de abril que obtuvo 27 radicados.

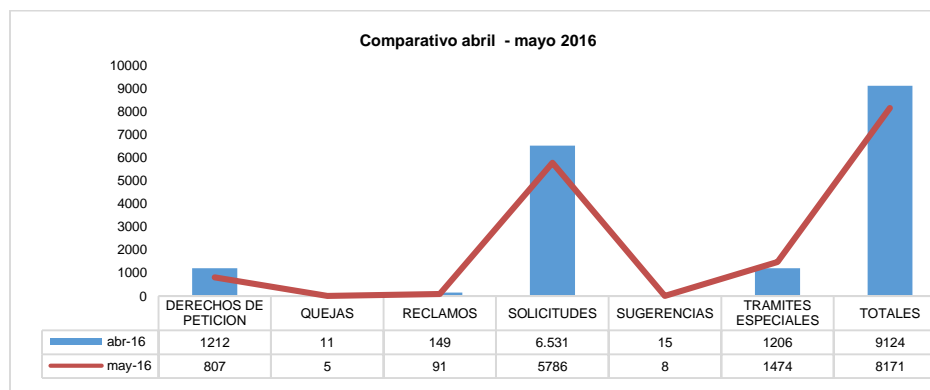


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

## OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

#### 1.2 COMPARATIVO PQRS MES ANTERIOR



Fuente: Aplicativo CORDIS Fecha de Corte: 31 -05-2016  
Gráfico 1 comparativo mes anterior

La variación de radicaciones de PQRS a nivel general para el mes de mayo frente a abril del 2016, fue del -11.66%, en donde se evidencia disminución en la cantidad de registros, representada en las radicaciones de tipo **Reclamos** que disminuyeron en comparación al mes anterior en 63.73%, las **Quejas** disminuyeron en 120%, las **Sugerencias** disminuyeron en 87.5% por su parte las **Solicitudes** disminuyeron en 12.87%, los **derechos de petición** disminuyeron en 50.18%, mientras que los **tramites especiales** fueron los únicos que aumentaron en 18.18%. 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 mayo 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 mayo 2016

#### 2.1 PETICIONES

En este grupo se incluyen los de tipo *Derecho de Petición, Solicitud y Tramite Especial*, cuya sumatoria para mayo es de 8.067 registros, de ellos el 48.72% corresponde al tipo *interés particular* con disminución frente al 51.34% del mes pasado. El 29.06% corresponde a *peticiones de información*, de igual forma disminuye frente a abril que obtuvo el 32.03%, los *Tramites Especiales*, ocupan el 18.27%, que se incrementaron con respecto al 13.47 del mes de abril. Por otra parte las *peticiones de interés general* ocupan el 0.8%, las *peticiones de conceptos* el 1.04%, las *peticiones de copias* el 2.30%, mientras que el 0.49% corresponde a 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.

CLASIFICACION DE LAS PETICIONES	CANTIDAD	Asuntos	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
Petición de interés general	7	Análisis de Peticiones, Quejas y reclamos, Audiencia pública proyecto de ley 054	1	0	6
Petición de interés particular	3931	Temas tributarios impuesto de vehículo e impuesto predial. Temas administrativos salarios datos de pensión	787	79	3065
Petición de información	2345	Solicitudes de información tributaria impuesto de vehículo, industria y comercio, predial. Temas administrativos, contratación situaciones laborales	403	14	1928
Petición de consulta y concepto	84	Tributarios, administrativos, presupuestales	9		75
Petición de copias	186	Copias actos oficiales declaraciones tributarias, expedientes y documentos en general	26	2	158
Tramites Especiales Estatuto Tributario	1474	Devoluciones y Compensaciones, sucesiones, emplazamientos para declarar, reducción sanción, Títulos de depósito Judicial	13		1461
Petición de acceso a Información Pública	40	Información entidades administración pública. Proceso modernización, Ejecución Presupuestal, Perspectivas fiscales.	1	3	36
TOTAL PETICIONES	8067		1.240	98	6.729

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 31 -05-2016

Tabla 2. Peticiones por asunto.

Sede Administrativa: Carrera 30 N° 25-90 -  
Código Postal 111311  
Dirección de Impuestos de Bogotá:  
Avenida Calle 17 N° 65B-95 -  
Código Postal 111611  
Teléfono (571) 338 5000 • Línea 195  
[contactenos@shd.gov.co](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 mayo 2016

#### 2.2 QUEJAS

Motivo de la Queja	CANTIDAD	CONTACTENOS	SDQS
Presunta mala atención servidores en puntos de atención Supercedes	2	0	2
Procesos administrativos	2	1	1
Presunto Acto de Corrupción	1	0	1
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS Fecha de Corte: 31 -05-2016

Tabla 3. Quejas por asunto.

La presunta *mala atención* de funcionarios en puntos de atención con el 40%, primó como factor para que los ciudadanos presentaran quejas ante la entidad, al igual que las quejas relacionadas con procesos administrativos, además, ingresa una queja por presunto acto de corrupción que es tratada en la Oficina de Control Disciplinario Interno.

#### 2.3 RECLAMOS

Motivo del Reclamo	CANTIDAD	BUZON	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
Formularios de impuestos no llegan, error en los datos de información, mala liquidación.	42	2	9	31	0
Incremento, liquidaciones, avalúos del impuesto predial y vehículo	14	2	2	10	0
Puntos y medios de atención: página caída, chat tributario no funciona no hay agendamiento de citas en línea 195 conmutador no contesta	12	2	2	8	0
Puntos y medios de atención: deficiente atención Cades y Supercedes y falta de funcionarios para atención y pésima atención de servidores en la prestación de servicios.	11	3	1	6	1
Administrativos: Otros trámites, no estar de acuerdo con las respuesta suministrada o no ha sido suministrada respuesta	9	0	0	9	0
Devoluciones y compensaciones no atendidas demora en la atención	3	0	0	3	0
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>67</b>	<b>1</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS Fecha de Corte: 31 -05-2016

Tabla 4. Reclamos por asunto.

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

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



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

En mayo ingresaron 91 reclamos representados en:

El 46.15% 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 aumenta considerablemente, frente al tema similar del mes pasado que obtuvo el 28.18%.

El 15.38% de los usuarios, reclama por el Incremento, liquidaciones, avalúos del impuesto predial y vehículo. Este reclamo disminuye en comparación con abril que llegó 29.53%.

El 13.18% 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 disminución en comparación con abril que obtuvo el 13.42%, pero sigue siendo una variable de falla en el servicio al ciudadano para tener en cuenta en los planes de mejoramiento de la Dirección de Impuestos de Bogotá.

El 12.08% 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 18.79%, pero de igual forma, es necesario evaluar el servicio frente a los Cades y Supercades para adecuarlo a la Política Distrital de Servicio al Ciudadano.

2.4 SUGERENCIAS

Sugerencias	CANTIDAD	BUZON	CONTACTENOS	SDQS
Mejorar atención al público por parte de funcionarios, en puntos de atención, agregar más funcionarios para atención al público.	5	5	0	0
Mejorar presentación declaraciones que venga la totalidad de los valores a pagar	2	1	0	1
Mejorar infraestructura en puntos de atención poner baños	1	1	0	0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS Fecha de Corte: 31 -05-2016

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**: en cuanto a liquidaciones tributarias, dos ciudadanos manifestaron esta sugerencia.





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 mayo 2016

### 3. SEGUIMIENTO Y CONTROL OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A PQRS

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

#### 3.1 RESPUESTA A DERECHOS DE PETICION

En mayo de 2016, fueron radicados 807 Derechos de Petición, a la fecha de corte, junio 15 de 2016 para seguimiento a través del aplicativo CORDIS, se encontró lo siguiente:

1. Fueron contestados dentro de los términos establecidos por la norma 590 derechos de petición para un porcentaje de 73.1%.
2. Contestados fuera de los términos establecidos por la norma, 108 derechos de petición, con un participación del 13.4%.
3. Pendientes de respuesta a la fecha de corte, 109 derechos de petición, de ellos 65 se encuentran dentro de los términos de para dar respuesta equivalente al 8,1% y los 44 restantes ya superaron el tiempo de respuesta contemplada en la norma.

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 mayo del 2016.

DEPENDENCIA RESPONSABLE	Pendientes en tramite	Respondidos finalizados	Total Recibidos
DESPACHO DEL DIRECTOR DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	0	1
DESPACHO DEL DIRECTOR DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ	0	2	2
DESPACHO DEL DIRECTOR DISTRITAL DE PRESUPUESTO	0	6	6
DESPACHO DEL SECRETARIO DISTRITAL DE HACIENDA	1	10	11
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO TÉCNICO	0	9	9
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SISTEMA	0	1	1
OFICINA DE ANÁLISIS Y CONTROL DE RIESGO	0	1	1
OFICINA DE COBRO COACTIVO	32	66	98

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 mayo 2016

OFICINA DE COBRO PREJURIDICO	15	76	91
OFICINA DE CONTROL DE RECAUDO TRIBUTARIO	0	4	4
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	1	2
OFICINA DE CONTROL MASIVO	6	33	39
OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	13	51	64
OFICINA DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA	1	2	3
OFICINA DE FISCALIZACIÓN GRANDES CONTRIBUYENTES	0	1	1
OFICINA DE GESTIÓN DE COBRO	3	7	10
OFICINA DE GESTIÓN DE INGRESOS	0	1	1
OFICINA DE GESTIÓN DE PAGOS	0	1	1
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	7	201	208
OFICINA DE INTELIGENCIA TRIBUTARIA	0	9	9
OFICINA DE NOTIFICACIONES Y DOCUMENTACIÓN FISCAL	0	25	25
OFICINA DE OPERACIONES FINANCIERAS	0	1	1
OFICINA DE RECURSOS TRIBUTARIOS	3	2	5
OFICINA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	12	107	119
OFICINA GENERAL DE FISCALIZACIÓN	0	14	14
SUBD. CONSOLIDACIÓN, GESTIÓN E INVESTIGACIÓN	0	3	3
SUBD. DE PLANEACIÓN E INTELIGENCIA TRIBUTARIA	0	2	2
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	1	1
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS FISCAL	1	1	2
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS CONTRACTUALES	1	3	4
SUBDIRECCIÓN DE EJECUCIONES FISCALES	1	2	3
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL	0	1	1
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN JUDICIAL	1	1	2
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y LOCALIDADES	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 mayo 2016

SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES	1	28	29
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	3	11	14
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA DE HACIENDA	0	2	2
SUBDIRECCIÓN JURÍDICO TRIBUTARIA	6	9	15
SUBDIRECCIÓN RECAUDACIÓN COBRO Y CTAS CORRIENTES	0	1	1
<b>Total general</b>	<b>109</b>	<b>698</b>	<b>807</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 15-06-2016

Tabla 6. Seguimiento a respuesta derechos de petición mayo 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 estos 109 derechos de petición para que suministren la respuesta y realicen la finalización en el aplicativo CORDIS.

### 3.2 RESPUESTA A SOLICITUDES

Realizado el seguimiento a las solicitudes recibidas para el mes de mayo se evidencio lo siguiente:

1. De los 5.786 solicitudes recibidas por la Secretaria Distrital de Hacienda para el mes de mayo, fueron contestados 4.444, de las cuales: 2.497 fueron contestadas dentro de los términos establecidos en el aplicativo con un porcentaje del 43.2% de participación. 1.947 fueron contestadas superando el tiempo de respuesta establecido con un porcentaje de 33.7% y cuatro solicitudes fueron anuladas.
2. Hay 1.432 solicitudes pendientes de respuesta a la fecha de corte de este informe (15 de junio de 2016).

DEPENDENCIA RESPONSABLE	EN TRAMITE	FINALIZADO	TOTAL RADICADO
DESP. DIRECTOR DE ESTADÍSTICAS Y ESTUDIOS FISCALES	1	1	2
DESPACHO DEL DIRECTOR DE GESTIÓN CORPORATIVA	36	55	91
DESPACHO DEL DIRECTOR DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ	3	17	20
DESPACHO DEL DIRECTOR DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA	3	6	9
DESPACHO DEL DIRECTOR DISTRITAL DE CONTABILIDAD	1	1	2
DESPACHO DEL DIRECTOR DISTRITAL DE CRÉDITO PÚBLICO	2	13	15

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 mayo 2016

DESPACHO DEL DIRECTOR DISTRITAL DE PRESUPUESTO	6	107	113
DESPACHO DEL DIRECTOR JURÍDICO	3	6	9
DESPACHO DEL SECRETARIO DISTRITAL DE HACIENDA	13	82	95
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO GENERAL	4	2	6
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO TÉCNICO	2	25	27
DESPACHO DEL TESORERO DISTRITAL	0	7	7
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	2	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	0	1
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SISTEMA	0	4	4
OFICINA DE ANÁLISIS Y CONTROL DE RIESGO	1	0	1
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	4	5
OFICINA DE COBRO COACTIVO	73	138	211
OFICINA DE COBRO PREJURIDICO	67	137	204
OFICINA DE CONSOLIDACIÓN	1	20	21
OFICINA DE CONTROL DE RECAUDO TRIBUTARIO	0	24	24
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	17	9	26
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	7	8
OFICINA DE CONTROL MASIVO	32	99	131
OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	247	295	542
OFICINA DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA	21	17	38
OFICINA DE FISCALIZACIÓN GRANDES CONTRIBUYENTES	3	5	8
OFICINA DE GESTIÓN DE COBRO	48	127	175
OFICINA DE GESTIÓN DE INGRESOS	19	73	92
OFICINA DE GESTIÓN DE PAGOS	1	83	84
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	271	948	1219
OFICINA DE INTELIGENCIA TRIBUTARIA	0	12	12
OFICINA DE INVERSIONES	0	1	1
OFICINA DE LIQUIDACIÓN	8	30	38
OFICINA DE NOTIFICACIONES Y DOCUMENTACIÓN FISCAL	7	132	139
OFICINA DE OPERACIONES FINANCIERAS	0	60	60
OFICINA DE PLANEACIÓN FINANCIERA	0	10	10
OFICINA DE RECURSOS TRIBUTARIOS	26	13	39
OFICINA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	119	554	673
OFICINA GENERAL DE FISCALIZACIÓN	1	84	85
SUBD. CONSOLIDACIÓN, GESTIÓN E INVESTIGACIÓN	1	55	56
SUBD. DE ANÁLISIS Y SOSTENIBILIDAD PRESUPUESTAL	1	38	39
SUBD. DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PRESUPUESTAL	0	30	30
SUBD. DE PLANEACIÓN E INTELIGENCIA TRIBUTARIA	0	6	6
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	51	136	187
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS FISCAL	2	9	11
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS SECTORIAL	0	5	5
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS CONTRACTUALES	12	15	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 31 mayo 2016

SUBDIRECCIÓN DE BANCA MULTILATERAL Y OPERACIONES	1		1
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL	15	87	102
SUBDIRECCIÓN DE DETERMINACIÓN	0	8	8
SUBDIRECCIÓN DE EJECUCIONES FISCALES	90	77	167
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO CON OTRAS ENTIDADES	1	8	9
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS DISTRITALES	0	7	7
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTABLE DE HACIENDA	9	28	37
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL	2	18	20
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN JUDICIAL	43	48	91
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TIC	1	2	3
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y LOCALIDADES	1	109	110
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN FINANCIERA	4	39	43
SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES	7	124	131
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE TIC	1	2	3
SUBDIRECCIÓN DE SOLUCIONES DE TIC	8	4	12
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	41	352	393
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA DE HACIENDA	3	5	8
SUBDIRECCIÓN JURÍDICO TRIBUTARIA	7	17	24
SUBDIRECCIÓN RECAUDACIÓN COBRO Y CTAS CORRIENTES	2	5	7
<b>TOTALES</b>	<b>1.342</b>	<b>4.444</b>	<b>5.786</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 15 -06-2016

Tabla 7. Seguimiento a respuesta solicitudes 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 1.342 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 96.70% de los reclamos que los ciudadanos presentaron en mayo de 2016 ante la Secretaría Distrital de Hacienda, fue atendido en oportunidad, el indicador de respuesta aumenta frente a abril que logró 91.27%. Para la fecha de corte 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 mayo 2016

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	2
Oficina de registro y gestión de la información	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 15 -06-2016

Tabla 8. Seguimiento a respuesta reclamos mayo 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

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

Dependencias	Sugerencias pendientes de responder
<b>Despacho del Director de Gestión Corporativa</b>	
Subdirección Administrativa y Financiera	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 15 -06-2016

Tabla 9. Seguimiento a respuesta sugerencias mayo 2016

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

### 4.1 CONCLUSIONES

En mayo 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

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 mayo 2016

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.

Se propone hacer mantenimiento y monitoreo permanente a los liquidadores y servicios en la página web de la entidad, hay que tener en cuenta que estos errores generan una cascada de comunicaciones de los ciudadanos a través de los diferentes medios de contacto (telefónico, escrito, correo electrónico).

#### 4.3 INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO

Dentro de los casos revisados por la defensoría del ciudadano en el mes de mayo de 2016, tenemos los siguientes los cuales son los más relevantes:

1. Intermittencia en el servicio de los liquidadores: Se registraron decenas de quejas de la inoperancia de los diferentes aplicativos de liquidación el que más generó inconvenientes a los ciudadanos fue el liquidador de vehículos que por ejemplo el 18 de mayo no reportaba el subtipo para los vehículos de pasajeros; así mismo los ciudadanos reportaron y aportaron la prueba en la cual demostraban que no se desplegaban los bancos para hacer el pago por botón PSE, sin embargo al hacer la prueba al interior de la entidad si se podían ver los bancos.
2. Reclamos de los ciudadanos por la falta de claridad en las respuestas: en este caso referenciamos los radicados 2016ER31865 al cual se le dio respuesta con la comunicación 2016EE78083 en resumen el ciudadano informa que realizó un pago doble de un impuesto para la vigencia 2015, la respuesta se reduce a informarle cual es el trámite de devolución y omite responder sobre la obligación de declarar el 2016, se da respuesta suponiendo que el ciudadano tiene total conocimiento de la normatividad y procedimientos tributarios lo cual la mayoría de las veces no es correcto; 2016ER7007, 2016ER23272, la radicación es del 19 de febrero de 2016 y la respuesta se da el 22 de abril de 2016 el ciudadano manifiesta inconformidad primero por la demora en la respuesta y segundo porque para él no es clara la respuesta; radicado 2016ER29713 respuesta 2016EE85518, el ciudadano se queja puesto que la respuesta no obedece a lo que solicitó; radicado





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 mayo 2016**

2016ER35499 respuesta 2016EE85621 no se pudo visualizar la respuesta para analizarla. En general, al revisar el texto de las respuestas no son claras con lo que solicita el ciudadano o se dan respuestas estandarizadas que no responden la inquietud.

3. Respuestas con inconsistencias en una línea similar al punto anterior se observan respuestas como la que se da a un ciudadano el cual solicita que le modifiquen la dirección de notificación, la respuesta que se le suministra es que debe hacer el cambio a través del siguiente enlace <http://www.shd.gov.co/shd/node/17384>, desafortunadamente el enlace está roto y no es posible que el ciudadano realice la actualización.

Como consecuencia de lo anterior ésta defensoría solicita que se monitoreen constantemente los aplicativos y se hagan mantenimientos preventivos a los mismos con el fin de disminuir la ocurrencia de fallas que afecten el servicio en los puntos de atención y en la página web de la entidad, hay que tener en cuenta que estos errores generan una cascada de comunicaciones de los ciudadanos a través de los diferentes medios de contacto (telefónico, escrito, correo electrónico).

Es necesario revisar las proformas con las cuales se da respuesta a los ciudadanos ya que no están ofreciendo la respuesta que ellos requieren y también hacen que se multipliquen las radicaciones generando re-procesos y cuellos de botella que dificultan la gestión.

Aprobó:	Clara Esperanza Salazar Arango	Firma:	Fecha: 23/06/2016
Proyectó:	Manuel Antonio Garcia	Firma:	Fecha: 23/06/2016

