



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 31 de diciembre 2015**

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

1.1 PQRS POR TIPOLOGÍA Y CANAL DE INGRESO

DICIEMBRE 2015						
TIPOLOGIA			CANAL DE INGRESO			
PQRS RADICADA	CANTIDAD	%	BUZON	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
DERECHOS DE PETICION	570	13,54%	0	16	18	536
QUEJAS	4	0,09%	2	0	2	0
RECLAMOS	46	1,09%	13	8	23	2
SOLICITUDES	2.951	70,08%	0	365	12	2.574
SUGERENCIAS	2	0,05%	1	0	1	0
TRAMITES ESPECIALES	638	15,15%	0	8	0	630
TOTAL PQRS	4.211	100,00%	16	397	56	3.742

Fuente: Aplicativo Cordis

Fecha de Corte: 31 -12-2015

Cuadro No. 1 Total PQRS por tipología y canal ingreso

En Diciembre del 2015, ingresaron a la Secretaría Distrital de Hacienda 4.211 PQRS, en donde los Derechos de Petición con 570 registros, las solicitudes con 2.951 y los Tramites Especiales con 638 registros, suman el 98.76% de la totalidad de PQRS, recibidos.

De los canales oficiales, definidos para la recepción de PQRS en el artículo segundo de la resolución SDH-46 del 23 de diciembre de 2015, ingresaron en diciembre del 2015 por puntos de radicación (ventanillas) el 88.86% constituyéndose en el medio de mayor importancia; Así mismo el correo electrónico contactenos@shd.gov.co con el 9.42% ocupa el segundo lugar, cobrando importancia este canal que es administrado por la Oficina de Atención al Ciudadano mientras que el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS con el 1.33% como canal de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor que es atendido por la Oficina de Atención al Ciudadano ocupa el tercer lugar en la recepción de PQRS.



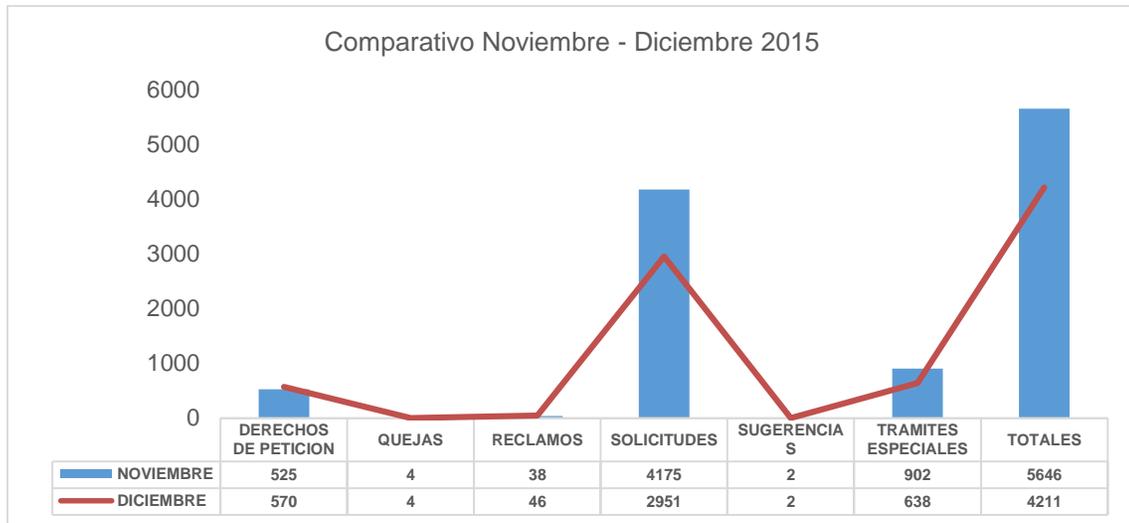


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS) Periodo de análisis del 01 al 31 de diciembre 2015

1.2 COMPARATIVO MES ANTERIOR



La variación a nivel general frente al mes de noviembre del 2015 fue del 25.42% menos, teniendo más incidencia de las PQRS, las solicitudes que disminuyeron en 29.31% y los trámites especiales que disminuyeron en 29.27%, mientras que los derechos de petición se incrementaron en 7.89% y los reclamos en 17.39%. Para este mes las quejas y las sugerencias se mantuvieron estables.

1.3 DISTRIBUCION DE PQRS POR AREA DESTINO

Las radicaciones de PQRS del mes de diciembre se dirigen inicialmente a las áreas y dependencias responsables de acuerdo al asunto, según relación a continuación, en donde se resalta que las dependencias que pertenecen a la Dirección de Impuestos de Bogotá, atienden el 83.02%, seguida de la Dirección de Gestión Corporativa con el 7.72% y en tercer lugar la Dirección Distrital de Tesorería con el 5.56% de la totalidad de ellas. Desde estas dependencias se inicia el trámite de acuerdo a lo establecido en el artículo 11 de la resolución SDH-46 del 23 de diciembre de 2015.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS) Periodo de análisis del 01 al 31 de diciembre 2015

DICIEMBRE 2015						
DEPENDENCIA DESTINO	DERECHOS DE PETICION	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	SUGERENCIAS	TRAMITES ESPECIALES
SECRETARIO DISTRITAL DE HACIENDA	57	0	0	1	0	0
DIRECCION DISTRITAL DE PRESUPUESTO	4	0	0	0	0	0
Subdirección de Desarrollo Social	1	0	0	0	0	0
SUB TOTAL POR DIRECCION	5	0	0	0	0	0
DIRECCION DISTRITAL DE IMPUESTOS	15	0	0	59	0	0
Subdirección de Planeación e Inteligencia Tributaria.	1	0	0	1	0	0
Oficina de Registro y Gestión de la Información	0	0	0	11	0	0
Oficina de Inteligencia Tributaria	0	0	0	4	0	0
Oficina de Administración Funcional del Sistema	0	0	0	2	0	0
Subdirección de Educación Tributaria y Servicio	3	0	0	6	0	0
Oficina de Gestión del Servicio	140	0	42	1018	2	0
Oficina de Control Masivo	41	0	0	157	0	89
Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal	15	0	0	106	0	0
Subdirección de Determinación	3	0	0	23	0	0
Oficina General de Fiscalización	9	0	0	67	0	3
Oficina de Fiscalización Grandes Contribuyentes	0	0	0	16	0	0
Oficina de Liquidación	1	0	0	39	0	64
Subdirección Jurídico Tributaria	3	0	0	14	0	0
Oficina de Recursos Tributarios	4	0	0	27	0	49
Subdirección de Recaudo Cobro y Cuentas Corrientes	11	0	1	52	0	0
Oficina de Cobro Pre jurídico	90	0	0	188	0	35
Oficina de Cobro Coactivo	34	0	0	195	0	14

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

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS) Periodo de análisis del 01 al 31 de diciembre 2015

Oficina de Cuentas Corrientes y Devoluciones	57	0		351	0	354
Oficina de Control de Recaudo Tributario	2	0	0	68	0	10
SUB TOTAL POR DIRECCION	429	0	43	2.404	2	618
DESPACHO DEL TESORERO DISTRITAL	1	0	0	1	0	0
Subdirección de operación Financiera	1	0	0	0	0	0
Oficina de Gestión de Pagos	2	0	0	3	0	0
Oficina de Gestión de Ingresos	1	0	0	0	0	0
Subdirección de Ejecuciones Fiscales	13	0	0	192	0	20
SUB TOTAL POR DIRECCION	18	0	0	196	0	20
DESPACHO DIRECTOR DE ESTADISTICA Y ESTUDIOS FISCALES	1	0	0	0	0	0
Oficina de Atención al Ciudadano	0	4	3	0	0	0
Subdirección de Proyectos Especiales	36	0	0	46		0
SUB TOTAL POR DIRECCION	37	4	3	46	0	0
DESPACHO DEL DIRECTOR DE GESTION CORPORATIVA	2	0	0	1	0	0
Subdirección Administrativa y Financiera	1	0	0	1	0	0
Subdirección de Talento Humano	19	0	0	300	0	0
Subdirección de Gestión Documental	1	0	0	0	0	0
SUB TOTAL POR DIRECCION	23	0	0	302	0	0
DESPACHO DEL DIRECTOR JURIDICO	0	0	0	0	0	0
Subdirección de Asuntos Contractuales	1	0	0	2	0	0
SUB TOTAL POR DIRECCION	1	0	0	2	0	0
TOTAL POR PQRS	570	4	46	2.951	2	638

Fuente: Aplicativo Cordis

Fecha de Corte: 31 -12 - 2015

Cuadro No. 2 PQRS por dependencia destino:

Sede Administrativa: Carrera 30 N° 25-90 -
Código Postal 111311
Dirección de Impuestos de Bogotá:
Avenida Calle 17 N° 65B-95 -
Código Postal 111611
Teléfono (571) 338 5000 • Línea 195
contactenos@shd.gov.co
• Nit. 899.999.061-9
Bogotá, Distrito Capital - Colombia



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS) Periodo de análisis del 01 al 31 de diciembre 2015

2. ANÁLISIS DE LOS TRAMITES O SERVICIOS OBJETO DE PQRS

En cumplimiento del artículo 24 de la resolución SDH - 46 del 23 de diciembre de 2015 para el periodo del presente informe, el análisis de resultante de los temas que impactaron a la Secretaría Distrital de Hacienda fueron.

2.1 PETICIONES

De las PQRS recibidos en diciembre las peticiones el 98.76% en el análisis hecho a los asuntos de este tipo de documentos, se encontró que la tendencia de las 2.951 solicitudes está en temas tributarios con un 40.87% sumados los tres primeros ítems de tipología de asuntos y en un cuarto lugar con el 9.22% en temas administrativos, según reporte de radicación:

- *Inscripción o actualización RIT* 19.72%
- *Requerimiento de información tributaria* 10.71%
- *Programas persuasivos impuestos* 10.44%
- *Certificaciones y asuntos laborales* 9.22%

La tendencia de los 570 derechos de petición por tipologías de asunto fue del 47.72% en temas tributarios, según reporte de radicación:

- *Inscripción o actualización RIT* 13.86%
- *Prescripción impuestos* 13.68%
- *Programas persuasivos impuestos* 11.58%
- *Análisis de cuenta impuestos* 8.60%

Para los *Tramites Especiales*, la tendencia fue del 96.86% en temas tributarios, especialmente y del 3.14% en asuntos de tesorería, títulos valores.

2.2 QUEJAS

Motivo de la Queja	Cantidad
Queja de carácter general contra funcionario por presunto maltrato verbal	4
Total	4



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS) Periodo de análisis del 01 al 31 de diciembre 2015

El maltrato verbal hacia el usuario contribuyente, primó como factor para que los ciudadanos presentaran quejas ante la entidad. A estos PQRS se les dio traslado por competencia a la Oficina de Control Disciplinario Interno.

2.3 RECLAMOS

Motivo del Reclamo	Cantidad
Puntos y medios de atención: demora en la atención, pésima atención, falla agendamiento citas por línea 195	23
Falla en aclaración sobre procesos tributarios como liquidaciones, devoluciones de impuesto vehículo, industria y comercio e impuesto predial.	22
De tipo administrativo	1
Total	46

La reclamación del ciudadano se centró en la presunta mala atención por demoras en el servicio, falta de personal y falla en la atención por parte del personal existente; así como la falla y falta de claridad para s servicios se debe realizar agendamiento de citas en la entrega de liquidaciones de impuestos tanto predial como vehículos en los puntos como Cades Supercades y línea 195, ello ocupó el 50% de las reclamaciones, por otro lado la falta de información para el ciudadano en lo referente al proceso de devoluciones por el pago de lo no debido y otros procesos tributarios sobre predial vehículo e impuesto de industria y comercio, conforman en un 47.82% de los reclamos presentados para el mes de diciembre del 2015.

Como observación se deja que a los teléfonos de la Oficina de Atención al Ciudadano, los contribuyentes reportaron la falla sobre el agendamiento de citas por línea 195, por lo que se requirió a la Oficina de Gestión del Servicio de la Dirección de Impuestos de Bogotá, para que corrigiera sobre el particular.

2.4 SUGERENCIAS

Sugerencias Planteadas	Cantidad
No hay citas no es mejor prestar el servicio directamente sin cita	1
Administración distrital impuesto	1
Total	2

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

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS) Periodo de análisis del 01 al 31 de diciembre 2015

No hay citas no es mejor prestar el servicio directamente sin cita, esta sugerencia nace de la falta de atención a un ciudadano que no encontró en la página de Internet de la Secretaría de Hacienda la información de liquidación de impuestos de años anteriores que necesitaba y acudió al supercade y allí no le atendieron indicándole que debía solicitar una cita por la línea 195. El ciudadano indica que si no es más fácil prestar el servicio directamente sin cita.

Administración distrital impuesto: esta sugerencia hace referencia a que la administración hace presunto cierre sorpresivo del plazo impuesto predial y muchos copropietarios se quedaron sin pagar.

3 SEGUIMIENTO Y CONTROL OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A PQRS

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

3.1 DERECHOS DE PETICION

Al momento de corte de seguimiento a través del aplicativo Cordis, se detectó que para los derechos de petición, el porcentaje de respuesta oportuna solo alcanzó el 68.95%, se relaciona las dependencias que tenían en el momento este tipo de PQRS sin finalizar en el aplicativo Cordis.

Se invita a las dependencias a realizar verificación de los documentos que tienen pendientes de emitir respuesta al ciudadano y de finalizarlos en el aplicativo Cordis.

Dependencias	Derechos de Petición Asignados	% de Participación	Derechos de Petición Pendientes de Respuesta
DESPACHO SECRETARIO	4	0,70%	
DESPACHO SUBSECRETARIO GENERAL	1	0,18%	
Subdirección de Proyectos Especiales	36	6,32%	
Sub-Total	41	7,19%	0
DIRECCION DE IMPUESTOS	3	0,53%	
Oficina de Cobro Pre jurídico	67	11,75%	38

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

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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS) Periodo de análisis del 01 al 31 de diciembre 2015

Oficina de Control de Recaudo Tributario	2	0,35%	
Subdirección de Análisis Fiscal	1	0,18%	
Oficina de Cuentas Corrientes y Devoluciones	58	10,18%	6
Oficina de fiscalización Grandes Contribuyentes	1	0,18%	
Oficina de Gestión del Servicio	183	32,11%	103
Oficina de Liquidación	1	0,18%	
Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal	15	2,63%	
Oficina de Recursos Tributarios	5	0,88%	2
Oficina de Registro y Gestión de la Información	1	0,18%	0
Oficina General de Fiscalización	10	1,75%	2
Oficina de Control Masivo	36	6,32%	4
Oficina de Cobro Coactivo	85	14,91%	16
Subdirección de Determinación	1	0,18%	
Subdirección de Educación Tributaria y Servicio	1	0,18%	
Subdirección Recaudación Cobro y Ctas Corrientes	2	0,35%	1
Dirección Jurídico Tributaria	5	0,16%	0
Sub-Total	477	82,97%	172
DIRECCION JURIDICA	2	0,35%	
Subdirección de Asuntos Contractuales	1	0,18%	1
Sub-Total	3	0,53%	0
DIRECCION DE TESORERIA			
Oficina de Agestión de Cobros	13	2,28%	
Oficina Gestión de Ingresos	2	0,35%	
Oficina de Consolidación	1	0,18%	
Sub-Total	16	2,81%	0
DESPACHO DEL DIRECTOR DISTRITAL DE PRESUPUESTO	3	0,53%	
Subdirección de Análisis y Sostenibilidad Presupuestal	1	0,18%	
Subdirección de Desarrollo Social	1	0,18%	
Sub-Total	5	0,88%	0
DIRECCION GESTION CORPORATIVA	1	0,18%	
Subdirección de Gestión Documental	1	0,18%	
Subdirección de Talento Humano	22	3,86%	4

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

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS) Periodo de análisis del 01 al 31 de diciembre 2015

Subdirección Administrativa	3	0,53%	
Sub-Total	27	4,74%	4
DIRECCION JURIDICA			
Subdirección de Asuntos Contractuales	1	0,18%	1
Sub-Total	1	0,18%	1
TOTALES	570	100,00%	177

Fuente: Aplicativo Cordis

Fecha de Corte: 28-01-2016

3.2 SOLICITUDES

A corte de seguimiento para el presente informe, el nivel de respuestas para las PQRS tipo solicitud apenas alcanza el 66.28%. En el cuadro que sigue se indica las dependencias que tiene pendientes de resolver estos trámites. De los 994 registros en trámite de este tipo de PQRS, 94 tienen una respuesta que se considera parcial y el documento en aplicativo Cordis se encuentra pendiente de finalizar.

DEPENDENCIA	EN TRAMITE	FINALIZADO	TOTAL
DESPACHO DEL DIRECTOR DE GESTIÓN CORPORATIVA	10		10
DESPACHO DEL DIRECTOR DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ	2	22	24
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO TÉCNICO		1	1
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SISTEMA		1	1
OFICINA DE COBRO COACTIVO	59	194	253
OFICINA DE COBRO PREJURIDICO	85	118	203
OFICINA DE CONTROL DE RECAUDO TRIBUTARIO		65	65
OFICINA DE CONTROL MASIVO	44	91	135
OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	115	265	380
OFICINA DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA	1	1	2
OFICINA DE FISCALIZACIÓN GRANDES CONTRIBUYENTES	1	15	16
OFICINA DE GESTIÓN DE COBRO	36	62	98
OFICINA DE GESTIÓN DE INGRESOS		1	1
OFICINA DE GESTIÓN DE PAGOS		3	3
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	481	544	1025
OFICINA DE INTELIGENCIA TRIBUTARIA		5	5

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

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS) Periodo de análisis del 01 al 31 de diciembre 2015

OFICINA DE LIQUIDACIÓN	13	21	34
OFICINA DE NOTIFICACIONES Y DOCUMENTACIÓN FISCAL	1	106	107
OFICINA DE RECURSOS TRIBUTARIOS	6	26	32
OFICINA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		9	9
OFICINA GENERAL DE FISCALIZACIÓN	5	63	68
SUBD. DE PLANEACIÓN E INTELIGENCIA TRIBUTARIA		1	1
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		1	1
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS CONTRACTUALES		2	2
SUBDIRECCIÓN DE DETERMINACIÓN	0	17	17
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA Y SERVICIO		3	3
SUBDIRECCIÓN DE EJECUCIONES FISCALES	2	92	94
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN JUDICIAL	2		2
SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES		45	45
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	130	162	293
SUBDIRECCIÓN JURÍDICO TRIBUTARIA	1	15	16
SUBDIRECCIÓN RECAUDACIÓN COBRO Y CTAS CORRIENTES		5	5
Total general	994	1956	2951

Fuente: Aplicativo Cordis

Fecha de Corte: 28-01-2016

3.3 QUEJAS

Las cuatro quejas presentadas por los ciudadanos se enviaron a la Oficina de Control Disciplinario Interno para que se inicie el procedimiento que haya lugar frente al Código Único Disciplinario.

3.4 RECLAMOS

El 89.13% de los reclamos que los ciudadanos presentaron en diciembre ante la Secretaría Distrital de Hacienda, fue atendido en oportunidad. Para la fecha de corte de seguimiento de este informe, se visualizan las dependencias que tienen pendientes trámites de reclamos por resolver.

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

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS) Periodo de análisis del 01 al 31 de diciembre 2015

Dependencias	Reclamos pendientes de responder
Despacho del Director de Impuestos de Bogotá	
Oficina de gestión del servicio	4
Oficina de Liquidación	1
TOTAL GENERAL	5

Fuente: Aplicativo Cordis

Fecha de Corte: 28-01-2016

3.5 SUGERENCIAS

De las dos sugerencias que ingresaron en el mes de diciembre del 2015 a la fecha de corte del informe se encuentra pendiente una de respuesta.

Dependencias	Sugerencias pendientes de responder
Despacho del Director de Impuestos de Bogotá	
Oficina de gestión del servicio	1
Total	1

Fuente: Aplicativo Cordis

Fecha de Corte: 28-01-2016

4 REPORTE DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA A LAS RESPUESTAS DADAS A LAS PQRS

Anexo el reporte correspondiente a los resultados de la encuesta mensual con el respectivo análisis y recomendaciones.

5 EVALUACION DEL SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES DE LA ENTIDAD

5.1 CONCLUSIONES

Para el mes de diciembre en la secretaría Distrital de Hacienda las PQRS, predominó la inconformidad de los usuarios por presunta mala atención tanto de los servidores como de los medios y puntos de atención para temas tributarios.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 31 de diciembre 2015**

- Por ser la Dirección de Impuestos de Bogotá la dependencia sobre la que se presentaron las PQRS, en el sentido de falla en la atención de servidores y de puntos y medios de atención, se solicita a esta dependencia realice el análisis de las causalidades de estas falencias y establezca acciones de mejoramiento que conduzcan a disminuir estas situaciones frente a la Atención al Ciudadano.
- Como se evidencia que el porcentaje de respuestas en oportunidad a las PQRS, para los derechos de petición alcanzó el 68.95%, para las solicitudes el 66.28% y para los reclamos el 89.13% se hace necesario que las dependencias realicen las acciones para dar cumplimiento a los términos de respuesta legalmente establecidos.

Aprobó:	Clara Esperanza Salazar Arango	Firma:	Fecha: 01/02/2015
Proyectó:	Manuel Antonio Garcia	Firma:	Fecha: 01/02/2015

