ACTA No. 4131.010.14.12.119	FECHA:	19 / nov / 2021
	HORA INICIAL:	02:15 p.m.
	HORA FINAL:	03:30 p.m.
OBJETIVO: Revisar los temas recurrentes en las PQRSD presentadas por la ciudadanía	LUGAR: Unidad de Apoyo a la Gestión - Hacienda	

ASISTENTES: Lina Marcela Chavarro – Contratista, Jovanny Casanova – Contratista, Huber Lucumí – Contratista, Kelly Vanessa Vallejo – Contratista, Margarita Gálvez Caicedo – Contratista. (Ver listado de asistencia)

AUSENTES: N/A

INVITADO: N/A

ORDEN DEL DÍA:

1. Revisar y analizar los temas recurrentes de las PQRSD que recibe el organismo

DESARROLLO:

1. Revisar y analizar los temas recurrentes de las PQRSD que recibe el organismo

De acuerdo con lo establecido en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano dentro del tercer componente - Rendición de cuentas, se presenta lo gestionado respecto a la actividad de *"Brindar información a la comunidad con respecto a los temas recurrentes de las peticiones, quejas, reclamos o denuncias recibidas en los organismos"*. Así, el Departamento Administrativo de Hacienda realizó la presente reunión para revisar la relación de PQRS radicadas en el organismo y poder realizar el análisis de los temas recurrentes allí identificados.

También cabe resaltar que el organismo realiza constantemente un gran esfuerzo para difundir información que de claridad sobre los diferentes temas que se gestionan en este

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.

Departamento, ejercicio que se realiza a través de los canales de comunicación internos y externos como son el Sistema de Gestión Documental, intranet correo electrónico, WhatsApp, atención presencial, redes sociales y en la página web de la Administración de Santiago de Cali, directamente en la instancia del organismo.

Dicho lo anterior, se dan a conocer los temas recurrentes identificados por el Departamento Administrativo de Hacienda:

a. **Solicitud por error al presentar las declaraciones de ICA o Reteica en la casilla donde se debe colocar periodo declarado (colocan el año o los meses que no corresponde).**

   Se dan respuestas oportunas a las solicitudes que vienen presentado los contribuyentes mientras se determina al organismo responsable de realizar el requerimiento necesario para Colocar alertas a los contribuyentes en el momento de diligencian el formulario y evitar errores que conlleven a realizar solicitudes por este tema.

b. **Radican oficios con la declaración elaborada, pero sin sello del banco pidiendo que le devuelvan la declaración con el sello de recibido, Informar al contribuyente que si no se presenta en los bancos la declaración no se da por presentada, aunque la haya diligenciado en la plataforma.**

   Realizar el requerimiento al organismo competente que en la plataforma de la página de la Alcaldía donde se diligencia el formulario de declaración contenga un aviso informándole al contribuyente que solo se da por presentada la declaración cuando se presenta en los Bancos autorizados para tal fin y NO deben realizar oficio para presentarlo a la Subdirección de Impuestos y Rentas.

c. **Solicitud de factura de impuestos porque no la pudieron bajar de la página.**

   Debido al alto volumen que se presentan de requerimientos de los contribuyentes se han estado realizado mejoras a la plataforma para que los contribuyentes puedan acceder a su factura sin inconvenientes, se continuara realizando los requerimientos necesarios para que esta pueda funcionar al 100% y evitar el gran volumen de consulta.

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.

d. Solicitud de Inscripción al RIT

Para dar respuesta a este tema de consulta ya se encuentra en proceso de salida en vivo el formulario RIT el cual saldrá bajo Acto Administrativo, se espera que a finales del mes de noviembre los contribuyentes ya estén contado con este formulario y así poder bajar el gran nivel de consulta por este tema.

e. PQRS relacionados con la corrección de errores e inconsistencias en declaraciones, recibos de pago y Matricula inmobiliaria.

En cuanto a las solicitudes realizadas por los ciudadanos frente a la corrección de errores, diferencia de nombres reflejada en los recibos y Matriculas inmobiliarias, dichas solicitudes corresponden a trámites catastrales regulados por el ente rector Instituto Geográfico Agustín Codazzi - IGAC, si bien es cierto que la Administración de Santiago de Cali no puede impedir que el ciudadano radique sus solicitudes a través del Sistema de Gestión Documental dispuesto en la entidad, es necesario indicar el mecanismo adecuado de radicación de los trámites de mutaciones y rectificaciones catastrales, teniendo en cuenta que la solicitud debe radicarse de manera presencial, en la ventanilla única de la Subdirección de Catastro o a través del correo info.catastro@cali.gov.co

En cuanto a la Subdirección de Tesorería, se realizó la revisión de las solicitudes de los contribuyentes, indicando que el proceso a cargo de esta subdirección no cuenta con PQRSD que se identifiquen como temas recurrentes dado que cuenta con varios canales de atención presenciales y virtuales dando respuesta oportuna en los tiempos establecidos por la Ley.

- Canales de atención presencial:

1. Hall de Servicios de la Subdirección de Tesorería CAM
2. Oficina Subproceso Administración de Ingresos

- Canales de atención Virtual:

1. WhatsApp: 301 7720195

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.

2. Correo información de recaudo: recaudoimpuesto@cali.gov.co
3. Correo Certificado de Paz y Salvo: certificadopazysalvo@cali.gov.co
4. Línea telefónica: (602) 8846397

Se brinda información de los procesos de medidas cautelares (Embargos, desembargos y entrega de los títulos) a través de los correos electrónicos habilitados.

- Cobro coactivo

1. cobro.coactivo@cali.gov.co
2. Atención en línea. Línea 195. Línea Fija (602) 8879020 Línea gratuita nacional 01 8000 222195.
3. Canal presencial. (Puntos de Ventanilla Única).

Respecto a las PQRSD que la Oficina de la Contaduría de Santiago de Cali ha recibido en el periodo del 29 de julio al 30 de septiembre, correspondiente a 168 PQRSD, se pudo evidenciar que 45 de estas corresponden al tema recurrente de Devoluciones, siendo así un 27% del total recibidos, en las cuales se continuó con el mismo tipo de respuestas, donde el profesional asignado para responder, realizó un análisis con el cual determinó la respuesta pertinente, motivo por el cual se mantienen las mismas respuestas bases tanto de manera positiva para efectuar la devolución, como cuando se realiza una negación de la misma.

A su vez, la Subdirección de Finanzas manifestó durante la reunión que esta área no presenta PQRSD que sean objeto de identificar como tema recurrente, toda vez que la mayoría de las mismas corresponde a solicitudes relacionadas directamente con el proceso Gestión de Finanzas Públicas – MAHP03.06.

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

Se da por terminada la reunión siendo las 03:30 p.m.

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.

TAREAS Y COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN ESTA REUNION		
QUÉ HACER	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO
Realizar el acta de la reunión y publicar en la instancia del Departamento Administrativo de Hacienda	Kelly Vallejo Gómez - UAG Margarita Gálvez - UAG	30/nov/2021

Firmas (responsables)

MARGARITA GÁLVEZ CAICEDO
Contratista
Departamento Administrativo de Hacienda

KELLY VANESSA VALLEJO GÓMEZ
Contratista
Departamento Administrativo de Hacienda

HAROL PALACIO GONZALIAS
Contratista
Departamento Administrativo de Hacienda

Jovanny Alexander Casanova Muñoz
Contratista
Departamento Administrativo de Hacienda

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

Elaboró: Kelly Vanessa Vallejo Gómez – Contratista

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) **LISTADO DE ASISTENCIA**	MAGT04.03.14.12.P03.F07	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/sep/2020

ACTA DE REUNIÓN N° 4131.010.14.12.119	**FECHA:** 19 / nov / 2021
	HORA INICIAL: 02:15 p.m
	HORA FINAL: 03:30 p.m
OBJETIVO: Revisar los temas recurrentes en las PQRSD presentadas por la ciudadanía	**LUGAR:** Unidad de Apoyo a la Gestión - Hacienda

ASISTENTES

No	Nombre	Organismo	Teléfono	Correo Electrónico	Firma
1	Kelly Vallejo Gómez	UAG - DAHM	3165758278	kelly.vallejo@cali.gov.co	Certifico mi asistencia a la reunión.
2	Harol Palacio	Contaduría general - DAHM	3225611095	harolpalacio91@gmail.com	Certifico mi asistencia a la reunión.
3	Margarita Gálvez Caicedo	UAG - DAHM	3158942077	margarita.galvez@cali.gov.co	Certifico mi asistencia a la reunión.
4	HUBER LUCUMI LUCUMI	Contaduría general - DAHM	3103873856	huber.lucumi@cali.gov.co	Certifico mi asistencia a la reunión.
5	Noralba Ortiz Rodriguez	Impuestos y Rentas - DAHM	3165116959	noralba.ortiz@cali.gov.com	Certifico mi asistencia a la reunión.
6	Lina Marcela Chavarro Corted	Finanzas Públicas - DAHM	3148763562	lina.chavarro@cali.gov.co	Certifico mi asistencia a la reunión.
7	Jovanny Alexander Casanova	Tesorería Municipal - DAHM	3023336607	jovanny.casanova@cali.gov.co	Certifico mi asistencia a la reunión.
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					

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.