



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE HACIENDA

SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA 10-05-2017 02:47:49
Al Contestar Cite Este Nr.:2017IE8750 O 1 Fol:1 Anex:10
Sd:31 - OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/SALAZAR AR
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO GENERAL/ESCOBAR HUR
SE REMITE EL INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQR)

MEMORANDO

FECHA: 10 de mayo de 2017

PARA: HECTOR MAURICIO ESCOBAR HURTADO
Subsecretaria General

LISANDRO MANUEL JUNCO RIVERA
Director de Impuestos de Bogotá

COPIA: Asesores, Directores y Jefes de Oficina.

DE: Oficina de Atención al Ciudadano

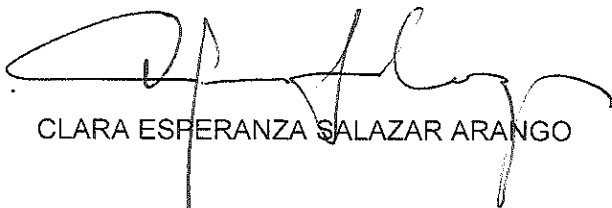
ASUNTO: *Envío Informe Mensual de peticiones Quejas y reclamos* correspondiente al mes de abril de 2017

En cumplimiento de lo establecido en la Resolución SDH-000046 del 23 de diciembre de 2015, así como en el procedimiento 89-P.01 **Seguimiento y control a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias**, de manera atenta remito el Informe del asunto generado por la Oficina de Atención al Ciudadano, correspondiente al mes de abril de 2017.

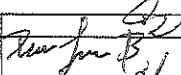
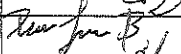
Este documento contiene datos cuantitativos y cualitativos en relación con el trámite surtido frente a las quejas, reclamos y sugerencias recibidos en la entidad; así como el seguimiento a los derechos de petición en relación con la entrega de respuesta por parte de las dependencias competentes de resolver los mismos durante el periodo mencionado.

Lo anterior con el propósito de que sea evaluado el contenido y las propuestas de mejora allí indicadas y se levante por parte de su área acciones de mejorar con miras a incrementar la calidad del Sistema de Atención al Ciudadano.

Cordialmente



CLARA ESPERANZA SALAZAR ARANGO

Aprobó:	Clara Esperanza Salazar Arango		10-05-2017
Proyectó:	Pedro Julio Beleño, Mabel Rocío Sanchez.		10-05-2017

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 30 Abril 2017

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

1.1 PQRS POR TIPOLOGÍA Y CANAL DE INGRESO

Tabla N° 1. PQRS por tipología y canal ingreso.

ABRIL DE 2017						
TIPOLOGIA			CANAL DE INGRESO			
PQRS RADICADA	CANTIDAD	%	BUZON	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
DERECHOS DE PETICION	1.017	10,51%	2	107	85	823
QUEJAS	4	0,04%	1	0	1	2
RECLAMOS	226	2,33%	11	31	169	15
SOLICITUDES	7.476	77,24%	1	2.120	48	5.307
SUGERENCIAS	11	0,11%	8	0	2	1
TRAMITES ESPECIALES	945	9,76%	0	6	0	939
TOTAL PQRS	9.679	100,00%	23	2.264	305	7.087

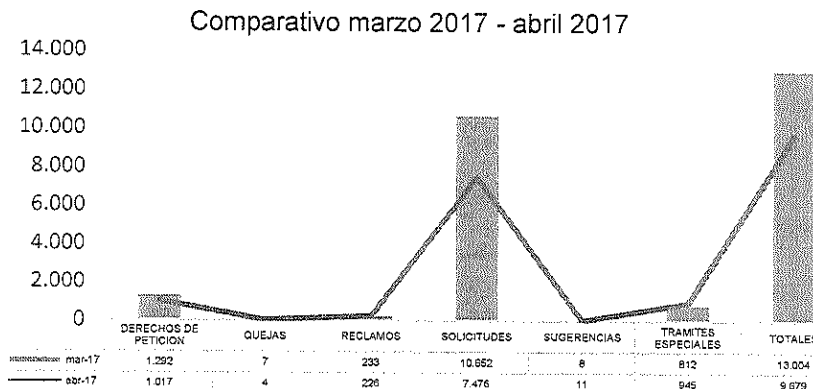
Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 02-05-2017.

De los canales oficiales, dispuestos para la recepción de PQRS, según el artículo segundo de la resolución SDH-46 del 23 de diciembre de 2015, presentaron para el mes de abril del 2017 el siguiente comportamiento: Presencial (**ventanillas de radicación**), disminuyo la radicación en 19.5% frente al mes de marzo del 2017 que alcanzó 8.807 registros, siendo el canal más utilizado por los ciudadanos para la presentación de PQRS por medio escrito. En el canal **contactenos**, como segundo canal de atención, presento una disminución de la participación de los ciudadanos en 40.1%, frente a los 3.779 radicados en el mes de marzo. El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones **SDQS**, registro un descenso del 20.8% respecto del mes anterior, periodo en el cual se radicaron 385 PQRS por este canal. De otra parte en los **buzones** se observa una reducción de 30.3%, respecto de los 33 radicados efectuados en el mes de marzo.

1.2 COMPARATIVO PQRS MES ANTERIOR.

Gráfico N° 1. Comparativo mes anterior.



Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 02-05-2017.

Sede Administrativa: Carrera 30 N° 25-90 -
Código Postal 111311
Dirección de Impuestos de Bogotá:
Avenida Calle 17 N° 85B-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 30 Abril 2017

La variación de radicaciones de PQRS a nivel general disminuyó en abril frente al mes inmediatamente anterior en 25.6%. En su orden, las solicitudes se redujeron en 29.8%, ya que en marzo ingresaron 10.652, se evidencia un descenso de la cantidad de derechos de petición en 21.3%, ya que en marzo se registraron 1.292, las quejas disminuyeron en 42.9%, en marzo llegaron 7, los Reclamos descendieron en 3%, puesto que en marzo ingresaron 233 de este tipo. Durante el mes de abril se presentaron 11 sugerencias. De otro lado los Trámites Especiales, aumentaron en 16.4% ya que en marzo se registraron 812 de ellos.

2. ANÁLISIS DE LOS TRÁMITES O SERVICIOS OBJETO DE PQRS

En cumplimiento del artículo 24 de la resolución SDH - 46 del 23 de diciembre de 2015, se hace el análisis de las PQRS sobre los temas que impactaron a la Secretaría Distrital de Hacienda durante el mes de abril de 2017.

2.1 PETICIONES

En este grupo se incluyen los de tipo *Derecho de Petición, Solicitud y Trámite Especial*, cuya sumatoria para abril fue de 9.438 registros. Según el tipo de petición, se observa la siguiente variación mensual: La petición de interés particular disminuyó 24.3%, respecto de las 6.553 que se presentaron en el mes de marzo de 2017; las peticiones de información decrecieron 35.2% en relación con las 5.117 radicadas en el mes anterior; los Trámites Especiales se incrementaron 16.4% frente a las 812 que se recibieron en marzo; las peticiones de copia descendieron 30.9% en relación con las 194 que solicitaron en el mes pasado. Por otra parte, las peticiones de acceso a la información pública, Resolución 3564 del 31 de diciembre del 2015 Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, aumentaron en 100%; las peticiones de conceptos disminuyeron 7.8%, y las peticiones de interés general se incrementaron en 150%.

Tabla N° 2. Peticiones por asunto.

CLASIFICACION DE LAS PETICIONES	CANTIDAD	Asuntos	BUZON	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
Petición de interés general	5	Información contratación, seguimiento a proyectos de acuerdo del concejo. Informe ejecución presupuesta. Explicación sobre la inversión.	0	0	0	5
Petición de interés particular	4.963	Temas tributarios, impuesto estados de cuenta, liquidaciones, deudas de vehículo, impuesto predial, industria y comercio. Temas administrativos salarios, datos de pensión, cesantías, procesos contractuales.	1	1.314	34	3.614
Petición de información	3.318	Temas tributarios impuesto estados de cuenta, liquidaciones, deudas de vehículo,	2	866	115	2.335



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 30 Abril 2017

		impuesto predial, industria y comercio. Temas administrativos salarios, datos de pensión, cesantías, procesos contractuales.				
Petición de consulta y concepto	71	Conceptos y consultas jurídicas.	0	2	5	64
Petición de copias	134	Copias actos oficiales declaraciones tributarias, expedientes disciplinarios y documentos en general.	0	22	1	111
Tramites Especiales Estatuto Tributario	945	Devoluciones y Compensaciones, sucesiones, emplazamientos para declarar, reducción sanción, Títulos de depósito Judicial.	0	6	0	939
Petición de acceso a Información Pública	2	Información entidades administración pública. Ejecución Presupuestal, Perspectivas fiscales, convenios administrativos.	0	1	0	1
TOTAL PETICIONES	9.438		3	2.211	155	7.069

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 02-05-2017.

2.2 QUEJAS

Tabla N° 3. Quejas por asunto.

Motivo de la Queja	Cantidad	BUZON	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
Presunta mala atención servidores en puntos de atención Supercades	3	1	0	1	1
Queja contra contratistas	0	0	0	0	0
Queja por procedimientos	1	0	0	0	1
Total	4	1	0	1	2

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 02-05-2017.

Para el mes de abril de 2017, la mayoría de las quejas presentas por la ciudadanía, se relacionaron principalmente con la presunta mala atención de funcionarios y/o contratistas en los puntos de atención: Supercade CAD. Por otra parte, la queja radicada con el Cordis 2017ER 0040047, no corresponde a esta tipología, sino que realmente es un reclamo por el aumento del valor del impuesto predial.



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 30 Abril 2017

2.3 RECLAMOS

Tabla N° 4. Reclamos por asunto.

Motivo del Reclamo	Cantidad	BUZON	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
Formularios de impuestos no llegan, error en los datos de información presuntas deudas, no está de acuerdo o mala liquidación ica, predial, vehículo otros impuestos. Sanciones de impuestos. Prescripción o caducidad.	70	2	3	60	5
Fallas pago por cuotas y/o descuento del 1% adicional.	57	2	10	43	2
Incremento, liquidaciones, avalúos del impuesto predial y vehículo	31	0	2	28	1
Puntos y medios de atención: liquidador portal web no funciona, chat tributario no funciona conmutador no contesta. No es posible obtener el RIT.	21	0	8	13	0
Puntos y medios de atención: deficiente atención cades y supercades, falta de consideración en fila adultos mayores, demora en puntos de radicación, falla en la prestación de servicios.	28	7	3	14	4
Pago de lo no debido, devoluciones y compensaciones no atendidas demora en la atención	6	0	1	4	1
Administrativos: No ha sido suministrada respuesta o no está de acuerdo con la respuesta suministrada.	8	0	5	3	0
Administrativos: otras situaciones administrativas	5	0	1	4	0
Total	226	11	33	169	13

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 02-05-2017.

En abril ingresaron 226 reclamos, se reflejan por impacto:

El 31% de los reclamos es porque los formularios de impuestos no llegan, o vienen con error en los datos de información o presuntamente está mal la liquidación. Además, de que los contribuyentes no están de acuerdo con las deudas presuntas y las sanciones impuestas.

El 25% de los reclamos tiene que ver con las dificultades para acceder al pago por cuotas y/o al descuento del 1% adicional por la actualización de datos personales del contribuyente. Asimismo, con la presunta imposibilidad para obtener el 10% de descuento por pagar por PSE el impuesto de vehículos.



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)

Periodo de análisis del 01 al 30 Abril 2017

13.7% de los reclamos hace referencia principalmente al incremento del impuesto predial y/o del avalúo catastral que determina la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital.

El 12.4% de los ciudadanos reclama por el servicio prestado en los puntos de atención: direccionamiento erróneo y/o suministro de información incompleta, y amplios tiempos de espera para ser atendidos.

A nivel general los reclamos disminuyeron un 3%, presentándose las siguientes falencias en la prestación del servicio:

1. Las facturas del impuesto predial presentan errores en la información relacionada en el ítem de datos del contribuyente (número de identificación, nombre y/o dirección de notificación) o aún éstas no le ha llegado al lugar de residencia o notificación del ciudadano.
2. Una parte de la ciudadanía no pudo acceder de manera efectiva al pago por cuotas y/o al descuento del 1% adicional del impuesto predial. Manifiestan sentirse engañados por la Administración.
3. Se continúan presentando fallas en la prestación del servicio en lo referente a la atención del ciudadano, por el canal presencial, telefónico (línea 195) y virtual.

2.4 SUGERENCIAS

Tabla N° 5. Sugerencias por asunto.

Sugerencias	Cantidad	BUZON	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
Mejorar atención: en puntos de servicio.	9	7	0	1	1
Implementar forma combinada de pago: efectivo y tarjeta.	1	0	0	1	0
Implementar digiturno y colocar sillas en radicación.	1	1	0	0	0
Total	11	8	0	2	1

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 02-05-2017.

El 81.8% de las sugerencias de abril, se refieren a mejorar la prestación del servicio al contribuyente cuando se efectúa de manera presencial en los puntos de atención al ciudadano; a comunicar información clara y precisa que oriente a los contribuyentes para acceder a los servicios que presta la Secretaría y a colocar una maquina interactiva que permita generar los recibos de los impuestos o a ubicar los módulos virtuales a la entrada de los puntos de servicio. Ligado a lo anterior, un 9.1% sugiere que en las ventanillas de radicación de correspondencia se implemente el digiturno y se coloquen sillas de espera. Otro 9.1% considera que se debe implementar una forma de pago combinada; es decir, que para pagar el valor total del impuesto, la entidad bancaria reciba una parte en efectivo y otra parte con tarjeta de crédito o débito.

3. SEGUIMIENTO DE LAS RESPUESTAS DE LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CIUDADANOS RECIBIDOS ENTRE EL 16 DE FEBRERO DE 2017 Y EL 15 DE MARZO DE 2017.

Una vez realizado el análisis del muestreo aleatorio correspondiente al periodo del 16/02/2017 al 15/03/2017 de las peticiones de los ciudadanos, se da a conocer el cumplimiento y no cumplimiento de las respuestas generadas, a las cuales se le ha aplicado un seguimiento detallado de coherencia, Oportunidad, claridad y calidez, dadas por las diferentes dependencias de la Secretaría de Hacienda.



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 30 Abril 2017**

Tabla N° 6. Tipología de conformidad en la respuesta al ciudadano.

Características de la Respuesta	TIPOLOGIA							
	Petitionen		Quejas		Reclamos		Solicitudes	
	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple
Coherencia	32	2	0	0	9	6	49	3
Oportunidad	26	8	0	0	14	1	39	13
Claridad	17	17	0	0	8	7	33	19
Calidez	18	16	0	0	11	4	34	18

Fuente: Elaboración propia.

Como resultado general del seguimiento a las PQRS se hace necesario indicar que dentro del seguimiento de las respuestas generadas para el período del presente informe, se obtiene que 2 de las peticiones (34 unidades) no fueron respuestas dadas con coherencia, una por que el funcionario presenta excusas al ciudadano porque la respuesta que le emitió de la anterior petición presentó una mala transcripción aunque ya es algo reiterativo en el funcionario y la otra no se le indica normativamente al ciudadano por qué no tiene derecho al ajuste por equidad tributaria.

Frente a las quejas es importante recalcar que no se puede verificar el cumplimiento ya que son asignadas a los funcionarios de la oficina de Control Interno Disciplinario de la entidad.

En cuanto a los reclamos de los 52 registros que se verificaron, 4 peticiones se encuentran todavía en trámite, 3 en la Oficina de Control Masivo y la otra en la Oficina de Cobro Coactivo, por lo tanto están fuera de término.

Para los reclamos recibidos durante el periodo correspondió a reclamaciones relacionadas en cuanto, aunque hayan realizado la actualización de los datos para la aplicación del 1% adicional el sistema no le permitía obtenerlo, así mismo como obtener la contraseña para el pago por cuotas.

En cuanto a las solicitudes de los ciudadanos se puede evidenciar que las respuestas no están siendo dadas de maneras coherentes ni oportunas, esto da a lugar a la falta de cumplimiento de los términos contemplados en la Resolución 046 de 2015.

**4. INFORME DE LA SATISFACCION DE LA RESPUESTA A LAS PQRS PARA EL PERIODO
COMPRENDIDO DEL 16/02/2017 – 15/03/2017**

4.1. Correos devueltos.

A continuación se presenta la tabla 7 que refleja la información suministrada para los correos devueltos teniendo en cuenta diferentes causales:





OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 30 Abril 2017

Tabla N° 7. Registros y causales de devolución de las peticiones.

TOTAL DE REGISTROS	REGISTROS DEVUELTOS POR DEPENDENCIA	QUIEN COMETIO EL ERROR	CAUSAL DE DEVOLUCION
1	Oficina de Cobro Coactivo	contratista	Destinatario desconocido
1	Oficina de Recursos Tributarios	Funcionario	Dirección no Existe
2	Oficina de Cobro	Contribuyente	Dirección no Existe
1	Oficina de Educación Tributaria		Cerrado
1	Oficina de Control Masivo		Cerrado
2	Oficina de Cobro Coactivo		Cerrado
2	Oficina de Gestión del Servicio	Contribuyente	Dirección no Existe
1	Oficina de Cobro Coactivo	Contratista	Dirección no Existe

Fuente: propia - Encuesta realizada.

Nota: Cuando la celda está vacía indica que está cerrado (no existe información) y el contribuyente no atendió.

4.2. Informe de las llamadas realizadas.

Se realizaron un total de 69 llamadas de las cuales se tomó como base las 41 llamadas que el peticionario-contribuyente contestó efectivamente. Este valor se constituye en el 100% para la muestra.

A continuación se presenta la tabla 8 que contiene los datos obtenidos.

Tabla N° 8. Informe de Llamadas

NUMERO DE LLAMADAS EFECTUADAS	NUMERO DE LLAMADAS RESPONDIDAS	NUMERO DE LLAMADAS RESPONDIDAS POR EL CIUDADANO A QUIEN SE LE ENVIÓ LA RESPUESTA	LLAMADAS EFECTUADAS Y NO RESPONDIERON
69	34	34	35

Fuente: propia - Encuesta realizada.

Resultados Pregunta 1

Se presenta la tabla 9 que muestra los resultados obtenidos al realizar la pregunta 1, referida a los términos de respuesta, así:

¿Desde el momento en que interpuso su solicitud a la administración y el momento que recibió respuesta a su inquietud transcurrieron? 10 días, 15 días y 30 días (CPACA)

Tabla N° 9. Términos de respuesta solicitudes de las peticiones.

PREGUNTA 1	10 días	15 días	17 días	18 días	20 días
	22	9	1	1	1
Porcentaje	65%	26%	3%	3%	3%

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas de los encuestados.

De la pregunta Uno (1) se observan como resultado las siguientes cifras teniendo en cuentas las llamadas efectivas de los peticionarios encuestados:



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 30 Abril 2017

- 22 Peticionarios su respuesta fue respondida en el término de 10 días hábiles.
- 9 Peticionarios se les respondió en 15 días hábiles
- 1 Peticionarios se les respondió en 17 días hábiles
- 1 Peticionarios se le respondió en 18 días hábiles
- 1 Peticionarios se le respondió en 19 días hábiles

De tal manera que si se analiza por porcentajes obtendremos la siguiente gráfica:

Gráfico N° 2. Participación porcentual de los términos de respuesta de las peticiones.



Fuente: Construcción propia a partir de los resultados de la encuesta.

La grafica nos arroja un resultado que muestra que el 91% de las peticiones se han resuelto en los términos del CPACA previstos para el derecho de petición. Cabe anotar que el Estatuto Tributario permite otros términos para dar respuesta a los contribuyentes, de tal manera que estos ascienden al 9%.

Resultados Pregunta 2:

¿Considera usted que la respuesta suministrada a su PQRS fue Clara y entendible?

- (28) Si
- (6) No





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

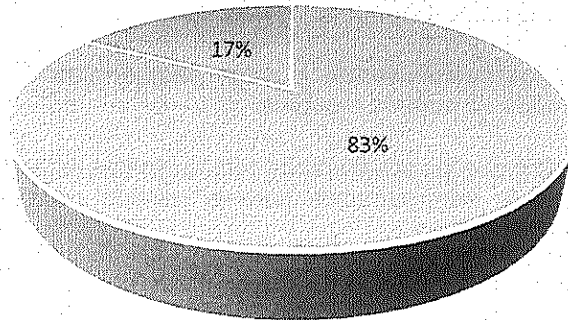
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)

Periodo de análisis del 01 al 30 Abril 2017

Gráfico N° 3. Claridad de la respuesta de las peticiones.

CLARIDAD EN LA RESPUESTA



RESPUESTA CLARA Y ENTENDIBLE

RESPUESTA CONFUSA

Fuente: Construcción propia a partir de los resultados de la encuesta.

- En cuanto a la claridad de la respuesta se observa el 83% de los peticionarios encuestados están de acuerdo con la respuesta suministrada por la Secretaria de Hacienda Distrital.
- Para 17% de los peticionarios encuestados la respuesta fue confusa ya que manifiestan que la Secretaria de Hacienda Distrital, le mencionan muchos Decretos y normas que ellos no entienden cuando le dan la respuesta y esperaban una mayor claridad teniendo en cuenta que muchos de ellos no tienen una educación avanzada para entender términos legales.

3. ¿Considera usted que podríamos mejorar nuestra respuesta a sus peticiones?

(5) Sí
(30) No

¿Cómo?

- Ser más objetivos en las respuestas dadas.
- Que pongan alguien que sepa el tema
- Actualizar el sistema de gestión para no cometer errores con los contribuyentes.
- Dar respuesta a lo que el contribuyente está solicitando
- Tratar de explicar en forma más sencilla las razones por las cuales no se atiende la petición, las formalidades que se trata de una jurisdicción especial no pueden tener el alcance de desconocer derechos legítimos que están fundamentados en la ley y la constitución.



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 30 Abril 2017**

Conclusiones:

- De la encuesta se puede concluir que para la muestra se está dando respuesta en los términos legales dados por el CPACA exceptuándose el tiempo que permite el Estatuto tributario, dado que la SHD el 91% de su actividad se centra en el tema de Impuestos.
- Mejorar el Chat Tributario para que los contribuyentes puedan obtener una orientación y respuestas con respecto a sus inquietudes en materia tributaria.
- En lo referente a la satisfacción se percibió que los peticionarios contribuyentes están satisfechos con las respuesta proporcionadas por la Administración para el periodo comprendido del 16/02/2017 – 15/03/2017.

Recomendaciones.

Se recomienda nuevamente, que al interior de las áreas en las cuales se evidencien peticiones vencidas en su trámite y/o cierre, se debe establecer acciones en un plan de mejoramiento, a fin que se establezcan actividades que permitan eliminar su ocurrencia, o dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución 046 de 2015.

Fortalecer la cultura del servicio al ciudadano en los servidores públicos, estableciendo en el plan de acción programas de capacitación y sensibilización con el fin de desarrollar competencias y habilidades en los servidores públicos.

Prever un plan de contingencia para que la operatividad y funcionamiento de la página web no se afecte en las fechas de vencimiento de los impuestos, especialmente en lo que tiene que ver con la liquidación del ICA.

Al radicar tener cuidado con la información de los peticionarios haciendo una correcta digitación, no cometer errores de direcciones y números telefónicos que es importante para hacerle llegar la respuesta que ellos solicitan y así evitar devoluciones por direcciones erradas.

Los funcionarios que tienen PQRS a cargo en muchas ocasiones hacen cierre finalizando el trámite y no han dado la respuesta.

Se detectaron casos en los cuales no se incorporó en la herramienta Cordis la totalidad de la información que contenida la solicitud (números telefónicos), también se están cometiendo errores en la dirección y en las ciudades suministrada por los peticionarios.

Aprobó:	Clara Esperanza Salazar Arango	Firma:		Fecha:	09/05/2017
Proyectó:	Mabel Rocio Sánchez López Pedro Julio Beleño Mora	Firma:		Fecha:	09/05/2017

