



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 30 septiembre 2016

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.

SEPTIEMBRE DE 2016						
TIPOLOGIA			CANAL DE INGRESO			
PQRS RADICADA	CANTIDAD	%	BUZON	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
DERECHOS DE PETICION	729	8,96%	0	40	46	643
QUEJAS	4	0,05%	1	1	1	1
RECLAMOS	49	0,60%	6	14	27	2
SOLICITUDES	6.500	79,87%	0	1357	27	5.116
SUGERENCIAS	4	0,05%	0	0	4	0
TRAMITES ESPECIALES	852	10,47%	0	1	0	851
TOTAL PQRS	8.138	100,00%	7	1.413	105	6.613

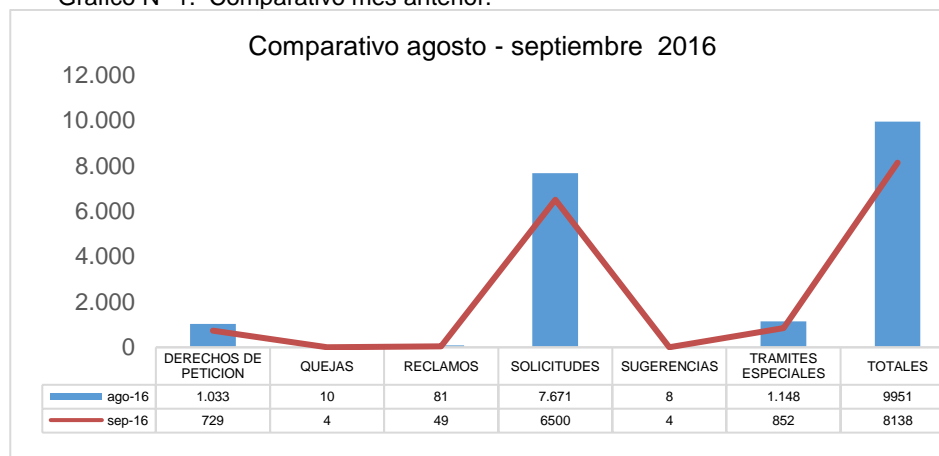
Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 30 -09-2016

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 para el mes de septiembre del 2016 el siguiente comportamiento: Presencial (**ventanillas de radicación**), disminuyo la radicación en 25.8% frente al mes agosto del 2016 que alcanzó 8.908 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, aumento la participación de los ciudadanos en 57.7%, frente a los 896 radicados en el mes de agosto. El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones **SDQS**, registro un descenso del 16.7% respecto del mes anterior, periodo en el cual se radicaron 126 PQRS por este canal. De otra parte en los **buzones** se observa una disminución de 66.7%, respecto de los 21 radicados efectuados en el mes de agosto.

1.2 COMPARATIVO PQRS MES ANTERIOR

Grafico N° 1. Comparativo mes anterior.



Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 30 -09-2016



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 septiembre 2016

La variación de radicaciones de PQRS a nivel general disminuye en septiembre frente al mes inmediatamente anterior en 18.2%. En su orden, las Solicitudes disminuyen en 15.3%, ya que en agosto ingresaron 7.671, se evidencia disminución de la cantidad de derechos de petición en 29.4%, ya que en agosto se registraron 1.033, las Quejas, se redujo en 60%, en agosto llegaron 10, los Reclamos disminuyeron en 39.5%, puesto que en agosto ingresaron 81 de este tipo. Las Sugerencias descendieron a la mitad, en agosto habían llegado 8. De otro lado los Trámites Especiales, disminuyeron en 25.8% ya que en agosto se registraron 1.148 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 septiembre de 2016.

2.1 PETICIONES

En este grupo se incluyen los de tipo *Derecho de Petición*, *Solicitud* y *Trámite Especial*, cuya sumatoria para septiembre es de 8.081 registros, de ellos el 50.2 % corresponde al tipo *interés particular* con un incremento frente al 43.07% del mes pasado. El 35.5% corresponde a *peticiones de información*, que disminuye frente al mes de agosto que registro un 42.07%, los *Trámites Especiales*, ocupan el 10.54%, que se disminuye con respecto al del mes de agosto que registro un 11.65%. Las peticiones de copia alcanzaron el 2.34%. 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 0.25%, las peticiones de *conceptos* el 1.13%, y las *peticiones de interés general* ocupan el 0.25%.

Tabla N° 2. Peticiones por asunto.

CLASIFICACION DE LAS PETICIONES	CANTIDAD	Asuntos	CONTACTENOS	SDQS	VENTANILLAS
Petición de interés general	4	Información contratación, seguimiento a proyectos de acuerdo del concejo. Informe ejecución presupuestal. Explicación sobre la inversión.	0	0	4
Petición de interés particular	4057	Temas tributarios, impuesto de vehículo, impuesto predial e ICA. Temas administrativos, contratación y situaciones laborales.	780	46	3231
Petición de información	2868	Temas tributarios, impuesto de vehículo, impuesto predial e ICA. Temas administrativos, contratación y situaciones laborales.	579	23	2266
Petición de consulta y concepto	91	Conceptos y consultas jurídicas.	3	1	87

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 septiembre 2016

Petición de copias	189	Copias actos oficiales declaraciones tributarias, expedientes disciplinarios y documentos en general.	34	3	152
Tramites Especiales Estatuto Tributario	852	Devoluciones y Compensaciones, sucesiones, emplazamientos para declarar, reducción sanción, Títulos de depósito Judicial	1	0	851
Petición de acceso a Información Pública	20	Información entidades administración pública. Ejecución Presupuestal, Perspectivas fiscales, convenios administrativos.	1	0	19
TOTAL PETICIONES	8081		1398	73	6610

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 30 -09-2016

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 por procedimientos	1		1	0	0
Total	4	1	1	1	1

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 30 -09-2016

La presunta *mala atención* de funcionarios en puntos de atención con el 75%, primó como factor para que los ciudadanos presentaran quejas ante la entidad, seguido de un 25% relacionado con los procedimientos administrativos para el mes de septiembre de 2016.

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	18	0	5	11	2



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 30 septiembre 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.	2	2	0	0	0
Administrativos: No ha sido suministrada respuesta o no está de acuerdo con la respuesta suministrada.	5	1	2	2	0
Puntos y medios de atención: liquidador portal web no funciona, chat tributario no funciona conmutador no contesta.	10	0	4	6	0
Pago de lo no debido, devoluciones y compensaciones no atendidas demora en la atención	9	0	3	6	0
Administrativos: otras situaciones administrativas	5	3	0	2	0
Total	49	6	14	27	2

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 30 -09-2016

En septiembre ingresaron 49 reclamos, se reflejan por impacto:

El 36.7% de los reclamos es porque los formularios de impuestos predial o vehículos no llegan, o vienen con error en los datos de información o presuntamente está mal la liquidación. Este reclamo disminuye, frente al tema similar del mes pasado que obtuvo el 56.79 %.

El 20% de las reclamaciones hace referencia a la falla en la prestación del servicio de atención al ciudadano relacionadas con caídas de la página para hacer liquidaciones de impuestos, chat tributario y la atención oportuna en el conmutador. Este ítem presenta considerable incremento en comparación con agosto que obtuvo el 7.40%, siendo una variable de falla en el servicio al ciudadano para tener en cuenta en los planes de mejoramiento de la Dirección de Impuestos de Bogotá.

El 10% reclama por que afirma no estar de acuerdo con la respuesta suministrada a las peticiones que hace a la entidad o por que no ha recibido respuesta alguna.

El 4% reclama por deficiente atención en Supercades, falta de calidez en el trato con el ciudadano por parte de algunos funcionarios, este tipo de reclamo disminuye en comparación al mes anterior que llegó al 19.75%, al respecto es necesario generar acciones correctivas frente a la atención prestada en los Supercades para adecuarla a la Política Distrital de Servicio al Ciudadano.

2.4 SUGERENCIAS

Tabla N° 5. Sugerencias por Asunto.

Sugerencias	Cantidad	BUZON	SDQS	VENTANILLAS
-------------	----------	-------	------	-------------



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 septiembre 2016

Mejorar atención en portal web liquidador y sacar RIT, facilitar pago mensual por internet de impuestos.	4	0	4	0
Total	4	0	4	0

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 30 -09-2016

El 100% de las sugerencias de septiembre, apuntan a mejorar la atención y funcionamiento permanente del portal web de la SDH y ampliar la red de pago con otras entidades bancarias.

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 30 de septiembre, la Secretaría Distrital de Hacienda recibió 729 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 117 radicados; la Oficina de Cobro Perjudico con 116; la oficina de Gestión del Servicio con 96 radicados y la Oficina de Cobro Coactivo con 86.

Tabla N° 6. Estado de tramite derechos de petición por dependencia.

DERECHOS DE PETICION SEPTIEMBRE	ESTADO TRÁMITE		
	EN TRAMITE	FINALIZADO	Total general
DESPACHO DEL DIRECTOR DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ	1	5	6
DESPACHO DEL DIRECTOR DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA	1		1
DESPACHO DEL DIRECTOR DISTRITAL DE PRESUPUESTO		5	5
DESPACHO DEL DIRECTOR JURÍDICO	3		3
DESPACHO DEL SECRETARIO DISTRITAL DE HACIENDA		2	2
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO GENERAL		2	2
DESPACHO DEL TESORERO DISTRITAL		2	2
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		1	1
OFICINA DE COBRO COACTIVO	45	41	86
OFICINA DE COBRO PREJURIDICO	39	77	116
OFICINA DE CONSOLIDACIÓN		2	2
OFICINA DE CONTROL DE RECAUDO TRIBUTARIO		4	4
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1		1
OFICINA DE CONTROL MASIVO	31	86	117
OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	11	34	45
OFICINA DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA	8	19	27
OFICINA DE FISCALIZACIÓN GRANDES CONTRIBUYENTES	2	3	5

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

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS) Periodo de análisis del 01 al 30 septiembre 2016

OFICINA DE GESTIÓN DE COBRO		5	5
OFICINA DE GESTIÓN DE INGRESOS		19	19
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	2	94	96
OFICINA DE INTELIGENCIA TRIBUTARIA	1	7	8
OFICINA DE LIQUIDACIÓN		3	3
OFICINA DE NOTIFICACIONES Y DOCUMENTACIÓN FISCAL	2	16	18
OFICINA DE OPERACIONES FINANCIERAS	1		1
OFICINA DE RECURSOS TRIBUTARIOS	6	3	9
OFICINA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	9	32	41
OFICINA GENERAL DE FISCALIZACIÓN	1	17	18
SUBDIRECCIÓN DE DETERMINACIÓN		2	2
SUBDIRECCIÓN DE EJECUCIONES FISCALES		2	2
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL		1	1
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN JUDICIAL	2		2
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y LOCALIDADES	1	2	3
SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES	10	32	42
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	8	12	20
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA DE HACIENDA		3	3
SUBDIRECCIÓN JURÍDICO TRIBUTARIA	2	9	11
Total general	187	542	729

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 10 -10-2016

Realizado el seguimiento a los Derechos de Petición del mes de septiembre se pudo evidenciar lo siguiente:

1. A la fecha de corte de la información (octubre 10 de 2016), de los 729 derechos de petición recibidos en la SHD, 480 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 65,8% de cumplimiento de emitir respuesta.
2. Los derechos de petición que se encuentran pendientes de respuesta son 187, con un porcentaje de participación del 25,7%; documentos que serán contestados dentro del plazo establecido por la normatividad.
3. Y el 8,5% a la fecha de corte de este informe ya superaron el tiempo de respuesta.

Con el seguimiento realizado a los derechos de petición se identificaron que 28 documentos fueron entregados a dos o más áreas para la respectiva respuesta; un área emite respuesta, mientras la otra área aún el trámite continúa abierto, ver tabla informativa.

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 septiembre 2016

Es posible que el derecho de petición haga referencia a situaciones que amerite ser contestado por dos o más áreas, por lo tanto el derecho de petición se contara como pendiente de respuesta:

Tabla N° 7. Derechos de petición pendientes de respuesta asignados a varias dependencias.

CANTIDAD DERECHOS DE PETICION EN DOS O MAS DEPENDENCIAS	ESTADO TRÁMITE			
	Dependencias	EN TRAMITE	FINALIZADO	Total general
DESPACHO DEL DIRECTOR DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ			1	1
2016ER0081148 O-1			1	1
DESPACHO DEL DIRECTOR DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA	1			1
2016ER0089246 O-1	1			1
DESPACHO DEL DIRECTOR JURÍDICO	0			0
2016ER0080312 O-1	0			0
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO TÉCNICO	0			0
2016ER0089246 O-1	0			0
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SISTEMA	0			0
2016ER0081148 O-1	0			0
OFICINA DE COBRO COACTIVO	4		3	7
2016ER0083726 O-1	0		1	1
2016ER0084070 O-1	0		1	1
2016ER0085773 O-1	0		1	1
2016ER0085839 O-1	1			1
2016ER0086297 O-1	1			1
2016ER0086560 O-1	0			0
2016ER0086762 O-1	1			1
2016ER0086915 O-1	1			1
OFICINA DE COBRO PREJURIDICO	6		2	8
2016ER0081148 O-1	0			0
2016ER0083333 O-1			1	1
2016ER0085854 O-1	0			0
2016ER0085963 O-1	0			0
2016ER0086512 O-1	0			0
2016ER0086560 O-1			1	1
2016ER0086601 O-1	0			0
2016ER0086845 O-1	0			0
2016ER0087141 O-1	1			1



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 septiembre 2016

CANTIDAD DERECHOS DE PETICION EN DOS O MAS DEPENDENCIAS	ESTADO TRÁMITE		
	EN TRAMITE	FINALIZADO	Total general
2016ER0087169 O-1	1		1
2016ER0087585 O-1	1		1
2016ER0088240 O-1	1		1
2016ER0088672 O-1	1		1
2016ER0089595 O-1	1		1
2016ER0089599 O-1	0		0
OFICINA DE CONTROL MASIVO	0	5	5
2016ER0082128 O-1		1	1
2016ER0083333 O-1	0		0
2016ER0085963 O-1		1	1
2016ER0086297 O-1	0		0
2016ER0086512 O-1		1	1
2016ER0086601 O-1		1	1
2016ER0086762 O-1	0		0
2016ER0086845 O-1		1	1
2016ER0086915 O-1	0		0
2016ER0087141 O-1	0		0
2016ER0087169 O-1	0		0
2016ER0087585 O-1	0		0
2016ER0088672 O-1	0		0
OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	0		0
2016ER0081148 O-1	0		0
2016ER0082128 O-1	0		0
2016ER0087160 O-1	0		0
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	1	1	2
2016ER0079746 O-1		1	1
2016ER0088740 O-1	1		1
2016ER0089460 O-1	0		0
OFICINA DE NOTIFICACIONES Y DOCUMENTACIÓN FISCAL	1		1
2016ER0088240 O-1	0		0
2016ER0088740 O-1	0		0
2016ER0089460 O-1	1		1
OFICINA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		1	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

• 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 septiembre 2016

CANTIDAD DERECHOS DE PETICION EN DOS O MAS DEPENDENCIAS	ESTADO TRÁMITE		
	EN TRAMITE	FINALIZADO	Total general
Dependencias			
2016ER0087160 O-1		1	1
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y LOCALIDADES	1		1
2016ER0080312 O-1	1		1
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	0	1	1
2016ER0083666 O-1	0	1	1
Total general	14	14	28

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 10 -10-2016

14 derechos de petición que se encuentran finalizados, al revisar el aplicativo cordis para verificar la respuesta, se encontró varias situaciones:

- Documentos con trámite cerrado sin respuesta asociada (EE).
- Radicados como derechos de petición cuando son informativos.
- Documentos que son trámites especiales.
- Documentos cerrados con IE (internos Enviados).

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

Para el periodo comprendido del 1 al 31 de agosto de 2016, la Secretaría de Hacienda Distrital (SDH) recibió 1.033 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 96,8%.

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 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

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

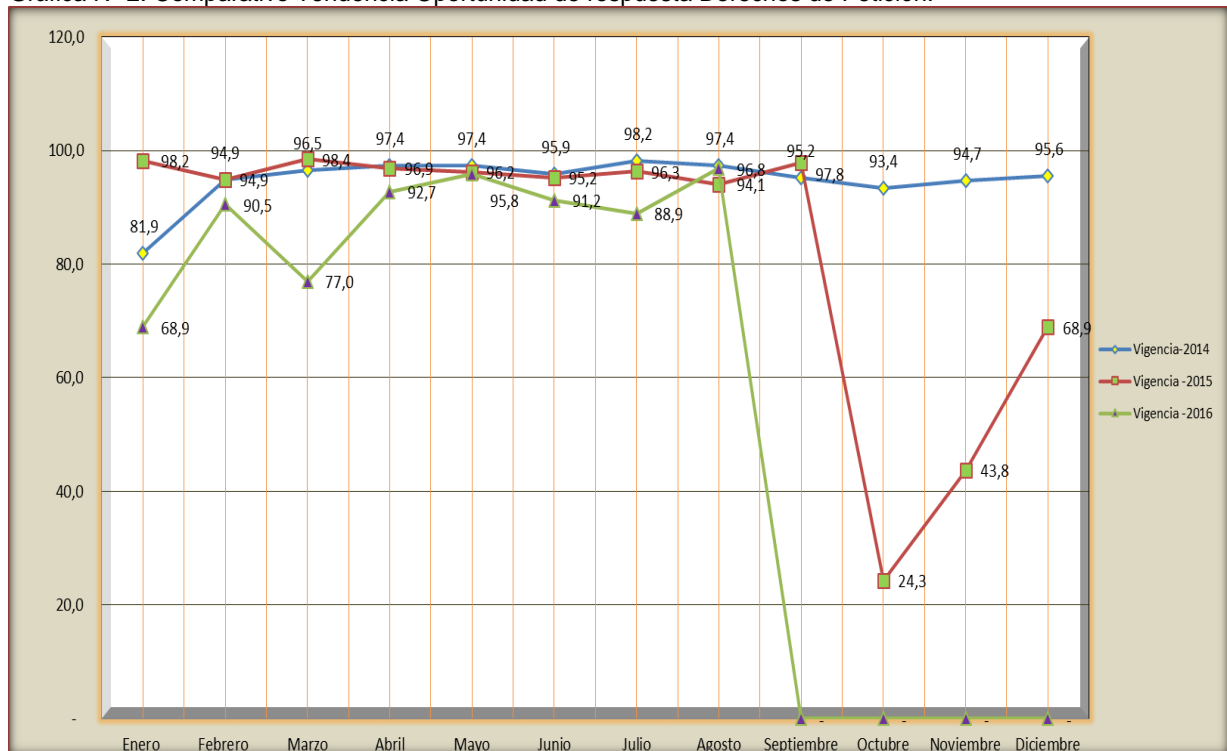
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 30 septiembre 2016**

momento de la 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 un crecimiento de 2.7 puntos porcentuales comparativamente con el mes de julio del año inmediatamente anterior (2015).

Gráfica N° 2. Comparativo Tendencia Oportunidad de respuesta Derechos de Petición.



Fuente: Aplicativo CORDIS (Fecha de Corte: 29 de septiembre de 2016) y cálculos de la OAC.

Comparativamente con el mes de julio del 2016 se observó un incremento en 7.9 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 agosto, 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 30 septiembre 2016

Tabla N° 8. Seguimiento a la respuesta de las dependencias a los derechos de petición.

DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS SDH AGOSTO	ESTADO TRAMITE		
	EN TRAMITE	FINALIZADO	Total general
ASIGNACION POR DEPENDENCIA			
DESPACHO DEL DIRECTOR DE GESTIÓN CORPORATIVA		2	2
DESPACHO DEL DIRECTOR DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ		16	16
DESPACHO DEL DIRECTOR DISTRITAL DE CRÉDITO PÚBLICO	1		1
DESPACHO DEL DIRECTOR DISTRITAL DE PRESUPUESTO	0	5	5
DESPACHO DEL SECRETARIO DISTRITAL DE HACIENDA		15	15
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO GENERAL		1	1
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO TÉCNICO		4	4
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5		5
OFICINA DE COBRO COACTIVO	4	97	101
OFICINA DE COBRO PREJURIDICO	1	135	136
OFICINA DE CONSOLIDACIÓN		3	3
OFICINA DE CONTROL DE RECAUDO TRIBUTARIO		6	6
OFICINA DE CONTROL MASIVO	6	318	324
OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	1	56	57
OFICINA DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA	1	33	34
OFICINA DE FISCALIZACIÓN GRANDES CONTRIBUYENTES	0	6	6
OFICINA DE GESTIÓN DE COBRO		12	12
OFICINA DE GESTIÓN DE PAGOS		2	2
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO		112	112
OFICINA DE INTELIGENCIA TRIBUTARIA		3	3
OFICINA DE LIQUIDACIÓN	1	9	10
OFICINA DE NOTIFICACIONES Y DOCUMENTACIÓN FISCAL		18	18
OFICINA DE OPERACIONES FINANCIERAS		3	3
OFICINA DE RECURSOS TRIBUTARIOS	11	5	16
OFICINA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		37	37
OFICINA GENERAL DE FISCALIZACIÓN		24	24
SUBD. CONSOLIDACIÓN, GESTIÓN E INVESTIGACIÓN	1		1
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		2	2
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS FISCAL		2	2
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS CONTRACTUALES		1	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

• 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 septiembre 2016

DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS SDH AGOSTO	ESTADO TRAMITE		
ASIGNACION POR DEPENDENCIA	EN TRAMITE	FINALIZADO	Total general
SUBDIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL		1	1
SUBDIRECCIÓN DE EJECUCIONES FISCALES		1	1
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL		6	6
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN JUDICIAL	1	2	3
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TIC		1	1
SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES		31	31
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE TIC		1	1
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO		18	18
SUBDIRECCIÓN JURIDICA DE HACIENDA		3	3
SUBDIRECCIÓN JURÍDICO TRIBUTARIA		8	8
SUBDIRECCIÓN RECAUDACIÓN COBRO Y CTAS CORRIENTES		1	1
Total general	33	1000	1033

Fuente: Aplicativo CORDIS

Fecha de Corte: 29 -09-2016

De los 1.000 derechos de petición que fueron contestados con Correspondencia Externa Enviada (CEE) para el periodo comprendido del 1 al 31 de agosto, se observó las siguientes:

- Fueron contestados dentro de los términos establecidos por la normatividad (CPACA) 775 derechos de petición con un 75% de oportunidad en la respuesta.
- Y 225 derechos de petición fueron contestados superando el tiempo establecido por la norma (CPACA), con un 21,8% de participación.
- Adicionalmente para la fecha de corte del informe, se evidenciaron 33 derechos de petición pendientes de respuesta.

A fecha de corte para este informe, se evidencia que 16 derechos de petición fueron distribuidos a dos dependencias diferentes, de estos, 9 están en trámite o no han cerrado en trámite en una de las dos dependencias que tenían a cargo el documento (ver información pestaña amarilla archivo Excel).

Adicionalmente a lo anterior, se pudo evidenciar que 84 derechos de petición con respuesta no fueron notificados al ciudadano, así:

- A 21 derechos de petición las dependencias a quienes se les asignó el trámite, le generaron respuesta, pero a la fecha de corte del informe (29 de septiembre de 2016) no han sido entregadas al contratista para su respectiva distribución.
- Y 58 restantes fueron devueltos por el contratista de correspondencia, con las siguientes causales: cerrado (17); dirección deficiente (5); dirección no existe (28) no reside (4) y rehusado (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

• 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 septiembre 2016

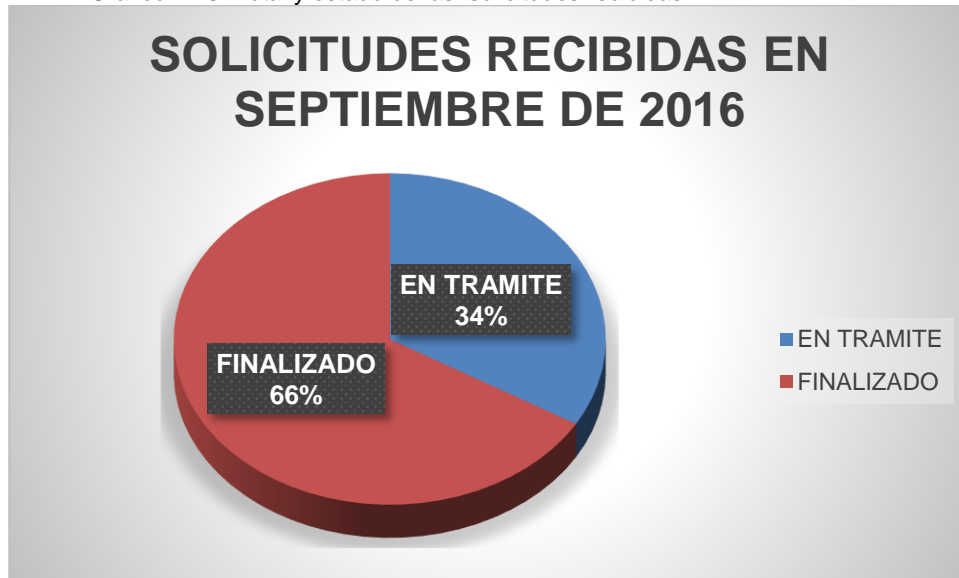
- Sigue presentando el inconveniente que toda la información no se carga en el reporte al momento de hacer la verificación de efectividad en la notificación, para esta ocasión se evidenciaron 7 registros.

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.

3.2 RESPUESTA A SOLICITUDES SEPTIEMBRE 2016

La Secretaria Distrital de Hacienda recibió durante el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre de 2016, un total de 6.500 solicitudes, por parte de los contribuyentes (personas naturales y jurídicas), ciudadanía y/o entidades. De éstas, 4.322 fueron respondidas y 2.178 están en “tramite”, es decir en espera de ser respondidas. Las primeras equivalen al 66% del total de solicitudes; y las segundas al 34 % restante. En el siguiente gráfico se puede apreciar esta situación.

Gráfico N° 3. Total y estado de las solicitudes recibidas.



Fuente: Aplicativo CORDIS.

Fecha de Corte: 04-10-2016.

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

Tabla N° 9. Solicitudes de información recibidas por dependencia.

DEPENDENCIA	EN TRAMITE	FINALIZADO	TOTAL
DESPACHO DEL DIRECTOR DE GESTIÓN CORPORATIVA	16	31	47
DESPACHO DEL DIRECTOR DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ	2	21	23



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 septiembre 2016

DESPACHO DEL DIRECTOR DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA	1	2	3
DESPACHO DEL DIRECTOR DISTRITAL DE CRÉDITO PÚBLICO	2	5	7
DESPACHO DEL DIRECTOR DISTRITAL DE PRESUPUESTO	20	101	121
DESPACHO DEL DIRECTOR JURÍDICO	5		5
DESPACHO DEL SECRETARIO DISTRITAL DE HACIENDA	2	27	29
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO GENERAL	1	3	4
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO TÉCNICO	9	10	19
DESPACHO DEL TESORERO DISTRITAL	1	3	4
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		4	4
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1		1
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SISTEMA	5	2	7
OFICINA DE ANÁLISIS Y CONTROL DE RIESGO	1	16	17
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		3	3
OFICINA DE COBRO COACTIVO	202	208	410
OFICINA DE COBRO PREJURIDICO	201	207	408
OFICINA DE CONSOLIDACIÓN		14	14
OFICINA DE CONTROL DE RECAUDO TRIBUTARIO	3	31	34
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	9	13	22
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	2	4
OFICINA DE CONTROL MASIVO	172	234	406
OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	361	118	479
OFICINA DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA	71	146	217
OFICINA DE FISCALIZACIÓN GRANDES CONTRIBUYENTES	22	118	140
OFICINA DE GESTIÓN DE COBRO	85	115	200
OFICINA DE GESTIÓN DE INGRESOS	29	40	69
OFICINA DE GESTIÓN DE PAGOS	10	62	72
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	185	1128	1313
OFICINA DE INTELIGENCIA TRIBUTARIA	1	10	11
OFICINA DE LIQUIDACIÓN	39	17	56
OFICINA DE NOTIFICACIONES Y DOCUMENTACIÓN FISCAL	46	125	171
OFICINA DE OPERACIONES FINANCIERAS	1	19	20
OFICINA DE PLANEACIÓN FINANCIERA		9	9
OFICINA DE RECURSOS TRIBUTARIOS	29	8	37
OFICINA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	140	237	377
OFICINA GENERAL DE FISCALIZACIÓN	89	175	264

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 septiembre 2016

SUBD. CONSOLIDACIÓN, GESTIÓN E INVESTIGACIÓN	8	11	19
SUBD. DE ANÁLISIS Y SOSTENIBILIDAD PRESUPUESTAL	4	18	22
SUBD. DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PRESUPUESTAL	2	32	34
SUBD. DE PLANEACIÓN E INTELIGENCIA TRIBUTARIA		3	3
SUBD. DE PLANEACIÓN FINANCIERA E INVERSIONES		3	3
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	33	93	126
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS FISCAL	1	28	29
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS CONTRACTUALES	7	8	15
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL	32	82	114
SUBDIRECCIÓN DE DETERMINACIÓN	4	12	16
SUBDIRECCIÓN DE EJECUCIONES FISCALES	27	57	84
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS DISTRITALES	5	8	13
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTABLE DE HACIENDA		31	31
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL	1	13	14
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN JUDICIAL	46	55	101
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TIC	3	2	5
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y LOCALIDADES	40	99	139
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN FINANCIERA	3	32	35
SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES	65	79	144
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE TIC	1	3	4
SUBDIRECCIÓN DE SOLUCIONES DE TIC		1	1
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	110	367	477
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA DE HACIENDA	9	9	18
SUBDIRECCIÓN JURÍDICO TRIBUTARIA	9	9	18
SUBDIRECCIÓN RECAUDACIÓN COBRO Y CTAS CORRIENTES	5	3	8
Total general	2178	4322	6500

Fuente: Aplicativo CORDIS.

Fecha de Corte: 04-10-2016.

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 Gestión del Servicio, con 1.313; dos, la Oficina de Cuentas Corrientes y Devoluciones, con 479; tres, la Oficina de Cobro Coactivo, con 410; cuatro, la Oficina de Cobro Pre jurídico, con 408; y cinco, la Oficina de Control Masivo, con 406. De las otras dependencias, la que mayor volumen de solicitudes recibió, fue la Subdirección de Talento Humano, con un total de 477. 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:

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**

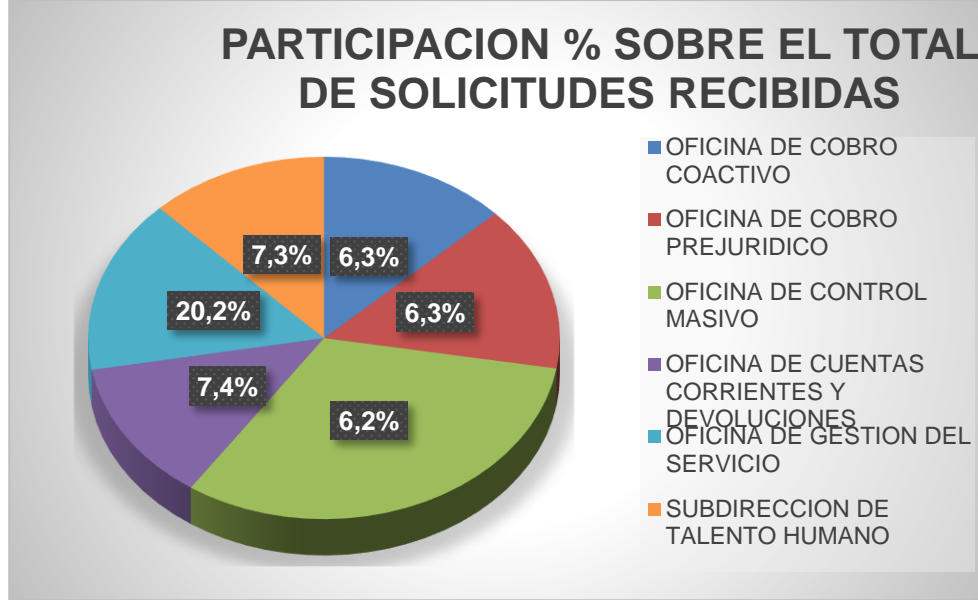


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 30 septiembre 2016

Gráfico N° 4. Participación % de las dependencias con mayor número de solicitudes recibidas.

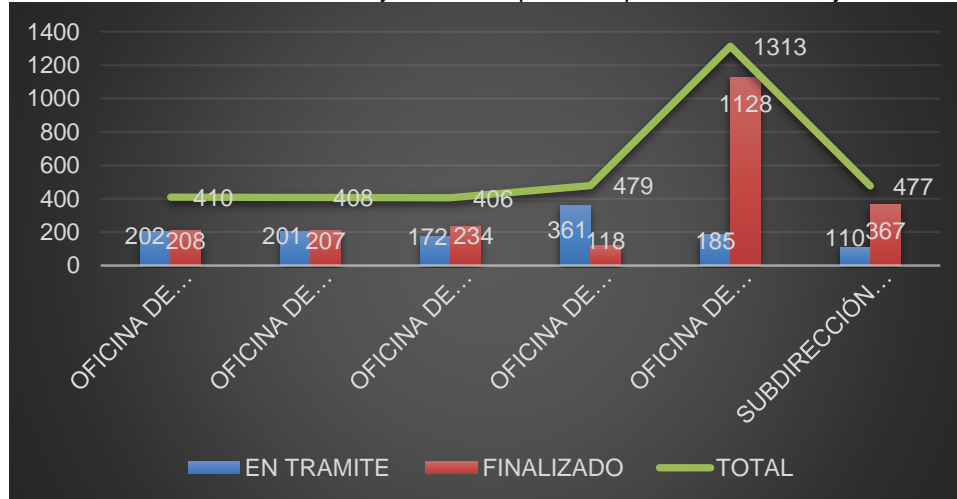


Fuente: Aplicativo CORDIS.

Fecha de Corte: 04-10-2016.

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:

Gráfico N° 5. Solicitudes en trámite y finalizadas por las dependencias con mayor demanda.



Fuente: Aplicativo CORDIS.

Fecha de Corte: 04-10-2016.

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 1.128 solicitudes que corresponden al 86% de las





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 septiembre 2016

recibidas, mientras presenta 185 en estado de trámite, que representan el 14%. Le sigue, la Subdirección de Talento Humano, con 367 respuestas efectuadas, que equivalen al 77% de las recibidas, quedando en trámite 110, es decir, un 23%; continúan la Oficina de Control Masivo con 234 respuestas efectuadas, un 58%, y la Oficina de Cobro Coactivo que finalizó 208, que corresponden a un 51%. Para estas dos últimas dependencias quedaron en trámite, 172 y 202 solicitudes, que representan el 42% y 49% 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 las 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 Pre jurídico.**

Análisis de cuenta impuesto predial y de vehículos, caducidad de la acción del impuesto predial y de vehículos, 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 impuesto predial y de vehículos, requerimientos de información de otras entidades, saneamiento y retiro del Boletín de Deudores Morosos.

- **Oficina de Gestión del Servicio.**

Análisis y 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, acceso a información pública y servicios electrónicos como Simplifica.

- **Oficina de Control Masivo.**

Caducidad de la acción respecto de impuesto predial y de vehículos, prescripción impuesto predial y de vehículos, programa persuasivo de recaudo, requerimientos de información de otras entidades, liquidación impuesto predial de la actual vigencia y liquidación impuesto de vehículos vigencias anteriores.

- **Oficina de Cobro Coactivo.**

Acciones de desembargo y embargo, facilidad y acuerdos de pago, prescripción impuesto predial y de vehículos, requerimientos de información de otras entidades, retiro del Boletín de Deudores Morosos y terminación de proceso.



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 septiembre 2016

- **Oficina de Cuentas Corrientes y Devoluciones.**

Saneamiento impuesto predial, vehículos e industria y comercio, retiro del Boletín de Deudores Morosos, requerimientos de información de otras entidades, y análisis de cuenta impuesto predial y de vehículos.

- **Subdirección de Talento Humano.**

Certificaciones: laborales, de ingresos, de tiempo de servicio, de funciones, solicitud de cesantías parciales y definitivas, aportes cuenta AFC, cambio de cuenta de nómina, licencia remunerada y no remunerada, documentos hoja de vida, enfermedad laboral, incapacidad, permisos, 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 septiembre de 2016, la Secretaria recibió un total de 6.500 solicitudes, de las cuales las diferentes dependencias de la Entidad respondieron 4.322 solicitudes, lo que equivale a un 66%, quedando el restante 34% en estado de trámite en el aplicativo CORDIS. (Ver Gráfico N° 1. 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.

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.



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 septiembre 2016

Gráfico N° 6. Oportunidad de respuesta de solicitudes radicadas en la secretaria.



Fuente: Aplicativo CORDIS.

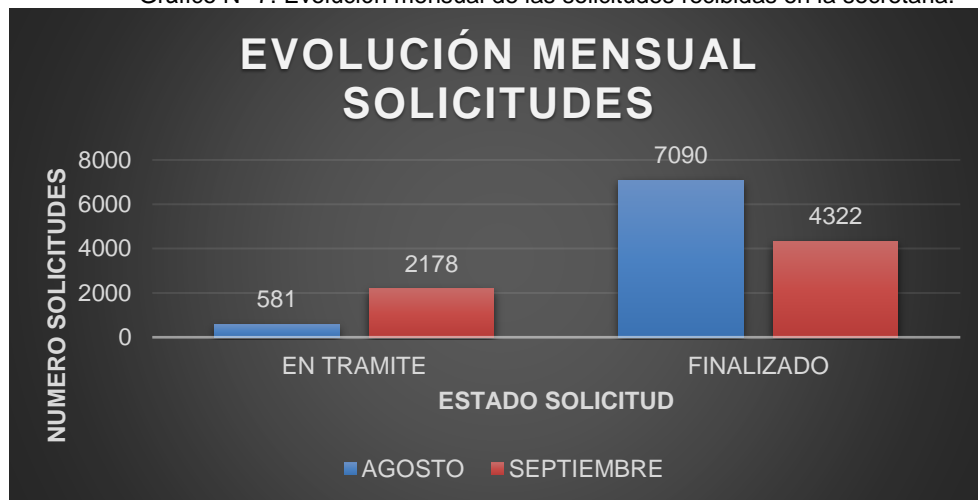
Fecha de Corte: 04-10-2016.

De acuerdo con la información registrada en el CORDIS, se puede entonces estimar, que el 72,7% de las respuestas efectuadas se realizaron dentro del término de tiempo definido en el aplicativo, en tanto, el 27,1% 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 7 solicitudes que fueron anuladas en el aplicativo, por la siguiente razón: la duplicidad de la solicitud en el CORDIS.

3.3.3 Comparativo del Comportamiento Mensual de las Solicitudes.

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

Gráfico N° 7. Evolución mensual de las solicitudes recibidas en la secretaria.



Fuente: Aplicativo CORDIS.

Fecha de Corte: 04-10-2016.





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 septiembre 2016

En el mes de agosto de 2016 se recibieron 7.671 solicitudes, 1.171 más que las que se recibieron para el mes de septiembre del presente año, que ascendieron a la suma de 6.500. Como se puede observar en el gráfico, en el mes de septiembre se respondieron 4.322 solicitudes, 2.768 menos que las finalizadas en el mes de agosto. En relación con las solicitudes en trámite, para el mes de septiembre quedaron abiertas en el aplicativo CORDIS 2.178 solicitudes, 1.597 más, que las que permanecieron pendientes para el mes de agosto, que llegaron a la suma de 581. 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 disminuyó 26 puntos, hecho que se refleja en un descenso porcentual, que para el mes de septiembre fue del 66%, frente a un 92% del 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.

3.4 RESPUESTA A SOLICITUDES MES ANTERIOR (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, 7.090 fueron respondidas y 581 están en "trámite", es decir en espera de ser respondidas. Las primeras equivalen al 92% del total de solicitudes; y las segundas al 8 % restante. En el siguiente gráfico se puede apreciar esta situación.

Gráfico N° 8. Total y estado de las solicitudes recibidas.



Fuente: Aplicativo CORDIS.

Fecha de Corte: 28-09-2016.

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:



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 septiembre 2016

Tabla N° 10. Solicitudes de información recibidas por dependencia.

DEPENDENCIA	EN TRAMITE	FINALIZADO	TOTAL
DESPACHO DEL DIRECTOR DE GESTIÓN CORPORATIVA	23	67	90
DESPACHO DEL DIRECTOR DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ	1	44	45
DESPACHO DEL DIRECTOR DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA	3	7	10
DESPACHO DEL DIRECTOR DISTRITAL DE CRÉDITO PÚBLICO	1	12	13
DESPACHO DEL DIRECTOR DISTRITAL DE PRESUPUESTO	3	94	97
DESPACHO DEL DIRECTOR JURÍDICO	3	7	10
DESPACHO DEL SECRETARIO DISTRITAL DE HACIENDA	1	75	76
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO GENERAL	3	6	9
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO TÉCNICO	5	19	24
DESPACHO DEL TESORERO DISTRITAL		7	7
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		2	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	6	7
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SISTEMA	2	15	17
OFICINA DE ANÁLISIS Y CONTROL DE RIESGO		14	14
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	3	4
OFICINA DE COBRO COACTIVO	39	502	541
OFICINA DE COBRO PREJURIDICO	97	513	610
OFICINA DE CONSOLIDACIÓN		33	33
OFICINA DE CONTROL DE RECAUDO TRIBUTARIO		28	28
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		23	23
OFICINA DE CONTROL INTERNO		6	6
OFICINA DE CONTROL MASIVO	70	1261	1331
OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	87	443	530
OFICINA DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA	8	265	273
OFICINA DE FISCALIZACIÓN GRANDES CONTRIBUYENTES	6	48	54
OFICINA DE GESTIÓN DE COBRO	20	268	288
OFICINA DE GESTIÓN DE INGRESOS	6	104	110
OFICINA DE GESTIÓN DE PAGOS		90	90
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	1	644	645
OFICINA DE INTELIGENCIA TRIBUTARIA		11	11
OFICINA DE INVERSIONES		2	2
OFICINA DE LIQUIDACIÓN	20	52	72
OFICINA DE NOTIFICACIONES Y DOCUMENTACIÓN FISCAL		161	161

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 septiembre 2016

OFICINA DE OPERACIONES FINANCIERAS		40	40
OFICINA DE PLANEACIÓN FINANCIERA		17	17
OFICINA DE RECURSOS TRIBUTARIOS	33	22	55
OFICINA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	1	428	429
OFICINA GENERAL DE FISCALIZACIÓN		248	248
SUBD. CONSOLIDACIÓN, GESTIÓN E INVESTIGACIÓN	1	24	25
SUBD. DE ANÁLISIS Y SOSTENIBILIDAD PRESUPUESTAL		20	20
SUBD. DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PRESUPUESTAL		23	23
SUBD. DE PLANEACIÓN E INTELIGENCIA TRIBUTARIA		9	9
SUBD. DE PLANEACIÓN FINANCIERA E INVERSIONES		2	2
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	17	180	197
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS FISCAL		30	30
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS SECTORIAL		3	3
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS CONTRACTUALES	1	19	20
SUBDIRECCIÓN DE BANCA MULTILATERAL Y OPERACIONES	1	1	2
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL	9	108	117
SUBDIRECCIÓN DE DETERMINACIÓN	4	12	16
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA Y SERVICIO		3	3
SUBDIRECCIÓN DE EJECUCIONES FISCALES	14	86	100
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO CON OTRAS ENTIDADES		2	2
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS DISTRITALES	3	12	15
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTABLE DE HACIENDA		58	58
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL		14	14
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN JUDICIAL	42	75	117
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TIC	1	7	8
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y LOCALIDADES	3	130	133
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN FINANCIERA		44	44
SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES	6	131	137
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE TIC		8	8
SUBDIRECCIÓN DE SOLUCIONES DE TIC		1	1
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	40	470	510
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA DE HACIENDA	3	10	13
SUBDIRECCIÓN JURÍDICO TRIBUTARIA	1	18	19
SUBDIRECCIÓN RECAUDACIÓN COBRO Y CTAS CORRIENTES		3	3
TOTAL	581	7090	7671

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

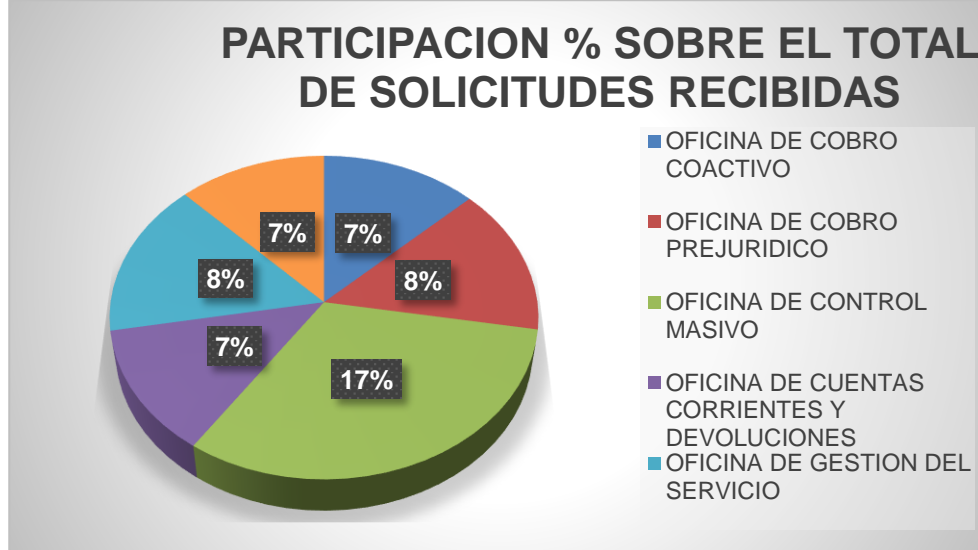
**INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 30 septiembre 2016**

Fuente: Aplicativo CORDIS.

Fecha de Corte: 28-09-2016.

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 Pre jurídico, con 613; cuatro, la 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 Secretaria:

Gráfico N° 9. Participación % de las dependencias con mayor número de solicitudes recibidas.



Fuente: Aplicativo CORDIS.

Fecha de Corte: 28-09-2016.

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:



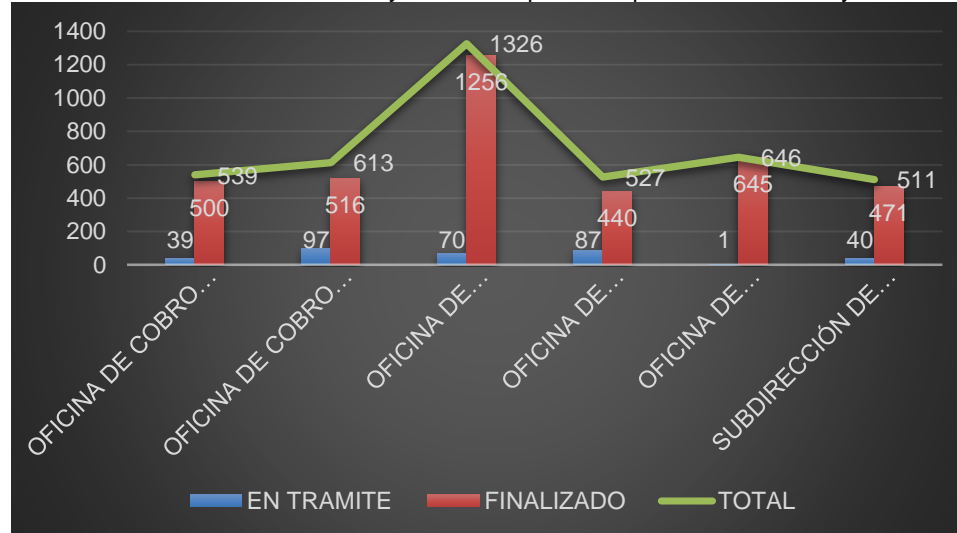


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS) Periodo de análisis del 01 al 30 septiembre 2016

Gráfico N° 10. Solicitudes en trámite y finalizadas por las dependencias con mayor demanda.



Fuente: Aplicativo CORDIS.

Fecha de Corte: 28-09-2016.

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 645 solicitudes que corresponden al 99,8% de las recibidas, mientras presenta 1 en estado de trámite, que representan el 0.2%. Le sigue, la Oficina de Control Masivo, con 1.256 respuestas efectuadas, que equivalen al 95% de las recibidas, quedando en trámite 70, es decir, un 5%; continúan la Oficina de Cobro Coactivo con 500 respuestas efectuadas, un 93%, y la Subdirección de Talento Humano que finalizó 471, que corresponden a un 92%. Para estas dos últimas dependencias quedaron en trámite, 39 y 40 solicitudes, que representan el 7% y 8% 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.

3.4.1 Seguimiento a la Oportunidad de las Respuestas de las 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 agosto de 2016, la Secretaría recibió un total de 7.671 solicitudes, de las cuales las diferentes dependencias de la Entidad respondieron 7.090 solicitudes, lo que equivale a un 92%, quedando el restante 8% en estado de trámite en el aplicativo CORDIS. (Ver Gráfico N° 1. Total de Solicitudes Recibidas).



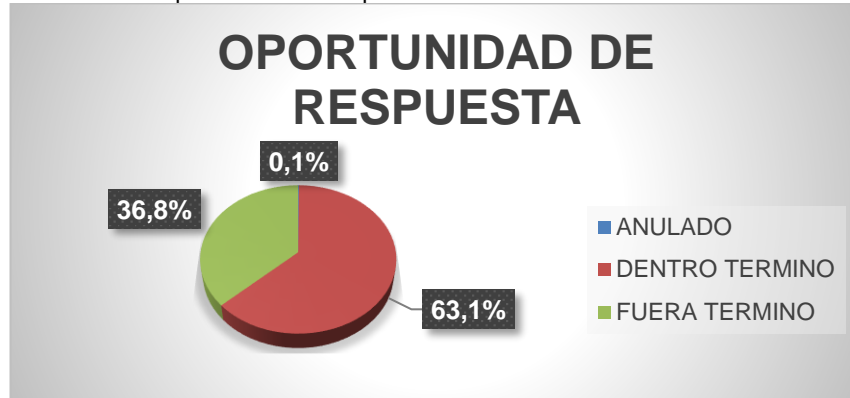
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO A (PQRS)
Periodo de análisis del 01 al 30 septiembre 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.

Gráfico N° 11. Oportunidad de respuesta de solicitudes radicadas en la secretaria.



Fuente: Aplicativo CORDIS. Fecha de Corte: 28-09-2016.

De acuerdo con la información registrada en el CORDIS, se puede entonces estimar, que el 63,1% de las respuestas efectuadas se realizaron dentro del término de tiempo definido en el aplicativo, en tanto, el 36,8% de las respuestas presuntamente se realizaron por fuera de la fecha límite fijada en el mismo sistema de correspondencia. Y con 0,1% 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.

3.4.2 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:

Gráfico N° 12. Evolución mensual de las solicitudes recibidas en la secretaria.



Fuente: Aplicativo CORDIS. Fecha de Corte: 28-09-2016.





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 septiembre 2016

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 7.090 solicitudes, 2.425 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 581 solicitudes, 303 menos, 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 aumento 8 puntos, hecho que se refleja en un incremento porcentual, que para el mes de agosto fue del 92%, frente a un 84% del mes de julio 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

Para este periodo se recibieron 4 quejas, relacionadas con la atención brindada por los funcionarios de la SDH en Cades, Supercades y oficinas de la SDH, las cuales fueron remitidas a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

El radicado 2016ER0081485, fue contestado con el documento 2016EE144150; pero no se evidencia la respuesta emitida al ciudadano en razón que la respuesta no quedo escaneada en el aplicativo.

3.6 RESPUESTA A RECLAMOS

Durante el mes de septiembre se recibieron 49 reclamos presentados por la ciudadanía, para este periodo se presentó una disminución de 32 reclamos comparativamente con el mes anterior.

Gráfico No. 13. Reclamos según canal de comunicación.



Fuente: Aplicativo CORDIS.

Fecha de Corte: 10-10-2016.



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 septiembre 2016

Para este periodo el canal más utilizado por la ciudadanía para radicar los reclamos, fue el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), con una participación del 55%; el correo electrónico “Contáctenos” con el 29%; los buzones de sugerencias que están instalados en los diferentes puntos de atención de la SDH con una participación del 12% y la ventanilla con el 4%.

Las dependencias que se le asignaron más reclamos este periodo para resolver, correspondieron a la oficina de gestión del servicio con 29 documentos, seguida de la oficina de Cuentas Corrientes y Devoluciones con 10, los 10 resaltantes se asignaron a otras dependencias, así:

Tabla N° 11. Reclamos asignados por dependencia.

DEPENDENCIA	EN TRAMITE	FINALIZADO	TOTAL
DESPACHO DEL DIRECTOR DISTRITAL DE PRESUPUESTO		1	1
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO GENERAL	1	0	1
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		2	2
OFICINA DE COBRO COACTIVO		2	2
OFICINA DE CONTROL MASIVO		1	1
OFICINA DE CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	2	8	10
OFICINA DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA		2	2
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO		29	29
OFICINA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		1	1
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS DISTRITALES	0		0
Total general	3	46	49

Fuente: Aplicativo CORDIS.

Fecha de Corte: 10-10-2016.

A la fecha de corte de este informe (10 de Octubre de 2016), de los 49 reclamos radicados en la SDH, se contestaron dentro de los términos establecidos por la normatividad; quedando 3 reclamos pendientes de respuesta.

3.7 RESPUESTA A SUGERENCIAS

En este periodo se recibieron 4 sugerencias, las cuales fueron radicadas a la Oficina de Gestión del Servicio; siendo contestadas dentro de los términos establecidos por la normatividad.

Tabla N° 12. Sugerencias asignadas por dependencia.

DEPENDENCIAS ESTADO TRAMITE	Suma de CANTIDAD
OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	4
FINALIZADO	4
2016ER0081026 O-1	1
2016ER0081080 O-1	1
2016ER0086396 O-1	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

• 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 septiembre 2016**

2016ER0087332 O-1	1
Total general	4

Fuente: Aplicativo CORDIS.

Fecha de Corte: 10-10-2016.

Realizado al seguimiento se evidenciaron las siguientes situaciones:

1. El radicado 2016ER0081026, fue contestado con el documento 2016EE139054; realizado el seguimiento a las respuestas emitidas por la Oficina de Gestión del Servicio se evidenció que la respuesta no ha sido entregada a distribución al contratista de correspondencia.
2. El radicado 2016ER0081080, fue contestado con el documento 2016EE138502; pero no se evidencia la respuesta emitida al ciudadano en razón que la respuesta no quedo escaneada en el aplicativo.
3. El radicado 2016ER0086396 y 2016ER0087332, fueron contestados con el 2016EE145443 y 2016EE146320; realizado el seguimiento a las respuestas emitidas por la Oficina de Gestión del Servicio se evidencio que la respuesta no ha sido cargadas la imagen en el aplicativo, situación que no permite revisar la respuesta emitida al ciudadano.

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 brinda a los ciudadanos se puede determinar:

1. La Dirección de Impuestos no está teniendo coherencia con las respuestas de fondo a los cambios de direcciones de notificación que solicitan los ciudadanos para que les llegue a su lugar de residencia el formulario de declaración del Impuesto. Como ejemplo del caso se tiene el radicado 2016ER59431, cuya respuesta con radicado 2016EE111422. En principio le indica que la solicitud es procedente y enseguida le dicen que se debe tener en cuenta el artículo 7





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 septiembre 2016**

Artículo 7º.- Dirección para Notificaciones. La notificación de las actuaciones de la administración tributaria distrital, deberá efectuarse a la dirección informada por el contribuyente o declarante en la última declaración del respectivo impuesto, o mediante formato oficial de cambio de dirección presentado ante la oficina competente. (Subrayado fuera de texto)

Cuando se presente cambio de dirección, la antigua dirección continuará siendo válida durante los tres (3) meses siguientes, sin perjuicio de la validez de la nueva dirección...

El problema radica en que en forma reiterada los ciudadanos manifiestan que pese a que radicaron el cambio de dirección los formularios no le son enviados a ésta última sino a otros lugares.

2. No se le está suministrando respuesta completa al peticionario cuando solicita prescripción y/o caducidad de sus obligaciones. Es el caso del radicado 2016ER59684 respondido con radicado 2016EE116824.

En respuesta a la petición del asunto, mediante el cual solicita prescripción de la acción de cobro de las obligaciones relativas al impuesto sobre vehículos automotores, de las vigencias del rodante relacionado a continuación:

OBJETO	PLACA	VIGENCIA
VEHÍCULOS	BGO122	2008
VEHÍCULOS	BGO122	2009

En conclusión se exhorta a los funcionarios a que las respuestas de fondo sean claras y completas con respecto a todos los puntos objeto de la petición.

3. Cuando se invita al ciudadano a que obtenga su liquidación del respectivo impuesto por el portal web porque no ha podido bajarlo ya sea por problemas de la página y si el ciudadano está anexando la titularidad del bien se le debe enviar las liquidaciones del impuesto.





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 septiembre 2016

De manera atenta y con el fin de dar respuesta a la inquietud manifestada por correo electrónico, le informamos que ingresando a la página web www.shd.gov.co los contribuyentes pueden realizar la liquidación y pago de impuestos correspondientes a determinadas vigencias de un vehículo matriculado en Bogotá, D.C., ingresando por pagos y servicios, liquide vehículos 2016 y años anteriores, aceptar e ingresar al autoliquidador elegido, ingresar los datos para declarar y pagar su impuesto, generar e imprimir el formulario.

Para éste caso se debe definir cuál es la función esencial del Servicio ya que si el ciudadano solicita una liquidación es porque no lo ha podido hacer a través de la web y al enviarle éste tipo de respuestas no se le está dando solución a su petición, el rol de la Oficina de Gestión del Servicio debe ser la de satisfacer las necesidades de la ciudadanía a través de una respuesta concreta, clara y efectiva consecuente con la necesidad del usuario.

Casos Generales

1. Verificar como es el cargue de la respuesta de las Resoluciones, Ordenes de giros ya que estas no se encuentran cargadas en el aplicativo del Cordis y no se ha solicitado reunión con la Dirección Distrital de Tesorería para determinar cómo se le va a dar el respectivo cargue en el Cordis.
2. Muchas de las respuestas que no están cargadas en el aplicativo Cordis son solicitadas a los funcionarios responsables y luego se le envían a Gerardo para que las cargue en el aplicativo.
3. Programa Persuasivo Vehículos 2012 Diagnosticentro, algunos ciudadanos manifestaron su extrañeza y dudaron de que el programa fuera realizado por la Secretaría Distrital de Hacienda debido a que no creían que este tipo de invitaciones se realizara fuera de la entidad máxime como en el caso del Diagnosticentro de la Calle 13 que queda a dos cuadras del Cade de Movilidad.
4. Cuentas sin aplicar, este es un servicio muy solicitado por los ciudadanos que se encuentran haciendo trámites notariales o de traspaso de vehículos, dado que en anteriores oportunidades se ha evidenciado el tema y que a la fecha no existe respuesta, se sugiere que se dé una clave de SIT II para que de manera oportuna e inmediata se dé respuesta desde la Oficina de Atención al Ciudadano, evitando radicar las solicitudes a través del Cordis.
5. Simplifica, los cambios en las plataformas tecnológicas son de buen recibo para funcionarios y ciudadanos no obstante esto debe estar precedido de un proceso de capacitación y divulgación para que no cause rechazo en la ciudadanía, de acuerdo con las llamadas recibidas no fue suficiente la información para comunicar oportuna y totalmente a los ciudadanos de los cambios realizados, en este sentido se solicita que este tipo de cambios sean socializados tanto al interior de la entidad como a la ciudadanía en general.

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 septiembre 2016**

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 García María Esmeralda Arias Martínez Pedro Julio Beleño Mora German Francisco Casas Palacio Mabel Rocio Sánchez López		Fecha 18/10/2016

