



OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) MARZO DE 2015

Página 1 de 23

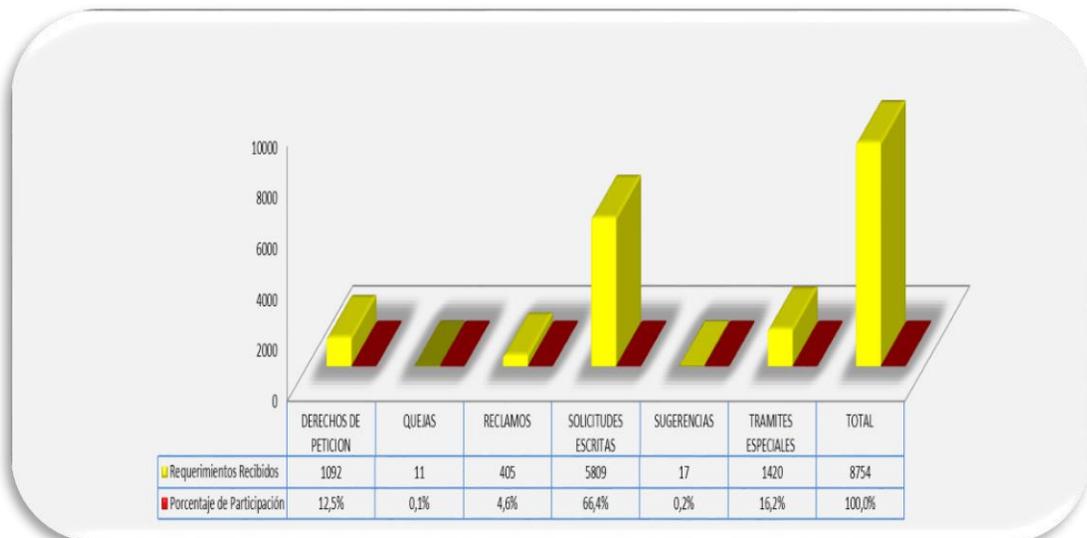
1. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

1.1. PQRS RECIBIDAS POR TIPOLOGÍA DOCUMENTAL

De acuerdo con los datos generados por el aplicativo CORDIS, se observa que durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de marzo de 2015, en la Secretaría Distrital de Hacienda (SDH) fueron recibidos un total de 8.754 requerimientos, cifra distribuida en 8.321 peticiones, 11 quejas, 405 reclamos y 17 sugerencias.

Conforme con la tipología documental establecida para la administración de las comunicaciones oficiales, las peticiones presentadas por la ciudadanía ante la entidad en este periodo se encuentran distribuidas en: 5.809 solicitudes, equivalentes al 66,4% de participación en el universo de los requerimientos; 1.420 trámites especiales, esto es un 16,2% de representatividad y 1.092 derechos de petición con una equivalencia del 12,5%.

A su vez, 405 reclamos recibidos, que representan el 4,6% del total de requerimientos, 11 quejas con el 0,1% y 17 sugerencias con una representatividad del 0,2%.



Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 31 de Marzo de 2015)

Gráfica No. 1 Total PQRS Recibidas por Tipología Documental

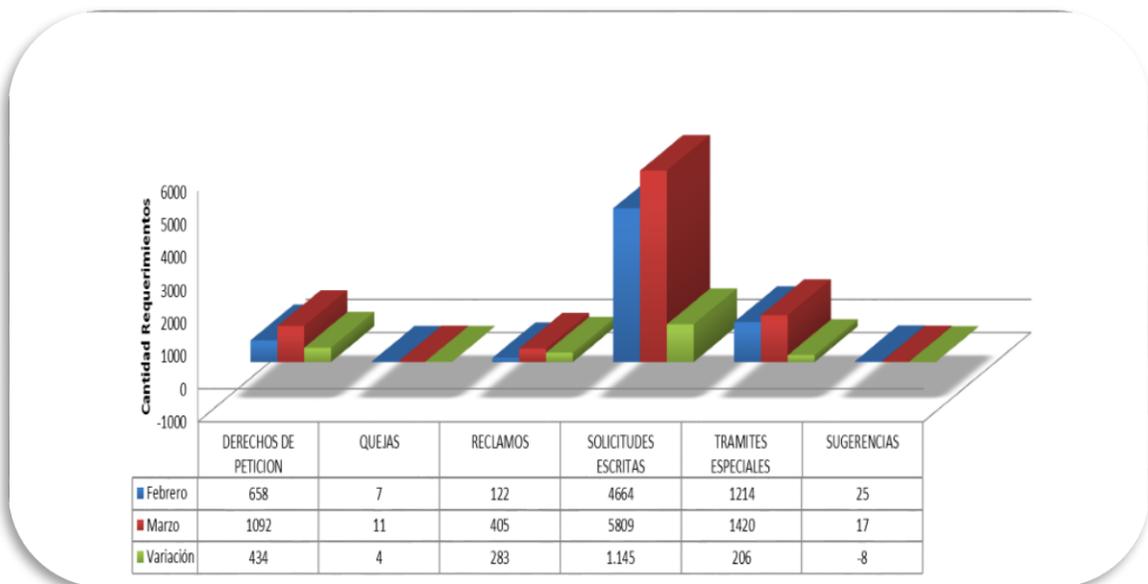


OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

**INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)
MARZO DE 2015**

1.2. ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRS RECIBIDAS EN RELACIÓN CON EL MES ANTERIOR

Realizado el análisis comparativo para este periodo en relación con febrero de 2015, se evidencia una variación de 2.064 requerimientos más frente al número de PQRS recibidas durante dicho mes.



Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 31 de Marzo de 2015)

Gráfica No. 2 Comparativo PQRS Recibidas por Tipología Documental – Febrero vs Marzo 2015

Como se puede observar en la gráfica, para este periodo todos los requerimientos presentaron variación, las solicitudes escritas, los derechos de petición, reclamos y quejas aumentaron. El incremento más significativo correspondió a solicitudes con 1.145 requerimientos para este periodo, derechos de petición en 434 requerimientos, reclamos con un incremento de 283 requerimientos y quejas en 4 requerimientos. Las sugerencias presentaron una disminución de 8 registros. De lo anterior se resalta que las variaciones no presentan problemas en la operación y gestión de las mismas al interior de la SDH, desde la perspectiva, como Oficina de Correspondencia, Quejas y Soluciones – OCQS.

Analizando los requerimientos y el incremento presentado en los mismos durante el mes de marzo, se concluye que el aumento obedece al alza de los avalúos por el proceso de actualización catastral que ha venido llevando a cabo el Departamento Administrativo de Catastro Distrital en los últimos años y que en esta vigencia afectó a una gran cantidad de

OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) MARZO DE 2015

Página 3 de 23

contribuyentes de todas las localidades y todos los estratos de Bogotá. Esto se evidenció por la cantidad de requerimientos presentados por concepto de impuesto predial.

Otra de los motivos de reclamo del ciudadano es la deficiencia en la atención en los Cades y Supercades.

1.3. PQRS RECIBIDAS POR CANAL OFICIAL

Las PQRS presentadas por los ciudadanos ante la SDH son recibidas a través de los canales oficiales dispuestos por la entidad, clasificados de la siguiente forma:

- **Puntos de Radicación:** Ventanillas de radicación dispuestas por la SDH para la recepción de comunicaciones escritas presentadas por la ciudadanía.
- **Correo Electrónico:** Correo institucional "Contáctenos", cuyo acceso se encuentra disponible en la parte superior de la página web de la SDH.
- **Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS):** Herramienta informática de acceso público al que los usuarios ingresan desde la web de la entidad o de manera directa al Sistema dispuesto por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de la ciudad.
- **Atención Telefónica:** Las líneas de atención a la ciudadanía asignadas a la Oficina de Correspondencia, Quejas y Soluciones (OCQS).
- **Atención Presencial:** Punto de atención directa y personalizada dispuesto en la OCQS de la SDH.
- **Buzón de Sugerencias:** Instalados en CADES, SUPERCADER, en la sede de la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá y en las entradas occidental y oriental del Centro Administrativo Distrital (CAD).

Tabla No. 1 PQRS Recibidas por Canal Oficial y Tipología Documental

Canal Oficial	Petición			Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total PQRS Recibidas por Canal Oficial
	Derechos de Petición	Solicitudes	Trámites Especiales				
Puntos de Radicación	1000	4301	1376	1	187	2	6867
Correo Electrónico	50	1463	42	0	44	6	1605
SDQS	42	44	2	3	150	3	244
Atención Telefónica	0	0	0	0	0	0	0
Atención Presencial	0	0	0	0	0	0	0
Buzón de Sugerencias	0	1	0	7	24	6	38
Totales	1092	5809	1420	11	405	17	8754

Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 31 de Marzo de 2015)

OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) MARZO DE 2015

Página 4 de 23

De acuerdo con la tabla No. 1, el canal oficial más utilizado por los ciudadanos para la presentación de PQRS ante la entidad corresponde a los *Puntos de Radicación*, con un 78,4% de participación; el *Correo Electrónico Contáctenos* ocupa el segundo lugar con el 18,3% de la representatividad; el *SDQS* abarca un 2,8%; y por último el canal menos usado son los *Buzones de Sugerencias* con una participación del 0,4%.

A continuación se analiza cualitativamente las PQRS recibidas a través de cada uno de los Canales Oficiales definidos por la entidad.

1.3.1. PQRS RECIBIDAS POR PUNTOS DE RADICACIÓN

Los *Puntos de Radicación* son el canal más utilizado por la ciudadanía para dar a conocer a la administración sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias. Durante el mes de marzo se recibieron por éste medio 6.867 requerimientos, donde las peticiones (conformadas por las solicitudes, los trámites especiales y los derechos de petición), tienen la mayor relevancia frente al total de la tipología documental definida en la entidad.

La ciudadanía prefiere hacer sus requerimientos de forma tradicional (escrita), ya que ésta opción les genera mayor confianza al contar con un soporte físico de su comunicación, el cual cuenta con un sello y número de radicación ante la SDH. Por otra parte, la falta de conocimientos del ciudadano de otros canales de comunicación con la entidad, así como las limitantes de acceso o manejo de herramientas informáticas, redundan en que la primera opción sea la más utilizada.

1.3.2. PQRS RECIBIDAS POR CORREO ELECTRÓNICO

A través del correo electrónico institucional contactenos@shd.gov.co fueron recibidos un total de 1.605 requerimientos, número del cual las solicitudes y los derechos de petición presentaron una mayor incidencia para este periodo, alcanzando un 94,3% de participación.

Tabla No. 2 Tipo de Información Requerida en las PQRS recibidas por Correo Electrónico

Tipo de Información Requerida	Peticiones			Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total PQRS Recibidas
	Derechos de Petición	Solicitudes	Trámites Especiales				
Predial	28	534	3	0	19	3	587
Vehículos	12	385	13	0	3	1	414
ICA	1	94	0	0	6	0	101
SDH	6	355	25	0	14	2	402
Otros	3	95	1	0	2	0	101
Totales	50	1463	42	0	44	6	1605

Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 31 de Marzo de 2015)

OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) MARZO DE 2015

Página 5 de 23

El 5,7% restante de las PQRS presentadas por la ciudadanía a través de este canal correspondieron a: 2,7% reclamos, 2,6% trámites especiales y 0,4% a sugerencias.

En relación con el tipo de información requerida por este medio, se tiene que el 36,6% correspondió al impuesto predial, el 25,8% estuvo relacionado con el impuesto de vehículos, el 25% referente a servicios que presta la SDH, el impuesto de industria y comercio ICA y otros servicios de la SDH con una participación de 6,3% para cada uno de ellos.

1.3.3. PQRS RECIBIDAS POR SDQS

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) como herramienta de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano - Subdirección de Calidad del Servicio, se constituye en un mecanismo para consolidar una cultura de servicio al usuario de los trámites y servicios que prestan las entidades distritales a la ciudadanía en general. Así mismo, es un medio para garantizar el seguimiento a la oportunidad de las respuestas a los requerimientos formulados a través del mismo.

Para el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de marzo de 2015, se recibieron por el SDQS y tramitaron a través del CORDIS 244 requerimientos. Estos se pueden discriminar de acuerdo con el tema sujeto de PQRS así:

Tabla No. 3 Tipo de Información Requerida en las PQRS recibidas por SDQS

Tipo de Información Requerida	Peticiónes			Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total PQRS Recibidas
	Derechos de Petición	Solicitudes	Trámites Especiales				
Predial	26	27	1	0	88	2	144
Vehículos	5	10	1	0	16	0	32
ICA	6	5	0	0	17	0	28
SDH	5	2	0	3	29	1	40
Otros	0	0	0	0	0	0	0
Totales	42	44	2	3	150	3	244

Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 31 de Marzo de 2015)

De acuerdo con el tipo de información requerida a través de este canal, se tiene que el 59% correspondió al impuesto predial, el 16,4% fueron requerimientos generales de la gestión de la SDH, el 13,1% referente al impuesto de vehículos y el 11,5% a solicitudes asociadas al impuesto de industria y comercio.

Además, conforme a la tipología documental, se evidencia que la mayor concentración de requerimientos correspondió a reclamos con una participación del 61,5%; luego las solicitudes

OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) MARZO DE 2015

Página 6 de 23

con un 18%, los derechos de petición con un 17,2%, las sugerencias con el 1,2% y quejas con el 1,2%.

En relación con el número de reclamos presentados por la ciudadanía mediante el SDQS, se observa que 88 correspondieron a asuntos relacionados con el impuesto predial, 16 con el impuesto de vehículos, 17 al impuesto de industria y comercio y 29 a otros trámites de la SDH.

Las sugerencias presentadas por los ciudadanos en este periodo correspondieron al impuesto predial 2 y 1 relacionada con servicios de la SDH.

Otro aspecto mencionado en las PQRS recibidas por este canal hace referencia a las siguientes situaciones:

- Solicitud estado o respuesta trámite de los requerimientos realizados por los ciudadanos dentro de los tiempos legales.
- Inconformidad por la no entrega de formularios, certificados y documentos.
- Demoras en la atención por falta de personal, asignación de turnos y organización del servicio.
- Deficiencias en los puntos y medios tecnológicos habilitados para atender a los usuarios, en los cuales se presenta fallas en el aplicativo, demora en el cargue de la información tanto en la página de la entidad como en la página del SIM; situación que genera demora en los trámites de traspasos de vehículos.
- La falta de actualización de los datos de los contribuyentes en las bases de datos de la SDH; direcciones y nombres errados, cobros de lo ya cancelado por los contribuyentes.
- Percepción de mala atención por parte de los ciudadanos en los Cades y SuperCades.

En este periodo se presentó una gran demanda de servicios por parte de los contribuyentes en los Cades y Supercades, la línea 195 y el chat tributario solicitando certificaciones, formularios, solicitudes de revisión, liquidación de impuestos y el agendamiento de citas, siendo insuficientes los medios dispuestos, lo que ocasionó además que se presentaran reclamos por la atención en estos medios y el trato brindado por los funcionarios encargados de atender a los contribuyentes. Esto muestra que frente a un incremento en la demanda de servicios, los medios dispuestos por la SDH para atender estas contingencias no son suficientes; por consiguiente genera una insatisfacción en el ciudadano, considerando que la atención prestada fue deficiente.

Se observó que una de las mayores inconformidades tiene que ver con la utilización de los medios electrónicos para la asignación de citas, pues en esta ocasión la utilización de la Línea 195, la atención en el chat tributario y la asignación de turnos en los Cades y Supercades generó una gran inconformidad al contribuyente,



OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) MARZO DE 2015

Página 7 de 23

Es necesario realizar una campaña de divulgación de la forma de acceder y navegar en a la página web, aprovechando la reciente actualización de la misma y orientar al ciudadano la manera de consultar la información disponible en la página de la Entidad sobre los temas financieros, legales y presupuestales, además de los tributarios, invitándolos a utilizar el servicio.

1.3.4. PQRS RECIBIDAS POR ATENCIÓN TELEFÓNICA

De acuerdo con la base de datos del aplicativo CORDIS, en este periodo no se recibieron PQRS por medio telefónico, sin embargo la OCQS ofreció orientación a la ciudadanía que no culminó en la formulación de una petición, queja, reclamo o sugerencia a la entidad.

En este contexto, los ciudadanos acuden a la OCQS buscando resolver dudas que tienen respecto de otros servicios de la SDH diferentes a impuestos, tales como certificados de retención en la fuente, pagos de tesorería y demás servicios administrativos. De otra parte se destaca que se reciben algunas pocas llamadas, dirigidas a servicios que prestan otras entidades del Distrito, las cuales fueron direccionadas a la entidad correspondiente.

Así mismo, consultas y trámites respecto del impuesto predial, requerimientos relacionados con el impuesto a vehículos, información sobre el RIT y consultas del impuesto de industria y comercio.

1.3.5. PQRS RECIBIDAS POR BUZONES DE SUGERENCIAS

Los *Buzones de Sugerencias* dispuestos por la SDH tienen como propósito recopilar la información de primera mano de la ciudadanía. Durante el mes de marzo fueron recibidos 50 requerimientos por este canal de los cuales 38 son PQRS y 11 felicitaciones, distribuidas por punto de atención así:

Tabla No. 5 Relación de Requerimientos Recibidos en Buzón de Sugerencias

Puntos de Atención		Número de Buzones por Punto de Atención	Total PQRS y Felicitaciones Recibidas por Punto de Atención	Observaciones
Red SuperCADE	CAD	4	37	
	Calle 13	2	0	
	20 de Julio	2	0	Retirados
	Américas	2	9	
	Suba	2	2	
	Bosa	0	0	No instalados
Red CADE	Fontibón	1	0	

OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)
MARZO DE 2015

Página 8 de 23

Puntos de Atención		Número de Buzones por Punto de Atención	Total PQRS y Felicitaciones Recibidas por Punto de Atención	Observaciones
	Toberín	1	0	
	Servitá	1	1	
CAD	OCQS	1	0	
	Entrada Costado Oriental	1	0	
	Entrada Costado Occidental	1	0	
DIB		1	0	
SIN REGISTRAR (no especifica punto de atención)			0	
Totales		19	49	

Los requerimientos recibidos por este canal distribuidos así: 24 reclamos con un 49% de participación, 7 quejas con representatividad del 14,3%, 6 sugerencias con el 12,2% y 1 solicitud con el 2%. Es importante anotar que 11 de los documentos recibidos correspondieron a felicitaciones de ciudadanos que se sintieron satisfechos con el servicio prestado por la entidad, lo cual equivalió a un 22,4% de los formatos recogidos en los *Buzones de Sugerencias*.

Tabla No. 6 Tipo de Información Requerida en las PQRS recibidas por Buzones

Tipo de Información Requerida	Peticiones			Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total PQRS Recibidas
	Derechos de Petición	Solicitudes	Trámites Especiales				
Predial	0	0	0	0	0	0	0
Vehículos	0	0	0	0	0	0	0
ICA	0	0	0	0	0	0	0
SDH	0	0	0	0	0	0	0
Otros	0	1	0	7	24	6	38
Totales	0	1	0	7	24	6	38

Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 31 de Marzo de 2015)

Según la tipología documental de las 38 PQRS recibidas por este canal, correspondió a reclamos con una representatividad del 63,2%, seguido por las quejas con una participación del 18,4%; luego, las sugerencias constituyeron un 15,8% y solicitudes con 2,6%. A través de los *Buzones de Sugerencias* no fueron recibidos derechos de petición.

Dentro de la tipificación determinada para el canal, según el asunto de las peticiones y su recurrencia, con base en la información diligenciada por la ciudadanía en el Formato 03-F.06, se establecieron dos tipos de reclamos representativos los cuales, se sintetizan a continuación:



OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) MARZO DE 2015

Página 9 de 23

1. **Tiempos de Espera para la Atención:** Continúa siendo el tipo más representativo de reclamo registrado para el canal; en este periodo la necesidad en el servicio por parte de la ciudadanía representa en su mayoría la “Liquidación del impuesto predial 2015” y “vigencias anteriores”. La generalidad de las situaciones registradas hicieron alusión al tiempo exagerado de espera para la atención del ciudadano.

Adicionalmente solo se estaba dando prelación a liquidaciones del impuesto predial para la vigencia 2015, para la liquidación de vigencias anteriores y otros servicios que presta la SDH se debía pedir cita a la línea 195; situación que no fue informada a la ciudadanía debidamente, causando inconformidad para los contribuyentes con obligaciones tributarias de vigencias anteriores y otros servicios como: solicitud de copias, actualizaciones y registros en el RIT (Personas Naturales).

2. **Atención preferencial:** A pesar que existe un módulo para la atención preferencial al adulto mayor, madres gestantes y lactantes, es evidente que no es suficiente para la demanda que existe, lo anterior debido a que una buena cantidad de contribuyentes que acuden a solicitar servicios de la SDH son adultos mayores.

Las sugerencias recibidas en este periodo por este canal hicieron referencia a:

- Mejorar la atención al contribuyente, disponiendo de más personal para la atención presencial.
- Aumentar el personal de seguridad dentro de los Cades y Supercades.
- Facilitar la inscripción y actualización del RIT de forma virtual en la página web de la SDH.

1.4. PQRS ASIGNADAS PARA TRÁMITE POR DEPENDENCIA Y TIPO DOCUMENTAL

La asignación de trámites a las peticiones (derechos de petición, solicitudes y trámites especiales), quejas, reclamos y sugerencias presentados por la ciudadanía ante la SDH, fueron direccionados a las dependencias competentes de dar respuesta y resolver las mismas.

El total de 8.754 requerimientos recibidos durante el mes de marzo en la SDH fueron asignados para trámite y distribuidos por dependencia de acuerdo con su tipología documental, así:

OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)
MARZO DE 2015

Página 10 de 23

Tabla No. 7 PQRS Asignadas para Trámite por Dependencia y Tipo Documental

Dependencia	Peticiones			Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total PQRS Asignadas por Dependencia
	Derechos de Petición	Solicitudes	Trámites Especiales				
Despacho del Secretario Distrital de Hacienda	65	2	0	8	1	2	78
Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá	986	5620	1420	1	395	15	8437
Dirección de Gestión Corporativa	23	187	0	2	8	0	220
Dirección Distrital de Presupuesto	1	0	0	0	0	0	1
Dirección Distrital de Tesorería	10	0	0	0	1	0	11
Dirección Jurídica	3	0	0	0	0	0	3
Dirección Distrital de Contabilidad	2	0	0	0	0	0	2
Dirección de Sistemas e Informática	1	0	0	0	0	0	1
Dirección Distrital de Crédito Público	0	0	0	0	0	0	0
Dirección de Estadísticas y Estudios Fiscales	1	0	0	0	0	0	1
Totales	1092	5809	1420	11	405	17	8754

Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 31 Marzo de 2015)

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 marzo, con un total de 8.437 requerimientos; los cuales representaron el 96,4% del universo de PQRS radicadas. De este número, 5.620 correspondieron a solicitudes (66,6%), 1.420 a trámites especiales (16,8%), 986 derechos de petición (11,7%), 395 a reclamos con un (4,7%) y 15 sugerencias con un (0,2%).

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, en donde se responden temas sensibles de cara a la ciudadanía como son la liquidación, causación y cobro de los tributos distritales, que de una u otra forma generan afectación directa a los contribuyentes.

OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) MARZO DE 2015

Página 11 de 23

A su vez, la DIB fue la dependencia que mayor concentración de derechos de petición tuvo durante este periodo, al recibir el 90,3% del total de esta tipología documental. Luego estuvieron el Despacho del Secretario Distrital de Hacienda con una participación del 6%. La DGC con una representatividad el 2,1%, la DDT con el 0,9%, la DJ con 0,3%, la DDC con 0,2%, la DSI, DEEF y DDP con el 0,1% para cada una.

En relación con estos datos se observa que la ciudadanía invocó el “Derecho de Petición” en el 12,5% de los requerimientos radicados ante la entidad (1.092) y en un 11.3% para los trámites solicitados ante la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá (986), de lo cual se puede colegir que un número de personas consideran que es a través de esta figura, prevista en la Constitución Nacional, que pueden obtener respuesta frente a sus pretensiones o necesidades de la administración distrital de impuestos en la ciudad.

1.5. QUEJAS REMITIDAS A LAS DEPENDENCIAS RESPONSABLES DE ATENDER LAS MISMAS

Para este periodo se recibieron 11 quejas, relacionadas con la atención brindada por los funcionarios de la SDH, el servicio prestado en algunos cades y Supercades, e información suministrada por la DIB. Las cuales fueron remitidas a la Oficina de Control interno Disciplinario, la Dirección de Gestión Corporativa y la Oficina de Servicio al contribuyente para lo pertinente.

Tabla No. 8 Quejas Asignadas a Dependencias Responsables de Atenderlas

Dependencia	Cantidad
Oficina de Control Interno Disciplinario	8
Dirección Jurídica y/o Supervisión del Contrato*	3
Totales	11

Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 31 de Marzo de 2015) - *Oficina de Servicio al Contribuyente: 1 y Dirección de Gestión Corporativa: 2

Se observó que las quejas recibidas en este periodo por la SDH representaron un 0,1%. Este tipo de requerimiento no presenta un aumento significativo comparativamente con el periodo anterior (ver grafica 2 comparativo PQRS por tipología documental).

Las quejas recibidas que fueron asignadas a la División Jurídica y Supervisor del Contrato están relacionadas con el comportamiento de contratistas de la SDH.

Es importante aclarar que la queja enviada a la Oficina de Servicio al Contribuyente, estaba relacionada con información errada suministrada al contribuyente, si bien es cierto el ciudadano la radico como una queja, las características de las misma correspondía a un reclamo.

OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) MARZO DE 2015

Página 12 de 23

2. TRÁMITES O SERVICIOS DE LA SDH QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD POR PARTE DE LA CIUDADANÍA

Durante este periodo se recibieron 405 reclamos y 11 quejas. De acuerdo con lo reportado por la ciudadanía en sus requerimientos, asocian estas situaciones a:

- Información del estado o respuesta a los trámites de los requerimientos realizados por los ciudadanos dentro de los tiempos legales.
- Inconformidad por la no entrega de formularios, certificados y documentos.
- Demoras en la atención por falta de personal, asignación de turnos y organización del servicio.
- Deficiencias en los puntos y medios tecnológicos habilitados para atender a los usuarios, en los cuales se presenta falta en el aplicativo, demora en el cargue de la información tanto en la página de la entidad como en la página del SIM; situación que genera demora en los trámites de traspasos de vehículos.
- La falta de actualización de los datos de los contribuyentes en las bases de datos de la SDH; direcciones y nombres errados, cobros de lo ya cancelado por los contribuyentes.
- Percepción de mala atención por parte de los ciudadanos en los Cades y SuperCades.

Para este periodo se incrementaron los reclamos en un 69,9% más comparativamente con el mes de febrero. Lo anterior se debió a la inconformidad manifestada por algunos ciudadanos con el incremento del impuesto predial y la atención brindada por la SDH en los puntos y medios de atención (ver grafica 2 comparativo PQRS por tipología documental).

Ante estas reclamaciones de los contribuyentes, es importante que la SDH a través de la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá, la Dirección de Sistemas e Informática y la Oficina de Servicio al contribuyente, plantee acciones de mejora en cuanto a la atención y servicio que se brinda a la ciudadanía, optimizando la calidad en los canales de atención dispuestos por la entidad, con el objetivo de que estos sean ágiles, eficientes y efectivos, bajo un trato humano y digno. Teniendo en cuenta que los temas sujeto de reclamos han sido reiterativos mes a mes y se incrementan cuando se acercan los vencimientos de impuesto de predial y vehículos.

2.1. QUEJAS

En este periodo la SDH recibió 11 quejas relacionada con la atención prestada por un funcionario de la SDH e información errada entregada al ciudadano.

Tabla No. 9 Número y Motivo de Quejas Recibidas

Motivo de la Queja	Cantidad
Queja por información que indujo al error al ciudadano	1
Inconformidad frente la atención brindada en los Cades y SuperCades	9

OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) MARZO DE 2015

Página 13 de 23

Motivo de la Queja	Cantidad
Esperas demasiado largar para ser atendidos los ciudadanos en los Cades y SuperCades	1
Total	11

Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 31 Marzo de 2015).

Estas quejas fueron inicialmente asignadas a la Oficina de Correspondencia, Quejas y Soluciones, dependencia a través de la cual se informó al quejoso el inicio del trámite de atención a la misma por parte de las áreas responsables de atenderla al interior de la SDH de acuerdo con su competencia legal.

2.2. RECLAMOS

Durante el mes de marzo se recibieron 405 reclamos presentados por la ciudadanía, para este periodo se tuvo un aumento en 283 reclamos comparado con el mes anterior.

Tabla No. 10 Número y Motivo de Reclamos Recibidos

Motivo del Reclamo	Cantidad
Desactualización base de datos o con información errada.	30
Demoras en los puntos y medios de atención (chat tributario, página web, atención presencial en los Cades y SuperCADES.	72
Fallas en la página web-información trámites y certificaciones	60
Desacuerdo en relación la legitimidad y cobros de los diferentes impuestos	205
Falta de atención para gestionar el RIT (Personas Naturales)	34
Desacuerdo por perdida del ajuste por equidad	4
Total	405

Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 31 de Marzo de 2015)

Los ciudadanos acudieron a resolver sus inquietudes respecto de los compromisos con el Distrito, encontrando diversos inconvenientes que se reflejaron en inconformidades y reclamos del servicio relacionados con: esperas demasiado largas, mala liquidación de los impuestos, orientación confusa, fallas en el sistema, en los puntos y medios de atención.

3. SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA

Las sugerencias presentadas por los ciudadanos en este periodo fueron 17, las cuales ingresaron por los diferentes canales dispuestos por la SDH. Entre otros aspectos, los ciudadanos sugirieron:

- Disponer de más personal para atender en el SuperCADE ya que los tiempos de espera para la atención son demasiado largos.
- Habilitar más ventanillas para atención preferencial, teniendo en cuenta que la población adulta mayor que requiere atención preferencial es numerosa.
- Seleccionar mejores Auditores Internos de Calidad.

OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) MARZO DE 2015

Página 14 de 23

- Realizar estudios geológicos para la construcción del cable para ciudad bolívar.
- Mejorar la plataforma de la página web, con el propósito de optimizar los tiempos de respuesta a los ciudadanos.
- El cobro del impuesto predial se cobre finalizando el primer semestre del año en curso.
- Evitar el consumo de papel, preguntar al ciudadano si quiere recibir el formulario de impuesto impreso o en medio magnético.
- Ante el exagerado incremento del impuesto predial los últimos tres años proponen que se permita pagar en dos cuotas.

4. SEGUIMIENTO Y CONTROL

4.1. TRÁMITE A RECLAMOS Y SUGERENCIAS

La OCQS ejerció seguimiento y control frente a la oportunidad de la solución suministrada por las dependencias de la entidad a los reclamos registrados durante el mes de marzo y respecto del trámite dado a las sugerencias presentadas por la ciudadanía en este periodo.

Tabla No. 12 Seguimiento al Trámite de las Dependencias a los Reclamos y Sugerencias

Dependencia	Reclamos Asignados	Sugerencias Asignadas
Despacho del Secretario	1	2
Subdirección de Impuesto a la Propiedad	91	
Oficina Control Agentes de Recepción y Recaudo	1	
Oficina de Cobro (Propiedad)	3	
Oficina de Ejecuciones Fiscales	1	
Oficina de Correspondencia, Quejas y Soluciones	2	
Oficina de la Información Tributario	3	
Oficina de Recursos Tributarias	1	
Oficina Fiscalización (Producción)	2	
DIB- Oficina de Cuentas Corrientes.	2	-
DIB -Oficina de Servicio al Contribuyente.	292	15
Defensoría del Ciudadano	6	
Totales	405	17

Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 31 de Marzo de 2015)

Resultado de esta labor, con base en la información generada por el aplicativo CORDIS, se tiene que 404 reclamos contaron con respuesta por parte de la SDH, quedando uno pendiente por respuesta a la fecha de corte de este informe (24 de abril de 2015).

De otra parte, las sugerencias presentadas por la ciudadanía para este periodo fueron direccionadas a cada una de las dependencias encargadas de atenderlas. De acuerdo con el seguimiento surtido, todas tuvieron una respuesta de la SDH.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) MARZO DE 2015

Página 15 de 23

4.2. ENTREGA DE RESPUESTA A PETICIONES

4.2.1. DERECHOS DE PETICIÓN

De acuerdo con el seguimiento y control realizado por la OCQS a 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 98,4% en cuanto a la oportunidad en la respuesta al peticionario.

Para efectos de este seguimiento, a través del aplicativo CORDIS la OCQS 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 OCQS 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 memorando, la OCQS informa a cada Dirección de la SDH el resultado del seguimiento realizado.

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 No. 3, el comportamiento en la oportunidad de respuesta presentó un aumento de 1,9 puntos porcentuales comparativamente con el mes de marzo del año inmediatamente anterior (2014).

En relación con el mes de febrero de 2015 se observó un aumento de 3,5 puntos porcentuales.

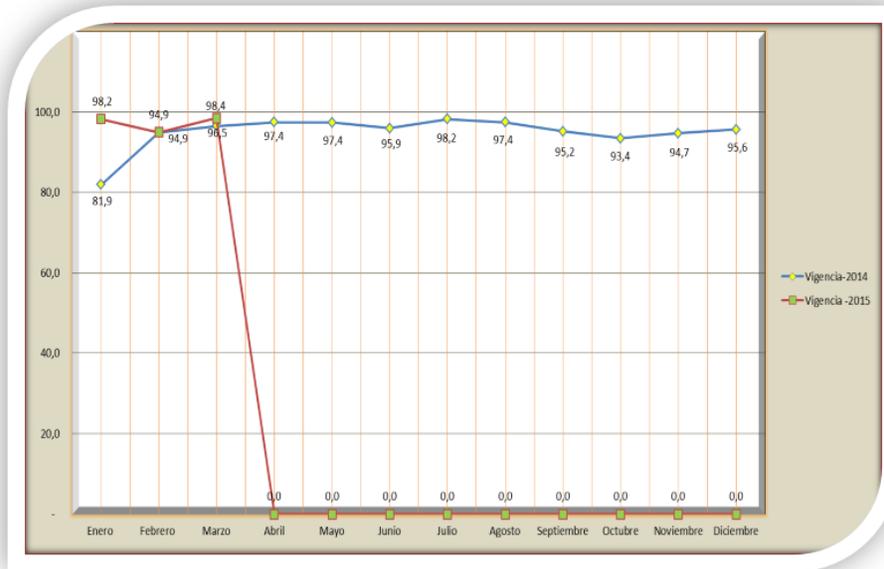
Es importante que cada Dirección realice un análisis de los derechos de petición que se encuentran bajo su responsabilidad para emitir su respuesta con oportunidad y claridad, esto teniendo en cuenta que de acuerdo con el seguimiento que se viene realizando por parte de la OCQS, se ha evidenciado que en algunos casos se proyecta respuesta para cerrar el trámite, pero la misma no es entregada al contratista de correspondencia para su distribución.





OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)
MARZO DE 2015



Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 24 de Abril de 2015) y cálculos de la OCQS.

Gráfica No. 3 Comparativo Tendencia Oportunidad de respuesta Derechos de Petición

Otra situación observada corresponde a que los usuarios del CORDIS están enviando respuesta por otros medios como son: entrega personalizada, correo electrónico y terceros diferentes al contratista de correspondencia sin número de radicación de salida, situación que genera baja fiabilidad en las estadísticas reportadas por el aplicativo CORDIS.

De otra parte, en el control realizado por la OCQS a los derechos de petición radicados en el mes de marzo, 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 memorando se informó dicha situación a cada una de las Direcciones de la SDH, para que realizaran el seguimiento pertinente y aplicaran los correctivos necesarios.

Tabla No. 13 Seguimiento a la Respuesta de las Dependencias a los Derechos de Petición

Dependencias	Derechos de Petición Asignados	% de Participación	Derechos de Petición Pendientes de Respuesta
DESPACHO SECRETARIO	44	4,03%	5
Oficina Asesora de Planeación	1	0,09%	0
Oficina de Control Interno Disciplinarios	1	0,09%	0



OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)
MARZO DE 2015

Página 17 de 23

Dependencias	Derechos de Petición Asignados	% de Participación	Derechos de Petición Pendientes de Respuesta
DESPACHO SUBSECRETARIA	1	0,09%	0
Subdirección de Proyectos Especiales	18	1,65%	0
Sub-Total	65	5,95%	5
DIRECCION DE IMPUESTOS	33	3,02%	0
Oficina Cuentas Corrientes	115	10,53%	3
Subdirección Jurídico Tributaria	12	1,10%	0
Oficina Control Agentes de Recepción y Recaudo	4	0,37%	0
Oficina de la Información Tributaria	3	0,27%	0
Subdirección Impuestos a la Producción	1	0,09%	0
Oficina de Fiscalización (Producción)	1	0,09%	0
Oficina de Cobro (Producción)	3	0,27%	0
Oficina de Servicio al Contribuyente	625	57,23%	1
Oficina de Recursos Tributarios	7	0,64%	0
Subdirección Impuestos a la Propiedad	5	0,46%	0
Oficina de Liquidación (Propiedad)	7	0,64%	2
Oficina de Fiscalización (Propiedad)	71	6,50%	1
Oficina de Cobro (Propiedad)	99	9,07%	3
Sub-Total	986	90,29%	10
DIRECCION JURIDICA	1	0,09%	1
Subdirección de Gestión Judicial	1	0,09%	0
Subdirección de Asuntos Contractuales	1	0,09%	0
Sub-Total	3	0,27%	1
DIRECCION DE CONTABILIDAD	2	0,18%	0
Sub-Total	2	0,18%	0
DIRECCION DE SISTEMAS	1	0,09%	0
Sub-Total	1	0,09%	0
DIRECCION ESTADISTICA Y ESTUDIOS FISCALES	1	0,09%	0
Sub-Total	1	0,09%	0
DIRECCION DE TESORERIA	2	0,18%	0



OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) MARZO DE 2015

Página 18 de 23

Dependencias	Derechos de Petición Asignados	% de Participación	Derechos de Petición Pendientes de Respuesta
Oficina de Ejecuciones Fiscales	6	0,55%	0
Oficina Gestión de Pagos	2	0,18%	0
Sub-Total	10	0,92%	0
DIRECCIÓN DE PRESUPUESTO	1	0,09%	0
Sub-Total	1	0,09%	0
DIRECCION GESTION CORPORATIVA			
Subdirección Talento Humano	13	1,19%	1
Subdirección Administrativa	2	0,18%	0
Oficina de Correspondencia	8	0,73%	0
Sub-Total	23	2,11%	1
TOTALES	1092	100%	17

Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 24 de Abril de 2015)

Realizado seguimiento a los 1.092 derechos de petición recibidos en la SDH durante el mes de marzo, con corte al 24 de abril de 2015 se evidenció que se dejaron de contestar 17 de ellos; 5 por parte del Despacho del Secretario, 10 en la Dirección Distrital de Impuestos, 1 en la Dirección Jurídica y 1 en la Dirección de Gestión Corporativa.

▪ DESPACHO DEL SECRETARIO

Recibió 44 derechos de petición durante el mes de marzo de los cuales cinco (5) correspondieron a rendición de cuentas. Sin embargo, el Despacho dejó de contestar cinco (5) derechos de petición dentro de los términos legales establecidos; cuatro (4) derechos de petición se contestaron pero no se finalizó su trámite en el aplicativo cordis.

La Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Control Interno Disciplinario recibieron cada una un derecho de petición los cuales se contestaron oportunamente, la Subdirección de Proyectos Especiales recibió dieciocho (18) derechos de petición.

▪ DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS

En total la Dirección de Impuestos recibió 986 radicaciones donde los solicitantes invocaron el derecho de petición y dirigidos a las diferentes dependencias de esta Dirección; una vez realizado el análisis se determinó que del total no se evidenció registro en el aplicativo cordis de respuesta a los solicitantes para diez (10) de ellos, a tres (3) se les dio respuesta pero no se finalizaron trámites en el aplicativo cordis, a uno (1) se dio respuesta parcial y siete (7) se contestaron por fuera de los términos establecidos.

OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) MARZO DE 2015

Página 19 de 23

Estas situaciones fueron comunicadas a la Dirección Distritales de Impuestos mediante oficio 2015IE10516 del 4 de mayo de 2015.

▪ DIRECCION DE TESORERIA

A la Dirección de Tesorería le radicaron diez (10) solicitudes invocando el derecho de petición, así: dos (2) para el Despacho, dos (2) para la Oficina de Gestión de Pagos, seis (6) para la Oficina de Ejecuciones Fiscales. Realizado el análisis se observó que todos fueron contestados oportunamente.

▪ DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Esta Dirección recibió un total de veintitrés (23) derechos de petición, así: trece (13) dirigidos a la Subdirección de Talento Humano, dos (2) para la Subdirección Administrativa y ocho (8) a la Oficina de Correspondencia. A la fecha de corte no se evidencia respuesta al solicitante para uno (1) de ellos.

▪ DIRECCION DE PRESUPUESTO

Esta Dirección recibió un (1) derecho de petición durante el mes de marzo de 2015, el cual se contestó dentro de los términos.

▪ DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA Y ESTUDIOS FISCALES

Esta Dirección recibió un (1) derecho de petición durante el mes de marzo de 2015, el cual se contestó dentro de los términos.

▪ DIRECCIÓN JURÍDICA:

La Dirección Jurídica recibió un (1) derecho de petición, el cual a la fecha de corte (24 de abril de 2015), no se evidenció en el aplicativo cordis respuesta al solicitante. Igualmente las Subdirecciones de Gestión Judicial y Asuntos Contractuales recibieron cada una un (1) derecho de petición, contestados dentro de los términos.

▪ DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD:

Durante el mes de abril esta Dirección recibió dos (2) derechos de petición, los cuales fueron contestados oportunamente.

▪ DIRECCIÓN DE SISTEMAS E INFORMÁTICA:

Esta Dirección recibió un (1) derecho de petición el cual se contestó dentro de los términos.

▪ DERECHOS DE PETICIÓN DE RENDICIÓN DE CUENTAS

OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

**INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)
MARZO DE 2015**

Página 20 de 23

Durante este periodo se recibieron 7 derechos de petición de rendición de cuentas, documentos que fueron direccionados al Despacho del Secretario de Hacienda para el trámite correspondiente.

Tabla No. 14 Relación Derechos de Petición de Rendición de Cuentas Recibidos

No. de Radicación	Entidad Origen	Identificación Origen	Asunto
2015ER0022782	CONCEJO DE BOGOTA Dr. JORGE DURAN SILVA	899999061	Aplicación de la Ley 1739 del 23 de diciembre de 2014.
2015ER0023539	VEEDURÍA DISTRITAL DRA. ADRIANA CORDOBA	860013816	Informes de gestión entre los años 2000 a 2014.
2015ER0023837	CONCEJO DE BOGOTA DR. JAIRO CARDOZO SALAZAR	899999061	Informe avance de trámites y procedimientos a gestionar la disponibilidad de recursos económicos de sentencias de acciones populares.
2015ER0026010	PERSONERÍA DE BOGOTÁ, DR EDUARDO JOSÉ ERAZO SABBAG	899999061	Informe si se proporcionó viabilidad presupuestal al IDPAC para la creación de cargos temporales
2015ER0027804	CONCEJO DE BOGOTA DRA LUCIA BASTIDAS UBATÉ	899999061	Información sobre programación, ejecución, reservas y rezago PAC en 2014.

Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 24 de Abril de 2015)

Los derechos de petición de rendición de cuentas para este periodo correspondieron a solicitudes realizadas por los concejales de la Ciudad y entes de control. La información solicitada estuvo relacionada con: Aplicación de leyes, informes de gestión, distribución y ejecución presupuestal.

Conforme al seguimiento realizado por la OCQS, se observó que los Derechos de Petición fueron contestados oportunamente a cada solicitante.

4.2.2. SOLICITUDES

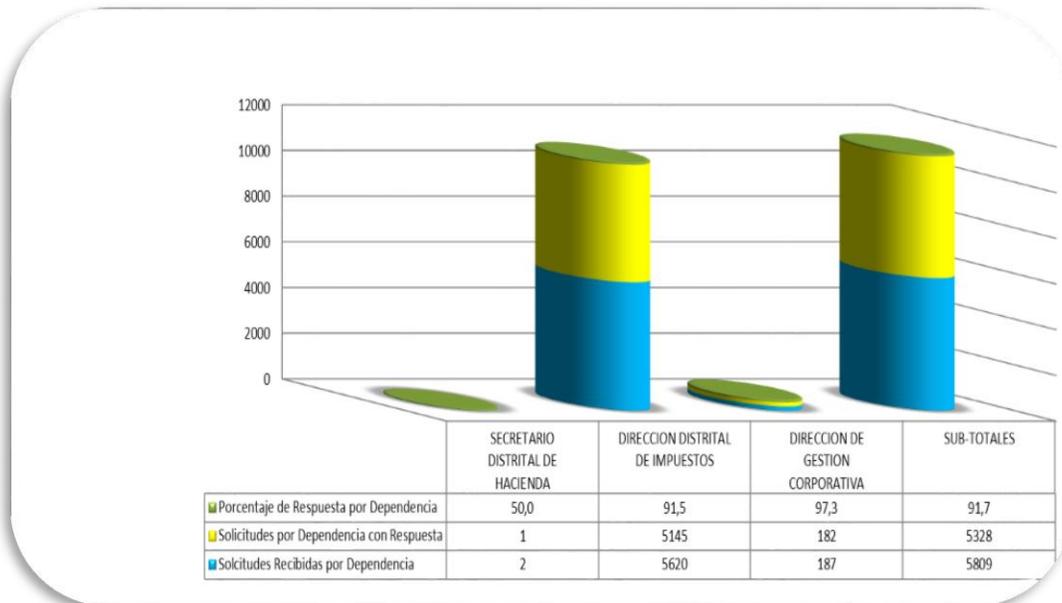
Las solicitudes radicadas en la SDH durante marzo de 2015 con un total de 5.809 correspondieron a un 66,4% del universo total de PQRS recibidas (8.754), requerimientos que en su gran mayoría fueron asignados para trámite a la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá, como se observa en la siguiente gráfica.



OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)
MARZO DE 2015

Página 21 de 23



Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 31 de Marzo de 2015)

Gráfica No. 4 Asignación de Trámite de Solicitudes por Dependencia

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 91,7% de ellas; es decir a 5.328 del total de las mismas. Este periodo presentó una leve disminución en la oportunidad de respuesta comparativamente con el mes anterior.

De otra parte, para este periodo la cantidad de requerimientos presentaron un incremento significativo como se observa en la “Gráfica No. 2 Comparativo PQRS Recibidas por Tipología Documental – Febrero vs Marzo 2015”

Se sugiere que la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá realice un análisis y seguimiento a las solicitudes que recibe y verifique que la respuesta emitida al ciudadano quede cargada en el aplicativo cordis, esto con el propósito de aumentar el porcentaje de respuesta a la ciudadanía y mejorar los tiempos de contestación a las mismas.

4.2.3. TRÁMITES ESPECIALES

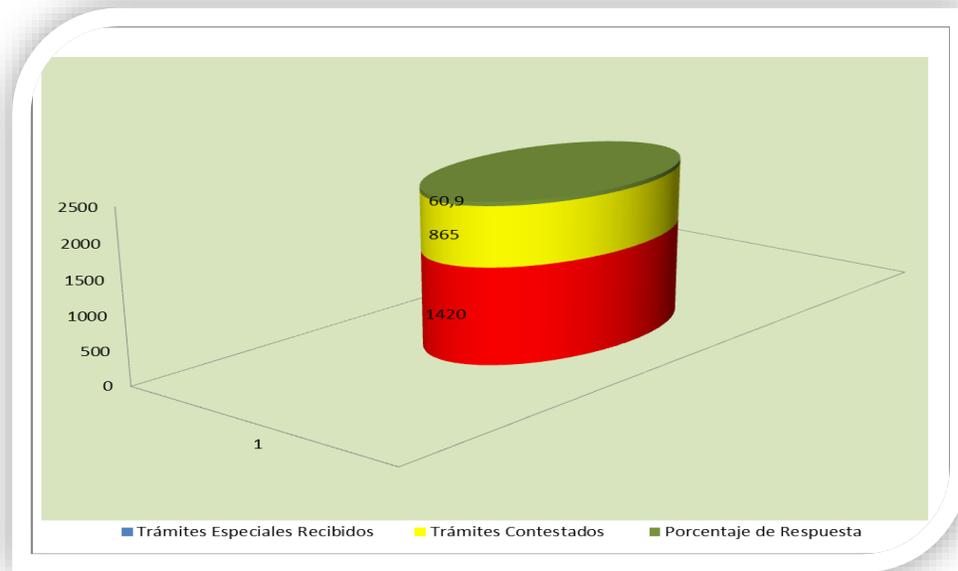
Para esta tipología documental que corresponde principalmente a solicitudes de devoluciones y compensaciones, corrección por menor valor, respuesta a emplazamientos para declarar,

OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) MARZO DE 2015

Página 22 de 23

revocatoria directa, entre otras, aplican tiempos de respuesta de conformidad con lo establecido el Estatuto Tributario de Bogotá.



Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 31 de Marzo de 2015)

Gráfica No. 5 Porcentaje de Respuesta Parcial a Trámites Especiales

Para el mes de marzo se tiene que de las 1.420 solicitudes especiales recibidas, se respondieron 865, informando a la ciudadanía el tiempo que se tardaría el trámite definitivo de acuerdo con la normativa establecida para ello.

Esto significa que al 60,9% de estos documentos se les dio respuesta parcial por parte de la DIB, presentado una disminución en la oportunidad de respuesta al contribuyente comparativamente con el mes anterior.

Es importante que las Subdirecciones y Oficinas que conforman la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá (DIB) así como su Despacho revisen el estado de los documentos radicados como trámite especial, porque si bien es cierto tienen un término diferente para dar respuesta de acuerdo al Estatuto Tributario de Bogotá, no es óbice para no dar cumplimiento a lo que establece la Ley 1437 de 2011 en su artículo 5 y la Resolución SDH-000192 del 19 de Agosto de 2014.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE CORRESPONDENCIA, QUEJAS Y SOLUCIONES

INFORME MENSUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) MARZO DE 2015

Página 23 de 23

5. REPORTE DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA A LAS RESPUESTAS DE LA SDH A LAS PQRS

Se anexa en cinco (5) folios de impresión dúplex el resultado de la encuesta de satisfacción de la ciudadanía frente a las respuestas de la SDH a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias correspondientes al mes de marzo de 2015.

Aprobó:	Clara Esperanza Salazar Arango – Jefe Oficina de Correspondencia, Quejas y Soluciones	Firma:	25/05/2015
Revisó:	Natalia Astrid Cardona Ramírez – Asesora de Despacho, DGC	Firma:	25/05/2015
Proyectó:	Blanca Lyda Pulido González – Profesional Universitario, OCQS	Firma:	25/05/2015





EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA FRENTE A LAS RESPUESTAS DE LA SDH A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ENCUESTA TELEFÓNICA MES DE MARZO DE 2015

Producto de la implementación del “*Método de Evaluación a la Satisfacción de la ciudadanía frente a las respuestas de la SDH a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias*”, con base en los resultados de la aplicación de encuesta telefónica a la ciudadanía para evaluar su nivel de satisfacción frente a la oportunidad y claridad de las respuestas emitidas por las dependencias de la Secretaría Distrital de Hacienda (SDH) frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) radicadas en la entidad; se genera el presente reporte, el cual forma parte integral del *Informe Mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias* correspondiente a **Marzo** de 2015.

1. Selección de la Muestra

Una vez culminado el plazo legal establecido para responder, resolver o atender las PQRS recibidas en la entidad durante el mes inmediatamente anterior, la OCQS genera reporte en el aplicativo CORDIS por rango de tiempo y tipología documental, correspondiente a la totalidad de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas y asignadas para trámite a las dependencias de la SDH.

Con base en dicho reporte, la DEEF consolida el *Universo* objeto de estudio y establece el *Marco de Muestreo*, correspondiente a la relación de PQRS que cuentan con registro de respuesta (número de correspondencia externa enviada asociado al número de correspondencia externa recibida) o finalización de trámite, y que relacionan número telefónico de contacto.

Seguidamente, aplicando el *Muestreo Aleatorio Simple (MAS)*, la DEEF determina el *Tamaño de Muestra* y selecciona la *Muestra Estadística* para la encuesta telefónica a aplicarse por parte de la OCQS.

Resultado de lo anterior, se tiene que la *muestra* de ciudadanos a encuestar con el propósito de evaluar su nivel de satisfacción frente a la oportunidad y claridad de las respuestas emitidas por las dependencias de la SDH frente a las PQRS radicadas en la entidad durante el mes de **Marzo**, corresponde a **325**.

Dado que la entrevista se desarrolla vía telefónica y el número de preguntas que incluye la misma es pequeño, el tamaño de la muestra calculada se trabaja con un nivel de confianza del 95% y un error máximo permisible del 5%.

2. Aplicación y Resultados de la Encuesta

La aplicación de la encuesta se surtió entre los días 11 y 21 de mayo de 2015, mediante llamadas telefónicas a las personas naturales y jurídicas relacionadas en el listado de la *muestra* seleccionada, observando las siguientes situaciones:





EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA FRENTE A LAS RESPUESTAS DE LA SDH A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ENCUESTA TELEFÓNICA MES DE MARZO DE 2015

Tabla No. 1. Tabulación de las Llamadas Telefónicas

Situación Evidenciada	Número	Porcentaje
Llamada efectiva	130	40,00%
El peticionario o solicitante no recibió respuesta	21	6,46%
No se encontró a peticionario o solicitante	47	14,46%
Número telefónico errado	10	3,08%
Correo de voz	50	15,38%
Otros factores	67	20,62%
TOTAL	325	100%

Al respecto se tiene que:

- *Llamadas efectivas:* Llamadas telefónicas que efectivamente fueron contestadas por el peticionario o solicitante y para las cuales fue calificado el nivel de satisfacción frente a la oportunidad y claridad de la respuesta emitida por la SDH.
- *El peticionario o solicitante no recibió respuesta:* Llamadas telefónicas contestadas, frente a las cuales el peticionario o solicitante manifestó no haber recibido respuesta por parte de la entidad (correo devuelto- correos electrónicos no recibidos o no recibió respuesta por ningún medio).
- *No se encontró a peticionario o solicitante:* Llamadas telefónicas que tuvieron respuesta pero para las cuales no se contó con la ubicación del peticionario o solicitante, lo cual implica que no se obtenga calificación del nivel de satisfacción frente a la respuesta.
- *Número telefónico errado:* Llamadas telefónicas contestadas, en las cuales la persona que respondió, manifestó no conocer al peticionario o solicitante.
- *Correo de voz:* Llamadas telefónicas contestadas directamente por correo de voz o buzón de mensajes.
- *Otros factores:* Llamadas telefónicas que no tuvieron contestación alguna, líneas fuera de servicio o direccionamiento a fax, no responden la llamada. Además se incluyen las respuestas enviadas a empresas de auditoría por solicitud del peticionario. Adicionalmente porque la PQRS fue recibida como producto de traslado de otras entidades oficiales y por ende no se cuenta con los datos de contacto del peticionario registrados en el aplicativo CORDIS.

En el marco de las llamadas telefónicas efectivas, en las cuales fue calificado por el peticionario o solicitante el nivel de satisfacción frente a la oportunidad y claridad de la respuesta emitida por la SDH, fueron formuladas las siguientes preguntas:





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA FRENTE A LAS RESPUESTAS DE LA SDH A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ENCUESTA TELEFÓNICA MES DE MARZO DE 2015

Con un calificación de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 excelente:

Pregunta 1: ¿La respuesta suministrada correspondió a su requerimiento?

Pregunta 2: ¿La respuesta fue clara y precisa?

Pregunta 3: ¿En cuánto tiempo recibió la respuesta?

Pregunta 4: ¿Qué calificación otorga a la atención prestada a su requerimiento?

Producto de la contestación dada por los encuestados a las preguntas formuladas por la OCQS, se tuvieron los siguientes resultados:

Tabla No. 2. Resultados de las Llamadas Efectivas Encuestadas

Calificación Otorgada	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4
Menor a 3	26	27	17	19
Mayor o igual a 3	102	101	113	111
No Calificaron *	2	2	-	-
Totales	130	130	130	130

(*) Se incluye el número de llamadas donde el peticionario no calificó las preguntas 1 y 2

3. Análisis de los Resultados de la Encuesta

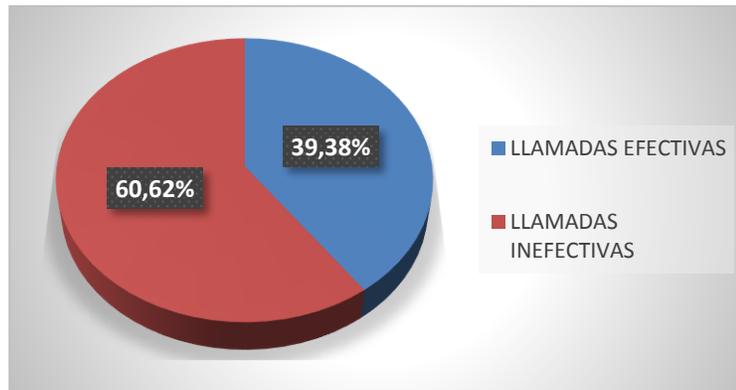
De las **325** llamadas telefónicas realizadas durante el plazo de aplicación de la encuesta, **130** fueron efectivas y el número restante, esto es **195**, no lo fueron. Esto teniendo en cuenta las situaciones atípicas descritas, lo cual redundó en un porcentaje de efectividad para el ejercicio del **40.00%**.





EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA FRENTE A LAS RESPUESTAS DE LA SDH A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ENCUESTA TELEFÓNICA MES DE MARZO DE 2015



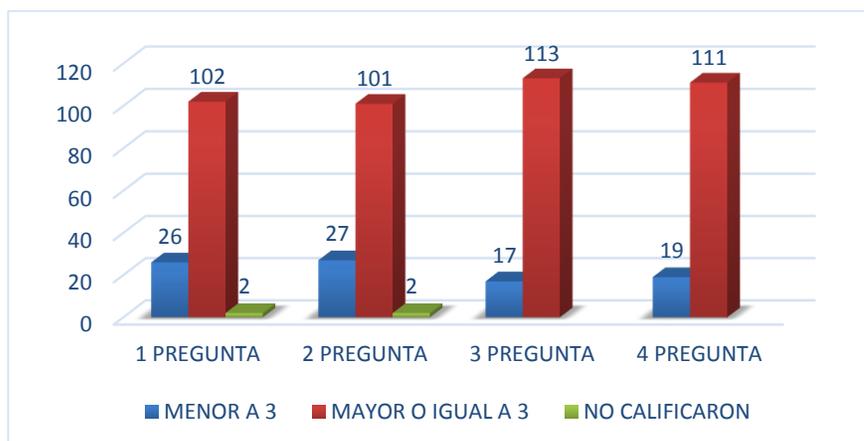
En este contexto, se observó lo siguiente:

- Un 6.46% de los encuestados manifestaron no haber recibido respuesta frente a la PQRS radicada ante la SDH. Al respecto se pudo evidenciar que dicha situación fue producto de la devolución del correo, no se contactó al ciudadano por parte de la dependencia generadora de la respuesta para indagarle de qué otra manera se le podía hacer llegar la contestación. De igual forma, no recibieron correo electrónico de la respuesta, o por ningún otro medio.
- En un 14.46% de los casos no fue posible ubicar a la persona que formuló la PQRS ante la SDH, dadas las siguientes razones: se encuentra fuera de la ciudad y su presencia en el lugar del teléfono reportado se da en horas de la noche o no se encuentra a hora fija, no se encontró a la persona responsable o que conoce la información. Se trató de contactar en varias oportunidades.
- El 3.08% de los números marcados reportados en la base son errados, o no conocen al ciudadano, al marcar el número la llamada registra número fuera de servicio, dañada u ocupado o no pertenece al solicitante.
- Un 15.38% de las llamadas a celular y teléfonos fijos fueron contestadas directamente por un correo de voz o buzón de mensajes.
- El 20.62% de las llamadas no fueron efectivas por otros factores, teniendo en cuenta que al momento de efectuar las mismas, el encuestador se encontró con que la llamada no fue atendida al no ser contestada, el peticionario ha realizado varias radicaciones. De igual forma varias de las respuestas fueron enviadas a terceros por traslados de otras entidades, o a empresas de auditoría, el peticionario no se encuentra en esta línea, entregaron la respuesta pero el peticionario aun no la conoce, no contesto encuesta, la solicitud no genera respuesta, el peticionario no recuerda que le contestaron, no se logró comunicación a ninguna de las dos líneas reportadas.



EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA FRENTE A LAS RESPUESTAS DE LA SDH A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ENCUESTA TELEFÓNICA MES DE MARZO DE 2015



Gráfica No. 2. Resultados Generales de la Encuesta

En relación con la calificación otorgada a cada pregunta por parte de los encuestados en las llamadas telefónicas efectivas, se surte el siguiente análisis:

Pregunta 1: ¿La respuesta suministrada correspondió a su requerimiento?

Para este caso, 26 ciudadanos otorgaron una calificación inferior a 3 frente a la respuesta suministrada por la entidad a su PQRS, teniendo en cuenta que, según su percepción, dicha contestación no le resolvió nada de lo que preguntó, no dieron respuesta a las solicitudes realizadas a través del correo electrónico de la entidad. No responden de fondo lo solicitado. La respuesta no dice ni da solución a nada. Contestan igual para todo el mundo. No tiene sentido lo que contestan, envió nuevamente solicitud, la respuesta es arbitraria.

De otro lado, 102 personas encuestadas dieron una calificación mayor o igual a 3 a la respuesta emitida por la SDH en relación con su requerimiento. Esto representa un nivel de satisfacción del 78.46% por parte de los encuestados, dado que existió conformidad respecto de la solución suministrada por la entidad frente a la PQRS presentada.

De igual forma, 2 respuestas a la pregunta uno no obtuvieron calificación por parte del peticionario, debido a que le dijeron que tenía que hablar con una funcionaria en particular para resolver finalmente lo solicitado en las dos radicaciones.

Pregunta 2: ¿La respuesta fue clara y precisa?

En cuanto a la claridad y precisión de la respuesta emitida por la SDH frente a las PQRS, 27 ciudadanos calificaron dicha situación con un puntaje inferior a 3, argumentando que la contestación enviada no fue entendida dada la utilización de términos jurídicos que no son de



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA FRENTE A LAS RESPUESTAS DE LA SDH A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ENCUESTA TELEFÓNICA MES DE MARZO DE 2015

fácil comprensión. Las liquidaciones entregadas junto a la respuesta han sido erradas, los ha tocado venir varias veces a la SHD. La respuesta es confusa y se contradice. No tiene nada que ver con lo que se pregunta. Contestan con otra cosa, dan una excusa no dan solución.

Por su parte, 101 ciudadanos otorgaron una calificación mayor o igual a 3 lo que corresponde a un 77.69% de satisfacción en relación con el fondo de la respuesta emanada de la administración.

De igual forma, 2 respuestas a la pregunta dos no obtuvieron calificación por parte del peticionario, debido a que le dijeron que tenía que hablar con una funcionaria en particular para resolver finalmente lo solicitado en las dos radicaciones.

Pregunta 3: ¿En cuánto tiempo recibió la respuesta?

En lo que corresponde a esta pregunta, al momento de realizar la misma se precisó al encuestado que el tiempo establecido en la normativa vigente para la oportuna respuesta por parte de la SDH era de máximo 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de la radicación de la PQRS en la entidad; y que con base en este parámetro se solicitaba valorar la calificación a otorgar.

En este contexto, 17 ciudadanos calificaron la oportunidad de la respuesta con un puntaje inferior a 3, toda vez que la contestación a su petición no fue recibida en forma oportuna, no fue entregada como es el caso de las respuestas enviadas por correo electrónico. También afirman que cuando el correo está devuelto no llaman para confirmar él envió. En esta encuesta los ciudadanos informaron nuevamente que las solicitudes realizadas a través de correos electrónicos o vía internet la respuesta debe ser más ágil pues generalmente son para responder inquietudes inmediatas por fallas en los aplicativos o entrega de información para la administración.

Caso contrario, 113 ciudadanos concedieron una calificación mayor o igual a 3, lo cual evidencia un importante nivel de satisfacción del 86.92% por parte de la ciudadanía en cuanto a la oportunidad en la entrega de las respuestas a las PQRS por parte de la SDH a los peticionarios.

Pregunta 4: ¿Qué calificación otorga a la atención prestada a su requerimiento?

De manera agregada, frente a la satisfacción relacionada con la atención prestada a la PQRS por parte de la SDH, 19 ciudadanos asignaron una calificación inferior a 3, ya que según su percepción, el servicio prestado frente a su requerimiento no fue el adecuado o está totalmente insatisfecho.

Al respecto manifestaron que las respuestas no fueron claras por la extensión y utilización de términos jurídicos; que las respuestas a las solicitudes realizadas por el correo electrónico de la entidad deben ser más ágiles. Contestan con otra cosa, dan una excusa no la solución la





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA FRENTE A LAS RESPUESTAS DE LA SDH A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ENCUESTA TELEFÓNICA MES DE MARZO DE 2015

respuesta para la ciudadana no dice nada. No tienen en cuenta las condiciones en que este el ciudadano. Solo nombran leyes, siempre gana el gobierno. Cobran impuestos por un error del banco que no digito bien los datos. Los trámites entre entidades los tiene que realizar el ciudadano. Envían cobros de los impuestos de un predio que ya vendió.

Por otra parte, 111 ciudadanos calificaron con un puntaje mayor o igual a 3 la atención dada a su requerimiento, observándose así un nivel de satisfacción del 85.38%.

4. Recomendaciones Generales

- Con base en la información consolidada correspondiente a la relación de las respuestas con calificaciones inferiores a 3 (ver Anexo No. 1), otorgadas por la ciudadanía para todas las preguntas de la encuesta, de nuevo se recomienda que cada Jefe de dependencia con su equipo de trabajo efectúe un análisis integral que permita identificar las posibles situaciones que dieron lugar a la baja satisfacción del peticionario frente a la respuesta suministrada por la entidad a su PQRS, algunas de estas fueron las siguientes:
 - ✓ Correo devuelto.
 - ✓ No se da solución a lo requerido.
 - ✓ No fue clara la respuesta y se requirió volver a radicar PQRS ante la entidad para que le fuera aclarado lo ya contestado
 - ✓ Llegó muy tarde la respuesta a solicitud realizada por correo electrónico.
- Reiteramos que las dependencias de la SDH planteen acciones orientadas a reducir o evitar las situaciones que dieron origen a la insatisfacción de la ciudadanía y definan mecanismos para corregir las fallas evidenciadas.
- La Administración debe garantizar el recibo efectivo de las respuestas por parte del ciudadano ya que por esta causa no pueden calificar la encuesta.
- Con base en la información suministrada por los ciudadanos, buscar el mejoramiento continuo en la satisfacción de las respuestas emitidas por la entidad.

Inconformidades comunicadas por los ciudadanos sobre trámites con la Dirección de Impuestos:

Es de aclarar que las 35 calificaciones menores a tres (3) otorgadas en la encuesta de este mes por igual número de ciudadanos, se presentaron por inconformidades relacionadas con servicios prestados por la DIB.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA FRENTE A LAS RESPUESTAS DE LA SDH A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ENCUESTA TELEFÓNICA MES DE MARZO DE 2015

Por lo anterior, nuevamente se sugiere efectuar comunicación con el ciudadano y adelantar las acciones pertinentes con el fin de que evidencie que ha sido escuchada y atendida su inconformidad.

- ✓ Continúan los inconvenientes informados por los ciudadanos en relación con los trámites ante el SIM. Se deben tomar acciones entre las entidades (Secretaría de Movilidad y SDH), para dar resultado positivo a sus solicitudes.
- ✓ En el cobro de impuestos ej: Nunca ha sido propietario de un vehículo por el cual le envían cobros, tiene demanda en la Fiscalía por falsedad en documento. Hacienda le dice que movilidad es la responsable y al contrario.
- ✓ Los envíos de cobros por impuesto predial a predios ya vendidos, el nuevo propietario nunca va a recibir las comunicaciones si las continúan enviando en forma errada.
- ✓ Respuesta arbitraria, porque cuando cambia de propietario un predio se pierde el ajuste por equidad por culpa del dueño anterior que no pagaba a tiempo. La SDH debe informar al nuevo propietario sobre este tema en el momento de dar la información para registro de escritura en notarías.
- ✓ Envío nuevamente de cobros cuando ya se ha cancelado la deuda o cerrado los procesos.

5. Observaciones

En el Anexo No. 1 se relacionan las PQRS del mes de Marzo de 2015 que obtuvieron calificación inferior a 3 o que no fueron sujeto de evaluación por no haber sido recibida respuesta, reporte que será enviado vía correo electrónico a las dependencias correspondientes.

Revisó:	Clara Esperanza Salazar Arango – Jefe Oficina de Correspondencia, Quejas y Soluciones	Firma:	22/05/2015
Proyectó:	Omaira Castañeda Hernández – Profesional Universitario, OCQS	Firma:	22/05/2015





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA FRENTE A LAS RESPUESTAS DE LA SDH A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ENCUESTA TELEFÓNICA MES DE MARZO DE 2015

Anexo No. 1

Relación de respuestas a PQRS con calificación inferior a 3 o no calificadas

Número de Radicación (CORDIS Entrada)	Dependencia Responsable del Trámite y Respuesta	Número de Radicación (CORDIS Salida)	Calificación Otorgada			
			Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4
2015ER0021148 O-1	OFICINA DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	2015EE52870	1	1	3	2
2015ER0021215 O-1	OFICINA DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	2015EE54025	2	2	4	4
2015ER0021263 O-1	OFICINA FISCALIZACION PROPIEDAD	2015EE78312	2,5	2,5	2	2
2015ER0021357 O-1	OFICINA DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	2015EE54220	1	1	1	1
2015ER0021384 O-1	OFICINA DE RECURSOS TRIBUTARIOS	2015EE55429	2	2	2	2
2015ER0021724 O-1	OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES	2015EE61468	2	2	2	2
2015ER0021894 O-1	OFICINA DE COBRO PROPIEDAD	2015EE42209	3	2	5	3
2015ER0022637 O-1	OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES	2015EE62016	4	4	2	3
2015ER0022652 O-1	OFICINA DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	2015EE54747	1	1	1	1
2015ER0022946 O-1	OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES	2015EE76234	4	4	2	3
2015ER0022981 O-1	OFICINA DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	2015EE57316	1	1	3	3
2015ER0023104 O-1	OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES	2015EE62221	4	4	2	4
2015ER0023229 O-1	OFICINA DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	2015EE57105	1	1	2	2
2015ER0023326 O-1	OFICINA DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	2015EE56541	3	1	4	3
2015ER0023424 O-1	OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES	2015EE54259	2	2	2	2
2015ER0023475 O-1	OFICINA DE COBRO PROPIEDAD	2015EE63455	2	5	3	3
2015ER0023835 O-1	OFICINA DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	2015EE60239	1	1	3	2
2015ER0030849 O-1	OFICINA DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	2015EE66504	2	2	4	4
2015ER0031122 O-1	OFICINA DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	2015EE81903	1	1	5	1
2015ER0031190 O-1	OFICINA DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	2015EE81962	1	1	1	1





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA FRENTE A LAS RESPUESTAS DE LA SDH A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ENCUESTA TELEFÓNICA MES DE MARZO DE 2015

Número de Radicación (CORDIS Entrada)	Dependencia Responsable del Trámite y Respuesta	Número de Radicación (CORDIS Salida)	Calificación Otorgada			
			Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4
2015ER0031224 O-1	OFICINA DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	2015EE81989	2	2	2	2
2015ER0031555 O-1	OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES	2015EE81613	1	1	5	1
2015ER0031756 O-1	OFICINA DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	2015EE82617	1	1	3	2
2015ER0031831 O-1	OFICINA DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	2015EE77383	2	2	4	3
2015ER0031882 O-1	OFICINA DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	2015EE77386	4	4	1	3
2015ER0032749 O-1	OFICINA DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	2015EE82506	3	3	1	3
2015ER0032931 O-1	OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES	2015EE81623	2	2	4	4
2015ER0033663 O-1	DIRECCION DISTRITAL DE IMPUESTOS	2015EE67253	1	1	4	4
2015ER0033668 O-1	DIRECCION DISTRITAL DE IMPUESTOS	2015EE67255	1	1	3	1
2015ER0034403 O-1	OFICINA DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	2015EE72994	1	1	2	1
2015ER0034487 O-1	OFICINA DE COBRO PROPIEDAD	2015EE76368	2	2	2	2
2015ER0034619 O-1	OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES	2015EE67369	1	1	4	2
2015ER0035297 O-1	OFICINA DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	2015EE77399	1	1	1	1

