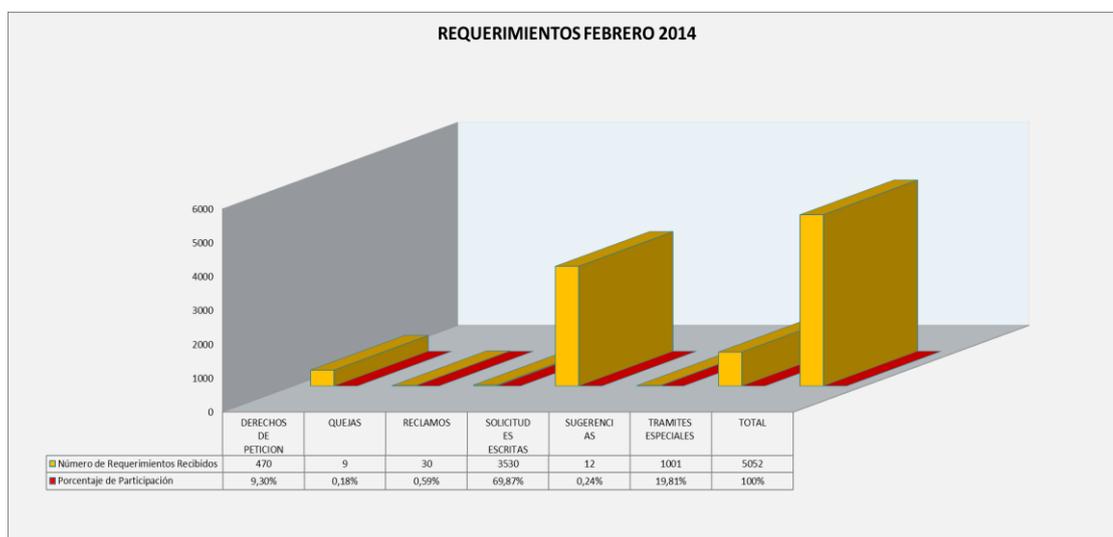




## 1. RELACIÓN DE REQUERIMIENTOS

De acuerdo con los datos generados por el aplicativo CORDIS, se observa que durante el periodo comprendido entre el 1° al 28 de febrero de 2014, se recibieron un total de 5.052 requerimientos, de acuerdo con la tipología documental, los requerimientos que más presentaron los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Hacienda correspondieron a: 3.530 solicitudes equivalente al (69,87%) de participación en el universo de los requerimiento, trámites especiales 1.001 ( 19.81%), 470 derechos de petición (9.30%), 30 reclamos (0,59). 9 quejas (0.18%) y sugerencias 12 con una participación del (0.24%).



Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 28 de Febrero de 2014)

**Gráfica No. 1 Total Requerimientos Recibidos en la SDH –Febrero de 2014**

### 1. TRÁMITE A LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DERECHOS DE PETICION

La asignación de trámite a las quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición, solicitudes y trámites especiales, presentados por la ciudadanía ante la SDH fue remitido a las dependencias competentes de dar respuesta y resolver las mismas. En el mes de febrero, fueron recibidos un total de 5.052 requerimientos, los cuales fueron distribuidos por dependencia de acuerdo con su tipología documental, así:



## OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

### INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS MES DE FEBRERO DE 2014

**Tabla No. 1 Distribución Requerimientos Recibidos en la SDH por Dependencia y Tipología Documental**

Dependencia	Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Solicitudes	Trámites Especiales	Sugerencias	Total Requerimientos
Despacho del Secretario Distrital de Hacienda	51	0	0	1	0	0	<b>52</b>
Dirección de Gestión Corporativa	14	3	3	28	0	1	<b>49</b>
Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá	384	6	27	3494	1001	11	<b>4923</b>
Dirección Distrital de Presupuesto	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Dirección Distrital de Tesorería	20	0	0	2	0	0	<b>22</b>
Dirección Jurídica	1	0	0	5	0	0	<b>6</b>
Dirección Distrital de Contabilidad	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Dirección de Sistemas e Informática	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Dirección Distrital de Crédito Público	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Dirección de Estadísticas y Estudios Fiscales	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Sub-Totales</b>	<b>470</b>	<b>9</b>	<b>30</b>	<b>3530</b>	<b>1001</b>	<b>12</b>	<b>5052</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 28 de Febrero de 2014)

De lo anterior se tiene que las Subdirecciones y Oficinas que conforman la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá (DIB), así como su Despacho, fueron las dependencias de la SDH que presentaron una mayor asignación de trámites para respuesta en el mes de febrero, con un total de 4.923 requerimientos, los cuales representaron el 97.45% del universo de radicados. De este número, 3.494 correspondieron a solicitudes, 1.001 a trámites especiales, 384 a derechos de petición, 27 a reclamos, 11 a sugerencias y 6 a quejas.

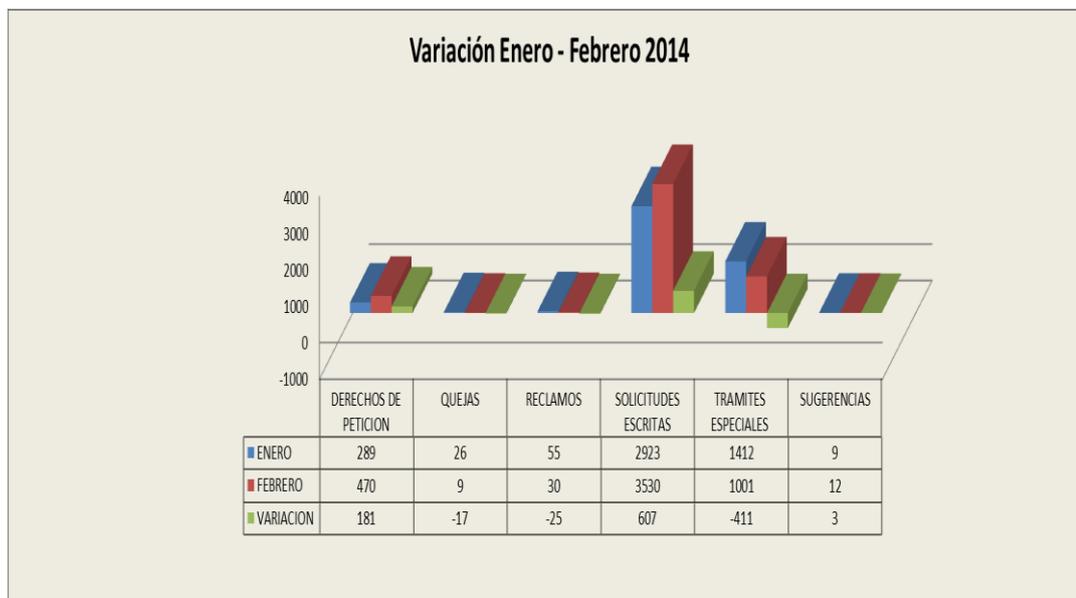
Teniendo en cuenta que ésta Dirección lidera un proceso misional de gran relevancia dentro de la entidad, es entendible que sea la de más alta incidencia en cuanto a la asignación de trámites para respuesta de requerimientos. No obstante, dados los temas sensibles que maneja de cara a la ciudadanía (p.e. liquidación, causación y cobro de los tributos distritales).

Por otra parte, realizando un análisis comparativo para este periodo en relación con el mes de enero de 2014, se observa un aumento en algunos requerimientos y otros

03-F.03  
V.3



disminuyen, como es el caso de los trámites especiales, para este periodo presenta una disminución de 411 requerimientos.



Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 28 de Febrero de 2014)

**Gráfica No. 2 Requerimientos Recibidos en la SDH, Comparativo Enero – Febrero 2014.**

Como podemos observar en la anterior gráfica, se realiza un comparativo por cada uno de los requerimientos que son presentados a la Secretaria Distrital de Hacienda, respecto al mes anterior; en este periodo para las solicitudes se presenta un incremento de 338 documentos, así: solicitudes escritas aumento en 607 documentos, trámites especiales presenta una disminución 411 requerimientos, los reclamos presentados en este periodo una disminución de 25 documentos, las sugerencias también se incrementan en 3 requerimientos.

Por otra parte, el número total de quejas presentadas en el mes de febrero de 2014, presenta una disminución de 17 documentos, respectivamente con el mes de enero de 2014.

### 1.1.1. ORIENTACION, TELEFÓNICA, SDQS Y CONTÁCTENOS

La Oficina de Correspondencia Quejas y Soluciones recibe solicitudes de orientación de los ciudadanos a través de los siguientes canales oficiales dispuestos por la SDH:

- Correo institucional “**Contáctenos**”, cuyo acceso se encuentra disponible en la parte superior derecha de la página web de la Secretaria Distrital de Hacienda.
- **Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**, al que los usuarios ingresan desde la web de la entidad o de manera directa al Sistema.



## OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

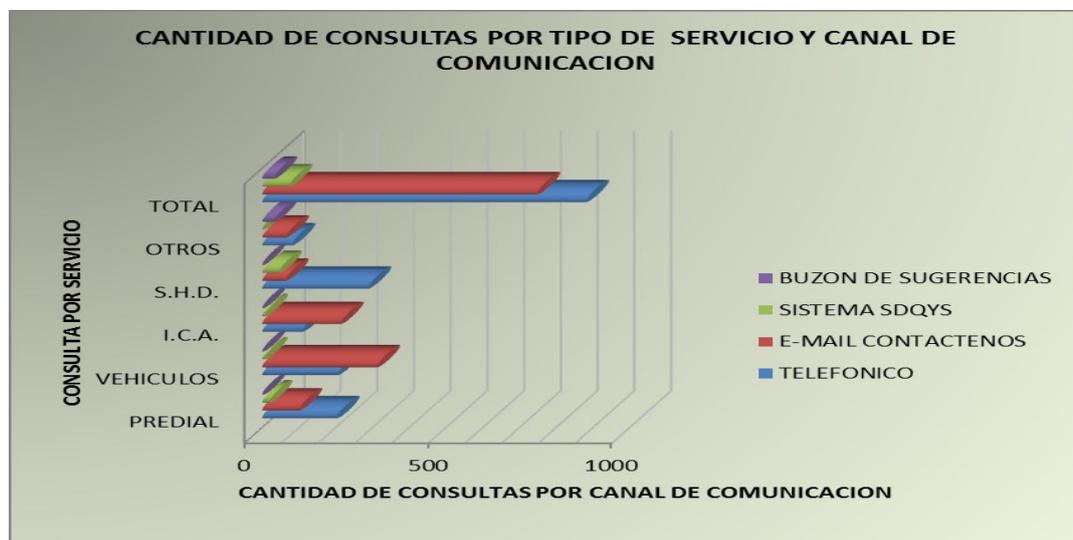
### INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS MES DE FEBRERO DE 2014

- Orientación **telefónica** que se brinda al ciudadano por la **Línea Gratuita 018000124000** y teléfonos de la dependencia. Orientación **presencial** brindada en las instalaciones de la OCQS.
- **Buzón de sugerencias** instaladas en 19 puntos CADES, SUPERCADES.

En el periodo comprendido del 1 a 28 de febrero se recibieron 1.700 consultas por los diferentes canales dispuesto por la SDH para el servicio de la ciudadanía, consultas que fueron atendidas por los funcionarios de la Oficina de Correspondencia Quejas y Soluciones, cumpliendo con el procedimiento establecido para su trámite y respuesta.

En la siguiente grafica (N.3) podemos observar la dinámica presentada para este periodo por cada canal y tipo de servicio consultado.

CANAL DE ATENCION	PREDIAL	VEHICULOS	I.C.A.	S.H.D.	OTROS	TOTAL
Telefónica	201	204	108	287	80	880
E-mail Contáctenos	99	311	212	62	63	747
SDQYS	18	5	6	44	0	73
Buzón de Sugerencia	0	0	0	0	31	31
<b>TOTAL</b>	<b>318</b>	<b>520</b>	<b>326</b>	<b>393</b>	<b>143</b>	<b>1700</b>



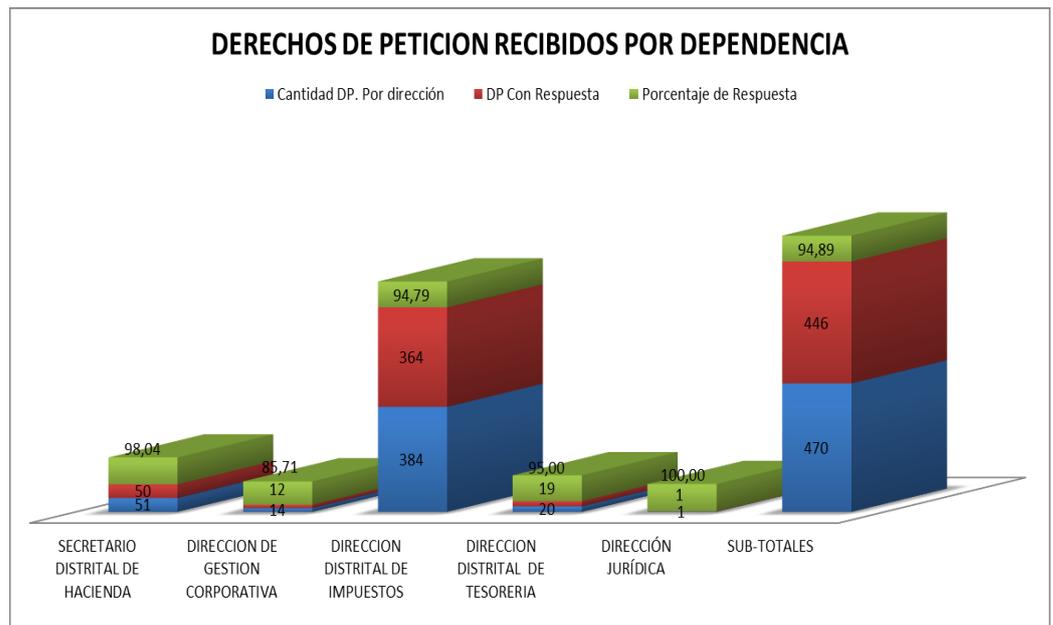
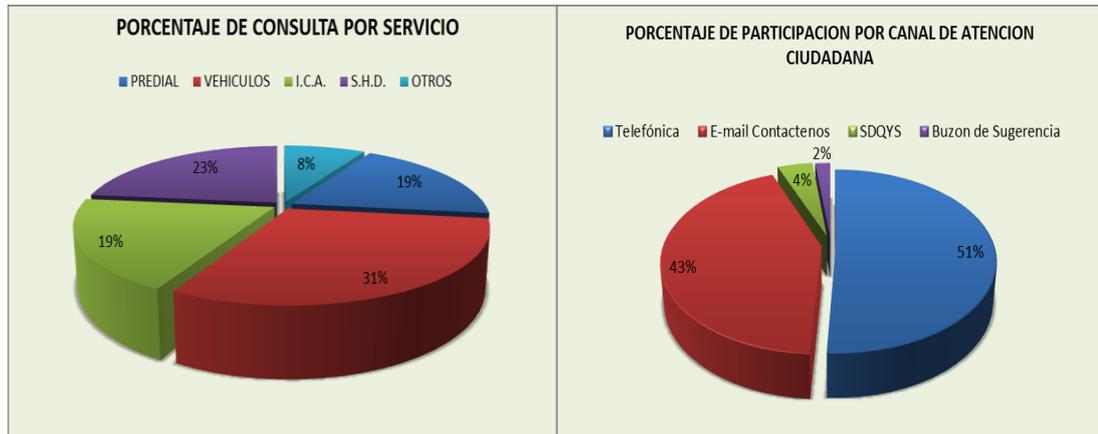
Fuente: Panillas de control Telefónicas, Contáctenos, SDQYS (Fecha de Corte: 28 de Febrero de 2014)

**Gráfica No. 3 Consultas por tipo de servicio y canal de comunicación- Febrero de 2014**

De acuerdo con la gráfica 4, en este periodo los ciudadanos utilizaron en un 51% la **línea gratuita**. En segundo lugar el correo electrónico **Contáctenos** para formular ante



la SDH sus requerimientos y/o consultas con el 43%, el sistema de **SDQYS** con un 4% y **Los buzones de sugerencias** con un 2% de participación.



Fuente: Aplicativo CORDIS, SDQS, Contactenos y Reporte de Atención Telefónica (Fecha de Corte: 28 de Febrero de 2014)

**Gráfica No. 5 Participación porcentual por tipo de consulta en los Canales de Atención**

**Gráfica No. 4 Participación porcentual de los Canales de Atención Ciudadana**

Para este periodo la consulta o trámites de impuesto a vehículos es la más notoria, con un porcentaje del 31% equivalente a 520 consultas, fue el tema más consultado por la ciudadanía en este periodo. En segundo lugar las consultas por otros trámites de la SDH con el 23% para un total de 393 consultas, estas consultas y/o solicitudes pertenecen en su mayoría a la oficina de gestión de pagos de la DDT, como también

03-F.03  
V.3



## OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

### INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS MES DE FEBRERO DE 2014

solicitudes de información referente a los reportes en el BDM. El impuesto predial e industria y comercio (ICA) para este periodo presentó un 19% en sus consultas. Otros servicios o dependencias de la SHD con un porcentaje del 8% con 31 requerimientos que corresponde a los requerimientos que ingresan por los buzones de sugerencias, otras inquietudes, que no corresponden a servicios de la Secretaría de Hacienda (p.e. Otras entidades distritales como catastro) con 143 consultas.

#### • CONTACTENOS

El 98.16% de los requerimientos recibidos en el mes de febrero a través del correo institucional Contáctenos, es decir 747 correos electrónicos, correspondieron a solicitudes de orientación o requerimientos en materia tributaria redireccionados a la cuenta [opiniontributaria@shd.gov.co](mailto:opiniontributaria@shd.gov.co); el 40.86% indicaban inquietudes por impuesto vehicular y el 27.85% por Industria y Comercio; el 13.00% requirió respuesta o acciones para el impuesto predial. El 8.27% se trasladaron a otras entidades. Se incluyen solicitudes observadas por “Fallas en liquidador para RS - ICA 2013” con un valor correspondiente a 1.57%, “Reporte BDME 0.26%”. El 16.42% de los requerimientos, es decir 125 correos electrónicos, correspondieron a solicitudes de orientación, dados en respuesta o trasladados en forma directa por el administrador de la cuenta.

**Tabla No. 2 Distribución de Requerimientos Recibidos a través del correo institucional Contáctenos**

Descripción	Número de Requerimientos	%
Predial	99	13%
Vehículos	311	41%
I.C.A.	212	28%
S.D.H	62	8%
Traslado a otras entidades	63	8%
Fallas en liquidador de ICA Periodo 6 2013	12	12%
Prueba de envío de deudas Dic 13 - DIB	2	0%
<b>TOTAL</b>	<b>761</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Reporte Correo institucional Contáctenos (1° al 30 de Febrero de 2014)

A continuación se mencionan aspectos relacionados con las motivaciones que dan origen a la presentación de solicitudes de orientación por parte de la ciudadanía ante la SDH a través de este canal:

#### ▪ **Predial**

En su mayoría, los requerimientos de orientación son originados por las siguientes causas:

1. Condiciones técnicas necesarias para expedición de certificado de pago.
2. Solicitud de devolución y/o compensación por cobro de lo no debido.







## OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

### INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS MES DE FEBRERO DE 2014

Esta tipo de reclamación se viene mostrando repetitivamente y pese a que se han sugerido los medios para subsanarlos, las medidas adoptadas no han contribuido a solucionar la situación. Otra característica de los reclamos relacionados con el predial, vehículos e Ica, tiene que ver con información errada en las bases de datos, en la medida que llegan los formularios con datos erróneos, no llega el formulario y/o la información suministrada es incompleta o problemas en los aplicativos para descargar los formularios.

Como se viene insistiendo, se iniciar un proceso de depuración y/o actualización de las bases de datos en razón a que muchos reclamos tienen que ver con errores en las mismas, al aparecer contribuyentes con direcciones trocadas, o como propietarios de predios que no son suyos, o que los formularios llegan a otras direcciones y en el peor de los casos no les llegan desde hace varios años. Igualmente se deben implementar planes de contingencia que permitan, llegado el periodo de vencimientos, alistar los medios electrónicos y los aplicativos, de tal forma que soporten la demanda de servicio, pues tal como se ha evidenciado, en dos oportunidades se han ampliado los plazos de presentación de las declaraciones de Industria y Comercio (ICA) y Retención de Industria y Comercio (reteica).

- **QUEJAS**

En cuanto a este ítem, se encuentra que estas (5) corresponden al 7% del total y 4 se relacionan con problemas de mala atención y trato descortés, notando una disminución en lo que al buen trato al contribuyente se relaciona y una denuncia por presuntos actos de corrupción.

- **SOLICITUDES-CONSULTAS- DERECHOS DE PETICIÓN**

Dentro de las solicitudes, se encuentra que estas alcanzan el 48% del total de requerimientos, (35 del total), correspondiendo de este total (16) a derechos de petición; relacionados con información sobre vínculos de funcionarios con H. Magistrados del Tribunal Superior de Cundinamarca (8) y solicitudes de conceptos sobre temas relacionados con retenciones practicadas a contratistas, por el no pago oportuno a los mismos (4), e información sobre monto de lo recaudado por diferentes conceptos (4).

En cuanto a las solicitudes correspondientes al impuesto predial (11), estas corresponden a solicitudes de información sobre la habilitación de la página para liquidar y descargar por internet el formulario, de temas relacionados con tema jurídico-tributario y solicitudes de carácter individual por incremento de las tarifas y exención a los damnificados del invierno.

En lo que a vehículos se refiere a solicitudes de información de los trámites para solicitar devolución de pago de lo no debido o por doble pago.

En cuanto al Ica se presentan (4) solicitudes de conceptos jurídicos sobre la presentación de la declaración por personas natural, obligación de inscribirse en el RIT y declaración de profesionales vinculados a una entidad exenta de ICA.



INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS MES DE  
FEBRERO DE 2014

Para este periodo como se puede apreciar, los requerimientos presentados tienen que ver con temas no relacionados directamente con los objetivos y funciones de la entidad, correspondiendo a un amplio espectro de temas. Frente a esto la entidad no puede tomar determinaciones, ya que estas caen dentro de los derechos de los contribuyentes a solicitar la información sobre los temas que consideren la entidad les puede resolver.

• **SUGERENCIAS**

Las sugerencias recibidas por este medio fueron (6), se refieren a ideas de cómo mejorar la prestación del servicio organizando los turnos y colas, lo que demuestra la inquietud que despierta en el contribuyente la atención y demora en la atención de los puntos dispuestos para ello (3 sugerencias) y las demás tienen que ver con el cambio de destinación de la tasa de semaforización y la habilitación de más puntos de atención, sobre todo en los sectores de alta densidad como Chapinero y Unicentro.

Esto demuestra el interés y la preocupación de los contribuyentes por que la entidad mejore la atención y el servicio que presta al contribuyente, por lo tanto la administración podría evaluar estas sugerencias en aras de mejorar el servicio que ofrece a los ciudadanos.

En cuanto al análisis del total de requerimientos presentados frente al tipo de impuesto, encontramos que en razón de la posibilidad de consultar la liquidación de impuesto predial a la página web de la entidad y el proceso de distribución de formularios, debido a la proximidad del primer vencimiento del impuesto, vemos que los reclamos, quejas y peticiones referidas a este impuesto alcanzan a 18, equivalentes al 25% del total.

El tema que adquiere la mayor relevancia tiene que ver con lo relacionado con la gestión de la Secretaría Distrital de Hacienda, son 44, equivalentes al 60%, se refieren a derechos de petición, quejas y reclamos por solicitando información de funcionarios (8), problemas con las bases de datos, errores en la información y deficiencias en la atención al contribuyente, tanto en el servicio prestado como en la organización del mismo. Esto corrobora la necesidad que tiene la entidad de mejorar sustancialmente el servicio prestado a los ciudadanos.

**1.1.4. LINEA GRATUITA 018000124000 Y DEMÁS TELÉFONOS DE LA DEPENDENCIA.**

La orientación telefónica ofrecida a la ciudadanía en el mes de febrero correspondió en un 32.61% a consultas y trámites de los servicios de Secretaría Distrital de Hacienda diferentes a impuestos, como certificados de retención en la fuente, pagos en de tesorería etc. El 23.18% a requerimientos relacionados con el impuesto a vehículos, con un 22.84% para impuesto de predial, otras consultas que realiza la ciudadanía esta dirigidas a servicios de otras entidades en un 9.09%. Los funcionarios de la Oficina de Correspondencia Quejas y Soluciones (OCQYS) respondieron las consultas de los ciudadanos, brindando la orientación correspondiente para cada uno de las inquietudes planteadas y en algunos casos fueron remitidos al área específica para su orientación.

**Tabla No. 5 Distribución de Requerimientos Recibidos a través de Atención Telefónica**



## OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

### INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS MES DE FEBRERO DE 2014

Descripción	Número de Requerimientos	%
Predial	201	22.84%
Vehículos	204	23.18%
I.C.A.	108	12.27%
S.D.H.	287	32.61%
Otros	80	9.09%
<b>TOTAL</b>	<b>880</b>	<b>100%</b>

Fuente: Línea de Atención Gratuita (1° al 28 de Febrero de 2014)

#### 1.1.5 BUZON DE SUGERENCIAS

Los buzones de sugerencia dispuesto por la Secretaria Distrital de Hacienda (SDH) en todos los CADES y SuperCADES, con el propósito de recopilar la información de primera mano de la ciudadanía, en este periodo se evidencia que sigue siendo utilizado por la ciudadanía que acude a los CADES y SuperCADES en busca de algún tipo de servicio. A continuación presentamos una estadística de la cantidad de requerimientos recibidos por cada uno de los buzones instalado.

Informe Febrero Buzón de Sugerencias				
Ítem	Punto de Atención	Número de Buzones Asignado por punto de atención	Total de Requerimientos Recibidos por Buzón	Observaciones
1	SuperCADE CAD	4	22	
2	SuperCADE CI 13	2	0	
3	SuperCADE 20 de julio	2	0	La Secretaria General de la Alcaldía Mayor no permitió su funcionamiento
4	SuperCADE Américas	2	1	
5	SuperCADE Suba	2	1	
6	SuperCADE Bosa	0	0	No instalados
7	CADE Fontibón	1	0	
8	CADE Toberin	1	0	
9	CADE Servita	1	0	
10	OCQS	1	1	
11	DIB	1	4	
12	Entrada CAD Costado Occidental	1	0	





## OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

### INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS MES DE FEBRERO DE 2014

funcionarios que atienden en los CADES y SUPERCADÉS. En este periodo se registró 1 queja por presunta corrupción, documento que fue remitido a Control Interno Disciplinario y 3 por mala distribución de los formularios de Impuesto Predial.

**Tabla No. 7 Motivación y Número de Quejas Recibidas**

Motivo de la Queja	Cantidad
RECLAMO POR DEMORA EN LA ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	4
Mala atención al público en los CADES y SuperCADES y cobro de impuesto ya pagado y negligencia de la SDH	1
Presuntos Actos de Corrupción	1
Mala distribución de formulario de impuestos	3
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS y SDQS (1° al 28 de Febrero de 2014)

#### b. RECLAMOS

Durante el mes de febrero se recibieron 30 reclamos por parte de la ciudadanía, en donde 15 de ellos correspondieron a asuntos relacionados con mala atención en los CADES y Super CADES: como esperas demasiado largas, mala liquidación de los impuestos, orientación confusa. Este periodo se incrementaron los reclamos por la liquidación del impuesto se Industria y comercio ICA, por el cambio de formulario y fallas en el liquidador del impuesto por la página Web.

**Tabla No. 8 Motivación y Número de Reclamos- Recibidos**

Motivo del Reclamo	Cantidad
Reclamos-puntos y medios de atención – pésima atención -liquidación que no corresponden- demora en la atención	15
Mal funcionamiento de la página web para la liquidación de impuesto- el correo contáctenos no funciona en la página web- chat tributario no contestan los correos-	6
Problemas liquidación ICA enero. Por cobros de impuestos que no corresponde	3
Por información errada base de datos	3
Reclamos tributario por predial – entrega de formularios en dirección equivocada	2
Para diligenciar el RIT y solicitar copias vía internet	1
<b>TOTAL</b>	

Fuente: Aplicativo CORDIS y SDQS (1° al 28 de Febrero de 2014)

#### 2.2.1 SERVICIOS SOBRE LOS QUE SE PRESENTA EL MAYOR NUMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS

Durante este periodo se recibieron 30 reclamos y 9 quejas que correspondieron en su mayoría a:

La atención a la ciudadanía que tienen que ver con los puntos y medios de atención dispuestos para atender al público, por excesiva demora para realizar cualquier trámite. Esto se debe a frecuentes caídas del sistema y fallas en la página web de la



entidad. Por la desactualización de las bases de datos de impuestos, al realizar el envío masivo de cuentas de cobro, hace que gran número de reclamos versen sobre el tema de cobro de lo no debido.

Ante estas reclamaciones de los contribuyentes, es importante que la SDH a través de la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá, plantee acciones de mejora en la atención y servicio al ciudadano, optimizando la calidad de este en los canales de atención dispuestos por la entidad, con el objetivo de que ésta sea ágil, eficiente y efectivo, bajo un trato humano y digno.

Adicional a lo anterior, es importante que los servidores y servidores de la SDH interioricen y reconozcan que la razón de ser de las instituciones públicas es la ciudadanía, por eso es importante consolidar y fortalecer la atención a los ciudadanos, para lograr nuevamente la confianza y credibilidad de la ciudadanía ante lo público.

### 2.2.2 DEPENDENCIAS SOBRE LAS QUE SE PRESENTAN MAYOR NUMERO DE REQUERIMIENTOS

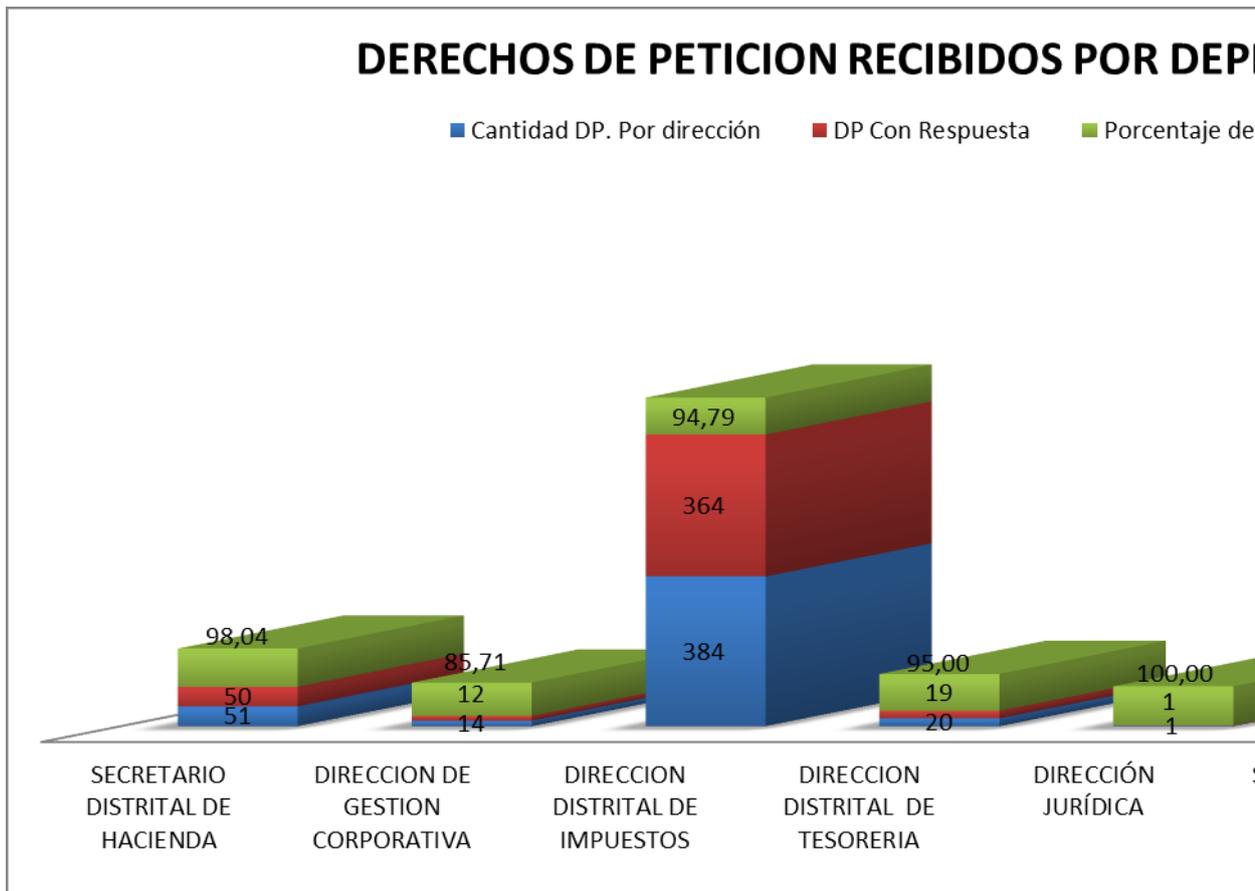
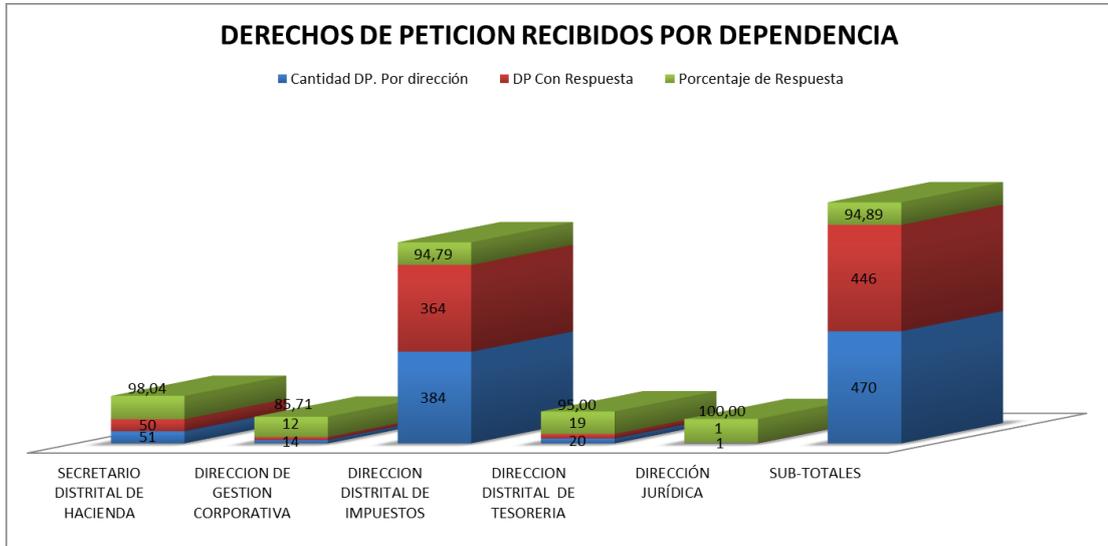
La Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá es la dependencia de la SDH sobre la cual se presenta el mayor número de requerimientos por parte de la ciudadanía, esto como resultado de ser el área que tiene contacto directo con la ciudadanía capitalina, siendo además la encargada de las actividades de determinación, liquidación, fiscalización y cobro de los Impuestos del Distrito y en donde los usuarios se identifican con el término "contribuyente".

Se dispone para consulta interna desde el aplicativo CORDIS, al igual que a través de la OCQS, la base de datos que contiene la relación de los requerimientos del período analizado para cada una de las Direcciones con sus dependencias.

### 3. CANTIDAD DE SOLICITUDES RESUELTAS POR DEPENDENCIA

#### ▪ *Derechos de Petición*

De acuerdo con el seguimiento y análisis realizado por la OCQS a los derechos de petición recibidos en la SDH durante 1 al 28 del mes de febrero de 2014, los cuales fueron entregados a cada una de las dependencias para su respectiva respuesta de acuerdo con su competencia, a la fecha de corte se presenta un cumplimiento general del 94,89% en cuanto a la oportunidad en la respuesta al peticionario.



Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 28 de Febrero de 2014)

#### Gráfica No. 5 Recepción y Trámite de Derechos de Petición

En la anterior gráfica se observa el cumplimiento de cada dependencia para la cantidad de derechos de petición recibidos y resueltos. Manteniendo un porcentaje individual por

03-F.03  
V.3



encima del 85.71%, el resultado más alto lo presenta El Despacho del Secretario con el 98.04% de los derechos de petición con respuesta, seguidamente encontramos La Dirección distrital de Impuestos con el 97.79%. La Dirección Distrital de tesorería, con el 95.00, La Dirección de Gestión Corporativo con el 85.71%, evidenciando una mejora respecto al periodo anterior. Las Dirección Jurídica presenta un cumplimiento del 100%, es importante aclarar, que recibió un derecho de petición.

Respecto al periodo anterior se evidencia una mejoría significativa en la respuesta oportuna de los derechos de petición a la ciudadanía, se debe mantener la constancia por cada una de las Direcciones para el logro de este objetivo.

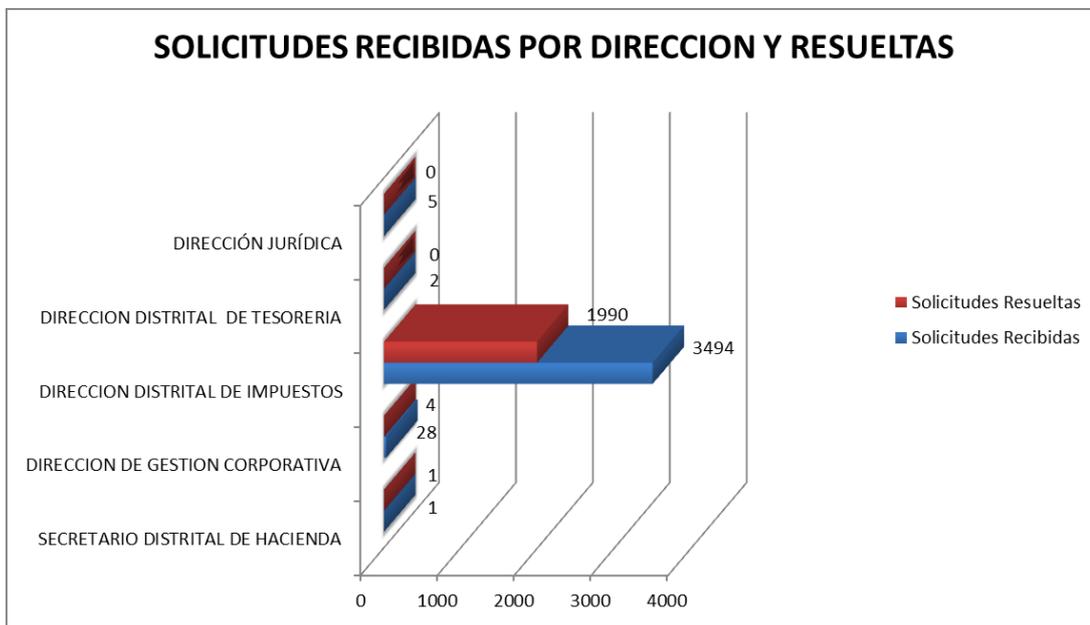
Es importante que cada Dirección realice un análisis de los derechos de petición que se encuentran bajo su responsabilidad para emitir una respuesta, esto con razón a que de acuerdo al seguimientos que se vienen realizando por la OCQYS, se ha evidenciado que se está proyectando respuesta para cerrar el trámite, pero no es estragado al contratista para distribución en un término razonable para ser entregado al peticionario. Otra situación evidenciada es que los usuarios del CORDIS, están enviando respuesta por otros medios como son: entrega personalizada, correo electrónico y terceros diferentes al contratista de correspondencia, situación que nos genera baja fiabilidad en las estadísticas reportadas por el aplicativo CORDIS.

En el control realizado por la OCQYS a los derechos de petición radicados en el mes de febrero se pudo evidenciar que algunas respuestas no son enviadas en el término, 15 días hábiles, realizado el seguimiento se envió memorandos a cada una de las direcciones de la Secretaria Distrital de hacienda, para que realizaran el seguimiento pertinente y mejoren los tiempos de respuesta.

La OCQYS, como responsable del administrador del aplicativo CORDIS, tiene incluido dentro del plan de gestión de 2014, desarrollos tendientes al control de términos en la respuesta a los derechos de petición.

#### ▪ **Solicitudes**

Las solicitudes radicadas en la SDH durante Febrero de 2014 correspondieron a un 69.87% del universo total de requerimientos (3.530), solicitudes que en su gran mayoría son direccionadas a la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá, como se observa en la siguiente gráfica.



Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 28 de Febrero de 2014)

**Gráfica No. 6 Recepción y Trámite de Solicitudes**

De acuerdo con los datos suministrados por el aplicativo CORDIS, se evidencia que del total de solicitudes, a la fecha de corte de este informe se dio respuesta al 56.52% de ellas, es decir al 1.995 del total de las mismas.

Es necesario que la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá realice un análisis y seguimiento a las solicitudes que recibe, esto con el propósito de aumentar el porcentaje de respuesta a la ciudadanía y mejorar los tiempos de las mismas.

▪ **Tramites Especiales**

Esta tipología de documentos que se está utilizando para los procesos que tienes que ver con tiempos diferentes, determinados por el Estatuto Tributario. Para el mes de febrero se recibieron 1.001 solicitudes especiales, la Dirección Distrital de Impuestos, realizó 660 respuestas, informando a la ciudadanía el tiempo que se tardaría en responder a las solicitudes, de acuerdo a la normatividad establecida para ello.



Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 28 de Febrero de 2014)

**Gráfica No. 7 Recepción y Trámite de Solicitudes Especiales**

En el periodo comprendido del 1 al 28 de Febrero como se observa en la gráfica 7, el porcentaje de respuesta parcial a la ciudadanía fue del 65.93%, respecto al mes anterior subió la cantidad de respuestas. Es importante que la Dirección Distrital de Impuestos, mantenga un control constante de los trámites especiales para que nos permita mantener una estadística precisa, cumplidos los términos contemplados por el Estatuto Tributario.

### 5. ENCUESTA MENSUAL A LA CIUDADANIA.

Se anexa análisis realizado para el mes de febrero de 2014, de la encuesta mensual a la ciudadanía en 3 folios.

Aprobó:	Clara Esperanza Salazar Arango – Jefe Oficina de Correspondencia, Quejas y Soluciones	Firma:	25/04/2014
Proyectó:	María Esmeralda Arias Martínez – Profesional Especializado, OCQS	Firma:	25/04/2014

## INFORME DE ENCUESTA MES DE FEBRERO DE 2014

El presente informe tiene como fin determinar el grado de satisfacción del servicio que reciben los ciudadanos a través de las diferentes direcciones que conforman la Secretaría Distrital de Hacienda, específicamente con las respuestas emitidas a las solicitudes correspondientes al mes de febrero de 2014.

### Muestra

Se tuvo en cuenta una muestra de 329 radicaciones externas recibidas en la SHD, por el sistema cordis durante el mes de febrero de 2014.

Se realizaron las llamadas entre los días 1 al 10 de abril de 2014, a los ciudadanos relacionados en la muestra y se obtuvo los siguientes resultados:

LLAMADAS	NUMERO
EFFECTIVAS	132
CORREO DE VOZ	44
NO CONTESTAN	31
NO SE ENCONTRO PERSONA RESPONSABLE	75
NO SE HA RECIBIDO RESPUESTA	12
NO SE REALIZO ENCUESTA – VARIOS FACTORES	16
NUMERO ERRADO	19
TOTAL	329

### LLAMADAS EFECTIVAS

Tomando como base las preguntas realizadas en la encuesta, cuya calificación (Donde 1 es Malo y 5 es Excelente), se determinó que:

1. La respuesta suministrada corresponde a su requerimiento?
2. La respuesta es clara y precisa?
3. En cuanto tiempo recibió la respuesta?
4. Califique la atención prestada a su requerimiento.

El resultado de la encuesta para las preguntas anteriores, mostró que 29 ciudadanos están totalmente inconformes con las respuesta enviadas y calificaron el servicio con notas de 3, 2,1 e inclusive con cero.

## ANALISIS GENERAL DE LA ENCUESTA

De la muestra entregada, se encontró que las encuestas que no se pudieron realizar de debieron a que la persona responsable en dar la respuesta no se ubicó por:

- El número telefónico reportado pertenece a otra sede operativa o esta errado
- la respuesta la tiene persona diferente al peticionario que interpone la solicitud
- El ciudadano no ha recibido respuesta, porque el correo está devuelto, por trámites especiales - recursos de reconsideración.
- El porcentaje mayoritario de la encuesta se realizó para trámites o servicios prestados por la DIB, por lo cual debe informarse a esta Dirección los resultados mes a mes, con el fin de continuar con un mejoramiento continuo en la prestación de servicios por parte de la SHD a los ciudadanos.
- Con el fin de realizar seguimiento, serán enviados a las diferentes áreas los casos puntuales que calificaron mal los ciudadanos, en la encuesta del mes de febrero 2014.
- Para este mes fue difícil la realización de la encuesta, debido al primer vencimiento en el pago del impuesto predial: EL CONTRIBUYENTE SIEMPRE QUIZO QUE SE LE RESPONDIERAN DUDAS SOBRE PREDIAL Y VEHICULOS.

**CON EL FIN DE MEJORAR EL SERVICIO RESPECTO A LAS RESPUESTAS ENVIADAS A LOS CIUDADANOS Y TOMANDO COMO BASE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA, SE SUGIERE TENER EN CUENTA LO SIGUIENTE:**

- Mejorar la claridad y tiempo de envío de las respuestas, sobre todo en temas de los trámites especiales, explicar al ciudadano a que se deben esos tiempos, se debe indicar al ciudadano en la primera respuesta.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

- Si la respuesta, fue devuelta por el correo, se debe garantizar que el ciudadano la reciba por otro medio.
- En general las respuestas deben ser más claras y entendibles para el ciudadano, principalmente las emitidas por la Oficina de Servicio al Contribuyente.
- Mejorar la atención al contribuyente respecto a las respuestas puntuales.
- En lo posible que no deben ser cartas tipo, el ciudadano informó que le contestan por salir del paso.
- En varias respuestas le indican al ciudadano que registre cambios de información por internet, en algunos casos el ciudadano no maneja esa herramienta.
- Las respuestas de la encuesta dada por las entidades como los juzgados, fiducias, etc., demandan más tiempo, no ubican la respuesta, o no se consigue la persona responsable, proceso o carpeta donde queda la respuesta.
- Los trámites 99% calificados son respecto a temas tributarios, por tanto las inconformidades en igual porcentaje son por estos temas.
- los trámites con las notarías mejoraron un 98%, por el seguimiento realizado, en el mes anterior.

## RECOMENDACIÓN

- solo realizar dos preguntas: claridad de la respuesta y oportunidad de la respuesta y confirmación de entrega.

Revisado por:	<a href="#">Clara Esperanza Salazar</a>	Firma del funcionario	Fecha de revisión. Abril de 2014
Proyectado por:	<a href="#">Omaira Castañeda</a>	Firma del funcionario	Fecha de elaboración. Abril 2014

Sede Administrativa CAD  
Carrera 30 N° 25 - 90  
Sede Dirección Distrital de  
Impuestos de Bogotá - DIB  
Av. Calle 17 N° 65 B - 95  
PBX (571) 369 2700 - 338 5000  
www.haciendabogota.gov.co  
Información: Línea 195



**BOGOTÁ**  
HUMANANA