 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MAGT04.03.14.12.P01.F04	
			VERSIÓN	3
	ACTA DE REUNIÓN		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

ACTA No. 4131.040.14.12.15	FECHA:	30/may/2020
	HORA INICIAL:	11:00 am
	HORA FINAL:	12:00 m
OBJETIVO: Reunión para realizar seguimiento y análisis de los temas recurrentes de las peticiones, quejas, reclamos o denuncias recibidas en la Subdirección de Impuestos y Rentas entre enero y abril de 2020.		LUGAR: Sala Atención al contribuyente - Subdirección de Impuestos y Rentas

ASISTENTES: Segismundo Moreno Rojas – Profesional Especializado, Liliana Chileuit Blandón – Profesional Universitario, Augusto Enrique López – Profesional Universitario, Carmen Elisa Toro Quetamá – Contratista. Ver listado de asistencia.

AUSENTES: N/A

INVITADOS: N/A


ORDEN DEL DÍA

1. Revisar base de datos de las peticiones, quejas, reclamos o denuncias recibidas en la Subdirección de Impuestos y rentas, durante el periodo comprendido entre enero y abril de 2020.
2. Realizar seguimiento y análisis a las PQRS recibidas por la Entidad durante el periodo comprendido entre enero y abril de 2020.

DESARROLLO:

1. Revisar base de datos de las peticiones, quejas, reclamos o denuncias recibidas en la Subdirección de Impuestos y rentas, durante el periodo comprendido entre enero y abril de 2020.

Siendo las 11:00 am la señora Carmen Elisa Toro Quetamá inició la reunión con la presentación de la base de datos de PQRS del periodo comprendido entre enero y abril de 2020 remitida por el Departamento Administrativo de Hacienda Municipal, la cual arrojó un total de 76 orfeos sin archivar, como se observa en el siguiente cuadro:

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MAGT04.03.14.12.P01.F04	
			VERSIÓN	3
	ACTA DE REUNIÓN		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL


SUBDIRECCIÓN DE TRÁMITES, SERVICIOS Y GESTIÓN DOCUMENTAL

SOLICITUDES PENDIENTES POR ATENDER AL 30 DE ABRIL DE 2020

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL

Usuario	Radicado	Fecha Radicado	Fecha Vencimiento	Tipo	Estado	Ubicación
ASTRID.ARROYAVE	#202041730100076372	22/01/2020	12/02/2020	Queja	Sin Archivar	Rentas
ASTRID.ARROYAVE	#202041730100117182	30/01/2020	20/02/2020	Reclamo	Sin Archivar	Rentas
ASTRID.ARROYAVE	#202041730100115032	30/01/2020	20/02/2020	Reclamo	Sin Archivar	Rentas
LEIDY.LASPRILLA	#202041730100353302	20/03/2020	15/04/2020	Queja	Sin Archivar	Rentas
LEIDY.LASPRILLA	#202041730100353932	22/03/2020	15/04/2020	Reclamo	Sin Archivar	Rentas
LERMAN.ANGULO	#202041730100196802	17/02/2020	09/03/2020	Reclamo	Sin Archivar	Rentas
LERMAN.ANGULO	#202041730100212262	19/02/2020	11/03/2020	Reclamo	Sin Archivar	Rentas
LERMAN.ANGULO	#202041730100218402	20/02/2020	12/03/2020	Reclamo	Sin Archivar	Rentas
SEGISMUNDO.MORENO	#201941730101711202	24/11/2019	13/12/2019	Reclamo	Sin Archivar	Rentas
SEGISMUNDO.MORENO	#201941730101731842	27/11/2019	18/12/2019	Reclamo	Sin Archivar	Rentas
SEGISMUNDO.MORENO	#202041730100062652	19/01/2020	07/02/2020	Reclamo	Sin Archivar	Rentas
SEGISMUNDO.MORENO	#202041730100100142	27/01/2020	17/02/2020	Reclamo	Sin Archivar	Rentas
SEGISMUNDO.MORENO	#202041730100113032	30/01/2020	20/02/2020	Reclamo	Sin Archivar	Rentas
SEGISMUNDO.MORENO	#202041730100123462	31/01/2020	21/02/2020	Reclamo	Sin Archivar	Rentas
SEGISMUNDO.MORENO	#202041730100123452	31/01/2020	21/02/2020	Reclamo	Sin Archivar	Rentas
SEGISMUNDO.MORENO	#202041730100123442	31/01/2020	21/02/2020	Reclamo	Sin Archivar	Rentas
SEGISMUNDO.MORENO	#202041730100131752	03/02/2020	24/02/2020	Reclamo	Sin Archivar	Rentas
SEGISMUNDO.MORENO	#202041730100141782	05/02/2020	26/02/2020	Queja	Sin Archivar	Rentas
SEGISMUNDO.MORENO	#202041730100155402	07/02/2020	28/02/2020	Reclamo	Sin Archivar	Rentas
SEGISMUNDO.MORENO	#202041730100183842	13/02/2020	05/03/2020	Reclamo	Sin Archivar	Rentas
SEGISMUNDO.MORENO	#202041730100196502	16/02/2020	06/03/2020	Reclamo	Sin Archivar	Rentas
SEGISMUNDO.MORENO	#202041730100196402	16/02/2020	06/03/2020	Reclamo	Sin Archivar	Rentas
SEGISMUNDO.MORENO	#202041730100225142	21/02/2020	13/03/2020	Queja	Sin Archivar	Rentas
SEGISMUNDO.MORENO	#202041730100234942	24/02/2020	16/03/2020	Reclamo	Sin Archivar	Rentas
SEGISMUNDO.MORENO	#202041730100271062	02/03/2020	24/03/2020	Reclamo	Sin Archivar	Rentas
SEGISMUNDO.MORENO	#202041730100299062	08/03/2020	30/03/2020	Reclamo	Sin Archivar	Rentas
SEGISMUNDO.MORENO	#202041730100311492	10/03/2020	01/04/2020	Reclamo	Sin Archivar	Rentas
SEGISMUNDO.MORENO	#202041730100305712	10/03/2020	01/04/2020	Queja	Sin Archivar	Rentas
SEGISMUNDO.MORENO	#202041310500002182	12/03/2020	03/04/2020	Queja	Sin Archivar	Rentas
SEGISMUNDO.MORENO	#202041730100347012	18/03/2020	13/04/2020	Reclamo	Sin Archivar	Rentas

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MAGT04.03.14.12.P01.F04	
			VERSIÓN	3
	ACTA DE REUNIÓN		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

SEGISMUNDO MORENO	#202041730100351662	20/03/2020	15/04/2020	Reclamo	Sin Archivar	Rentas
SEGISMUNDO MORENO	#202041730100384902	07/04/2020	30/04/2020	Reclamo	Sin Archivar	Rentas
SEGISMUNDO MORENO	#202041730100385472	07/04/2020	30/04/2020	Reclamo	Sin Archivar	Rentas
SEGISMUNDO MORENO	#202041730100384892	07/04/2020	30/04/2020	Reclamo	Sin Archivar	Rentas
SEGISMUNDO MORENO	#202041730100392732	09/04/2020	04/05/2020	Reclamo	Sin Archivar	Rentas
SEGISMUNDO MORENO	#202041730100393332	10/04/2020	04/05/2020	Reclamo	Sin Archivar	Rentas
SEGISMUNDO MORENO	#202041730100392722	09/04/2020	04/05/2020	Reclamo	Sin Archivar	Rentas
SEGISMUNDO MORENO	#202041730100401592	14/04/2020	06/05/2020	Reclamo	Sin Archivar	Rentas
SEGISMUNDO MORENO	#202041730100407292	16/04/2020	08/05/2020	Reclamo	Sin Archivar	Rentas
SEGISMUNDO MORENO	#202041730100431672	23/04/2020	15/05/2020	Reclamo	Sin Archivar	Rentas
SEGISMUNDO MORENO	#202041730100445382	27/04/2020	19/05/2020	Reclamo	Sin Archivar	Rentas
SEGISMUNDO MORENO	#202041730100456902	28/04/2020	20/05/2020	Reclamo	Sin Archivar	Rentas
SEGISMUNDO MORENO	#202041730100454502	28/04/2020	20/05/2020	Reclamo	Sin Archivar	Rentas
SEGISMUNDO MORENO	#202041730100454522	28/04/2020	20/05/2020	Reclamo	Sin Archivar	Rentas
SEGISMUNDO MORENO	#202041730100465012	29/04/2020	21/05/2020	Reclamo	Sin Archivar	Rentas
SEGISMUNDO MORENO	#202041730100461672	29/04/2020	21/05/2020	Queja	Sin Archivar	Rentas
SEGISMUNDO MORENO	#202041730100465112	29/04/2020	21/05/2020	Reclamo	Sin Archivar	Rentas
SEGISMUNDO MORENO	#202041730100466062	29/04/2020	21/05/2020	Reclamo	Sin Archivar	Rentas
SEGISMUNDO MORENO	#202041730100465172	29/04/2020	21/05/2020	Reclamo	Sin Archivar	Rentas
ALEJANDRO PLATA	#202041730100147362	06/02/2020	27/02/2020	Reclamo	Sin Archivar	OTO
ALEJANDRO PLATA	#202041730100205632	18/02/2020	10/03/2020	Reclamo	Sin Archivar	OTO
ALEJANDRO PLATA	#202041730100248422	26/02/2020	18/03/2020	Reclamo	Sin Archivar	OTO
ALEJANDRO PLATA	#202041730100259982	28/02/2020	20/03/2020	Reclamo	Sin Archivar	OTO
DENNIS CAMPO	#202041730100424832	21/04/2020	13/05/2020	Reclamo	Sin Archivar	OTO
ELIZABETH MONTES	#201941730101652012	09/11/2019	02/12/2019	Queja	Sin Archivar	OTO
FRANCY ROJAS	#202041730100447142	27/04/2020	19/05/2020	Queja	Sin Archivar	OTO
GLORIA GARCIA HO	#202041730100452922	28/04/2020	20/05/2020	Reclamo	Sin Archivar	OTO
GLORIA SANCHEZ	#202041730100440032	26/04/2020	18/05/2020	Queja	Sin Archivar	OTO
GLORIA SANCHEZ	#202041730100440022	26/04/2020	18/05/2020	Queja	Sin Archivar	OTO
HECTOR REY	#202041730100422212	21/04/2020	13/05/2020	Reclamo	Sin Archivar	OTO
IVAN CIFUENTES	#202041730100429482	23/04/2020	15/05/2020	Reclamo	Sin Archivar	OTO
JATKELINE CARDONA	#202041730100318022	12/03/2020	03/04/2020	Reclamo	Sin Archivar	OTO
JATKELINE CARDONA	#202041730100318012	12/03/2020	03/04/2020	Reclamo	Sin Archivar	OTO
JATKELINE CARDONA	#202041730100378602	03/04/2020	28/04/2020	Reclamo	Sin Archivar	OTO
JOSE YESID MA	#202041730100431522	23/04/2020	15/05/2020	Reclamo	Sin Archivar	OTO



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA
INFORMACIÓN
GESTIÓN DOCUMENTAL

SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL
INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

ACTA DE REUNIÓN

MAGT04.03.14.12.P01.F04

VERSIÓN

3

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

01/may/2018

LINDELIA.AMAYA	#202041730100364402	30/03/2020	22/04/2020	Reclamo	Sin Archivar	OTO
LINDELIA.AMAYA	#202041730100455612	28/04/2020	20/05/2020	Reclamo	Sin Archivar	OTO
LINDELIA.AMAYA	#202041730100460482	29/04/2020	21/05/2020	Reclamo	Sin Archivar	OTO
LINDELIA.AMAYA	#202041730100460472	29/04/2020	21/05/2020	Reclamo	Sin Archivar	OTO
LINDELIA.AMAYA	#202041730100460492	29/04/2020	21/05/2020	Reclamo	Sin Archivar	OTO
LORENA.SALGADO	#202041730100379072	04/04/2020	28/04/2020	Reclamo	Sin Archivar	OTO
NATALY.BARRETO	#202041730100432742	23/04/2020	15/05/2020	Queja	Sin Archivar	OTO
SAMARA.MENDEZ	#202041730100231582	23/02/2020	13/03/2020	Reclamo	Sin Archivar	OTO
VICTORIA.RAMIREZ	#202041730100419972	20/04/2020	12/05/2020	Reclamo	Sin Archivar	OTO
VICTORIA.RAMIREZ	#202041730100432732	23/04/2020	15/05/2020	Queja	Sin Archivar	OTO
VICTORIA.RAMIREZ	#202041730100432752	23/04/2020	15/05/2020	Queja	Sin Archivar	OTO

2. Realizar seguimiento y análisis a las PQRS recibidas por la Entidad durante el periodo comprendido entre enero y abril de 2020.


Con el fin de dar cumplimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano, adoptado y publicado por la entidad a principio de año, tal como lo determina la normatividad vigente, se realizó seguimiento y análisis a los 76 PQRS sin archivar dentro del periodo de enero a abril de 2020, donde se pudo determinar lo siguiente:

SUBPROCESO DE CUENTA CORRIENTE

Revisados los 49 Orfeos enviados, todos corresponden a quejas por error en liquidación de las facturas por problemas de compensación, Intereses, etc.; además otro ingrediente que se suscitó por el cambio en la norma del descuento del 15% al 20% lo que ha incrementado el número de orfeos durante el periodo de enero a abril de 2020, el Líder del Subproceso hace claridad, que esta situación no se genera directamente en el Subproceso de Cuenta Corriente.

SUBPROCESO DE FISCALIZACION

Revisados los 10 Orfeos enviados, 8 fueron archivados en el mes de abril de 2020, 1 con solicitud por MARY y el otro con respuesta del 16 de junio de 2020, la Líder del Subproceso de Fiscalización manifestó que teniendo en cuenta que durante el primer trimestre del 2020 se realiza la contratación del personal PS del subproceso de fiscalización, no se contaba con la capacidad humana necesaria para ejecutar todas las actividades que se deben de ejecutar en los diferentes procedimientos.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN. GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MAGT04.03.14.12.P01.F04
	ACTA DE REUNIÓN		VERSIÓN 3
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 01/may/2018

Por lo anteriormente expuesto, las actividades como Orfeos y correos electrónicos se vio impactada negativamente por la acumulación de solicitudes, entre el periodo de enero a abril de 2020

Una vez ingresó el personal requerido, se realizó la distribución pertinente para su respectiva ejecución.

SUBPROCESO DE DETERMINACION

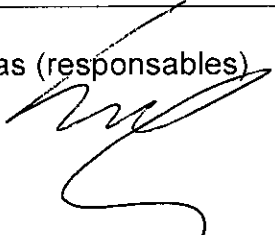
De los 17 Orfeos enviados sin archivar, el Líder del Subproceso de Determinación informó que el subproceso Administración de la cuenta corriente entrega la facturación (documentos de cobro), IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO en la sala de atención, la segunda semana de enero y la facturación masiva se entrega en la dirección del contribuyente a finales de febrero o a comienzos de marzo del 2020. Además indicó que algunos contribuyentes pagan su factura en enero o febrero y luego vuelven a pagar cuando les llega la facturación masiva originándose así un doble pago o pago del exceso del IPU incrementando de esta manera las solicitudes de devoluciones por el periodo comprendido entre enero a abril del 2020.

Siendo las 12:00 m, se dio por terminada la reunión

OBSERVACIONES GENERALES (Propuestas, Cambios y/o Adiciones):

TAREAS Y COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN ESTA REUNION		
QUÉ HACER	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO


Firmas (responsables)



SEGISMUNDO MORENO ROJAS
Profesional especializado
Subdirección de Impuestos y Rentas M.



LILIANA CHILEUIT BLANDON
Profesional Universitario
Subdirección de Impuestos y Rentas M

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018



CARMEN ELISA TORO QUETAMÁ
 Contratista
 Subdirección de Impuestos y Rentas M.



AUGUSTO ENRIQUE LOPEZ
 Profesional Universitario
 Subdirección de Impuestos y Rentas M.

NOTA: Se anexa listado de asistencia compuesto por un (1) folio.

Elaboró: Carmen Elisa Toro Quetamá – Contratista
 Revisó: Segismundo Moreno Rojas – Profesional especializado

