



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA 16-09-2016 11:44:24  
Al Contestar Cite Este Nr.:2016IE19031 O 1 Fol:1 Anex:17  
Sd:31 - OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO/SALAZAR AR  
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO GENERAL/ESCOBAR HUR  
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS) PERIODO D

## MEMORANDO

FECHA: 16 de septiembre de 2016

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 agosto de 2016

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 agosto de 2016.

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		16-09-2016
Proyectó:	Manuel García		16-09-2016

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



BOGOTÁ  
**MEJOR**  
PARA TODOS





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

## OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

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

##### 1.1 PQRS POR TIPOLOGÍA Y CANAL DE INGRESO

AGOSTO DE 2016						
TIPOLOGIA			CANAL DE INGRESO			
PQRS RADICADA	CANTIDAD	%	BUZON	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
DERECHOS DE PETICION	1.033	10,38%	0	65	48	920
QUEJAS	10	0,10%	2	2	2	4
RECLAMOS	81	0,81%	15	15	37	14
SOLICITUDES	7.671	77,09%	0	812	37	6.822
SUGERENCIAS	8	0,08%	4	2	2	0
TRAMITES ESPECIALES	1.148	11,54%	0	0	0	1148
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>9.951</b>	<b>100,00%</b>	<b>21</b>	<b>896</b>	<b>126</b>	<b>8.908</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS Fecha de Corte: 31 -08-2016  
Tabla 1 PQRS por tipología y canal ingreso

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 agosto del 2016 el siguiente comportamiento: Presencial (**ventanillas de radicación**), incrementa radicación en 26.1% frente a julio del 2016 que llegó a 6.583 registros, siendo el canal más utilizado por los ciudadanos para la presentación de PQRS a través de medio escrito. Correo electrónico **contactenos**, como segundo canal de atención, aumenta levemente en 7.25%, frente a los 831 radicados de julio. El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones **SDQS**, aumenta la participación de los ciudadanos con 126 registros en agosto frente a 122 de julio. Los **buzones** de sugerencias presentan incremento el depósito de PQRS se duplicó frente al mes de julio que obtuvo 10 registros.

##### 1.2 COMPARATIVO PQRS MES ANTERIOR

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



**MEJOR  
PARA TODOS**

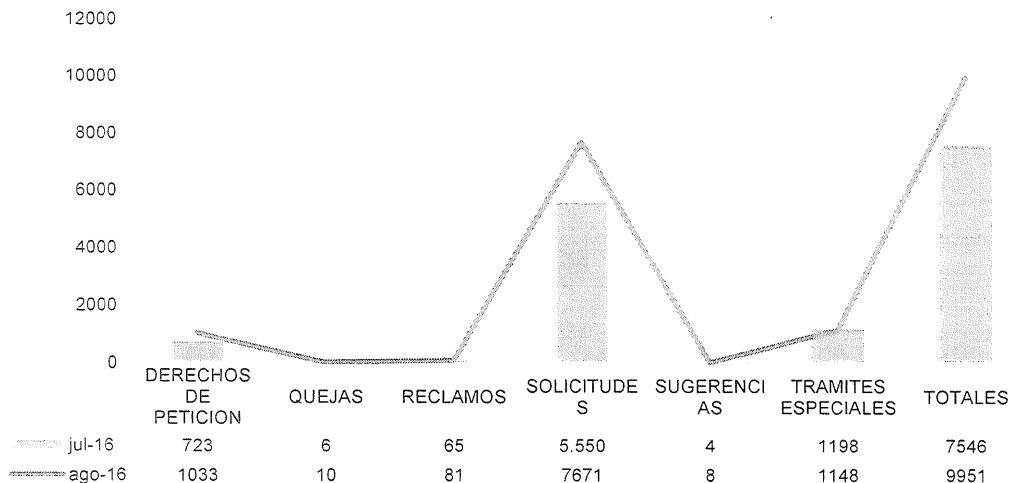


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

## OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Comparativo julio - agosto 2016



Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 31 -08-2016

Grafico 1 comparativo con mes anterior

La variación de radicaciones de PQRS a nivel general se incrementa en agosto frente al mes inmediatamente anterior en 24.16%. En su orden, las **Solicitudes** aumentan en 27.65%, ya que en julio ingresaron 5.550, se evidencia aumento de la cantidad de **derechos de petición** en 30%, ya que julio se registraron 723, las **Quejas**, se incrementaron en 40%, en julio llegaron 6, los **Reclamos** aumentaron en 19.75%, puesto que en julio ingresaron 65 de este tipo. Las **Sugerencias** se duplicaron en julio habían llegado 4. De otro lado los **Tramites Especiales**, disminuyeron en 4.35% ya que en julio se registraron 1.198 de ellos.

Con esta cantidad de registros en Julio, se hace el análisis de los trámites y servicios por los cuales los ciudadanos contactan a la Secretaría Distrital de Hacienda.

## 2. ANÁLISIS DE LOS TRAMITES O SERVICIOS OBJETO DE PQRS

En cumplimiento del artículo 24 de la resolución SDH - 46 del 23 de diciembre de 2015, se hace el análisis de las **peticiones, quejas, reclamos y sugerencias** PQRS sobre los temas que impactaron a la Secretaría Distrital de Hacienda durante el mes de agosto de 2016

### 2.1 PETICIONES

En este grupo se incluyen los de tipo **Derecho de Petición, Solicitud y Tramite Especial**, cuya sumatoria para agosto es de 9.852 registros, de ellos, el 43.06 % corresponde al tipo **interés particular** con disminución frente al 47.65% de julio pasado. El 42.07 corresponde a **peticiones de información**,



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 agosto 2016

se incrementa frente al mes de julio que obtuvo el 32.51%, los *Tramites Especiales*, con el 11.65% que disminuye con respecto al 16.03%, del mes de julio. Las peticiones de copia alcanzaron el 1.61%. 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 ocupan el 1.48%, las peticiones de *conceptos* el 0.06% y las *peticiones de interés general* el 0.05%. En el cuadro que sigue se relacionan los asuntos más solicitados por cada uno de los ítems aquí referidos.

CLASIFICACION DE LAS PETICIONES	CANTIDAD	ASUNTOS	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
Petición de interés particular	4243	Temas tributarios impuesto estados de cuenta, liquidaciones, deudas de vehículo, impuesto predial, industria y comercio. Temas administrativos salarios, datos de pensión, cesantías, procesos contractuales.	484	27	3732
Petición de información	4145	Temas tributarios impuesto estados de cuenta, liquidaciones, deudas de vehículo, impuesto predial, industria y comercio. Temas administrativos salarios, datos de pensión, cesantías, procesos contractuales.	298	55	3792
Tramites Especiales Estatuto Tributario	1148	Devoluciones y Compensaciones, sucesiones, emplazamientos para declarar, reducción sanción, Títulos de depósito Judicial	0	0	1148
Petición de copias	159	Copias actos oficiales declaraciones tributarias, expedientes disciplinario y documentos en general	13	2	144
Petición de acceso a Información Pública	146	Información entidades administración pública. Ejecución Presupuestal, Perspectivas fiscales, convenios administrativos	81	0	65
Petición de consulta y concepto	6	Conceptos y consultas jurídicas	0	1	5
Petición de interés general	5	Información contratación, seguimiento a proyectos de acuerdo del concejo. Informe ejecución presupuestal.	1	0	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 agosto 2016

		Explicación sobre la inversión.			
TOTAL PETICIONES	9.852		877	85	8.890

Fuente: Aplicativo CORDIS  
Tabla 2. Peticiones por asunto.

Fecha de Corte: 31 -08-2016

## 2.2 QUEJAS

Motivo de la Queja	Cantidad	BUZON	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
Presunta mala atención servidores en puntos de atención Supercades	5	1		1	3
Queja por procedimientos	3		2		1
Queja contra contratistas	2	1		1	
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS  
Tabla 3. Quejas por asunto.

Fecha de Corte: 31 -08-2016

La presunta *mala atención* de funcionarios en puntos de atención con el 50%, primó como factor para que los ciudadanos presentaran quejas ante la entidad en agosto, el 30% correspondió a documentos clasificados como *quejas* que relacionadas con procesos administrativos atendidas por las dependencias afectada, el 20% correspondió a quejas contra contratistas que fueron atendidas por el supervisor correspondiente del contrato.

## 2.3 RECLAMOS

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	46	3	7	26	10

Sede Administrativa: Carrera 30 N° 25-90 -  
Código Postal 111311  
Dirección de Impuestos de Bogotá:  
Avenida Calle 17 N° 65B-95 -  
Código Postal 111611  
Teléfono (571) 338 5000 - Línea 195  
[contactenos@shd.gov.co](mailto:contactenos@shd.gov.co)  
• Nit. 899 999 061-9  
Bogotá, Distrito Capital - Colombia



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 agosto 2016

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.	16	12	1	1	2
Administrativos: No ha sido suministrada respuesta o no está de acuerdo con la respuesta suministrada.	7	0	2	3	2
Puntos y medios de atención: liquidador portal web no funciona, chat tributario no funciona conmutador no contesta.	6	0	4	2	0
Pago de lo no debido, devoluciones y compensaciones no atendidas demora en la atención	4	0	1	3	0
Administrativos: otras situaciones administrativas	2	0	0	2	0
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>37</b>	<b>14</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS  
Tabla 4. Reclamos por asunto.

Fecha de Corte: 31 -08-2016

En agosto ingresaron 81 reclamos, se reflejan por impacto:

El 56.79 % de los reclamos es porque los formularios de impuestos no llegan, error en los datos de información presuntas deudas, no está de acuerdo o mala liquidación del impuesto de industria y comercio ICA, predial, vehículo otros impuestos, sanciones de impuestos. Este tipo de reclamo aumenta, frente al tema similar del mes pasado que obtuvo el 49.23%.

El 19.75% reclama por deficiente atención Cades y Supercades, falta de consideración en fila adultos mayores, demora en puntos de radicación, falla en la prestación de servicios., este tipo de reclamo aumenta en comparación al mes anterior que llegó al 18.46%, es necesario generar acciones correctivas frente a la atención prestada en los Cades y Supercades para adecuarla a la Política Distrital de Servicio al Ciudadano.

El 8.64% reclama debido a que no ha sido suministrada respuesta o no está de acuerdo con la respuesta suministrada a los requerimientos presentados en la entidad.

El 7.40% de las reclamaciones hace referencia a la falla en la prestación del servicio de atención al ciudadano, caídas de la página para hacer liquidaciones de impuestos, chat tributario y conmutador no contestan. Este ítem disminuye en comparación con julio que obtuvo el 12.30%, siendo una variable de falla en el servicio, se debe tener en los planes de mejoramiento en las áreas afectadas.



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 agosto 2016

#### 2.4 SUGERENCIAS

Sugerencias	Cantidad	BUZON	CONTACTENOS	SDQS
Contratar funcionarios del supercade CAD mejorar atención en puntos	3	3	0	0
Mejorar atención en portal web liquidador y sacar RIT, facilitar pago mensual por internet de impuestos.	3	1	2	0
Controlar presunta evasión de impuestos	2	0	0	2
<i>Total</i>	<i>8</i>	<i>4</i>	<i>2</i>	<i>2</i>

Fuente: Aplicativo CORDIS Fecha de Corte: 31 -08-2016

Tabla 5. Sugerencias por asunto.

El 37.5% de las sugerencias de agosto, apuntan a contratar funcionarios en el supercade CAD para mejorar atención en el punto.

El 37.5% sugiere mejorar atención en el portal web con respecto al liquidador de impuestos y sacar el registro de información tributaria RIT a través de ella; así como facilitar pago mensual por internet de impuestos.

El 25% de sugiere controlar presunta evasión de impuestos.

Estas sugerencias se enviaron a las dependencias competentes de resolver.

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

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

#### 3.1 RESPUESTA A DERECHOS DE PETICION

En el periodo comprendido del 1 al 31 de agosto, la Secretaría Distrital de Hacienda recibió 1.033 derechos de petición, los cuales fueron entregados a las diferentes dependencias para el trámite respectivo; las dependencias que les asignó más derechos de petición, son: la Oficina de Control Masivo con un total de 321 radicados; la Oficina de Cobro Pre-jurídico con 145; la Oficina de Gestión del Servicio con 107 radicados y la Oficina de Cobro Coactivo con 102.

Realizado el seguimiento a los Derechos de Petición del mes de agosto se puede evidenciar:





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 agosto 2016

DERECHOS DE PETICION AGOSTO	ESTADO TRAMITE		
	EN TRAMITE	FINALIZADO	TOTAL ASIGNADO
DEPENDENCIAS SDH			
CONTRATISTA DE CORRESPONDENCIA	1	0	1
DESPACHO DEL DIRECTOR DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	1	2
DESPACHO DEL DIRECTOR DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ	12	13	25
DESPACHO DEL DIRECTOR DISTRITAL DE CRÉDITO PÚBLICO	1		1
DESPACHO DEL DIRECTOR DISTRITAL DE PRESUPUESTO	2	3	5
DESPACHO DEL DIRECTOR JURÍDICO	1	0	1
DESPACHO DEL SECRETARIO DISTRITAL DE HACIENDA	1	7	8
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO GENERAL	1	0	1
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO TÉCNICO	1	2	3
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	0	5
OFICINA DE COBRO COACTIVO	71	31	102
OFICINA DE COBRO PREJURIDICO	116	29	145
OFICINA DE CONSOLIDACIÓN	2	1	3
OFICINA DE CONTROL DE RECAUDO TRIBUTARIO	0	6	6
OFICINA DE CONTROL MASIVO	147	174	321
OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	18	37	55
OFICINA DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA	18	16	34
OFICINA DE FISCALIZACIÓN GRANDES CONTRIBUYENTES	5	1	6
OFICINA DE GESTIÓN DE COBRO	8	4	12
OFICINA DE GESTIÓN DE PAGOS	0	2	2
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	26	81	107
OFICINA DE INTELIGENCIA TRIBUTARIA	0	4	4
OFICINA DE LIQUIDACIÓN	4	6	10
OFICINA DE NOTIFICACIONES Y DOCUMENTACIÓN FISCAL	4	14	18
OFICINA DE OPERACIONES FINANCIERAS	0	3	3
OFICINA DE RECURSOS TRIBUTARIOS	11	4	15
OFICINA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	12	23	35
OFICINA GENERAL DE FISCALIZACIÓN	10	12	22
SUBD. CONSOLIDACIÓN, GESTIÓN E INVESTIGACIÓN	1	0	1
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	0	2
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS FISCAL	0	2	2
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS CONTRACTUALES	1		1
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL	1	1	2
SUBDIRECCIÓN DE EJECUCIONES FISCALES	0	1	1
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS DISTRITALES	1	0	1

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@snd.gov.co](mailto:contactenos@snd.gov.co)  
• Nit. 899.999.061-9  
Bogotá, Distrito Capital - Colombia



**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 agosto 2016

DERECHOS DE PETICION AGOSTO	ESTADO TRAMITE		
	EN TRAMITE	FINALIZADO	TOTAL ASIGNADO
DEPENDENCIAS SDH			
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL	0	5	5
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN JUDICIAL	2	1	3
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TIC	0	1	1
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y LOCALIDADES	1	0	1
SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES	12	18	30
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE TIC	0	1	1
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	8	11	19
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA DE HACIENDA	0	2	2
SUBDIRECCIÓN JURÍDICO TRIBUTARIA	7	1	8
SUBDIRECCIÓN RECAUDACIÓN COBRO Y CTAS CORRIENTES	0	1	1
Total general	514	519	1033

Fuente: Aplicativo CORDIS Fecha de Corte: 05-09-2016  
Tabla 6. Seguimiento a respuesta derechos de petición agosto 2016.

- 3.1.1 A la fecha de corte de la información (septiembre 5 de 2016), de los 1.033 derechos de petición recibidos en la SHD 519 de ellos fueron contestados o cerrado el trámite por la dependencia a la cual se le asignó el documento, cantidad que porcentualmente es equivalente al 50,2% de cumplimiento de emitir respuesta.
- 3.1.2 Los derechos de petición que se encuentran pendientes de respuesta son 514, con un porcentaje de participación del 49,8%; documentos que serán contestados dentro del plazo establecido por la normatividad.
- 3.1.3 La Oficina de Atención al Ciudadano, al realizar verificación en Cordis, sobre los derechos de petición que a la fecha mencionada (5 de septiembre de 2016), se encuentran en estado **finalizado**, evidencia que 23 de ellos no están asociados a una respuesta Externa Enviada generada por la entidad (EE), así:
- Trece registros no tienen asociada una respuesta debido a que fueron clasificados al momento de la radicación como *derechos de petición* siendo en realidad documentos informativos:

INFORMATIVOS CLASIFICADOS COMO DERECHOS DE PETICION	
DEPENDENCIAS	CANTIDAD
DESPACHO DEL DIRECTOR DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ	3



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 agosto 2016

2016ER0073443 O-1	
2016ER0073447 O-1	
2016ER0077675 O-1	
<b>OFICINA DE COBRO COACTIVO</b>	
2016ER0073404 O-1	
<b>OFICINA DE INTELIGENCIA TRIBUTARIA</b>	2
2016ER0075940 O-1	
2016ER0076898 O-1	
<b>SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS FISCAL</b>	2
2016ER0068831 O-1	
2016ER0075737 O-1	
<b>SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL</b>	1
2016ER0076005 O-1	
<b>SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES</b>	1
2016ER0076459 O-1	
<b>SUBDIRECCIÓN JURÍDICA DE HACIENDA</b>	2
2016ER0075188 O-1	
2016ER0075537 O-1	
<b>SUBDIRECCIÓN JURÍDICO TRIBUTARIA</b>	1
2016ER0068186 O-1	
<b>TOTAL REGISTROS</b>	13

Fuente: Aplicativo CORDIS Fecha de Corte: 05-09-2016

Tabla 7. Registro informativos clasificados como derechos de petición agosto 2016

- Siete registros tipo *derechos de petición* que se encuentran en estado *finalizado*, al revisar el aplicativo Cordis para verificar la respuesta, no hay una respuesta de correspondencia externa enviada asociada para estos documentos, estas son las dependencias y números de radicado:

DERECHOS DE PETICION FINALIZADOS SIN RESPUESTA ASOCIADA	
DEPENDENCIAS	CANTIDAD
<b>DESPACHO DEL DIRECTOR DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ</b>	1
2016ER0075388 O-1	
<b>OFICINA DE CONTROL DE RECAUDO TRIBUTARIO</b>	1
2016ER0075046 O-1	
<b>OFICINA DE CONTROL MASIVO</b>	3
2016ER0068288 O-1	
2016ER0074079 O-1	
2016ER0075465 O-1	
<b>OFICINA GENERAL DE FISCALIZACIÓN</b>	1
2016ER0079317 O-1	

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



**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 agosto 2016

SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1
2016ER0076821 O-1	
<b>TOTAL REGISTROS</b>	<b>7</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS Fecha de Corte: 05-09-2016  
Tabla 8. Derechos de petición sin respuesta asociada agosto 2016

- Un *derecho de petición* con radicado 2016ER0070727 a cargo de la Oficina Control de Recaudo Tributario, se encuentra en estado *finalizado*, revisado en aplicativo Cordis se evidenció que se amplió el término para dar respuesta, pero, no hace referencia a que sea respuesta parcial para el ciudadano, y que debe quedar a la espera de la respuesta de fondo.
- Un radicado 2016ER0076082 a cargo de la Subdirección de Infraestructura de TIC, se cierra trámite con un Interno Enviado (IE), no se evidencia respuesta para el ciudadano.
- Un radicado 2016ER0077925 a cargo de la Subdirección de Infraestructura de TIC, no se evidencia respuesta al ciudadano.

### 3.2 ANALISIS Y SEGUIMIENTO DERECHOS DE PETICIÓN MES ANTERIOR (julio de 2016)

Para el periodo comprendido del 1 al 31 de julio de 2016, la Secretaría de Hacienda Distrital (SDH) recibió 723 derechos de petición.

De acuerdo con el seguimiento y control realizado por la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC) 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 88,9%.

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

Adicionalmente a lo anterior se realiza un cruce de información con la entrega efectiva de las respuesta de los derechos de petición al ciudadano, acción que nos permite equiparar que derechos



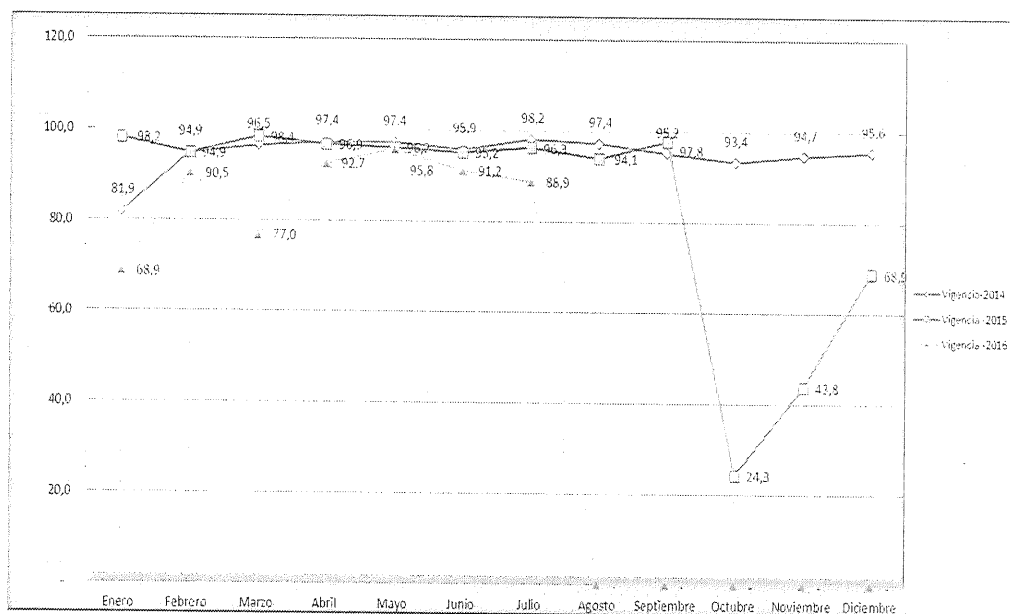
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

de petición tienen respuesta pero a la fecha de corte de la información no han sido entregados al contratista de correspondencia para su respectiva distribución, o los que fueron devueltos al momento de las entrega por alguna causa (cerrado, dirección no existe, fallecido, no reside, rehusado, dirección deficiente, revocado, anulado).

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 1º, El comportamiento en la oportunidad de respuesta presentó una disminución de 7.4 puntos porcentuales comparativamente con el mes de junio del año inmediatamente anterior (2015).



Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 25 de agosto de 2016) y cálculos de la OAC.

Gráfico 2 Comparativo Tendencia Oportunidad de respuesta Derechos de Petición

Comparativamente con el mes de julio del 2016 se observó una disminución de 2.3 puntos porcentuales en los niveles de respuesta al ciudadano.

3.2.1 Seguimiento a la Respuesta de las Dependencias a los Derechos de Petición.

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





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 agosto 2016

DERECHOS DE PETICION JULIO 2016	ESTADO DEL DOCUMENTO		TOTAL ASIGNADO
	ETRAMITE	FINALIZADO	
DEPENDENCIA			
DESPACHO DEL DIRECTOR DE GESTIÓN CORPORATIVA	2	0	2
DESPACHO DEL DIRECTOR DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ	0	5	5
DESPACHO DEL DIRECTOR DISTRITAL DE PRESUPUESTO	0	4	4
DESPACHO DEL SECRETARIO DISTRITAL DE HACIENDA	0	10	10
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO TÉCNICO	0	2	2
OFICINA DE COBRO COACTIVO	9	75	84
OFICINA DE COBRO PREJURIDICO	43	101	144
OFICINA DE CONTROL DE RECAUDO TRIBUTARIO	0	1	1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	2	2
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0	1
OFICINA DE CONTROL MASIVO	1	67	68
OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	3	58	61
OFICINA DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA	1	25	26
OFICINA DE FISCALIZACIÓN GRANDES CONTRIBUYENTES	0	3	3
OFICINA DE GESTIÓN DE COBRO	0	5	5
OFICINA DE GESTIÓN DE PAGOS	0	4	4
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	0	134	134
OFICINA DE INTELIGENCIA TRIBUTARIA	0	4	4
OFICINA DE LIQUIDACIÓN	1	3	4
OFICINA DE NOTIFICACIONES Y DOCUMENTACIÓN FISCAL	0	15	15
OFICINA DE RECURSOS TRIBUTARIOS	8	7	15
OFICINA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	1	52	53
OFICINA GENERAL DE FISCALIZACIÓN	0	11	11
SUBD. DE PLANEACIÓN E INTELIGENCIA TRIBUTARIA	1	0	1
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS CONTRACTUALES	1	1	2
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL	1	0	1
SUBDIRECCIÓN DE EJECUCIONES FISCALES	0	6	6
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTABLE DE HACIENDA	0	1	1
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN JUDICIAL	2	1	3
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN FINANCIERA	0	1	1



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 agosto 2016

DERECHOS DE PETICION JULIO 2016	ESTADO DEL DOCUMENTO		TOTAL ASIGNADO
	ETRAMITE	FINALIZADO	
DEPENDENCIA			
SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES	1	24	25
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	2	10	12
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA DE HACIENDA	0	2	2
SUBDIRECCIÓN JURÍDICO TRIBUTARIA	1	8	9
SUBDIRECCIÓN RECAUDACIÓN COBRO Y CTAS CORRIENTES	1	1	2
<b>TOTAL REGISTROS</b>	<b>80</b>	<b>643</b>	<b>723</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS Fecha de Corte: 05-09-2016  
Tabla 9. Seguimiento a respuesta derechos de petición pendientes julio 2016

De los 643 derechos de petición que fueron contestados con Correspondencia Externa Enviada (CEE) para el periodo comprendido del 1 al 31 de julio, se observó las siguientes:

- Fueron contestados dentro de los términos establecidos por la normatividad (CPAC) 489 derechos de petición con un 67,6% de oportunidad en la respuesta.
- Y 154 derechos de petición fueron contestados superando el tiempo establecido por la norma (CPACA), con un 21,3% de participación.
- Adicionalmente para la fecha de corte del informe, se evidenciaron 80 derechos de petición pendientes de respuesta.

De los 643 derechos de petición que fueron contestados con Correspondencia Externa Enviada, se pudo evidenciar que 84 no fueron notificados al ciudadano, a la fecha de corte del informe (25 de agosto de 2016) por estas causas:

- Veintiséis (26) no han sido entregadas al contratista para distribución
- Veinticuatro (24) fueron entregados al contratista para notificación al ciudadano pero no ha sido realizada dicha gestión por el contratista de correspondencia.
- Los treinta y cuatro 34 restantes fueron devueltos por el contratista de correspondencia, con las siguientes causales: cerrado (11); dirección deficiente (1); dirección no existe (18) y no reside (4).

Por lo anterior, se sugiere que cada Dirección realice un análisis de los derechos de petición que se encuentran bajo su responsabilidad para emitir respuesta con oportunidad y claridad; hacer entrega oportuna al contratista de correspondencia de las respuestas a los derechos de petición y verificar que sean notificados al ciudadano.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

## OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

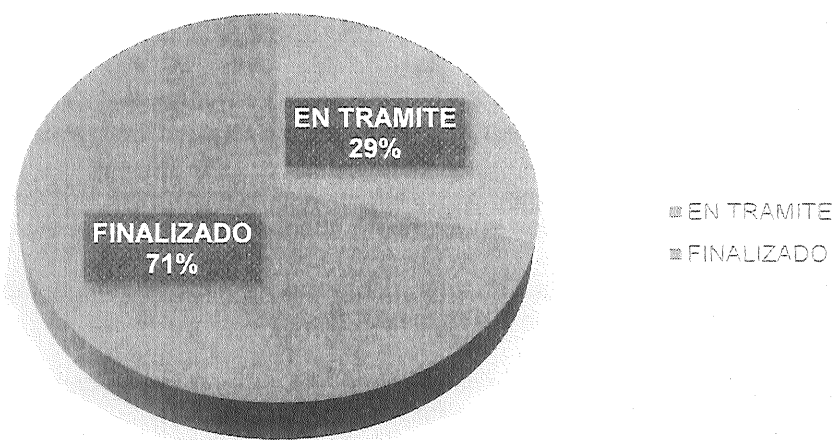
### INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)

Periodo de análisis del 01 al 31 agosto 2016

#### 3.3 RESPUESTA A SOLICITUDES AGOSTO 2016

La Secretaría Distrital de Hacienda recibió durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de agosto de 2016, un total de 7.671 solicitudes, por parte de los contribuyentes (personas naturales y jurídicas), ciudadanía y/o entidades. De éstas, 5.418 fueron respondidas y 2.253 están en "tramite", es decir en espera de ser respondidas. Las primeras equivalen al 71% del total de solicitudes; y las segundas al 29 % restante. En el siguiente gráfico se puede apreciar esta situación.

#### SOLICITUDES RECIBIDAS EN AGOSTO DE 2016



Fuente: Aplicativo CORDIS. Fecha de Corte: 08-09-2016.  
Gráfico 3. Total y Estado de las Solicitudes Recibidas.

Una mirada más pormenorizada y detallada de la gestión realizada por las diferentes dependencias de la Secretaría en relación con dichas solicitudes, se presenta en la siguiente tabla:

DEPENDENCIA	EN TRAMITE	FINALIZADO	TOTAL
DESP. DIRECTOR DE ESTADISTICAS Y ESTUDIOS FISCALES	1		1
DESPACHO DEL DIRECTOR DE GESTION CORPORATIVA	36	60	96
DESPACHO DEL DIRECTOR DE IMPUESTOS DE BOGOTA	9	37	46
DESPACHO DEL DIRECTOR DE INFORMATICA Y TECNOLOGIA	9	1	10
DESPACHO DEL DIRECTOR DISTRITAL DE CREDITO PUBLICO	3	11	14





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 agosto 2016

DESPACHO DEL DIRECTOR DISTRITAL DE PRESUPUESTO	18	71	89
DESPACHO DEL DIRECTOR JURIDICO	3	7	10
DESPACHO DEL SECRETARIO DISTRITAL DE HACIENDA	0	73	73
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO GENERAL	4	4	8
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO TECNICO	9	15	24
DESPACHO DEL TESORERO DISTRITAL	1	7	8
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	2	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	4	3	7
OFICINA DE ADMINISTRACION FUNCIONAL DEL SISTEMA	4	13	17
OFICINA DE ANALISIS Y CONTROL DE RIESGO	1	13	14
OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	1	3	4
OFICINA DE COBRO COACTIVO	175	364	539
OFICINA DE COBRO PREJURIDICO	260	353	613
OFICINA DE CONSOLIDACION	1	31	32
OFICINA DE CONTROL DE RECAUDO TRIBUTARIO	2	26	28
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	6	18	24
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	4	6
OFICINA DE CONTROL MASIVO	358	968	1326
OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	299	228	527
OFICINA DE EDUCACION TRIBUTARIA	115	159	274
OFICINA DE FISCALIZACION GRANDES CONTRIBUYENTES	22	32	54
OFICINA DE GESTION DE COBRO	111	176	287
OFICINA DE GESTION DE INGRESOS	39	73	112
OFICINA DE GESTION DE PAGOS	23	67	90
OFICINA DE GESTION DEL SERVICIO	69	577	646
OFICINA DE INTELIGENCIA TRIBUTARIA	2	9	11
OFICINA DE INVERSIONES	1	1	2
OFICINA DE LIQUIDACION	31	41	72
OFICINA DE NOTIFICACIONES Y DOCUMENTACION FISCAL	45	116	161
OFICINA DE OPERACIONES FINANCIERAS	2	37	39
OFICINA DE PLANEACION FINANCIERA	0	17	17
OFICINA DE RECURSOS TRIBUTARIOS	43	11	54
OFICINA DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	131	306	437
OFICINA GENERAL DE FISCALIZACION	62	185	247
SUBD. CONSOLIDACION, GESTION E INVESTIGACION	4	22	26
SUBD. DE ANALISIS Y SOSTENIBILIDAD PRESUPUESTAL	1	18	19

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



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 agosto 2016

SUBD. DE GESTION DE LA INFORMACION PRESUPUESTAL	1	23	24
SUBD. DE PLANEACION E INTELIGENCIA TRIBUTARIA	2	6	8
SUBD. DE PLANEACION FINANCIERA E INVERSIONES	0	2	2
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	70	122	192
SUBDIRECCION DE ANALISIS FISCAL		28	28
SUBDIRECCION DE ANALISIS SECTORIAL		3	3
SUBDIRECCION DE ASUNTOS CONTRACTUALES	1	17	18
SUBDIRECCION DE BANCA MULTILATERAL Y OPERACIONES	1	1	2
SUBDIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL	19	102	121
SUBDIRECCION DE DETERMINACION	6	11	17
SUBDIRECCION DE EDUCACION TRIBUTARIA Y SERVICIO		3	3
SUBDIRECCION DE EJECUCIONES FISCALES	32	70	102
SUBDIRECCION DE FINANCIAMIENTO CON OTRAS ENTIDADES	1	1	2
SUBDIRECCION DE FINANZAS DISTRITALES	7	7	14
SUBDIRECCION DE GESTION CONTABLE DE HACIENDA	2	53	55
SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL	1	13	14
SUBDIRECCION DE GESTION JUDICIAL	62	54	116
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA DE TIC	4	4	8
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y LOCALIDADES	8	129	137
SUBDIRECCION DE OPERACION FINANCIERA	11	34	45
SUBDIRECCION DE PROYECTOS ESPECIALES	33	104	137
SUBDIRECCION DE SERVICIOS DE TIC		8	8
SUBDIRECCION DE SOLUCIONES DE TIC		1	1
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	72	439	511
SUBDIRECCION JURIDICA DE HACIENDA	9	7	16
SUBDIRECCION JURIDICO TRIBUTARIA	4	14	18
SUBDIRECCION RECAUDACION COBRO Y CTAS CORRIENTES		3	3
<b>TOTAL</b>	<b>2253</b>	<b>5418</b>	<b>7671</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS. Fecha de Corte: 08-09-2016.  
Tabla 10. Seguimiento respuesta solicitudes agosto 2016

De la anterior Tabla se puede decir que la mayor cantidad de solicitudes corresponden a las áreas misionales como la Dirección de Impuestos de Bogotá y en menor medida a las áreas de apoyo, estratégicas y de evaluación, seguimiento y control. De las dependencias misionales, las que más recibieron solicitudes fueron en su orden: una, la Oficina de Control Masivo, con 1.326; dos, la Oficina de Gestión del Servicio, con 646; tres, la Oficina de Cobro Prejurídico, con 613; cuatro, la



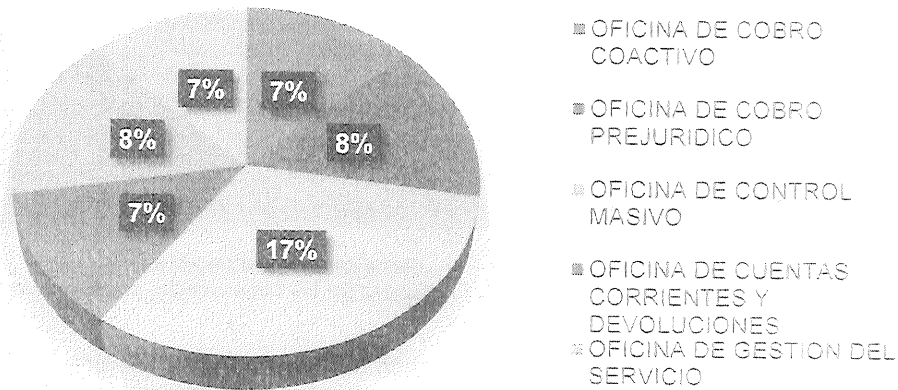
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

## OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Oficina de Cobro Coactivo, con 539; y cinco, la Oficina de Cuentas Corrientes y Devoluciones, con 527. De las otras dependencias, la que mayor volumen de solicitudes recibió, fue la Subdirección de Talento Humano, con un total de 511. En el gráfico que se relaciona a continuación se muestra la participación del volumen de solicitudes recibidas por las anteriores dependencias respecto del total de las radicadas en la Secretaría:

PARTICIPACION % SOBRE EL TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS



Fuente: Aplicativo CORDIS.

Fecha de Corte: 08-09-2016.

Gráfico 4. Participación % de las Dependencias con Mayor Número de Solicitudes Recibidas.

Por otra parte, es importante mencionar que la gestión de las dependencias en torno a las solicitudes recibidas es darles respuesta, con el objetivo de finalizar todas las que sean de su ámbito de competencia, procurando dejar el mínimo de solicitudes en estado de trámite. En este sentido, el gráfico que se presenta en seguida, permite ilustrar este aspecto y el nivel de eficacia alcanzado:

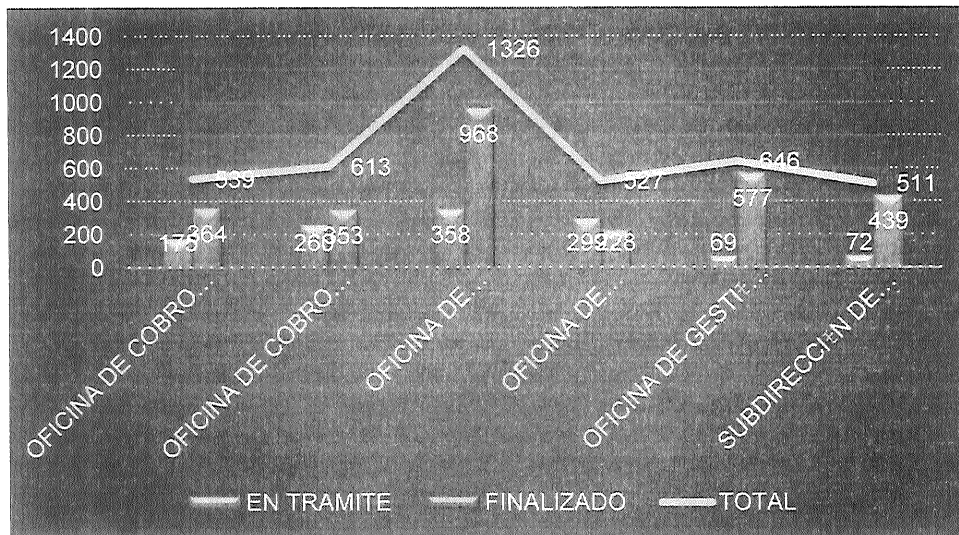


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE JUSTICIA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)

Periodo de análisis del 01 al 31 agosto 2016



Fuente: Aplicativo CORDIS.

Fecha de Corte: 08-09-2016.

Gráfico 5. Solicitudes en Trámite y Finalizadas por las Dependencias con Mayor demanda

Como se aprecia en el gráfico, la Oficina de Gestión del Servicio es la que presenta la mejor gestión al respecto, por cuanto le ha dado respuesta a 577 solicitudes que corresponden al 89% de las recibidas, mientras presenta 69 en estado de trámite, que representan el 11%. Le sigue, la Subdirección de Talento Humano, que ha respondido 439 solicitudes, que equivalen al 86% de las recibidas, dejando en trámite 72, es decir un 14%; continúan la Oficina de Control Masivo, con 968 respuestas efectuadas, un 73%, y la Oficina de Cobro Coactivo que finalizo 364, que corresponden a un 68%. Para estas dos últimas dependencias quedaron en trámite, 358 y 175 solicitudes, que representan el 27% y 32% respectivamente.

Con respecto a las solicitudes en estado de trámite es importante mencionar que se pueden presentar una de las siguientes dos situaciones: primera, que la solicitud se encuentre efectivamente en trámite al interior de una dependencia y no se le haya dado aún una respuesta al contribuyente; y segunda, que habiéndosele dado respuesta al solicitante, ésta permanezca en estado de trámite en el aplicativo de correspondencia CORDIS, debido a que en el proceso de asignación y circulación de la solicitud al interior de la dependencia, uno o más servidores la dejaron abierta, es decir sin finalizar en el aplicativo.

3.3.1 Temáticas de la Solicitudes.

Los motivos por los cuales presenta solicitudes la ciudadanía o los contribuyentes teniendo en cuenta las dependencias con mayor demanda son:

- Oficina de Cobro Prejurídico.



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 agosto 2016

Prescripción impuesto predial y de vehículos, acciones de desembargo y embargo, disolución, liquidación o fusión de personas jurídicas o naturales, facilidad y acuerdos de pago, requerimientos de información de otras entidades, terminación proceso y retiro del Boletín de Deudores Morosos.

- **Oficina de Gestión del Servicio.**

Estado de cuenta impuesto predial y vehículos, relación de pagos impuesto predial y vehículos, inscripción y actualización del RIT, liquidación vigencia actual y anteriores del impuesto predial y de vehículos, requerimientos de información de otras entidades y servicios electrónicos como Simplifica.

- **Oficina de Control Masivo.**

Caducidad de la acción respecto de impuesto predial y de vehículos, programa persuasivo de recaudo y requerimientos de información de otras entidades.

- **Oficina de Cobro Coactivo.**

Acciones de desembargo y embargo, facilidad y acuerdos de pago, prescripción impuesto predial y de vehículos, programa persuasivo de recaudo, requerimientos de información de otras entidades y terminación de proceso.

- **Subdirección de Talento Humano.**

Certificaciones: laborales, de ingresos, de tiempo de servicio, de funciones, solicitud de cesantías parciales y definitivas, aportes cuenta AFC, calculo retenciones en la fuente, documentos hoja de vida, licencias de maternidad e incapacidad, solicitudes prima técnica, y solicitud traslado de fondo de pensiones y/o fondo de cesantías.

#### 3.3.2 Seguimiento a la Oportunidad de las Respuestas de la Solicitudes.

La oportunidad de respuesta a las solicitudes recibidas por la Secretaria Distrital de Hacienda está determinada por el tiempo que legalmente establece la Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo "CPACA". De conformidad con este marco de referencia se tiene que para el mes de agosto de 2016, la Secretaria recibió un total de 7.671 solicitudes, de las cuales las diferentes dependencias de la Entidad respondieron 5.418 solicitudes, lo que equivale a un 71%, quedando el restante 29% en estado de trámite en el aplicativo CORDIS. (Ver Gráfico 3. Total de Solicitudes Recibidas).

Determinar de forma precisa la oportunidad de respuesta de las solicitudes recibidas es complicado, debido a que dentro de esta modalidad se radican diferentes tipologías de documentos, como material informativo, solicitudes de información, remisión de informes de supervisión, cupos de parqueaderos, certificaciones laborales, solicitud de usuarios y roles de los aplicativos que administra la Secretaria, remisión facturas, copias de actos oficiales y de expedientes, proceso de cobro coactivo, cumplimiento de sentencias, solicitudes de conceptos y consultas jurídicas, entre otros, cuyos términos de respuesta pueden ser: 10 días hábiles, quince días hábiles y/o treinta días.



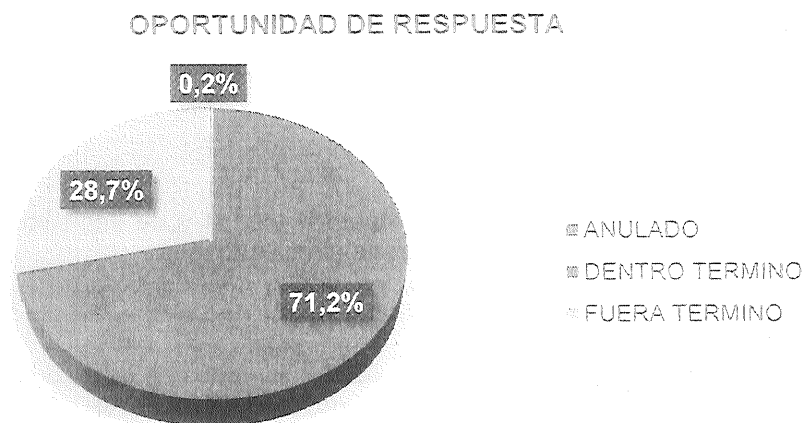
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

## OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)

Periodo de análisis del 01 al 31 agosto 2016

En el siguiente gráfico se muestran de manera general los tiempos estimados de respuesta dados en el aplicativo CORDIS, para las solicitudes recibidas, que comprende las tipologías antes mencionadas, haciendo la salvedad que no están individualizadas de manera exacta según el término legal máximo para responder las mismas.



Fuente: Aplicativo CORDIS.

Fecha de Corte: 08-09-2016.

Gráfico N° 6. Oportunidad de Respuesta de Solicitudes Radicadas en la Secretaría.

De acuerdo con la información registrada en el CORDIS, se puede entonces estimar, que el 71,2% de las respuestas efectuadas se realizaron dentro del término de tiempo definido en el aplicativo, en tanto, el 28,7% de las respuestas presuntamente se realizaron por fuera de la fecha límite fijada en el mismo sistema de correspondencia. Y con 0,2% se registran 9 solicitudes que fueron anuladas en el aplicativo, por dos causas: una, la duplicidad de la solicitud en el CORDIS; y dos, la inexistencia del documento físico de la solicitud.

### 3.3.3 Comparativo del Comportamiento Mensual de las Solicitudes.

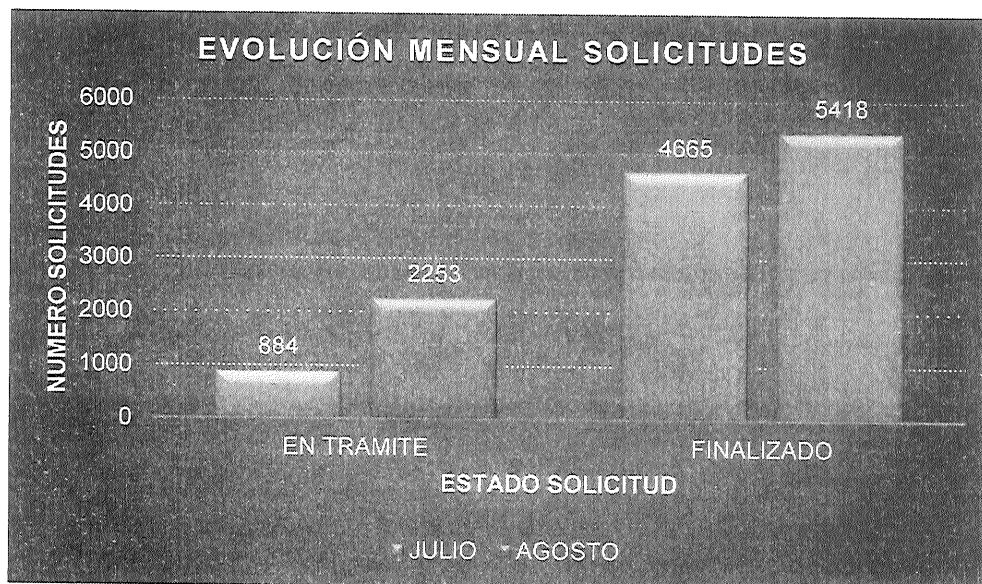
El comportamiento y variación del número de solicitudes recibidas en el mes de julio y agosto de 2016 y el estado de éstas en el aplicativo CORDIS, se presenta en el gráfico que sigue:



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 agosto 2016



Fuente: Aplicativo CORDIS.

Fecha de Corte: 08-09-2016.

Gráfico 7. Evolución Mensual de las Solicitudes Recibidas en la Secretaría.

En el mes de julio de 2016 se recibieron 5.549 solicitudes, 2.122 menos que las que se recibieron para el mes de agosto del presente año, que ascendieron a la suma de 7.671. Como se puede observar en el gráfico, en el mes de agosto se respondieron 5.418 solicitudes, 753 más que las finalizadas en el mes de julio. En relación con las solicitudes en trámite, para el mes de agosto quedaron abiertas en el aplicativo CORDIS, 1.369 solicitudes más, que las que permanecieron pendientes para el mes de julio, que llegaron a la suma de 884. En términos generales se puede decir, que la gestión de las dependencias de la Entidad para dar respuesta a las solicitudes recibidas por la ciudadanía, en términos relativos descendió más de 10 puntos, hecho que se refleja en una disminución porcentual, que para el mes de agosto fue del 71%, frente a un 84% del mes de julio de 2016. Sin embargo, a nivel numérico se respondieron un mayor número de solicitudes. Este contraste se explica por el aumento de las solicitudes recibidas por parte de la ciudadanía en el mes de agosto de 2016.

Para finalizar este acápite, es importante decir que este informe es netamente cuantitativo por tanto no se puede asegurar que las solicitudes finalizadas respondan en contenido a las expectativas de los contribuyentes, en términos de eficiencia.



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 agosto 2016

#### 3.4 RESPUESTA A SOLICITUDES MES ANTERIOR (Julio 2016)

La Secretaría Distrital de Hacienda recibió durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de julio de 2016, un total de 5.549 solicitudes, De éstas, 4.665 que equivalen al 84% fueron respondidas y 884 es decir el 16 % están en "tramite"

Una mirada más pormenorizada y detallada de la gestión realizada por las diferentes dependencias de la Secretaría en relación con dichas solicitudes, se presenta en la siguiente tabla:

DEPENDENCIA	EN TRAMITE	FINALIZADO	TOTAL
DESP. DIRECTOR DE ESTADÍSTICAS Y ESTUDIOS FISCALES	1	11	12
DESPACHO DEL DIRECTOR DE GESTIÓN CORPORATIVA	20	67	87
DESPACHO DEL DIRECTOR DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ	2	14	16
DESPACHO DEL DIRECTOR DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA	1	1	2
DESPACHO DEL DIRECTOR DISTRITAL DE CRÉDITO PÚBLICO	2	12	14
DESPACHO DEL DIRECTOR DISTRITAL DE PRESUPUESTO	4	67	71
DESPACHO DEL DIRECTOR JURÍDICO	2	2	4
DESPACHO DEL SECRETARIO DISTRITAL DE HACIENDA	2	50	52
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO GENERAL	1	8	9
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO TÉCNICO	3	21	24
DESPACHO DEL TESORERO DISTRITAL	1	4	5
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	5	5
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0	1	1
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SISTEMA	0	7	7
OFICINA DE ANÁLISIS Y CONTROL DE RIESGO	1	1	2
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	1	3
OFICINA DE COBRO COACTIVO	42	297	339
OFICINA DE COBRO PREJURIDICO	211	322	533
OFICINA DE CONSOLIDACIÓN	2	19	21
OFICINA DE CONTROL DE RECAUDO TRIBUTARIO	0	20	20
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	13	14
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3		3
OFICINA DE CONTROL MASIVO	22	193	215
OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	230	362	592





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 agosto 2016

DEPENDENCIA	EN TRAMITE	FINALIZADO	TOTAL
OFICINA DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA	0	197	197
OFICINA DE FISCALIZACIÓN GRANDES CONTRIBUYENTES	3	14	17
OFICINA DE GESTIÓN DE COBRO	38	120	158
OFICINA DE GESTIÓN DE INGRESOS	22	78	100
OFICINA DE GESTIÓN DE PAGOS	0	59	59
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	3	671	674
OFICINA DE INTELIGENCIA TRIBUTARIA	0	7	7
OFICINA DE LIQUIDACIÓN	13	46	59
OFICINA DE NOTIFICACIONES Y DOCUMENTACIÓN FISCAL	1	120	121
OFICINA DE OPERACIONES FINANCIERAS	0	43	43
OFICINA DE PLANEACIÓN FINANCIERA	0	20	20
OFICINA DE RECURSOS TRIBUTARIOS	43	18	61
OFICINA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	18	460	478
OFICINA GENERAL DE FISCALIZACIÓN	2	131	133
SUBD. CONSOLIDACIÓN, GESTIÓN E INVESTIGACIÓN	0	18	18
SUBD. DE ANÁLISIS Y SOSTENIBILIDAD PRESUPUESTAL	0	16	16
SUBD. DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PRESUPUESTAL	0	32	32
SUBD. DE PLANEACIÓN E INTELIGENCIA TRIBUTARIA	0	20	20
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	26	139	165
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS FISCAL	2	9	11
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS SECTORIAL	0	3	3
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS CONTRACTUALES	3	18	21
SUBDIRECCIÓN DE BANCA MULTILATERAL Y OPERACIONES	0	5	5
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL	23	37	60
SUBDIRECCIÓN DE DETERMINACIÓN	2	9	11
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA Y SERVICIO	0	6	6
SUBDIRECCIÓN DE EJECUCIONES FISCALES	15	87	102
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS DISTRITALES	4	6	10
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTABLE DE HACIENDA	3	34	37
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL	4	8	12
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN JUDICIAL	30	51	81
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TIC	4	3	7
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y LOCALIDADES	1	56	57
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN FINANCIERA	4	57	61

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



**MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

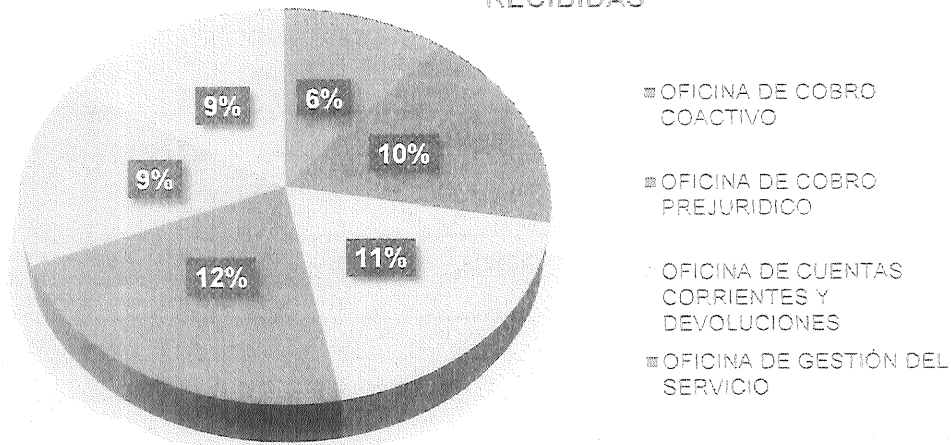
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)  
Periodo de análisis del 01 al 31 agosto 2016

DEPENDENCIA	EN TRAMITE	FINALIZADO	TOTAL
SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES	1	101	102
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE TIC	0	7	7
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	61	436	497
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA DE HACIENDA	1	3	4
SUBDIRECCIÓN JURÍDICO TRIBUTARIA	2	19	21
SUBDIRECCIÓN RECAUDACIÓN COBRO Y CTAS CORRIENTES	2	3	5
<b>TOTAL REGISTROS</b>	<b>884</b>	<b>4665</b>	<b>5549</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS. Fecha de Corte: 29-08-2016  
Tabla N° 11. Solicitudes de Información Recibidas por Dependencia.

De la anterior Tabla se puede decir que la mayor cantidad de solicitudes corresponden a las áreas misionales como la Dirección de Impuestos de Bogotá y en menor medida a las áreas de apoyo, estratégicas y de evaluación, seguimiento y control. De las dependencias misionales, las que más recibieron solicitudes fueron en su orden: una, la Oficina de Gestión del Servicio, con 674; dos, la Oficina de Cuentas Corrientes y Devoluciones, con 592; tres, Oficina de Cobro Pre jurídico, con 533; cuatro, la Oficina de Registro y Gestión de la Información, con 478; y cinco, la Oficina de Cobro Coactivo, con 339. De las otras dependencias, la que mayor volumen de solicitudes recibió, fue la Subdirección de Talento Humano, con un total de 497. En el gráfico que se relaciona a continuación se muestra la participación del volumen de solicitudes recibidas por las anteriores dependencias respecto del total de las radicadas en la Secretaría:

PARTICIPACION % SOBRE EL TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

## OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

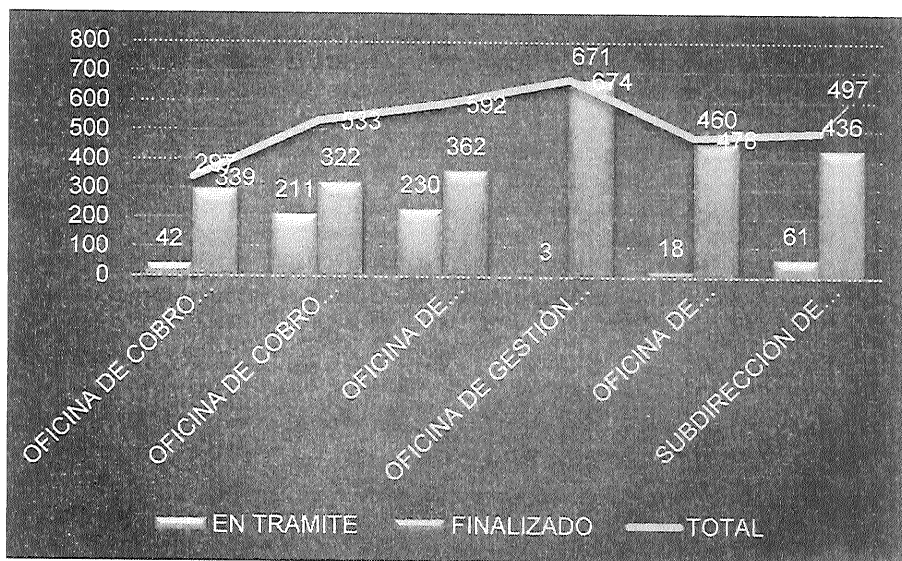
### INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS) Periodo de análisis del 01 al 31 agosto 2016

Fuente: Aplicativo CORDIS.

Fecha de Corte: 29-08-2016

Gráfico N° 8. Participación % de las Dependencias con Mayor Número de Solicitudes Recibidas.

Por otra parte, es importante mencionar que la gestión de las dependencias en torno a las solicitudes recibidas es darles respuesta, con el objetivo de finalizar todas las que sean de su ámbito de competencia, procurando dejar el mínimo de solicitudes en estado de trámite. En este sentido, el gráfico que se presenta en seguida, permite ilustrar este aspecto y el nivel de eficacia alcanzado:



Fuente: Aplicativo CORDIS.

Fecha de Corte: 29-08-2016

Gráfico N° 9. Solicitudes en Trámite y Finalizadas por las Dependencias con Mayor demanda.

Como se aprecia en el gráfico, la Oficina de Gestión del Servicio es la que presenta la mejor gestión al respecto, por cuanto le ha dado respuesta a 671 solicitudes que corresponden al 99,6% de las recibidas, mientras solamente presenta 3 en estado de trámite, que representan el 0,4%. Le sigue, la Oficina de Registro y Gestión de la Información, que ha respondido 460 solicitudes, que equivalen al 96% de las recibidas, dejando en trámite 18; y continúan la Subdirección de Talento Humano con 436 respuestas efectuadas, un 88% y la Oficina de Cobro Coactivo que finalizó 297, que representa también un 88%. El restante 12% de las solicitudes para estas dos últimas dependencias quedaron en trámite, alcanzado la suma 61 y 42 solicitudes, respectivamente.

Con respecto a las solicitudes en estado de trámite es importante mencionar que se pueden presentar una de las siguientes dos situaciones: primera, que la solicitud se encuentre efectivamente en trámite al interior de una dependencia y no se le haya dado aún una respuesta al contribuyente; y segunda, que habiéndosele dado respuesta al solicitante, ésta permanezca en estado de trámite en el aplicativo de correspondencia CORDIS, debido a que en el proceso de asignación y circulación de la solicitud al interior de la dependencia, uno o más servidores la dejaron abierta, es decir sin finalizar en el aplicativo.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

## OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)

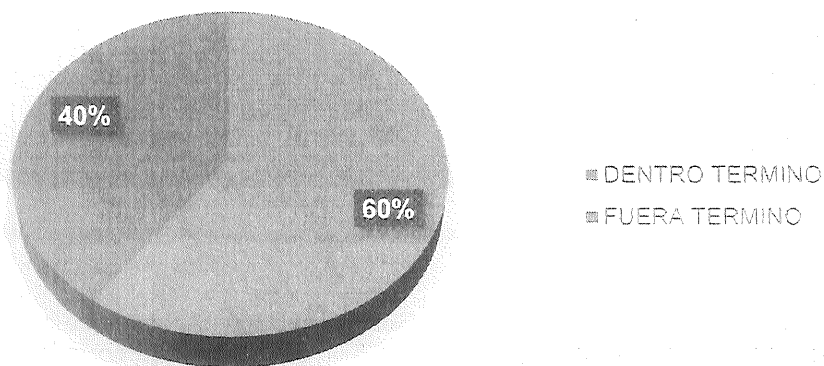
Periodo de análisis del 01 al 31 agosto 2016

#### 3.4.1 Seguimiento a la Oportunidad de las Respuestas de la Solicitudes.

La oportunidad de respuesta a las solicitudes recibidas por la Secretaría Distrital de Hacienda está determinada por el tiempo que legalmente establece la Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo "CPACA". De conformidad con este marco de referencia se tiene que para el mes de julio de 2016, la Secretaría recibió un total de 5.549 solicitudes, de las cuales las diferentes dependencias de la Entidad respondieron 4.665 solicitudes, lo que equivale a un 84%, quedando el restante 16% en estado de trámite en el aplicativo CORDIS. (Ver Gráfico N° 1. Total de Solicitudes Recibidas).

En el siguiente gráfico se muestran de manera general los tiempos estimados de respuesta dados en el aplicativo CORDIS, para las solicitudes recibidas, que comprende las tipologías antes mencionadas, haciendo la salvedad que no están individualizadas de manera exacta según el término legal máximo para responder las mismas.

#### OPORTUNIDAD DE RESPUESTA



Fuente: Aplicativo CORDIS. Fecha de Corte: 29-08-2016  
Gráfico N° 10. Oportunidad de Respuesta de Solicitudes Radicadas en la Secretaría

De acuerdo con la información registrada en el CORDIS, se puede entonces estimar, que el 60% de las respuestas efectuadas se realizaron dentro del término de tiempo definido en el aplicativo, en tanto, el 40% de las respuestas presuntamente se realizaron por fuera de la fecha límite fijada en el mismo sistema de correspondencia.

#### 3.4.2 Comparativo del Comportamiento Mensual de las Solicitudes.



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 agosto 2016

El comportamiento y variación del número de solicitudes recibidas en el mes de junio y julio de 2016 y el estado de éstas en el aplicativo CORDIS, se presenta en el gráfico que sigue:



Fuente: Aplicativo CORDIS. Fecha de Corte: 29-08-2016  
Gráfico N° 11. Evolución Mensual de las Solicitudes Recibidas en la Secretaría

En el mes de junio de 2016 se recibieron 5.725 solicitudes, 176 más que las que se recibieron para el mes de julio del presente año, que ascendieron a la suma de 5.549. Como se puede observar en el gráfico, en el mes de julio se respondieron 4.665 solicitudes, 1635 más que las finalizadas en el mes de junio. En relación con las solicitudes en trámite, para el mes de junio quedaron abiertas en el aplicativo CORDIS, 1.811 solicitudes más, que las que permanecieron pendientes para el mes de julio, que llegaron a la suma de 884. En términos generales se puede decir, que la gestión de las dependencias de la Entidad para dar respuesta a las solicitudes recibidas por la ciudadanía, ha crecido de manera importante, hecho que se refleja en un aumento porcentual, que para el mes de julio fue del 84%, frente a un 53% del mes de junio de 2016.

Para finalizar este acápite, es importante decir que este informe es netamente cuantitativo por tanto no se puede asegurar que las solicitudes finalizadas respondan en contenido a las expectativas de los contribuyentes, en términos de eficiencia.

### 3.5 RESPUESTA A QUEJAS

En la verificación de las 10 quejas presentadas en la Secretaría Distrital de Hacienda el mes de Agosto, se observó lo siguiente:

- Ninguna de las quejas presentadas cuentan con respuesta al quejoso emitida por la oficina de atención al ciudadano, informando el trámite, como está contemplado en la normatividad vigente.
- Tres quejas fueron radicadas a la oficina de servicio, es importante tener claridad por parte de la oficina que es una queja, reclamo o sugerencia y el trámite que se debe dar a cada una de ella. Las quejas de acuerdo al procedimiento, deben ser asignadas a la



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 agosto 2016

Oficina de Control Disciplinario, en el evento que no cumplan con las condiciones establecidas se deberá radicar como reclamo (ver procedimiento).

- El documento con radicado número, 2016ER0076627 O-1, fue radicado como documento tipo queja y corresponde a un reclamos, según el contenido de está mal radicado.

A la fecha de corte para el respectivo informe, se observó que falta por respuesta 4 quejas.

De acuerdo a lo anterior es necesario revisar el procedimiento y verificar su cumplimiento, si por el contrario el procedimiento no se pueda cumplir como está diseñado es necesario proponer los cambios o ajustes necesarios.

DEPENDENCIA	EN TRAMITE	FINALIZADO	TOTAL
<b>QUEJAS AGOSTO PENDIENTES</b>			
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		1	1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	2	4
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	1	2	3
OFICINA DE LIQUIDACIÓN		1	1
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL	1		1
<b>TOTAL REGISTROS</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>10</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS.

Fecha de Corte: 05-09-2016

Tabla N° 12. Quejas pendientes agosto 2016.

### 3.6 RESPUESTA A RECLAMOS

En el periodo comprendido del 1 al 31 de agosto, la Secretaría Distrital de Hacienda recibió 81 reclamos, los cuales fueron entregados a las diferentes dependencias para el trámite respectivo; las dependencias que les asigno más reclamos, son: la Oficina de gestión del servicio con un total de 31 y la Oficina de gestión del servicio con 28.

<b>RECLAMOS SHD AGOSTO 2016</b>			
<b>Dependencias</b>	<b>EN TRAMITE</b>	<b>FINALIZADO</b>	<b>TOTAL</b>
DESPACHO DEL DIRECTOR DISTRITAL DE PRESUPUESTO	1	2	3
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	0	1	1
OFICINA DE COBRO PREJURIDICO	2	1	3
OFICINA DE CONTROL DE RECAUDO TRIBUTARIO	0	1	1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	1	1
OFICINA DE CONTROL MASIVO	11	17	28



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 agosto 2016

OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	2	1	3
OFICINA DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA	1	3	4
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	3	28	31
OFICINA DE INTELIGENCIA TRIBUTARIA	0	1	1
OFICINA DE OPERACIONES FINANCIERAS	0	1	1
OFICINA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	0	1	1
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL	1	2	3
<b>TOTAL REGISTROS</b>	<b>21</b>	<b>60</b>	<b>81</b>

Fuente: Aplicativo CORDIS. Fecha de Corte: 05-09-2016  
Tabla N° 13. Reclamos pendientes agosto 2016

Realizado el seguimiento a los reclamos del mes de agosto se pudo evidenciar lo siguientes:

- A la fecha de corte de la información (septiembre 5 de 2016), de los 81 reclamos recibidos en la SHD 60 de ellos fueron contestados por la dependencia a la cual se le asignó el trámite.
- El reclamo con radicado 2016ER0077417 y 2016ER0069914, está radicado a la OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES y la OFICINA DE CONTROL MASIVO los cuales están asignados a dos funcionarios diferentes, ninguno tiene respuesta a la fecha de corte.
- A la fecha de corte de este informe se evidencio pendientes de respuesta 23 reclamos, de los cuales 17 están en términos para dar respuesta.

### 3.7 RESPUESTA A SUGERENCIAS

Las sugerencias presentadas en el mes de agosto fueron respondidas en oportunidad, según verificación en aplicativo Cordis el 5 de septiembre del 2016.

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

### 4.1. CONCLUSIONES

#### ANALISIS DEL CONTENIDO DE RESPUESTAS A CIUDADANOS DE SUS SOLICITUDES

Teniendo en cuenta el análisis de las respuestas de los cordis Externo Enviados que se les dan a los ciudadanos se puede determinar:

- Teniendo en cuenta el Acuerdo 630 de 2015, se debe procurar por enviar a los ciudadanos las copias vía correo electrónico y por lo tanto no se les debería cobrar las copias de expedientes, resoluciones etc. Para el caso de la solicitud. 2016EE113439, por ejemplo:



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 agosto 2016

En respuesta a su solicitud del asunto, en la que solicita "(...) se me expidan copias informales del expediente a mi costa (...)", se le comunica que las copias del expediente **201501100300045422**, el cual contiene la Resolución No. **3707DDI018416** del 3 de mayo de 2016, por la cual se profirió Liquidación Oficial de Aforo con respecto al impuesto Predial Unificado, vigencias 2011 a 2015 del inmueble con chip corresponden a dieciocho (18) páginas, las cuales deben ser canceladas en la ventanilla de Tesorería en el SUPERCADE CAD (Carrera 30 No. 25-90), conforme a la Resolución 340 del 5 de junio de 2002.

Una vez, realice el pago y con el fin de que le sean entregadas sus fotocopias, se le solicita enviar el recibo al correo [contactenos@shd.gov.co](mailto:contactenos@shd.gov.co), referenciando el número de radicado del presente oficio para que sean remitidas a la dirección de notificación, o si lo prefiere puede coordinar una cita con

Si enviamos los documentos vía correo electrónico estamos ganando en eficiencia y disminuyendo costos al ciudadano y a la entidad.

- Se propone que cuando los ciudadanos soliciten Incorporación del pago correspondiente a una vigencia ya sea de predial, vehículo o algún periodo de ICA se anexe a la respuesta un estado de cuenta o relación de pago para que verifique la incorporación del mismo a su cuenta corriente. 2016EE110248

Reciba un cordial saludo de la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá. En atención a su comunicación recibida a través de correo electrónico, nos permitimos informarle que una vez verificado el Sistema de Información Tributaria SIT II, se pudo constatar que la declaración y pago de la vigencia 2016, ya se encuentra aplicado.

- Se deben dar respuestas completas ya que hay que tener mucho cuidado con la información que se le suministra al ciudadano de acuerdo a su solicitud y que sea respondida con la normatividad clara para generar al peticionario seguridad y confianza. 2016ER58478 / 2016EE109489; en estos caso se sugiere informar al ciudadano que para el cambio de régimen común a régimen simplificado tiene que tener en cuenta que debe permanecer en el régimen común por un periodo que determinan las normas, en la respuesta, no se habla acerca del tema.
- Las respuestas que se emiten a los ciudadanos deben ser claras y realmente corregidas en la información tributaria para evitar un reproceso en la solicitud. 2015ER97239 / 2015EE252482. Le llega al ciudadano nuevamente el cobro y el ciudadano nuevamente hace la misma solicitud 2016ER58276 / 2016EE115576.





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 agosto 2016

Respetado Señor,

Reciba un cordial saludo de la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá

En atención a su comunicación relacionada en el asunto, le indicamos que de acuerdo a la respuesta emitida por el Consorcio de Servicios Integrales para la Movilidad SIM, la Oficina de Servicio al Contribuyente realizó las novedades en el Sistema de Información Tributario Sit II, con relación a la titularidad de los vehículos de placa quedando los automotores referidos bajo el nombre de la  
Se adjuntan soportes de las novedades realizadas.

Así mismo se comunicó lo pertinente a la Oficina de Información Tributaria, para que realice las validaciones y así permitir que la novedad permanezca de forma definitiva.

- Las respuestas a los ciudadanos deben ser claras y acordes a la solicitud del peticionario, si son predios de conservación la administración debe marcarlos para evitarle al ciudadano molestias ya que muchos si conocen la normatividad a aplicar. 2016ER58253 / 2016EE110499.

USO DEL PREDIO	TIPO DE CONSERVACIÓN			
	MONUMENTAL	INTEGRAL	TIPOLOGICA	
DOTACIONAL PÚBLICO (Aplica para todos los pisos)	100%	70%	50%	
RESIDENCIAL	Estrato 1 y 2	100%	80%	60%
	Estrato 3 y 4	85%	65%	45%
	Estrato 5 y 6 en edificaciones hasta 3 pisos	70%	50%	30%
	Estrato 5 y 6 en edificaciones de 4 y 5 pisos	70%	30%	18%
Otros usos Dotacional privado, Comerciales, Industriales y Financieros	10%			



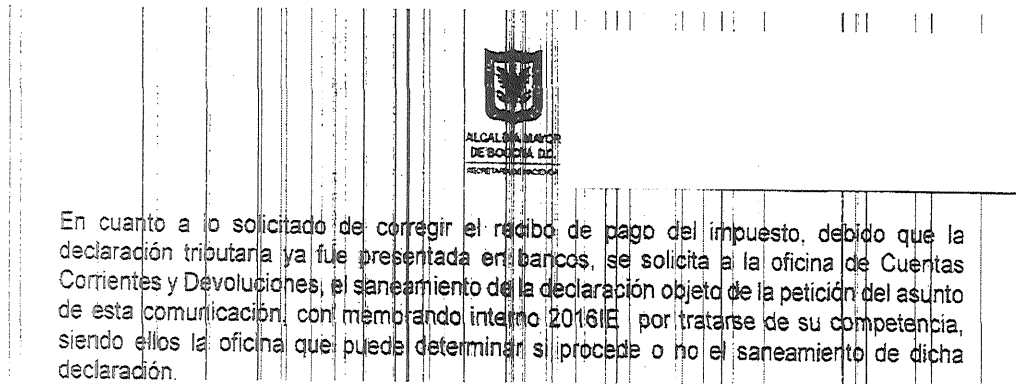


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

- No se debería dar finalización un radicado cuando se le da traslado interno a otra dependencia hasta que la oficina competente no de respuesta.



- Cuando un ciudadano solicita saneamiento o alguna corrección se le informa que procede pero se le debería anexar una relación de pago o estado de cuenta donde el ciudadano evidencia el saneamiento que le realizaron a la cuenta corriente.

Del análisis se encontró que, acorde con los artículos 2 del Acuerdo Distrital 52 de 2001 y 23-1 del Decreto Distrital 807 de 1993 y con el procedimiento 19-P-09 Saneamiento y disposición de la información tributaria, del Sistema de Gestión de Calidad de la SDH, fue procedente efectuar las siguientes correcciones en los registros correspondientes en el Sistema de Información Tributaria SIT II, por parte de la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá – DIB, quedando aplicado de la siguiente forma:

CAMPO MODIFICADO	DATO CORRECTO
PLACA	

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

- SERVICIOS WEB:** Los servicios web tuvieron un comportamiento similar a los de los meses anteriores, constantes fallas en los servicios sin reportes de este tipo de situaciones. Se sugiere realizar un informe mensual de estas situaciones y que los encargados de los servicios informen de los problemas y tiempos de respuesta a los mismos con el fin de que todos los funcionarios puedan dar una respuesta adecuada a las inquietudes de los ciudadanos.
- TRAMITES DE LOS CIUDADANOS ANTE EL SIM Y NOTARIAS:** También es un tema reiterado en el presente año el caso del aplicativo de obligaciones pendientes que está presentando error debido a que muchas cuentas aparecen como deudoras cuando ya han cumplido con la obligación tributaria y en el momento en el que van a realizar un





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 agosto 2016

trámite notarial no lo pueden hacer porque aparece con deuda. Este caso se ha reportado en varios informes y no se ha recibido retroalimentación. Se sugiere a la Oficina de Planeación iniciar un Plan de Mejoramiento con el fin de revisar que está pasando con este tipo de cuentas y cuál sería la solución posible.

- **LENGUAJE CLARO:** Desde la Veeduría Distrital se viene realizando una campaña en la cual uno de los componentes tiene que ver con el lenguaje claro en la interacción con el ciudadano, es por ese motivo que desde la Subsecretaría General se acogió la iniciativa y se incluyeron una serie de documentos sobre los cuales se va a realizar un trabajo de revisión con expertos contratados por la Veeduría Distrital, dentro de estos documentos se escogieron los formularios de impuestos y algunas respuestas que se responden a través de formatos. Por lo anterior, se solicita la colaboración de todos los funcionarios en el acompañamiento y asistencia a las mesas de trabajo que se van a realizar con el fin de generar éste tipo de ejercicios que redundaran en una mejor interacción con el ciudadano.

#### 5. INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO

En el mes de agosto de 2016 los casos atendidos por parte de la figura del Defensor del ciudadano fueron las siguientes:

**FORMULARIOS DE INDUSTRIA Y COMERCIO:** Como consecuencia de un programa masivo en el cual la Administración Distrital envió formularios a los contribuyentes del régimen simplificado con el fin de que cumplieran con la obligación tributaria correspondiente a la vigencia 2015, los receptores de los formularios informaron lo siguiente:

- De cerca de 250 llamadas recibidas el 90% informó que en el año 2015 no había tenido los ingresos que se reflejaban en el formulario.
- El 10% que manifestó que iba a pagar no lo pudo hacer debido a que el banco no pudo recibir la declaración con el formulario enviado debido a que el código de barras no lo pudo leer y tampoco pudo capturarlo de forma manual.

Revisando el programa se sugiere que en futuros eventos se dé una mayor información a los contribuyentes ya que los que recibieron la invitación a declarar manifestaron que no era clara, no sabían a qué hacía referencia el cobro y tampoco pudieron interactuar con la administración tributaria fácilmente para que se les brindara solución a sus inquietudes.

Aprobó:	Clara Esperanza Salazar Arango	Firma:	Fecha: 16/09/2016
Proyectó:	Manuel Antonio Garcia Maria Esmeralda Arias Martínez Pedro Julio Beleño Mora German Francisco Casas Palacios Martha Leticia Cantillo de Armas		Fecha 16/09/2016

