



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

**SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA  
DESPACHO DEL SECRETARIO DE HACIENDA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME FINAL**

Proceso de Atención al Ciudadano, Sistemas de Información y Atención de Peticiones,  
Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Ciudadanos

**Bogotá D. C., septiembre de 2018**

Carrera 30 No. 25-90  
Código Postal 111311  
PBX: (571) 338 5000  
Información: Línea 195  
[www.haciendabogota.gov.co](http://www.haciendabogota.gov.co)  
[contactenos@shd.gov.co](mailto:contactenos@shd.gov.co)  
Nit. 899.999.061-9  
Bogotá, Distrito Capital – Colombia



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

Página 1 de 31  
71-F.05  
V.5



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Secretaria Distrital de Hacienda Distrital

**BEATRIZ HELENA ARBELÁEZ MARTÍNEZ**

Jefe de la Oficina de Control Interno

**ALLAN MAURICE ALFISZ LÓPEZ**

Equipo Auditor

**JACQUELINE RIVERA FONSECA**  
Profesional Universitario – Auditor Líder

**LUIS FRANCISCO CANTE CESPEDES**  
Profesional Universitario – Auditor Interno



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	5
1.PLAN DE AUDITORÍA .....	6
2.ASPECTOS DESTACADOS DURANTE EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA.....	7
3.INFORME DE GESTIÓN Y RESULTADOS.....	13
3.1 HALLAZGOS / OBSERVACIONES.....	13
3.1.1 Hallazgo Falta de Coherencia de la respuesta: “Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la Secretaría Distrital de Hacienda y el requerimiento de lo planteado en la PQRS”.....	13
3.1.2 Hallazgo Falta de Oportunidad en la respuesta: “Hace referencia a que la respuesta emitida por la Secretaría Distrital de Hacienda se brinde dentro de los términos legales establecidos para las PQRS.”.....	14
3.1.3 Hallazgo Falta de Claridad en la respuesta: “Hace referencia a que la respuesta emitida por la Secretaría Distrital de Hacienda se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadano, así sea favorable o desfavorable a los intereses del peticionario en la PQRS”. .....	15
3.1.4 Hallazgo Falta de Calidez en la respuesta: “Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano con la respuesta a la PQRS”.....	16
3.1.5 Hallazgo: Unificación informe estadístico del Decreto 371 de 2010 e informe mensual de PQRS de la Resolución 0046 de 2015.....	18
3.2 Verificar la coordinación existente entre los procesos de la Secretaria Distrital de Hacienda y la Oficina de Atención al Ciudadano para dar respuesta a los requerimientos de los usuarios, a través de su procedimiento e instructivo. ....	20
3.2.1 Observación: Unificación de procedimientos, guías e instructivos de radicación.....	20
3.2.2 Observación: Distribución de Comunicaciones Oficiales .....	21



3.2.3 Hallazgo: Finalización del trámite en la herramienta .....	22
3.2.4 Observación: Acuses de recibo en el aplicativo CORDIS de las CEE.....	23
3.2.5 Observación: Utilización canales oficiales para Comunicaciones Internas Recibidas-CIR.....	23
3.2.6 Observación: Informe mensual de la Subdirección de Gestión Documental .....	24
seguimiento a este informe para verificar su impacto. ....	24
3.3 Revisar los riesgos e indicadores del proceso de atención al ciudadano como elementos de control que permiten medir la gestión del proceso. ....	25
3.3.1 Hallazgo: Falta toma de decisiones prácticas y acertadas a partir de la medición del indicador .....	25
3.3.2 Hallazgo: Control que no mitiga la probabilidad e impacto del riesgo.....	26
3.4 Verificar a través del contratista, la función de la Subdirección de Gestión Documental, correspondiente a la dirección y control de los procedimientos relativos al trámite de las PQRS recibidas en la Entidad, tanto interna como externa, desde su radicación, distribución, respuesta y notificación de esta.....	26
3.4.1 Hallazgo: Errores en la radicación de las PQRS .....	27
3.4.2 Hallazgo: Cargue de imágenes .....	28
3.4.3 Hallazgo: Entrega Física de Comunicaciones Oficiales CEE .....	29
4. CONCLUSIONES: .....	30
5. SUGERENCIAS/RECOMENDACIONES.....	31



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

## INTRODUCCIÓN

El artículo 5º., numeral 8) del decreto distrital No. 371 de 2010, obliga a las entidades del Distrito Capital a garantizar la inclusión y efectiva realización de auditorías sobre los procesos de contratación, procesos de atención al ciudadano, sistemas de información y atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos (tema que hoy nos convoca), procesos de participación ciudadana y control social, en sus programas de auditoría.

Por lo anterior, y en desarrollo de lo previsto en los artículos 209 y 269 de la Constitución Política, la Ley 87 de 1993 y el artículo 3 del Decreto 371 de 2010, la Oficina de Control Interno Programó entre otras, la auditoría al proceso de atención al ciudadano, sistemas de información y atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos que fue aprobada en sesión del 30 de enero de 2018, por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

Es importante resaltar, que en el presente ejercicio auditor se aplicaran las normas de auditoría generalmente aceptadas, contenidas en el procedimiento de Auditoría de Gestión 71P-02 del Proceso Evaluación del Sistema de Control Interno de la Secretaría Distrital de Hacienda.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

## 1. PLAN DE AUDITORÍA

### Objetivo General:

Adelantar auditoria al Proceso de atención al ciudadano, sistemas de información y atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el marco del artículo 3º. del Decreto 371 de 2010, para verificar y determinar si las PQRS en las dependencias de la Entidad fueron atendidas conforme a la normatividad vigente.

### Objetivo Específicos:

1. Revisar mediante una muestra, las respuestas de la Secretaria Distrital de Hacienda a las PQRS de los usuarios para verificar la coherencia, oportunidad, claridad y calidez de las respuestas.
2. Verificar la coordinación existente entre los procesos de la Secretaria Distrital de Hacienda y la Oficina de Atención al Ciudadano para dar respuesta a los requerimientos de los usuarios, a través de su procedimiento e instructivo.
3. Revisar los riesgos e indicadores del proceso de atención al ciudadano como elementos de control que permiten medir la gestión del proceso.
4. Verificar a través del contratista, la función de la Subdirección de Gestión Documental, correspondiente a la dirección y control de los procedimientos relativos al trámite de las PQRS recibidas en la Entidad, tanto interna como externa, desde su radicación, distribución, respuesta y notificación de esta.

### Alcance:

La auditoría se realizará a la gestión de las PQRS, radicadas por los usuarios y asignadas a las diferentes dependencias de la Entidad dentro del primer semestre de 2018.

### Criterios:

- Constitución Política de Colombia, artículos 2, 23, 74, 209



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

- Ley 1755 de 2015.” *Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*
- Decreto 601 de 2014 “*Por el cual se modifica la estructura interna y funcional de la Secretaría Distrital de Hacienda, y se dictan otras disposiciones*”. Artículo 60 que establece las funciones de la Oficina de Atención al Ciudadano.
- Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI-2014
- Resolución 046 de 2015.” *Por el cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias-PQRS-en la Secretaría Distrital de Hacienda*”
- Procedimiento 89-P-01 Seguimiento y Control a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- Instructivo 89-I-01 Seguimiento a calidad de las respuestas
- Procedimiento 43-P-07 Administración de comunicaciones oficiales

## 2. ASPECTOS DESTACADOS DURANTE EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

La presente auditoria tiene como propósito fundamental, evidenciar la coordinación existente entre los procesos de la Entidad, el responsable de la administración de las comunicaciones oficiales físicas o electrónicas (Proceso Gestión Documental) y el responsable de la atención, trámite y seguimiento con oportunidad, confiabilidad, y calidez a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (Oficina de Atención al Ciudadano), para dar respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS, que ingresan a la Secretaría Distrital de Hacienda, por los canales oficiales establecidos para ello.

Para establecer lo anterior, tomamos el objetivo del proceso de Gestión Documental, el cual a la letra reza: “*Administrar las comunicaciones oficiales físicas o electrónicas, en la Secretaría Distrital de Hacienda conforme a los lineamientos normativos vigentes en la materia. Controlando la recepción, radicación, asignación de trámite digitalización, indexación y distribución de la correspondencia recibida en los puntos dispuestos para ello; así como respecto de la radicación y entrega de la correspondencia producida por la Entidad con destino interno o externo*”.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Objetivo del proceso que para su cumplimiento, la Secretaría Distrital de Hacienda, determino la conveniencia de celebrar un contrato para la gestión de la correspondencia, pues esta modalidad le permite contar con un contratista, que disponga de todos los recursos de manera exclusiva para la Entidad, optimizando el tiempo de entrega y devoluciones de acuses de recibo, ofreciendo condiciones de calidad en el proceso, y le permite solicitar el personal y los recursos tecnológicos, de comunicación y transporte requerido con las características y en las cantidades adecuadas, de acuerdo con el volumen de envíos en cada dependencia, (texto tomado del documento estudio previo del contrato); suscribiéndose por ello, el Contrato Interadministrativo 170146-0-2017 con Servicios Postales Nacionales S.A., que inicio el 12 de junio de 2017.

Así mismo, para evidenciar la coordinación entre las dependencias, resulta igualmente necesario tomar el objetivo del Proceso Atención al Ciudadano, que establece: “(...) *atención, trámite y seguimiento con oportunidad, confiabilidad y calidez a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la Secretaría Distrital de Hacienda (...)*”; igualmente, su procedimiento 89-P-01 Seguimiento y Control a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias e Instructivo 89-I-02 Seguimiento a Calidad de la Respuesta, como elementos de control que la dependencia definió para llevar a cabo su objetivo.

Para verificar esa coordinación entre las dependencias anteriormente relacionadas (Gestión Documental y Oficina de Atención al Ciudadano), con las áreas encargadas de tramitar las PQRS, partimos de una muestra de 206 solicitudes de las que ingresaron a la Entidad, por los diferentes canales establecidos para ello, dentro del periodo primero de enero a treinta y uno de junio de 2018, en las siguientes dependencias: Dirección de Gestión Corporativa, Subdirección de Talento Humano, Subdirección Financiera, Gestión Documental, Dirección Distrital de Impuestos, Dirección de Estadísticas y Estudios Fiscales, Oficina de Proyectos Especiales, Dirección Distrital de Tesorería; Dirección de Informática y Tecnología, Dirección Distrital de Presupuesto, Dirección Jurídica de la Secretaría Distrital de Hacienda.

El objetivo de la muestra era revisar la radicación en el aplicativo CORDIS “(*Herramienta informática para la administración, manejo y control de las comunicaciones oficiales que se reciben y se producen en la entidad*)” cargue de imagen (Comunicación Externa Recibida-CER; Comunicación Interna Enviada-CIE), distribución de acuerdo con la radicación, producción del documento de respuesta (Comunicaciones Oficiales Externas Enviadas (CEE)) y su radicación en el aplicativo CORDIS, cargue de imágenes digitalizadas, entrega de la comunicación a la persona natural o jurídica destino de la misma, lo cual se verifica a través del acuse de recibo. Información que igualmente debe reposar en el SGDEA “Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo”, el cual debe igualmente ser alimentado por el contratista.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Respecto a lo anterior, es de aclarar, que las muestras seleccionadas presentaron dificultades para su análisis, puesto que, de los 206 documentos trabajados por el equipo auditor, no estaba completo el trámite, presentándose múltiples situaciones, verbigracia: documentos mal radicados por tipología o tipo de trámite, sin cargue de imagen, trámite sin finalizar, sin acuse de recibo, lo que dificulto realizar seguimiento a la trazabilidad de las comunicaciones oficiales de la Secretaría Distrital de Hacienda.

Para tener una visión integral del trámite de las solicitudes, frente a la forma de llevar a cabo las actividades identificadas en los procedimientos, realizamos entrevista a la jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano, Supervisor y Coordinador del contrato de correspondencia, con este último revisando directamente desde el aplicativo CORDIS documentos de la muestra seleccionada.

Por último, es de precisar, que para efectos de la presente auditoria, no nos detuvimos en el servicio a la ciudadanía, ya que a partir de la evaluación realizada en la vigencia 2017, entre otros aspectos se tomó este componente, evidenciándose que la Entidad, se encuentra en proceso de fortalecimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, de acuerdo con los compromisos que la Secretaría Distrital de Hacienda (liderado por la Subsecretaría General) asumió en el marco de la Prueba Piloto del Sello de Excelencia de Servicio al Ciudadano, para el cumplimiento de los estándares del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano e implementación del Servicio Atención al Ciudadano.

Atendiendo a que la Oficina de Control Interno, remitió el informe preliminar de auditoria mediante memorando 2018IE25031 del 25 de septiembre del presente, a la Oficina de Atención al Ciudadano y a la Subdirección de Gestión Documental, para que alleguen los argumentos o soportes para desvirtuar los hallazgos, estos procedieron a manifestarse al respecto mediante memorandos 2018IE25898 y 2018IE26291 respectivamente, por lo cual se procede a dar trámite a las observaciones, así:

## **CONSIDERACIONES A LOS ASPECTOS DESTACADOS DE LA AUDITORIA, POR PARTE DEL SUBDIRECTOR DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

- 1. La Subdirección de Gestión Documental no fue informada de manera formal del plan de auditoria que se encontraba adelantando la oficina de Control Interno, el cual es conocido en mi calidad de subdirector en el marco de su memorando 2018IE25031, identificando que en el mismo nos vincularon en el objetivo específico 4. Razón por la que considero debimos estar presentes en la mesa de apertura de la auditoria permitiéndonos aclarar que dicho objetivo debía valorarse en el marco del procedimiento 89-P-01.*
- 2. Una vez revisados los criterios expuestos en el plan de auditoria elaborado por ustedes, identifiqué que faltó tener en cuenta la "Guía para el seguimiento y análisis de la calidad y*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

*calidez de las respuestas a los requerimientos ciudadanos (2212200-GS-021)” expedida por la Secretaria General, que se encuentra referenciada en el instructivo 89-I-02, lo cual habría permitido que las observaciones y hallazgos se centraran en el objetivo general propuesto en la auditoria.*

## RESPUESTA EQUIPO AUDITOR

Respecto a las anteriores consideraciones, es de precisar:

Por ser la presente auditoria al “Proceso de atención al ciudadano, sistemas de información y atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el marco del artículo 3º. del Decreto 371 de 2010”; la reunión de apertura( la cual tiene como objetivo, confirmar el acuerdo de las partes sobre el plan de auditoria; presentar el equipo auditor y asegurarse de que se pueden realizar todas las actividades de auditoria planificadas) nos obliga a convocar al responsable de este proceso, toda vez que es con su dirección que se lleva a cabo, y de haber considerado la necesidad de convocar a aquellos responsables de funciones o de otros procesos a auditar porque aportan al proceso evaluado, podíamos hacerlo, pero este aspecto para su caso no se consideró, pues por estar tercerizado en la Entidad la función de correspondencia con todo lo que ello implica, no consideramos necesario requerirlo, atendiendo a que debíamos revisar era el cumplimiento de las obligaciones del contratista ( lo cual se verifica, con el CORDIS, en lo que respecta a la radicación, entrega, cargue y entrega de las comunicaciones) y la gestión desarrollada por el supervisor del contrato.

Así mismo, es procedente recordar que nuestro objetivo general es de cumplimiento legal, realizar la auditoria en el marco del Decreto 371 de 2010; ahora bien, los objetivos específicos si los definimos para establecer lo que queríamos lograr con la auditoria individual, que entre otros era precisamente determinar el grado de conformidad de las respuestas de la Entidad a los criterios de calidad (objetivo 1 de la auditoria), definidos en la “Guía para el seguimiento y análisis de la calidad y calidez de las respuestas a los requerimientos ciudadanos (2212200-GS-021)”, adoptada en el instructivo 89-I-02 en la Secretaría Distrital de Hacienda, por lo que resultaría redundante hacer referencia a ambos criterios, cuando se trata de la misma referencia, frente a la cual se va a determinar la conformidad.

## CONSIDERACIONES A LOS ASPECTOS DESTACADOS DE LA AUDITORIA, POR PARTE DEL SUBDIRECTOR DE GESTIÓN DOCUMENTAL

**3. Frente al punto 2 de su informe “Aspectos Destacados durante el desarrollo de la auditoria”, quiero resaltar los siguientes aspectos:**

- a. *Identifico que, en el primer párrafo, se hace referencia a un propósito diferente al establecido en el objetivo general de la auditoria, lo cual trae*



como consecuencia que se termine auditando el procedimiento de comunicaciones oficiales **43-P-07** y el contrato que se tiene para el desarrollo del mismo, que se encuentra evidenciado en las observaciones y hallazgos presentados por la auditoria.

- b. De igual forma manifiesto el **desconocimiento total de la muestra referenciada de 206 radicados** por la auditoria y a qué tipo de comunicación se refiere (CEE- CER- CIE), al no hacer parte integral del informe preliminar presentado por su oficina. En principio y tomando como base las comunicaciones gestionadas sería una muestra aproximadamente del 0,13 % del universo, razón por la cual **no aceptamos de manera general** los hallazgos y observaciones presentadas, entre tanto no podamos verificar la muestra que se utilizó y validarla en el marco del procedimiento **43-P-07** con la supervisión del contrato y el contratista **4-72** quienes son los directamente implicados en las afirmaciones del informe.
- c. **No conozco la metodología o criterios** utilizados para la selección de la muestra, situación que me genera inquietud con respecto a la representación de la misma, porque para el semestre evaluado las áreas de la SDH mediante el procedimiento 43-P-07 gestionaron aproximadamente 155.727 comunicaciones oficiales, lo cual no me permite aceptar en principio las afirmaciones que se hacen a la generalidad del procedimiento 43-P-07.
- d. En este mismo sentido frente a la afirmación de verificación de la muestra con el coordinador del contratista de correspondencia de 4-72, agradezco por favor incluir en el informe el acta de dicha verificación o la evidencia levantada, dado que con ocasión de conocimiento del informe preliminar el coordinador manifestó que **no se realizó dicha muestra de 206 radicados**, si no de aproximadamente 20 con él, lo cual sería una muestra inferior a la reportada en el informe. Lo anterior lo requiere la Subdirección de Gestión Documental, para que en el marco de la supervisión puedan ser solicitadas de manera formal al contratista 4-72 como evidencias de su actuación y validar el cumplimiento del anexo técnico.

Es importante destacar que el sistema de información de **PQRS** del distrito es “Bogotá Te Escucha”, que no es responsabilidad de la SGD. En este mismo sentido manifestar que Cordis es un radicador de correspondencia de la entidad

## RESPUESTA EQUIPO AUDITOR.

Respecto a estos aspectos relacionados por el Subdirector de Gestión Documental, es importante tener en cuenta que cuando hablamos “La presente auditoria tiene como



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

*propósito fundamental, evidenciar la coordinación existente entre los procesos de la Entidad, el responsable de la administración de las comunicaciones oficiales físicas o electrónicas (Proceso Gestión Documental) y el responsable de la atención, trámite y seguimiento con oportunidad, confiabilidad, y calidez a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (Oficina de Atención al Ciudadano), para dar respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS”*, el fin es verificar la coordinación existente entre los procesos institucionales y los encargados de dar respuesta a las PQRS de los usuarios, esta situación apunta directamente al objetivo específico 2 del plan de auditoria, objetivo que buscar establecer el diseño e implementación de mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables de las PQRS, la Oficina de Atención al Ciudadano y el encargado de la correspondencia( porque afectan directamente nuestro proceso evaluado), para lograr así identificar y prevenir posibles riesgos que puedan afectar la eficacia del proceso auditado, con ello en ningún momento nos apartamos del objetivo general, y por el contrario damos cumplimiento al Decreto 371 de 2010.

Frente a que la muestra no sea estadística, esto se explica porque la auditoria, no se centró únicamente en la respuesta a las comunicaciones, sino al definir la trazabilidad del trámite a las mismas, evaluamos desde su radicación hasta la entrega de la respuesta. Muestra que, aunque se pueda considerar no representativa frente al número de solicitudes radicadas en la Entidad, si resulta representativa para observar la trazabilidad del trámite dado a las PQRS, desde las funciones, actividades y procesos que en ellas participan, comparadas frente a políticas, objetivos, procedimientos, normas, requisitos legales, requisitos del sistema de gestión y requisitos contractuales, que puedan establecerse antes y durante la auditoria; lo cual, genera preocupación si tenemos que de una muestra tan pequeña tenemos tantas oportunidades de mejora.

En cuanto a que *el sistema de información de PQRS del distrito “Bogotá Te Escucha”, no es responsabilidad de la SGD, esto es claro para el equipo auditor*, sabemos que es función de la Oficina de Atención al Ciudadano, así como el canal contáctenos (vigente para el momento de la auditoria), e igualmente nos resulta claro que el aplicativo CORDIS, es una “Herramienta informática para la administración, manejo y control de las comunicaciones oficiales que reciben y se producen en la entidad”, y de la cual debe surtir el proceso de Atención al Ciudadano.

Respecto a su solicitud, de incluir en el informe el acta de verificación o evidencia levantada de la verificación de la muestra con el coordinador del contratista de correspondencia de 4-72, de la muestra de 206 radicados, esta solicitud causa extrañeza si tenemos en cuenta, que a renglón 32 de los aspectos destacados de la auditoria, el equipo auditor informó que tomamos una muestra de 206 radicados relacionando las dependencias, fuimos nosotros los que las verificamos y efectivamente como lo informa el contratista con él solo se revisaron 20 radicados, esto como ejercicio de confirmación, más no como evidencia central.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Así mismo, es importante informarle para su conocimiento que el equipo auditor solicitó agenda para entrevista al Subdirector de Gestión Documental y el coordinador del contrato de correspondencia, la cual se abrió para el 14 de agosto del presente y efectivamente la misma se llevó a cabo y reposa en la carpeta de auditoría el correspondiente registro.

### 3. INFORME DE GESTIÓN Y RESULTADOS

#### 3.1 HALLAZGOS / OBSERVACIONES

**Revisar mediante una muestra, las respuestas de la Secretaría Distrital de Hacienda a las PQRS de los usuarios para verificar la coherencia, oportunidad, claridad y calidez de las respuestas.**

**3.1.1 Hallazgo Falta de Coherencia de la respuesta:** “Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la Secretaría Distrital de Hacienda y el requerimiento de lo planteado en la PQRS”

Del análisis efectuado, el 48% de los casos refleja coherencia, el 31% no presenta datos y el 18% de la muestra no aplica (por estar mal radicado) ; lo cual refleja, falta de controles en el aplicativo CORDIS, por parte de la dependencia que emite la respuesta; el responsable de verificar o hacer seguimiento a este atributo y el encargado de subir la imagen de respuesta. Conllevando a que la función de la oficina de Atención al Ciudadano se dificulte, y no se pueda hacer seguimiento a la satisfacción de los usuarios frente a lo manifestado por la Entidad a su requerimiento, incumpléndose así lo establecido en la Actividad No.4 del procedimiento 89-P-01, Seguimiento y control a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

De la muestra seleccionada, resaltamos los radicados: 2018ER0000212, 2018ER0009544, 2018ER0012685, 2018ER0037081, 2018ER033298, que no cumplen el criterio

#### OBSERVACIÓN AL HALLAZGO PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

##### Respuesta:

Sobre la expresión “*por estar mal radicado*”, Es importante señalar que la OAC, no es la dependencia responsable del manejo del aplicativo Cordis y por lo tanto desconocemos los parámetros para definir que es una radicación correcta y qué no lo es, razón por la cual no tenemos idoneidad para comentar el tema.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

## OBSERVACIÓN AL HALLAZGO SUBDIRECTOR DE GESTIÓN DOCUMENTAL

La Subdirección de Gestión Documental -SGD- considera que los hallazgos **3.1.1**, **3.1.2**, **3.1.3** y **3.1.4** se encuentran contenidos en el procedimiento **89-P-01** que es competencia de la Oficina de Atención al Ciudadano y que su desarrollo se enmarca en acciones propias de seguimiento conforme a la orientación distrital y procedimientos internos de dicha área, dentro de los cuales se evidencia que Cordis solamente entrega un reporte, pero todas las acciones las adelanta el personal del área en mención, con el concurso de las áreas funcionales que tengan responsabilidad en cada caso, las cuales claramente superan la competencia de dicho sistema de Información en el proceso.

### RESPUESTA EQUIPO AUDITOR.

Teniendo en cuenta que a renglón 25 de los aspectos destacados de la auditoria, relacionamos el objetivo del proceso de atención al ciudadano; el cual, resulta igualmente claro para el Subdirector de Gestión Documental, cuando en sus observaciones al hallazgo expresa que los numerales 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3 y 3.1.4, se encuentra contenidos en el procedimiento 89-P-01 y es competencia de la Oficina de Atención al Ciudadano, no se explica entonces este equipo auditor, el por qué para el proceso auditado pese a estar relacionado el criterio y el concepto de referencia, se enfocó en el CORDIS, y no en la coherencia de la respuesta, con ello no presentando argumento técnico y/o evidencia que desvirtúen el hallazgo, por lo cual este se mantiene.

**3.1.2 Hallazgo Falta de Oportunidad en la respuesta:** *“Hace referencia a que la respuesta emitida por la Secretaría Distrital de Hacienda se brinde dentro de los términos legales establecidos para las PQRS.”*

En revisión a los 206 radicados la oportunidad se cumplió en un 60%; el 30% de los casos no aplicaba el concepto (por estar mal tipificado, o direccionado); el 9% se dio respuesta fuera de término lo cual debe generar en procesos disciplinarios al funcionario responsable (radicados: 2018ER0017475, 2018ER0037081, 2018ER0020772, 2018ER0033298 y 2018ER0020519); y el 1% fue devuelto. Incumplimiento que pone además de manifiesto, que no está adecuadamente cargada la información en CORDIS, lo que dificulta el seguimiento y control a las respuestas en términos, lo que genera en una no adecuada imagen de la Entidad, por no tramitar respuestas a tiempo, y desgaste administrativo en investigaciones disciplinarias. Desconociéndose con ello, lo estipulado en el Arts. 14 y 31 de la Ley 1755 de 2015 y Art. 11 en concordancia con el Art. 27 de la Resolución 046 de 2015.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

## OBSERVACIÓN AL HALLAZGO PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

Sobre las expresiones: “no aplicaba el concepto (por estar mal tipificado, o direccionado)” y “que no está adecuadamente cargada la información en CORDIS”, Es importante señalar que la OAC, no es la dependencia responsable del manejo del aplicativo Cordis y por lo tanto desconoce los parámetros para tipificar o direccionar una radicación.

## OBSERVACIÓN AL HALLAZGO SUBDIRECTOR DE GESTIÓN DOCUMENTAL

La Subdirección de Gestión Documental -SGD- considera que los hallazgos **3.1.1**, **3.1.2**, **3.1.3** y **3.1.4** se encuentran contenidos en el procedimiento **89-P-01** que es competencia de la Oficina de Atención al Ciudadano y que su desarrollo se enmarca en acciones propias de seguimiento conforme a la orientación distrital y procedimientos internos de dicha área, dentro de los cuales se evidencia que Cordis solamente entrega un reporte, pero todas las acciones las adelanta el personal del área en mención, con el concurso de las áreas funcionales que tengan responsabilidad en cada caso, las cuales claramente superan la competencia de dicho sistema de Información en el proceso.

## RESPUESTA EQUIPO AUDITOR.

Atendiendo a que el proceso auditado y a quien se levantó este hallazgo, no presenta argumento técnico y/o evidencia que lo desvirtúe, este se mantiene; atendiendo, a que el criterio no hace referencia al CORDIS (el cual como queda claro en los aspectos destacados de la auditoria a renglón 8 sabemos es responsabilidad de la Subdirección de Gestión Documental) sino a la oportunidad de la respuesta, que hace parte del objetivo del proceso de Atención al Ciudadano

**3.1.3 Hallazgo Falta de Claridad en la respuesta:** “Hace referencia a que la respuesta emitida por la Secretaría Distrital de Hacienda se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadano, así sea favorable o desfavorable a los intereses del petionario en la PQRS”.

En desarrollo de la auditoria, se pudo determinar que del universo de 206 radicados, el criterio de claridad se cumplió solo en el 47% siendo un porcentaje bajo para la muestra revisada; sin embargo, hay que aclarar que en un 51% de la muestra el criterio no se pudo revisar, por estar mal asignado o sin datos en el CORDIS, lo que evidencia falta de control a este criterio, y falencias en la administración de las comunicaciones oficiales de la Entidad. Inobservándose con ello lo estipulado en la



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Actividad No.4 del procedimiento 89-P-01 a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano, en concordancia con el Instructivo 89-I-02 de la misma dependencia; así como lo estipulado en el Procedimiento 43-P-07 que pertenece al Proceso de Gestión Documental, en lo que respecta a la radicación de comunicaciones oficiales. De la muestra seleccionada, resaltamos los radicados: 2018ER0033298, 2018ER0009544, 2018ER0012685, 2018ER0037081, 2018ER033298, que no cumplen el criterio.

### **OBSERVACIÓN AL HALLAZGO PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Sobre la expresión “de la muestra el criterio no se pudo revisar, por estar mal asignado o sin datos en el CORDIS, lo que evidencia falta de control a este criterio”, Es importante señalar que la OAC, no es la dependencia responsable de emitir las respuestas y subirlas al Cordis.

### **OBSERVACIÓN AL HALLAZGO SUBDIRECTOR DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

La Subdirección de Gestión Documental -SGD- considera que los hallazgos **3.1.1**, **3.1.2**, **3.1.3** y **3.1.4** se encuentran contenidos en el procedimiento **89-P-01** que es competencia de la Oficina de Atención al Ciudadano y que su desarrollo se enmarca en acciones propias de seguimiento conforme a la orientación distrital y procedimientos internos de dicha área, dentro de los cuales se evidencia que Cordis solamente entrega un reporte, pero todas las acciones las adelanta el personal del área en mención, con el concurso de las áreas funcionales que tengan responsabilidad en cada caso, las cuales claramente superan la competencia de dicho sistema de Información en el proceso.

### **RESPUESTA EQUIPO AUDITOR.**

Nuevamente el proceso auditado hace caso omiso al criterio inobservado, relacionado en el hallazgo respecto a la claridad de la respuesta y se enfoca nuevamente en el Cordis, no presentando argumento técnico y/o evidencia que lo desvirtúe, por lo que este se mantiene.

***Hallazgo Falta de Calidez en la respuesta: “Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano con la respuesta a la PQRS”***

De las muestras analizadas se encontró que un 37% las respuestas muestran calidez, siendo bajo este porcentaje, y nuevamente, se tiene que de la muestra en un 57% el criterio no se pudo revisar, por estar mal asignado o sin datos en el CORDIS; situaciones que evidencian que la Oficina de Atención al Ciudadano para aplicar el modelo de seguimiento y control de las mediciones permanentes de la calidad y oportunidad del trámite dado a las solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias de la





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Entidad la información no es suficiente. Incumpléndose con ello lo estipulado en el Literal f) del Artículo 60 del Decreto 601 de 2014, Funciones de la Oficina de Atención al Ciudadano, y por parte de Gestión Documental el Procedimiento 43-P-07, en lo que respecta a la radicación de comunicaciones oficiales.

De la muestra seleccionada, resaltamos los radicados: 2018ER0033281, 2018ER0009544, 2018ER0037081, 2018ER0020519, 2018ER0049298, que no cumplen el criterio.

## OBSERVACIÓN AL HALLAZGO PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

La expresión “*no se pudo revisar, por estar mal asignado o sin datos en el CORDIS*”, Es importante señalar que la OAC, no es la dependencia responsable del manejo del aplicativo Cordis en la asignación de trámites.

Ahora bien, efectivamente la Oficina de Atención al Ciudadano a través de funcionario designado realiza el seguimiento a la calidad de la respuesta a la PQRS, enviada al ciudadano para ello tiene en cuenta los criterios de oportunidad, claridad, calidez y Coherencia de la respuesta (identificados por el auditor). Del resultado se elabora *reporte de seguimiento a la calidad de la respuesta*, de acuerdo a instructivo definido para ello. La actividad de seguimiento desarrollada por el auditor, para determinar el hallazgo es la misma actividad de seguimiento que la Oficina de Atención al Ciudadano realiza en cada periodo. Por lo cual no se puede inferir incumplimiento por parte de la OAC de la actividad 4 del procedimiento 89-P-01.

Ahora bien, en los hallazgos 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3 y 3.1.4, se deja manifiesto que hay inobservancia o incumplimiento al procedimiento, 89-P-01 y al instructivo 89-I-02, cuando en realidad, lo que la ejecución de este procedimiento y la aplicación del instructivo hace es detectar que a las respuestas emitidas sobre las PQRS se les dé cumplimiento a los criterios establecidos en el instructivo ya mencionado. En el cuadro siguiente se evidencia los radicados a los cuales se les realizó seguimiento en los criterios ya definidos.

Como prueba se adjunta listado de radicados del primer semestre a los cuales se les hizo trazabilidad para evaluar los criterios establecidos en el instructivo 89-I-02. (*El grupo auditor no copia el cuadro de 122 registros, relacionados por la Oficina de Atención al Ciudadano en el que informa mediante memorando a las áreas que de su análisis no cumplen con la calidad de las respuestas*).



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

De acuerdo a lo anterior, se solicita retirar a la OAC, de estos hallazgos y darlos a conocer a las dependencias responsables (excepto Subdirección de Gestión Documental que ya está incluido en este informe), según listado de los 206 *radicados de PQRS* con el resultado detectado y planteado en los hallazgos 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3 y 3.1.4

## RESPUESTA EQUIPO AUDITOR.

No es procedente la petición de la Oficina de Atención al Ciudadano de retirar los del hallazgo y que demos a conocer a las áreas el resultado de la revisión de la muestra, ya que no podemos trasladar la responsabilidad del cumplimiento del objetivo de su proceso a las dependencias, máxime que hasta en caso de incumplimiento a la oportunidad de la respuesta son ustedes quienes deben remitir los casos a disciplinarios y en los demás criterios cuando no son observados no es suficiente informar al área sino tomar las medidas correspondientes. Motivo por el cual por no presentarse evidencia o concepto técnico el hallazgo se mantiene.

### **3.1.5 Hallazgo: Unificación informe estadístico del Decreto 371 de 2010 e informe mensual de PQRS de la Resolución 0046 de 2015.**

En seguimiento al control de las actividades y registros del Instructivo “Seguimiento a la calidad de la respuesta”, se evidenció que la Oficina de Atención al Ciudadano tiene unificado el informe estadístico que mensualmente debe elaborar, sobre el registro total de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de la información que recibe la Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, a partir de sus reportes( Decreto 371 de 2010), y en el cual por disposición del Instructivo 89-I-02 , debe incorporar un reporte de seguimiento a la calidad de la respuesta, *de manera sucinta con los casos encontrados y las acciones tomadas desde la Oficina de Atención al Ciudadano.*

Con el informe de las PQRS, *o documento que corresponda, de acuerdo con el formato establecido para ello, como instrumento que evidencie el seguimiento y control al trámite de las -PQRS, recibidas en la Entidad. (Art. 2 Resolución 0046 de 2015 de la Secretaría Distrital de Hacienda)*, situación que conlleva a que por no estar separados estos informes sino unificado en un solo instrumento, los datos allí consignados no coincidan (ni en tiempo ni en cifras), por lo tanto, no reflejen la situación objetivamente, y la función encomendada no se cumple a cabalidad.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Incumpléndose así el Decreto 371 de 2010, la Resolución 0046 de 2015, y el literal f), Art. 60 del Decreto 601 de 2014.

## OBSERVACIÓN AL HALLAZGO PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

El auditor manifiesta, un incumplimiento por parte de la OAC de forma integral al decreto 371 del 2010 “(...)”

En el mismo sentido el auditor refiere sobre la resolución 046 de 2015, al manifestar incumplimiento a la norma; lo cual está por demás siendo una afirmación que no concuerda con la realidad, ya que para el caso la Oficina de Atención al Ciudadano presenta el informe, dando cumplimiento al artículo 24 de la misma con la generación del informe mensual de seguimiento a PQRS y la publicación del mismo en el portal web de la entidad en cumplimiento de lo definido en la Ley 1712 de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Como evidencia se tiene las publicaciones en el siguiente link: <http://www.shd.gov.co/shd/informe-mensual-pqrs> Es de aclarar en este punto que la Resolución 046 del 23 de diciembre del 2015 fue reemplazada por la resolución SDH -118 del 4 de septiembre del 2018 y en lo relacionado con el informe, el artículo 8° define:

*Artículo 8°. Informe mensual de seguimiento a PQRS. La Oficina de Atención al Ciudadano deberá elaborar un informe mensual de seguimiento a las PQRS, con destino al Despacho del Secretario Distrital de Hacienda y copia a las dependencias que gestionaron PQRS en el periodo del informe. Además, en este informe se deben incluir las sugerencias para el mejoramiento de la gestión del servicio al ciudadano en la entidad.*

En tal sentido se elabora el informe de seguimiento a PQRS.

En lo relacionado al Decreto 601 del 2014, en su artículo 60 literal f. que indica:

*“f. Desarrollar e implantar el modelo de seguimiento y control que garantice las mediciones permanentes de la calidad y oportunidad del trámite dado a las solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias que ingresen a la Secretaría Distrital de Hacienda.”*

La Oficina de Atención al Ciudadano, desarrolló el modelo de seguimiento y control, definido en este literal bajo el Sistema de Gestión de la Calidad Proceso CPR-89, procedimiento 89-P-01 y el instructivo 89-I-02, herramientas éstas que le han permitido a la OAC consignar datos resultantes de esta actividad. Un medio es el informe mensual de seguimiento a PQRS, otro es a través de correos electrónicos a los jefes de las dependencias en cuanto a la oportunidad de las respuestas, y un tercero es a través de memorandos dirigidos a las dependencias en donde se ha detectado el no cumplimiento de los criterios definidos en el instructivo arriba indicado.

En resumen

Carrera 30 No. 25-90  
Código Postal 111311  
PBX: (571) 338 5000  
Información: Línea 195  
[www.haciendabogota.gov.co](http://www.haciendabogota.gov.co)  
[contactenos@shd.gov.co](mailto:contactenos@shd.gov.co)  
Nit. 899.999.061-9  
Bogotá, Distrito Capital – Colombia



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

Página 19 de 31  
71-F.05  
V.5



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

- Los datos *estadísticos*, resultan del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones hoy día *Bogotá te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Decreto 371 del 2010*
- Los datos del informe de Seguimiento a PQRS, hoy día Resolución SDH-118 del 4 de septiembre del 2019, resultan del aplicativo Cordis y son cuantitativos y cualitativos
- Y los datos de *seguimiento a la calidad de la respuesta*, resultan de lo aplicado según instructivo 89-I-02, del cual un resumen se plasma como un numeral dentro del informe mensual de seguimiento a PQRS.

Por ello, esta Oficina considera necesario retirar el hallazgo 3.1.5, por no tener sustento demostrable de acuerdo a lo aquí señalado, sobre presunto incumplimiento a normas, proceso, procedimientos o instructivos definidos.

### RESPUESTA EQUIPO AUDITOR.

Por no presentar el proceso auditado argumento técnico y/o evidencia que desvirtúe el hallazgo, este se mantiene; ya que, en sus observaciones se refieren a artículos y una resolución que no es referencia del hallazgo, en caso de que la nueva resolución resuelva el tema, esta se tendrá como acción dentro del plan de mejoramiento

#### **3.2.1 Observación: Unificación de procedimientos, guías e instructivos de radicación**

Atendiendo al anexo técnico del contrato de correspondencia, la radicación de las PQRS *se debe surtir en el aplicativo de correspondencia, de acuerdo con los campos definidos y conforme a la descripción de los mismos contenida en el “Manual de Usuario” disponible en el menú “Ayuda” de la herramienta, el Procedimiento CPR-43 y las demás instrucciones entregadas por la Entidad”.*

Al respecto, en preparación de la auditoria además de los documentos relacionados, se revisó la Resolución 0046 de 2015 y la Ley 1755 de 2015 y el Estatuto Tributario para los temas de tipología trámites especiales; obstante lo anterior, en trabajo de campo, evidenciamos que el contratista de correspondencia cuenta en la actualidad con 3 guías de radicación, producidas por las dependencias: Dirección de Impuestos de Bogotá, Ejecuciones Fiscales y Presupuesto, que las dependencias allegan al supervisor del contrato, para su entrega al Coordinador y quien a su vez hace llegar a su equipo para que la lean en sus ratos libres y apliquen, sin que desde los procesos responsables del trámite de las PQRS, se fijen parámetros específicos a partir de un criterio determinado. Lo cual dificulta el seguimiento y control a la calidad de la respuesta.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

## CONSIDERACIONES A LA OBSERVACIÓN POR PARTE DEL SUBDIRECTOR DE GESTIÓN DOCUMENTAL

La SGD manifiesta **no estar de acuerdo en la observación**, por considerar que la misma desconoce que la entidad es orgánico funcional y las áreas desarrollan procesos diferentes que requieren de los ciudadanos tramites y servicios propios que las guías buscan caracterizar para mejorar la radicación. En este mismo sentido la afirmación que las mismas se "*leen en ratos libres*" es incompleta y desconoce las jornadas de socialización que se adelantaron entre el contratista, las áreas que las generan y la supervisión del contrato, de las cuales existen listas de asistencia que no se solicitaron en la auditoría. En este mismo sentido se informa que cuando se modifica una guía, se envía copia a la Oficina de Atención al Ciudadano -OAC, lo cual se encuentra soportado en correos electrónicos en la supervisión del contrato.

### RESPUESTA EQUIPO AUDITOR

La observación se mantiene, ya que los procedimientos formales para la atención de los requerimientos de los ciudadanos deben estar debidamente consolidados, socializados y colgados en el Sistema Integrado de Gestión, no solo a través de jornadas de socialización entre contratista, áreas que las generan y supervisión, máxime cuando esta última debe controlar que sean debidamente asimiladas y aplicadas por lo radicadores, con esto no se desconoce que las dependencias tengan su propia dinámica, sino que al contratista de correspondencia, se le deben dar sus herramientas claras y unificadas desde el principio, y no estar produciendo documentos a los cuales debe sujetarse.

#### ***3.2.2 Observación: Distribución de Comunicaciones Oficiales***

Para garantizar que la comunicación externa recibida-CER, llegue a la dependencia o área funcional destino de las comunicaciones tanto en formato físico como electrónico, sin dilaciones o reasignación de trámites; es importante, hacer cumplir lo establecido en el procedimiento, instructivo y anexo técnico, respecto a que las dependencias, reciban las comunicaciones desde el aplicativo CORDIS y no solo desde la planilla de distribución de comunicaciones.

## CONSIDERACIONES A LA OBSERVACIÓN POR PARTE DEL SUBDIRECTOR DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Es importante señalar que como se manifestó en el punto 3 de esta comunicación, desconocemos la muestra e informamos de manera general, que el cumplimiento de acuerdo con los indicadores establecidos es del 95,4%. De igual forma la SGD hace



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

seguimiento con la supervisión a los casos que requieren intervención inmediata que se reporten por el contratista o las áreas de la SDH.

## RESPUESTA EQUIPO AUDITOR

La observación se mantiene, puesto que no hay sustento técnico o evidencia que desvirtúe, que esta obligación que está dentro del contrato se está cumpliendo por parte de las dependencias

### **3.2.3 Hallazgo: Finalización del trámite en la herramienta**

En revisión de la muestra de 206 radicados de PQRS, se pudo establecer, que no hay control respecto al cumplimiento del procedimiento 43-P-07, cuando la radicación corresponde a una respuesta emitida por la dependencia o área funcional, para un documento que corresponda a CER, porque una vez generado el número de radicado de Comunicación Externa Enviada-CEE, el funcionario encargado no está diligenciando el campo “Responde al Documento” de la pestaña “Control”, con el número de radicado de la comunicación oficial a la cual está dando contestación, de ahí el alto número de radicaciones sin datos, para un adecuado seguimiento a la calidad de la respuesta.

## OBSERVACIÓN AL HALLAZGO SUBDIRECTOR DE GESTIÓN DOCUMENTAL

La SGD **no acepta el hallazgo por desconocer la muestra** y aclara que la finalización de los trámites en la SDH responde a los procedimientos que tienen las áreas definidos y los funcionarios que se les asignen. En este mismo sentido y en el marco del objetivo de la auditoria consideramos que se debe notificar al funcionario por parte de Control Interno, quien por competencia conoce las acciones que adelantó y la forma como las documentó.

## RESPUESTA EQUIPO AUDITOR

Por no presentarse argumento técnico y/o evidencia que desvirtúe el hallazgo, este se mantiene; ya que no podemos trasladar una responsabilidad contractual a las dependencias, y atendiendo a que la Entidad celebros el contrato, para dar cumplimiento al objetivo del proceso de la Subdirección de Gestión Documental, el cual entre otros establece: “(...) *como respecto de la radicación y entrega de la correspondencia producida por la Entidad con destino interno o externo*”.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

No obstante, lo anterior, esta oficina deja a su disposición la muestra de los 206 radicados, como insumo del plan de mejoramiento.

### **3.2.4 Observación: Acuses de recibo en el aplicativo CORDIS de las CEE**

Se evidencio que en las áreas no se aplica el procedimiento 43-P-07 por parte del funcionario que realizo el radicado de respuesta, para estar pendiente del cargue de entrega al destinatario o devolución de su comunicación producida, para continuar y agilizar el trámite; sino que el funcionario, queda es a la espera de la entrega por el contratista de correspondencia del retorno del acuse de recibo en físico, el cual cuenta con dos(2) días hábiles contados a partir de la fecha de entrega o devolución para el retorno del acuse, tiempo que según las áreas no se cumple.

Lo anterior, teniendo en cuenta que de la muestra solo en un 23%, hubo retorno del acuse de recibo, y en 13% no, los demás no tenían datos o no aplicaba.

## **CONSIDERACIONES A LA OBSERVACIÓN POR PARTE DEL SUBDIRECTOR DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

La SGD **no acepta la observación por desconocer la muestra** y puntualiza que el recibido en el Cordis del Acuse de Recibo, es realizado por el funcionario remitente, siendo su cumplimiento responsabilidad de las dependencias remitentes.

### **RESPUESTA EQUIPO AUDITOR**

Por no presentarse argumento técnico y/o evidencia que desvirtuó que en un 13% de la muestra no se contaba con el retorno del acuse de recibido, lo cual pasado dos días del envió el contratista debió devolver a la dependencia que remite, la observación se mantiene.

### **3.2.5 Observación: Utilización canales oficiales para Comunicaciones Internas Recibidas-CIR**

Es importante verificar con la Subdirección de Talento Humano el procedimiento para entrega a los servidores de temas relacionados con: Solicitud de cesantías, reconocimiento prima técnica, compensatorios, certificados laborales, licencias remuneradas y no remuneradas, y trámites relacionados con la nómina; toda vez, que aunque estas deben ser entregadas por el mismo funcionario y no necesariamente por el jefe de la dependencia, los servidores utilizan la ventanilla, pudiendo utilizar otros canales de los oficiales de la Entidad, máxime cuando la



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Subdirección de Talento Humano, entrega a la mano la respuesta, lo cual incide en la estadística de solicitudes sin responder, cuando para las partes sería más apropiado el canal virtual.

## CONSIDERACIONES A LA OBSERVACIÓN POR PARTE DEL SUBDIRECTOR DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Analizado el objetivo de la auditoria esta observación no tiene relación con la PQRS, por lo tanto, la SGD aclara que esta observación no es parte de nuestra competencia y se comunica que en la terminología usada en el procedimiento 43-P-07 no se utiliza CIR, si no CIE Comunicaciones Internas Enviadas.

### RESPUESTA EQUIPO AUDITOR

Efectivamente la observación se refiere a las CIE, que por error involuntario se mencionaron como CIR, y especialmente a las relacionadas con las solicitudes de los servidores contempladas en el numeral 5.2 de las políticas de operación del procedimiento 43-P-07, las cuales se radican por ventanilla, se contabilizan en los informes mensuales, pero su respuesta se da a la mano al funcionario. Como no se presentó argumento o evidencia que la desvirtúe esta se mantiene.

#### **3.2.6 Observación: Informe mensual de la Subdirección de Gestión Documental**

Teniendo en cuenta, la falta de información de las comunicaciones oficiales en la Entidad a través de su registro en el aplicativo CORDIS, y teniendo en cuenta que La Subdirección de Gestión Documental (tiene previsto en su procedimiento 43-P-07), mensualmente la elaboración de un informe en el cual relaciona los radicados CER, CEE o CIE, que el contratista de correspondencia o las dependencias no hayan gestionado, teniendo en cuenta que no se puede evidenciar la trazabilidad de las comunicaciones es importante hacer seguimiento a este informe para verificar su impacto.

## CONSIDERACIONES A LA OBSERVACIÓN POR PARTE DEL SUBDIRECTOR DE GESTIÓN DOCUMENTAL

La SGD **no acepta la observación** Teniendo en cuenta que el informe, se genera y se revisa su impacto en el marco de la supervisión del contrato y no fue solicitado en la auditoria.

### RESPUESTA EQUIPO AUDITOR

La observación se mantiene, toda vez que no se allega sustento técnico, ni evidencia que la desvirtúe, ya que en trabajo de campo este informe no se relacionó ni se evidenció, como





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

mecanismo de control del área, y contrario a lo manifestado si se solicitó en forma verbal, al terminar el trabajo de campo, sin que se entregara el informe a que se hace relación en las políticas de operación numeral 5.5.

### **3.3 Revisar los riesgos e indicadores del proceso de atención al ciudadano como elementos de control que permiten medir la gestión del proceso.**

#### **3.3.1 Hallazgo: Falta toma de decisiones prácticas y acertadas a partir de la medición del indicador**

El Proceso CPR-89, tiene definido un indicador de gestión que mide efectividad “Índice de Calidad en la respuesta a PQRS”, con frecuencia de análisis mensual, el cual para lo transcurrido del I semestre de 2018, su análisis arroja en todos los meses: **“Para el periodo en mención la OAC requirió a las dependencias responsables de brindar las respuestas, en donde se les indicó los criterios que no cumplieron a la luz del instructivo 89 -I -02, con el propósito de que ellas inicien acciones de mejora en cuanto a la atención y respuestas a las PQRS.**

Indicador que tiene como línea base de cumplimiento 85, y la meta por periodo establecido por el área es 84, el indicador como está diseñado es para no cumplirlo, por ello se debe revisar la pertinencia y utilidad del indicador, en cumplimiento del Numeral 1.2.4 del Manual Técnico del MECI 2014.

## **OBSERVACIÓN AL HALLAZGO PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO**

El objetivo del indicador “índice de la calidad en la respuesta a pqrs” es: “Para las respuestas brindadas por la entidad a las PQRS, identificar e informar sobre el índice de cumplimiento de los criterios de coherencia, oportunidad, claridad, y calidez...”, lo cual la Oficina de Atención, cumple a cabalidad, con el envío de memorandos informando a las dependencias que han incumplido los criterios definidos e indicando que tomen las medidas necesarias para evitar tal situación. Como evidencia se tiene los memorandos remitidos:

2018IE11676, 2018IE19390 2018IE19452 2018IE24173 a Subdirección de Cobro, Recaudación y Cuentas Corrientes.

2018IE11677, 2018IE19455, 2018IE24174 a Subdirección de Educación Tributaria y Servicio

2018IE19397 a Subdirección de Inteligencia Tributaria



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

2018IE19456 a Subdirección de Planeación e Inteligencia Tributarias

2018IE24171 a Subdirección de Determinación

2018IE24172 a Oficina de Cobro Prejurídico

2018IE24175 a Oficina de Registro y Gestión de la Información

2018IE24176 a Oficina de Cuentas Corrientes y Devoluciones

2018IE19454 a Subdirección de Ejecuciones Fiscales

2018IE1676 a Subdirección de Gestión Documental

2018IE24170 a Subdirección Administrativa y Financiera

De acuerdo a lo aquí expuesto, la Oficina de Atención al Ciudadano, solicita retirar el hallazgo 3.3.1

### RESPUESTA EQUIPO AUDITOR

La observación se mantiene, toda vez que no se allega sustento técnico, ni evidencia que la desvirtúe; en términos que su mediación haya permitido la toma de decisiones, para dar cumplimiento al objetivo estratégico a que apunta y al del proceso al cual se debe

#### **3.3.2 Hallazgo: Control que no mitiga la probabilidad e impacto del riesgo**

El proceso CPR-89, tiene definido el riesgo SDH041R "Demora en la asignación de trámite (Queja, reclamo sugerencia), al área competente y tiene definido su control: Solicitar información complementaria o aclaratoria al solicitante y/o a otras fuentes, control que no resulta efectivo, si se tiene en cuenta que la causa de las demoras en las radicaciones se debe a causas estrictamente de la ejecución del contrato de correspondencia. Numeral 1.2.4 del Manual Técnico del MECI 2014.

### RESPUESTA EQUIPO AUDITOR

El hallazgo se mantiene atendiendo a que se debe revisar el control, y es competencia del proceso auditado; en cuanto, a la redacción **que la causa de las demoras en las radicaciones se debe a causas estrictamente de la ejecución del contrato de correspondencia**, este se modifica en el siguiente sentido:



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

### **3.3.2 Hallazgo: Control que no mitiga la probabilidad e impacto del riesgo**

El proceso CPR-89, tiene definido el riesgo SDH041R “Demora en la asignación de trámite (Queja, reclamo sugerencia), al área competente y tiene definido su control: Solicitar información complementaria o aclaratoria al solicitante y/o a otras fuentes, control que no resulta efectivo, si se tiene en cuenta que del presente informe, la asignación del trámite no corresponde estrictamente al ciudadano, sino que esta en la órbita de la Entidad. Numeral 1.2.4 del Manual Técnico del MECI 2014.

***Verificar a través del contratista, la función de la Subdirección de Gestión Documental, correspondiente a la dirección y control de los procedimientos relativos al trámite de las PQRS recibidas en la Entidad, tanto interna como externa, desde su radicación, distribución, respuesta y notificación de esta.***

### **3.4.1 Hallazgo: Errores en la radicación de las PQRS**

Con base en las PQRS de la muestra mal radicadas, se retomaron algunos casos para verificarlos con el Coordinador del contrato de correspondencia; confirmada la situación, entre otros con los radicados: 2018ER0002275; 2018ER0063776; 2018ER0053645; 2018ER0054217 y 2018ER0004132, se evidencia que esto genera incertidumbre en el ciudadano por no tener respuesta en el tiempo a él inicialmente indicando (trámite especial); en cuanto a la administración, le implica reprocesos, inexactitud en el cómputo de términos, errores en las estadísticas de PQRS pendientes, y en la medición de indicadores e inobservancia al alcance del objeto del contrato de correspondencia, al anexo técnico en cuanto a las funciones del coordinador de correspondencia y al Numeral 4.3.6 del plan de trabajo del contratista de correspondencia (estrategia a desarrollar para la implementación del esquema de servicio de correspondencia en la SDH y de mensajería expresa masiva), que establece para la radicación de PQRS en la Entidad, se debe contar con el apoyo del coordinador documental.

## **OBSERVACIÓN AL HALLAZGO SUBDIRECTOR DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

La SGD **no acepta el hallazgo por desconocer la muestra** y además verificamos los 5 radicados CER en el Cordis que se relacionaron en el informe, teniendo como resultado que el 2018ER002275 está bien radicado para la Subdirección de Talento Humano; los 2018ER063776, 2018ER053645 y 2018ER004132 están bien radicados para la Dirección de



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Informática y Tecnología dado que estaban dirigidos al Director y el 2018ER054217 se envió a la Dirección Jurídica y fue cerrado por ser informativo y no necesitar respuesta

### RESPUESTA EQUIPO AUDITOR

Efectivamente, y tal y como sucedió con el radicado a la Dirección Jurídica, se remite como solicitud un informativo, y así sucede con los demás radicados relacionados, no están mal radicados por el área a que se envían, sino por la tipología con la cual se radica, siendo una obligación del contratista realizar la radicación de acuerdo con las tipologías utilizadas en la Entidad. Por no presentarse argumento técnico y/o evidencia que desvirtúe el hallazgo, este se mantiene.

#### 3.4.2 Hallazgo: Cargue de imágenes

En revisión de la muestra seleccionada, así como en entrevista con el Coordinador del contrato de correspondencia para la medición del indicador, y la visita a la sede de la calle 54 (donde hay un solo funcionario, el cual cuenta en dos días de la semana con un apoyo) el equipo auditor, evidencio, que no toda la documentación que ingrese por ventanilla de correspondencia queda radicada, digitalizada y cargada la imagen en CORDIS el mismo día de su recepción. Incumpléndose así las obligaciones especiales del contratista del literal b), d) y g) contemplada en los estudios previos del contrato; y el Procedimiento 43-P-07.

### OBSERVACIÓN AL HALLAZGO SUBDIRECTOR DE GESTIÓN DOCUMENTAL

La SGD **no acepta el hallazgo por desconocer la muestra**, pero informa que el seguimiento realizado conjuntamente con el coordinador del contrato, hasta la fecha no se ha reportado este incumplimiento, por lo tanto, con el objetivo de validar el hallazgo solicitamos el favor de hacer precisión de los documentos indicados en la muestra.

### RESPUESTA EQUIPO AUDITOR

El hallazgo se mantiene, toda vez que no se allega argumento técnico y/o evidencia que desvirtúe el mismo, toda vez que en trabajo de campo el equipo auditor recolecto evidencia suficiente en la calle 54, y en la sede CADE, con la revisión de la muestra y verificación de unos radicados con el coordinador del contrato de correspondencia.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

### 3.4.3 Hallazgo: Entrega Física de Comunicaciones Oficiales CEE

En revisión de los radicados objeto de muestra se pudo establecer que en los casos donde se tenía completa la trazabilidad del trámite de las PQRS (74), solo un 23% de los radicados contaban con la devolución del acuse de recibo y con tiempos de devolución superior a los dos (2) días establecidos para retornar a la dependencia y en un 13% no se contaba con este registro, lo cual no permite evidenciar la entrega de la comunicación oficial al destinatario, y por consiguiente el cumplimiento de la Entidad a sus PQRS, lo que evidencia inobservancia a lo establecido en el anexo técnico del contrato, respecto al servicio de mensajería expresa masiva para la Secretaria Distrital de Hacienda, en cuanto a la digitalización de la carta copia y la guía de gestión como acuse de recibo que deben ser indexados en el aplicativo, así como su retorno a la dependencia origen de la comunicación.

#### OBSERVACIÓN AL HALLAZGO SUBDIRECTOR DE GESTIÓN DOCUMENTAL

**Este hallazgo no se acepta** por parte de la SGD por desconocer la muestra a la que se hace referencia y la forma como se obtienen los porcentajes que se describen en el informe.

#### RESPUESTA EQUIPO AUDITOR

El hallazgo se mantiene, toda vez que no se allega argumento técnico y/o evidencia que desvirtúe el mismo, no siendo argumento válido para desmontar el hallazgo, el desconocimiento de la muestra y la forma como se obtienen los porcentajes, ya que esta Oficina presenta los resultados de su trabajo, basados en muestras tomadas de acuerdo a los objetivos de la auditoría, en donde establecemos su un tamaño y se seleccionó de manera aleatoria, muestra que por demás está a disposición para efectos de formulación del plan de mejora.

No obstante, es importante aclarar que si durante la recopilación de evidencias, el equipo auditor es consciente de cualquier circunstancia de riesgo nueva o que ha cambiado, el equipo debe tratarlo en consecuencia, situación está que la fue la presentada con el contrato de correspondencia, entre otros por las visita a la sede de la Calle 54, en donde se evidenció que no se cargaban las imágenes el mismo día de ingreso de las comunicaciones, se usa fechador, solo hay apoyo de otro personal dos días a la semana, las comunicaciones de los funcionarios para enviarlas tienen que llegar a la Sede de la Kra. 30 para su escaneo, y luego envió; no obstante, la importancia de estas comunicaciones que en su mayoría tienen que ver con el embargo a usuarios las cuales se deberían calificar entre las de carácter urgente.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Así mismo, es importante tener claridad respecto a lo establecido en el anexo del contrato de correspondencia, numeral 4 Análisis que soporte el valor estimado del contrato, ya que aquí se cotizó el valor de los equipos de cómputo, lo cual no pudimos analizar respecto al numeral que cita el Subdirector de Gestión Documental al respecto, que desvirtuó la conveniencia de la contratación.

Por último, es de precisar que nuestra muestra no es estadística por las razones ya argumentadas en el cuerpo de este informe, que se concluyen en la trazabilidad que se quiere tener del trámite a las PQRS, y por ello, tomamos un muestreo basado en juicios, la cual resulta válida, atendiendo a la experiencia de auditorías previas, las cuales arrojan los mismos resultados respecto al manejo del CORDIS, y que se corroboran con la muestra tomada en esta auditoría.

#### 4. CONCLUSIONES:

- En el desarrollo del trabajo de auditoría, se logró el cumplimiento de los objetivos, propuestos en nuestro plan de trabajo, lo que nos permitió a través de la muestra de radicados seleccionados, revisar la trazabilidad de las comunicaciones desde recepción, radicación, digitalización, indexación, asignación de trámite, clasificación y distribución de la correspondencia recibida en la Entidad; proceso en el cual quedó evidenciada la necesidad de establecer mecanismos de autocontrol en cada una de las dependencias, y procesos responsables del trámite de las PQRS.

Lo anterior, no obstante estar claramente definidas las responsabilidades tanto para la Subdirección de Gestión Documental, Oficina de Atención al Ciudadano y las dependencias responsables de dar respuesta, se identifican hallazgos similares en los radicados donde la tendencia es errores en la radicación, cargue de imágenes, incumplimientos en los términos de respuesta, falta de cierre de los trámites en CORDIS, no verificar la entrega al destinatario; lo anterior, no obstante cada proceso debe tener definidas su política de operación dentro de sus procedimientos, por lo que se hace necesario, que las partes aquí involucradas observen no solo el contexto en que se desarrolla su proceso, sino los objetivos institucionales, los productos o servicios que genera y su secuencia dentro del Modelo de operación por proceso, en el cual puede aportar a otro proceso un producto o salida, en la cual la calidad de ella influye en el resultado del otro, de ahí la importancia de generar los mecanismos de control de cada una de sus actividades, revisando entre todos los aspectos a corregir o mejorar, empezando para ello desde sus indicadores y riesgos. Es importante generar mecanismos de comunicación, entre los procesos institucionales encargados de dar respuesta a los requerimientos de los ciudadanos, para unificar procedimientos, recursos logísticos, informes de las PQRS ajustados a






los trámites efectuados, contar con un modelo de seguimiento y control efectivo a las respuestas, para que así la Entidad cuente con un adecuado servicio de gestión de las comunicaciones.

## 5. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES

1. Es necesario que, desde la supervisión del contrato de correspondencia, se revise la obligación de carácter administrativo en cuanto al conocimiento de los estudios y documentos previos, toda vez que en el ejercicio auditor, no quedo claro, el aspecto contemplado en el anexo técnico, relacionado con: *El proponente que resulte adjudicatario del presente proceso de selección se obligará a prestar con sus recursos humanos, técnicos y logísticos, los servicios ofrecidos a las dos Entidades, en las diferentes sedes y puntos de atención previstos y conforme a la propuesta presentada...*, ya que en la auditoría se encontró que los computadores eran de la Secretaría Distrital de Hacienda.
2. Teniendo en cuenta los aspectos evidenciados en esta auditoría, respecto al objeto contractual del contrato de correspondencia y la ejecución de las obligaciones específicas del contratista, es importante que desde la Subdirección de Gestión Documental-supervisión, se revise el resultado de los indicadores que debe medir el contratista frente al seguimiento del aplicativo de correspondencia, y la meta planteada en cada caso, y frente a los informes que debe producir la Subdirección, para concretar si hay lugar o no a la aplicación descuentos al momento del pago mensual, de una manera objetiva.
3. Se debe revisar las comunicaciones estipuladas como de carácter urgente, en aras de definir si el levantamiento de una medida cautelar aplica dentro de este grupo debido al impacto que genera entre los ciudadanos.
4. Es importante capacitar a los responsables de dar respuestas en las dependencias a las PQRS, dentro del ámbito de las competencias de la Oficina de Atención al Ciudadano y la Subdirección de Gestión Documental, en el manejo del CORDIS, y la calidad de la respuesta.

  
\_\_\_\_\_  
Jefe Oficina de Control Interno

  
\_\_\_\_\_  
Equipo Auditor

  
\_\_\_\_\_  
Equipo Auditor