



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

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

**INFORME**

Evaluación Procesos de Participación Ciudadana y Control Social, Procesos de Atención al Ciudadano, Sistemas de Información y Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Ciudadanos

**Bogotá D. C., Diciembre de 2017**

Página 1 de 20

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



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

71-F.05  
V.4



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

**ALBERTO CASTIBLANCO  
BEDOYA**

Equipo Auditor

**JAQUELINE RIVERA FONSECA**  
Profesional Universitario  
Auditor Líder

**JUAN ALBERTO JAMAICA**  
Profesional Especializado  
Auditor Interno

**LILIA CAROLINA IBARRA  
ROMERO**  
Profesional Universitario  
Auditor Interno

**IRMIS SORAYA MALDONADO  
SERRANO**  
Profesional Universitario  
Auditor Interno





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

## CONTENIDO

## INTRODUCCIÓN

### 1. PLAN DE EVALUACIÓN

#### OBJETIVO

##### Objetivo General:

Adelantar una evaluación del estado actual y nivel de cumplimiento de las normas asociadas a la atención al ciudadano, el control social, la atención y trámites de PQRS y de los controles asociados a las actividades de éstos procesos, para que a partir del diagnóstico se generen unas recomendaciones generales para su consolidación y mejora continua.

##### Objetivos Específicos:

1. Verificar como se garantiza, facilita y se promueve la participación de los ciudadanos en la gestión administrativa y contractual en la Secretaria Distrital de Hacienda.
2. Evaluar las estrategias de información para que la ciudadanía conozca los objetivos, propósitos, responsabilidades y competencias de la SDH, como derecho de acceso a la información pública que establece la Ley 1712 de 2014.
3. Evaluar los ejercicios de rendición de cuentas y audiencias públicas de la SDH.
4. Verificar y evaluar la existencia de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas que estén activas en el control social de la SDH.
5. Verificar y evidenciar si las intervenciones ciudadanas están documentadas y si se tienen como insumo en la toma de decisiones y/o el mejoramiento de la SDH.
6. Realizar seguimiento al cumplimiento de los compromisos concertados con los responsables de los planes de mejoramiento derivados de las auditorías internas de gestión realizadas a los procesos de participación ciudadana y control social.
7. Evaluar el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objetivo de la petición y dentro de los plazos legales.

Página 3 de 20

Sede Administrativa: Carrera 30 N° 25-90  
Código Postal 111311  
Dirección de Impuestos de Bogotá:  
Avenida Calle 17 N° 85B-95  
Código Postal 111611  
Teléfono (571) 338 5000 - Línea 195  
[contactenos@shd.gov.co](mailto:contactenos@shd.gov.co)  
Nit. 899.999.061-9  
Bogotá, Distrito Capital - Colombia



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

71-F.05  
V.4



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE HACIENDA

8. Verificar el reconocimiento de la figura del Defensor del Ciudadano dentro de la Entidad.
9. Verificar el registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como la elaboración del informe mensual de estos requerimientos.
10. Verificar el diseño e implementación de mecanismos de interacción, entre la Oficina de Atención al Ciudadano como responsable del proceso de PQRS, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de la Entidad, que faciliten la eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos.
11. Verificar el acceso y ubicación de la dependencia encargada del trámite de atención a las PQRS.
12. Verificar la representación y participación de la Entidad en la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

### Criterios

- Constitución Política de Colombia: Artículos 1, 2, 6, 20, 23, 40, 74, 86, 87, 88 y 209.
- Ley estatutaria 1757 de 2015. "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática".
- 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".
- Ley 1712 de 2014. "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
- Ley 1474 de 2011. "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- Decreto Número 1081 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República".
- Decreto 197 de 2014. "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C".
- Decreto 019 de 2012. "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".

Página 4 de 20

Sede Administrativa: Carrera 30 N° 25-90  
Código Postal 111311  
Dirección de Impuestos de Bogotá:  
Avenida Calle 17 N° 85B-95  
Código Postal 111611  
Teléfono (571) 338 5000 - Línea 195  
[contactenos@shd.gov.co](mailto:contactenos@shd.gov.co)  
Nit. 899.999.061-9  
Bogotá, Distrito Capital - Colombia



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE HACIENDA

- Decreto 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital".

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

La presente evaluación tiene como finalidad, establecer la observancia en la Entidad a los preceptos legales orientados a los Procesos de Atención al Ciudadano, Sistemas de Información y Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Ciudadanos; igualmente, a los Procesos de Participación Ciudadana y Control Social, atendiendo a la importancia de estos, como parámetros para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en la Secretaría Distrital de Hacienda.

Evaluación, de la cual partimos de determinar un diagnóstico inicial en la Entidad, en el tema de servicio al ciudadano( teniendo en cuenta que de los aspectos a evaluar, este ha sido sobre el cual más se ha trabajado); diagnóstico para el cual, tomamos la evaluación externa de la Veeduría; auditorías internas y externas, informes mensuales, resoluciones, procedimientos y guías; así como, las herramientas tecnológicas que la Entidad ha dispuesto, o las ordenadas por la ley en los temas que nos ocupan ( Página web, SDQS y CORDIS); en los aspectos, que se relacionan, con los objetivos de la evaluación, específicamente con la atención a los ciudadanos, los principios de la democracia participativa; el derecho fundamental de los ciudadanos a conformar, ejercer y controlar el poder político; el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular para obtener pronta resolución; y el derecho de las personas y organizaciones a acceder a los documentos públicos oficiales, salvo en las excepciones que establezca la ley, por razones de información reservada o clasificada; al desarrollo de los ejercicios de rendición de cuentas en la Entidad, como garantía de los principios de publicidad y de transparencia que rigen las actuaciones de los servidores públicos.

Levantado el diagnóstico, procedimos al seguimiento de los Artículos 3 y 4 del Decreto 371 de 2010; para lo cual, contamos con un instrumento diseñado y completado, con los requisitos de información mínima que deben publicar en la página web las entidades, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, y el Artículo 4 del Decreto 103 de 2015; así como, los requisitos del citado Decreto.

Igualmente, para el cumplimiento del plan de trabajo de la evaluación, entre otras actividades, tomamos del universo total de 58.278 PQRS recibidas por la Entidad, en el primer semestre de 2017, a través de sus diferentes canales oficiales, una muestra de 235 PQRS; con el fin, de verificar cumplimiento de términos, respuestas de fondo, completas y con calidad.

Página 5 de 20

Sede Administrativa: Carrera 30 N° 25-90  
Código Postal 111311  
Dirección de Impuestos de Bogotá:  
Avenida Calle 17 N° 85B-95  
Código Postal 111611  
Teléfono (571) 338 5000 - Línea 195  
[contactenos@shd.gov.co](mailto:contactenos@shd.gov.co)  
Nit. 899.999.061-9  
Bogotá, Distrito Capital - Colombia



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Asimismo, se diseñó una encuesta, para aplicar a los funcionarios de la Entidad, con el fin de conocer la difusión de la figura del Defensor del Ciudadano, al interior de la Secretaría de Hacienda, así como sus funciones y ubicación; la cual, no obstante estar dirigida a cubrir el mayor número de funcionarios, esta fue contestada por 47 de ellos.

También, con las Oficinas de Atención al Ciudadano, Planeación, Comunicaciones, Gestión del Servicio, y las Direcciones de Tesorería y Crédito Público, aplicamos papel de trabajo, respecto de los temas objeto de evaluación.

Y por último, como culminación del trabajo de campo, revisamos indicadores, riesgos, plan de mejoramiento del Proceso Atención al Ciudadano.

## INFORME DE GESTIÓN Y RESULTADOS

### DIAGNOSTICO:

En desarrollo de la labor de control preventivo de la Veeduría Distrital, dicha entidad identificó necesidades y oportunidades de mejora en la Secretaría Distrital de Hacienda, en pro de una adecuada gestión administrativa del servicio al ciudadano, teniendo en cuenta para ello, las cuatro líneas estratégicas del Decreto Distrital 197 de 2014, “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”, así, como el documento CONPES 3785 de 2013 que define la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, encontrando que:

Línea Estratégica de la PPDS	RECOMENDACIÓN
<p><b>1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos</b></p>	<p>Definir acciones y/o estrategias de sensibilización, comunicación y pedagogía que apunten a fortalecer el conocimiento de la ciudadanía con respecto a la misionalidad, trámites y servicios que ofrece la Entidad.</p>
<p><b>2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada</b></p>	<p><u>Señalización:</u> Los puntos de atención al público deben contar con señalización en Braille y en formatos de fácil lectura y comprensión, así como facilitar la asistencia humana, animal y de intermediarios (guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de señas), para facilitar el acceso a edificios y otras instalaciones abiertas al público.</p>

Página 6 de 20

Sede Administrativa: Carrera 30 N° 25-90  
Código Postal 111311  
Dirección de Impuestos de Bogotá:  
Avenida Calle 17 N° 85B-95  
Código Postal 111611  
Teléfono (571) 338 5000 - Línea 195  
[contactenos@shd.gov.co](mailto:contactenos@shd.gov.co)  
Nit. 899.999.061-9  
Bogotá, Distrito Capital - Colombia



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

71-F.05  
V.4





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE HACIENDA

Línea Estratégica de la PPDS	RECOMENDACIÓN
	<p><u>Accesibilidad a personas en condición de discapacidad (física y tecnológica):</u> En ejercicio de la inclusión real y efectiva de las personas con discapacidad, en las políticas, planes y programas, se debe garantizar el ejercicio total y efectivo de sus derechos; así como facilitarles la accesibilidad al medio físico, en condiciones que posibiliten el acceso y salida de las edificaciones con independencia, de la presencia de condiciones de discapacidad, asegurando además el servicio de baños públicos igualmente accesibles para esta población.</p> <p><u>Instalaciones, módulos y ventanillas de atención:</u> Los espacios físicos destinados al servicio del ciudadano en cada una de las zonas de atención (recepción, permanencia, atención, zona administrativa e instalaciones básicas). Deben cumplir los requisitos del Numeral 4° de la NTC 6047</p> <p><u>Ubicación del punto de atención y localización dentro de las instalaciones:</u> Mejorar la ubicación del punto y el anuncio del punto de servicio al contribuyente para facilitar al ciudadano la ubicación del punto de atención. Números 44 y 45 de la NTC 6047.</p> <p><u>Publicación de información en cartelera visible y actualizada:</u> Ubicar en zonas de alto tráfico de usuarios información de requisitos para acceder a los trámites, no obstante que la misma debe estar dispuesta tanto en el canal virtual, telefónico como en el canal presencial, para que los ciudadanos puedan identificar claramente los documentos y requisitos, de tal forma que no se pierdan tiempos en reproceso.</p> <p><u>Imagen institucional:</u> Se sugiere estudiar la posibilidad de que todos los funcionarios que atienden público porten chaqueta o al menos que lleven el carné para que el ciudadano pueda identificarlos claramente. Manual de Imagen Institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., adoptado mediante Decreto 208 de 2016.</p> <p><u>Congestión del punto:</u> Se recomienda tener en cuenta lo establecido en el numeral 19 "Organizadores de filas" de la NTC 6047, relacionado con las zonas que componen el área de las filas, los espacios de circulación, mesas para diligenciamiento, etc.</p>





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE HACIENDA

Línea Estratégica de la PPDSC	RECOMENDACIÓN
	<p><u>Disposición de elementos (insumos) para solución de requerimientos:</u> Implementar para cada vigencia con el fin de contar en el anteproyecto de presupuesto de la entidad y los proyectos de inversión con los recursos suficientes y necesarios para el desarrollo de las iniciativas de mejoramiento de servicio a la ciudadanía. Circulares 093 de 2014 y 120 de 2015 Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.</p> <p><u>Asignación de turnos:</u> Ubicación de tableros digitales o elementos(sonido o llamado de voz coordinado con el tablero) que permitan al ciudadano identificar el turno que está atendiendo y el que continúa. En el punto no se cuenta, con módulos de servicio preferencial.</p> <p><u>Línea telefónica:</u> La Línea 195 es el medio telefónico de carácter oficial para que la ciudadanía obtenga la información que necesite, si la Entidad considera tener un conmutador, el mismo deberá ser enfocado al traslado de llamadas a dependencias para brindar información especializada diferente a aquella obtenida en la Línea 195. Conmutador que debe cumplir con: 1) Un número de fácil recordación; 2) Menú de opciones corto y claro y 3) Disponibilidad de personal para atención de la línea.</p> <p><u>Sitio web:</u> estructurado conforme a los parámetros establecidos en los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea y en la Guía Web 3.0, Sitios Web Distrito Capital, (Resolución 378 de 2008 Versión 3.0 / 2013). Tanto en cada sección como la página debe aparecer la fecha de actualización; tener en cuenta los parámetros de la NTC5854, respecto a las personas con discapacidad visual; de acuerdo con la Ley 1757, respecto de la Participación Ciudadana, y los componentes TIC mejorar lo relacionado con los medios, canales y espacios para la participación ciudadana y con lenguaje claro y sencillo; contar con la posibilidad de traducir la información contenida en el sitio web a otros idiomas, lenguas nativas y/o dialectos indígenas.</p>
<b>3. Cualificación de los equipos de trabajo</b>	<p><u>Cualificación de los equipos de trabajo:</u> En cuanto a la selección de personal, monitoreo del comportamiento y actitud de servidores, y seguimiento al cumplimiento de protocolos de atención en aspectos relacionados con: presentación, amabilidad, iniciativa, calificación, orientación, autocontrol, lenguaje claro, entre otros.</p>
<b>4. Articulación interinstitucional</b>	<p><u>Medición de tiempos de espera y respuesta:</u> Se recomienda el uso de tecnologías de información y comunicación para la adopción de un sistema de turnos que permita realizar las mediciones correspondientes</p>







ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE HACIENDA

Línea Estratégica de la PPDSC	RECOMENDACIÓN
<b>para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía</b>	<p><u>Política de tratamiento de datos personales:</u> En la recepción de la Dirección de Impuestos de Bogotá, existe un letrero que está ubicado en un lugar no visible para el ciudadano, así mismo, este no cuenta con el diseño y claridad adecuados donde el contribuyente o ciudadanía pueda informarse sobre el manejo y tratamiento que les darán a sus datos personales tales como: foto, cedula y huella. Igualmente, se sugiere definir acciones dentro de los planes de mantenimiento y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión donde se implemente y/o se fortalezca, el conocimiento y aplicación de ésta política en los diferentes ámbitos de la entidad.</p> <p><u>Interoperabilidad con otras entidades:</u> Se recomienda definir y documentar acciones frente a los trámites y servicios que se articulan con otras entidades, con el fin de identificar escenarios interoperabilidad que conlleven a la generación de cadenas de trámites y/o ventanillas únicas para los casos que aplique. Dichas actividades servirán como insumo para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano.</p> <p><u>Sencillez de procesos y procedimientos:</u> Se sugiere contar con procesos y procedimientos sencillos y claros debidamente documentados en los que se definan acciones frente a criterios tales como: 1) Accesibilidad de personas en condición de discapacidad, 2) Efectividad de las respuestas en trámites y servicios, 3) Claridad de requisitos e información, 4) Disposición y apertura de buzones de sugerencias, 4) Tiempos de espera y atención; revisar y analizar la operatividad de los procesos y procedimientos con el fin de simplificarlos, eliminarlos, optimizarlos y/o automatizarlos.</p> <p><u>Cumplimiento y conveniencia de horarios:</u> Se sugiere, estudiar la posibilidad de la extensión del horario del punto de atención.</p> <p><u>Buzón de sugerencias:</u> Se recomienda evaluar la ubicación, utilidad, resultados y estrategia utilizada para que los ciudadanos conozcan la forma de utilizarlo y puedan acceder con frecuencia al mismo.</p> <p><u>Canal telefónico:</u> Implementar protocolos de atención en los que se verifique como mínimo los siguientes aspectos: 1) Transferencia de llamadas, 2) Atención por el servidor público competente, 3) Atención en la primera llamada, 4) Medición de tiempos de atención y espera, 5) Claridad y efectividad de la atención.</p> <p><u>Canal Virtual:</u> Establecer procedimientos y estrategias que aseguran la constante actualización de la información mínima requerida por la Ley 1712 de 2014, publicada en la página web de la Entidad, así como la constante actualización de las temáticas generales del sitio web.</p>





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Por resultar, igualmente de interés para esta evaluación; conocer la brecha y ruta trazada por la Entidad para alcanzar los estándares establecidos para el *Sello de Excelencia en Servicio al Ciudadano (NESC)*; por ello, tomamos el resultado del diagnóstico de la prueba piloto, producto de la aplicación de la matriz, que contiene seis componentes con sus estándares y productos relacionados con la atención al ciudadano, encontrando al respecto que:

De 77 estándares definidos en seis componentes, para el momento de aplicar la prueba piloto; la Secretaría Distrital de Hacienda, cumple con el 42.8% de los mismos, lo cual se explica porque se tiene 33 de los estándares, (30 corresponden al back y 3 al front).

El 57.2% de estándares que no cumple, estos corresponden a 44 de ellos (29 del back y 15 del front); de ahí, que se tengan los siguientes retos evidenciados:

Back Office	Adopción de la política de servicio al ciudadano – SHD y articulación de contenidos para la construcción del Manual de la política. <b>Estándar definido a corto plazo</b>
	Definición de mecanismos de seguimiento y evaluación de la política de servicio al ciudadano.
	Acompañamiento por parte de servicio al ciudadano a las dependencias de la entidad en la puesta en marcha e implementación de los componentes de la política institucional de servicio a la ciudadanía.
	Caracterización de los usuarios.
	Estandarización de niveles de atención de usuarios.
Front Office	Definición de mecanismos para atención y acceso de información de personas que hablen lengua nativa o dialecto oficial.
	Articulación de herramientas tecnológicas para garantizar e incentivar el acceso por parte de los usuarios con discapacidad auditiva a la información de su interés.
	Incorporación de ejercicios de lenguaje claro <b>Estándar definido a corto plazo</b>
	Integración de canales de atención.
	Incorporación de análisis de pertinencia y experiencia ciudadana a partir de evaluaciones participativas u otra herramienta.

Así mismo, la Oficina de Control Interno, en su rol de *Evaluación y seguimiento*, vigencia 2016, realizó dos auditorías que apuntan a los temas que hoy nos ocupan: 1. Participación ciudadana y 2. Proceso de atención al ciudadano, sistema de información y atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del ciudadano- Decreto 371 de 2010, de las que debemos resaltar los siguientes hallazgos u observaciones:

Auditoría- 2016	Hallazgos y/o Observaciones
Participación ciudadana	Bajo nivel de accesibilidad y usabilidad para la consulta del mecanismo y/o procedimiento de Participación Ciudadana en el portal web de la SDH

Página 10 de 20

Sede Administrativa: Carrera 30 N° 25-90  
Código Postal 111311  
Dirección de Impuestos de Bogotá:  
Avenida Calle 17 N° 85B-95  
Código Postal 111611  
Teléfono (571) 338 5000 - Línea 195  
[contactenos@shd.gov.co](mailto:contactenos@shd.gov.co)  
Nit. 899.999.061-9  
Bogotá, Distrito Capital - Colombia



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE HACIENDA

Participación ciudadana	Baja ejecución de las acciones para la implementación del componente de Gobierno Abierto de la Estrategia de Gobierno en Línea en la SDH – 2016
Atención al ciudadano, seguimiento y control a peticiones quejas, reclamos y sugerencias del ciudadano-Decreto 371 de 2010.- Hallazgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Errores en la clasificación de las tipologías frente a las señaladas en la Ley 1755 de 2015 y la Resolución No.000046 de 2015 de la SDH.</li> <li>- Debilidades en las respuestas a las PQRS, en cuanto a coherencia y calidad (no son completas y de fondo).</li> <li>-Incumplimiento de los plazos legales establecidos para la atención de las PQRS.</li> <li>-Falta de aplicación del Artículo 12 de la Resolución No. SDH- 000046 de 2015, para las solicitudes radicadas bajo la tipología de “trámite especial”.</li> <li>Respuestas a PQRS con firma sin competencia.</li> <li>- Informe mensual de PQRS sin información estadística precisa.</li> <li>- Falta del Desarrollo e Implementación de un Modelo de Seguimiento y Control a las PQRS de la Entidad.</li> <li>- Debilidades en el enfoque basado en los procesos.</li> <li>- Falta de divulgación y atención suficiente en el comité institucional de más alto nivel de la Entidad -Comité Directivo- de los Informes de PQRS, para dar cumplimiento al objetivo del proceso de Atención al Ciudadano.</li> <li>- Falta definición indicadores de gestión.</li> <li>- Falta de efectividad en los controles definidos para los riesgos.</li> </ul>
Recomendaciones	Es importante que los términos de respuesta y la tipología para la correspondencia recibida, se ajuste en el aplicativo CORDIS teniendo en cuenta lo establecido en la Ley.
	Las peticiones clasificadas como “trámites especiales” por requerir términos de respuesta superiores a los establecidos; se sugiere que el funcionario competente de la respuesta, establezca en qué tiempo se atendera dicha petición, y no la persona que radica el documento.
	En cuanto a la tipología “Solicitudes”, se debe definir claramente que peticiones incluye, porque actualmente, en ella se relacionan: avisos informativos, solicitudes administrativas, requerimientos de funcionarios, etc., se debe limitar su uso.
	Es necesario, se desarrolle e implemente el modelo de seguimiento y control a las PQRS, que garantice mediciones permanentes de la calidad y oportunidad del trámite a las PQRS
	Los informes mensuales de PQRS, no hacen seguimiento a las PQRS pendientes de respuesta del informe del mes anterior; en cuanto a las acciones de mejoramiento que formula la Oficina de Atención al Ciudadano, esta no realiza seguimiento en las dependencias a las cuales se han formulado, a efecto que no queden como simple recomendación.
	Es importante se concientice a las dependencias, dar aplicación al Artículo 15 de la Resolución No. SDH- 000046 de 2015, cuando se presente la falta de competencia para resolver las PQRS.
	Fortalecer el seguimiento y control integral al trámite y análisis de las quejas, toda vez, son fuente directa que permite identificar fallas en los servicios de la Entidad.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE HACIENDA

	Persistir en la socialización de la figura del Defensor del Ciudadano.
	En aras a tener una operatividad eficiente en el tratamiento de las PQRS, como componente del proceso de atención al ciudadano, es importante se revisen: las actividades, tareas, roles y responsabilidades a cargo de las dependencias, oficina de atención al ciudadano, gestión documental y los términos contractuales con la empresa de mensajería, para un efectivo cumplimiento de estas.
	Cumplir con el objetivo específico del Defensor de la Ciudadanía de la SDH, "Presentando a la Entidad un informe semestral sobre la gestión", mediante el cual pueda sugerir y proponer estrategias para el mejoramiento de la atención o servicio al ciudadano en la Entidad", se sugiere que este informe sea independiente al informe mensual de PQRS, que elabora la Oficina de Atención al Ciudadano.

## PÁGINA WEB

Del diligenciamiento del *Instrumento para la calificación integral de la participación social, control social y atención al ciudadano*, se pudo establecer:

1. Que revisadas las actas de los Comités Directivos, llevados a cabo durante el primer semestre de la vigencia 2017(alcance de la evaluación), no se encontró, evidencia, que en sus sesiones, se haya tratado y establecido compromisos, respecto a los siguientes temas:
  - Anticorrupción
  - Transparencia
  - Participación Ciudadana
  - Eficiencia Administrativa y Cero Papel
  - Racionalización de Trámites
  - Gestión Documental
  - Gobierno en Línea
2. En la página web, no se encontró publicado el plan estratégico de la Secretaria Distrital de Hacienda.
3. La Entidad no ha caracterizado a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que realicen participación incidente.
4. La Secretaria de Hacienda, no cuenta con un plan institucional de participación ciudadana.
5. No se tiene documentado un procedimiento de participación ciudadana.
6. No se tiene un lenguaje claro para los ciudadanos, respecto a que el plan de acción, este trata de productos y no de indicadores de gestión.
7. No se evidencia en la página web, el directorio de entidades del Sector.
8. No se evidencia un enlace de participación ciudadana.

Página 12 de 20

Sede Administrativa: Carrera 30 N° 25-90  
Código Postal 111311  
Dirección de Impuestos de Bogotá:  
Avenida Calle 17 N° 85B-95  
Código Postal 111611  
Teléfono (571) 338 5000 - Línea 195  
[contactenos@shd.gov.co](mailto:contactenos@shd.gov.co)  
Nit. 899.999.061-9  
Bogotá, Distrito Capital - Colombia



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE HACIENDA

9. En la página web no aparece la fecha de la última actualización del sitio; de igual manera, es válido que cada sección tenga su fecha de actualización, teniendo en cuenta que como la carta de trato digno, se ve actualizar cada año. Numeral 5 Artículo 7 del CPACA
10. No se evidencia, temas en los cuales la Entidad, haya convocado a participar a grupos de interés, por lo tanto, no se publican documentos con observaciones y recomendaciones de participantes, por todos los canales incluidos los electrónicos.
11. El Plan de Acción Anual, no incluye la estrategia de Rendición de Cuentas.
12. Al no tener estrategia de rendición de cuentas, por consiguiente no se tiene cronograma de las acciones de información, diálogo e incentivos, ni memorias de dialogo.
13. La Entidad no promueve el uso del conjunto de datos abiertos.
14. No se visualiza en la Entidad, responsable de los procesos de participación ciudadana en la SDH.

En cuanto al Decreto 371 de 2010, se pudo establecer:

### **ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS CON CALIDEZ Y AMABILIDAD Y EL SUMINISTRO DE RESPUESTAS DE FONDO, COHERENTES CON EL OBJETO DE PETICIÓN Y DENTRO DE LOS PLAZO LEGALES.**

Para determinar que la atención a los ciudadanos en la Secretaria Distrital de Hacienda, cumpla con los atributos establecidos en el *Objetivo General de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía*; en la evaluación, se consideró importante, identificar el perfil establecido por la Entidad para profesionales y técnicos que hagan parte del ciclo de atención a ciudadanos (idoneidad y capacitación); por ello, en trabajo de campo, verificando en las dependencias entrevistadas y que atienden público, el perfil solicitado a los funcionarios que cumplen este rol, en ninguna de ellas, se pudo identificar este aspecto; como máximo, se pregunta en entrevista de selección, que se tenga experiencia en trato ciudadano.

Por lo anterior, al revisar el perfil solicitado por la SDH para los funcionarios que atienden público; en el manual de funciones, por nivel jerárquico, se estableció que el tema se trata, en las competencias comportamentales transversales, respecto en la *Orientación al usuario*; para los servidores de nivel técnico, la competencia se asocia a la identificación de las características socioculturales, capacidades físicas e intelectuales de los usuarios para atender efectivamente, sus necesidades o solicitudes, y para el nivel profesional, se establece búsqueda de alternativas de solución a los requerimientos de los ciudadanos. Falencia esta, que puede afectar la atención con calidez y amabilidad, así como el suministro de respuestas de fondo, completas y dentro de términos.

Sumado a lo anterior; se evidencia debilidades, relacionadas con la inexistencia de un mecanismo, instrumento o herramienta que permita medir de manera sistemática los niveles de satisfacción de los usuarios de cada proceso o a un constante y uniforme ejercicio institucional, de aplicación de encuestas de percepción del servicio y satisfacción de los usuarios con las respuestas a sus solicitudes; afirmación a la que se llega, teniendo en cuenta que en trabajo

Página 13 de 20

Sede Administrativa: Carrera 30 N° 25-90  
Código Postal 111311  
Dirección de Impuestos de Bogotá:  
Avenida Calle 17 N° 85B-95  
Código Postal 111611  
Teléfono (571) 338 5000 - Línea 195  
[contactenos@shd.gov.co](mailto:contactenos@shd.gov.co)  
Nit. 899.999.061-9  
Bogotá, Distrito Capital - Colombia



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**





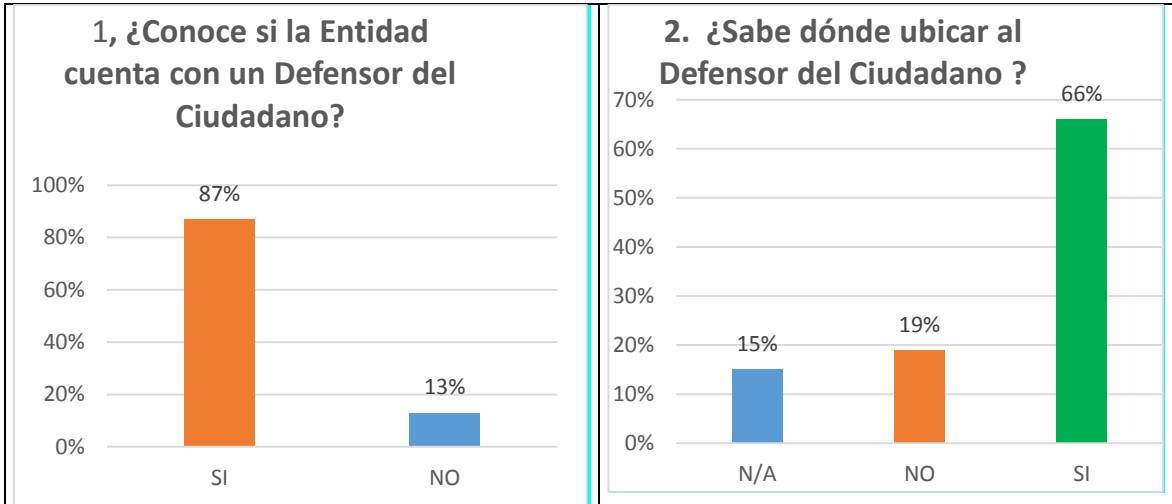
de campo, se evidenció, que la única dependencia que realizó el ejercicio fue la Oficina de Gestión del Servicio(DIB), que aplicó *Encuesta de percepción del servicio tributario*; hay que resaltar, a La Oficina de Atención de Atención al Ciudadano, que no obstante, lo dispuesto en su alcance, no ha aplicado encuesta.

Las anteriores falencias identificadas, inciden con el cumplimiento del objetivo del Decreto 197 de 2014 “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”

**RECONOCIMIENTO DENTRO DE LA ENTIDAD DEL PROCESO MISIONAL DE QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES, ASI COMO DE QUIEN OBSTENTA LA CALIDAD DE DEFENSOR DEL CIUDADANO.**

La encuesta diseñada por el equipo auditor, y aplicada con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicaciones, se publicó durante dos semanas, y fue contestada por 47 funcionarios, y como resultado, se obtuvo lo siguiente:

Las primeras preguntas buscaban establecer entre los funcionarios de la Entidad, el reconocimiento de la figura del Defensor del Ciudadano, por ello, a las preguntas 1 y 2 se gráfica el resultado, así:



Fuente: Propia2017.

El 87% de los encuestados tienen conocimiento del Defensor del Ciudadano de la SDH, pero de ese porcentaje, el 66% no obstante conocerlo, no identifican su lugar de ubicación en la Entidad.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Y el 57% de los encuestados, conoce el cargo que desempeña el funcionario designado como Defensor del Ciudadano.

A la pregunta ¿Conoce usted los datos de contacto del Defensor?

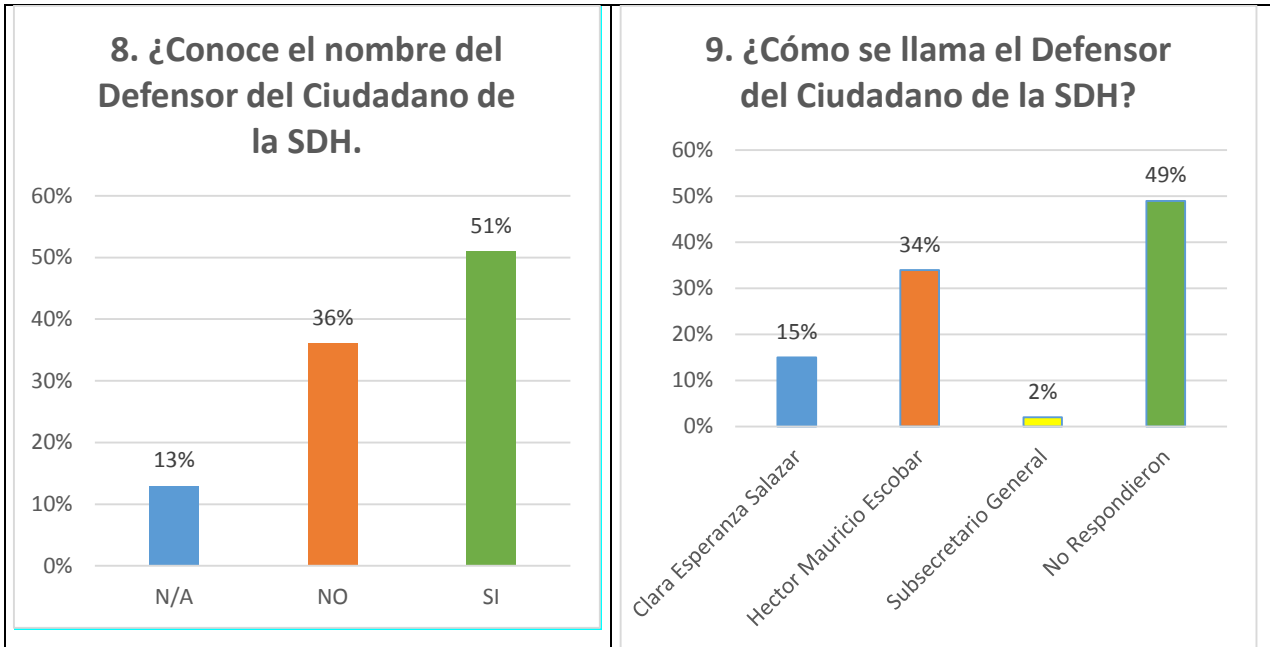
El 70% de los encuestados, respondieron no conocerlos, y quienes dijeron conocerlos, se comportaron de la siguiente manera:

Ítem	Datos de Contactos	Votos	%
1	En la Oficina de servicio al ciudadano. / Correo <a href="mailto:contactenos@shd.gov.co">contactenos@shd.gov.co</a>	1	2%
2	Web	1	2%
3	Teléfonos: (571) 3385111, 3385138, 3385134, 3385142, 3385408, 3385409, 3385410, 3385200, 3385730	2	4%
4	Correo Electrónico: <a href="mailto:contactenos@shd.gov.co">contactenos@shd.gov.co</a> , Atención personalizada: Carrera 30 # 25-90 Torre A (Alta) Costado Occidental, Piso 1-Mezzanine, Bogotá D.C.- Colombia / Código Postal 111311. Horario de Atención: 7:00 a.m. - 4:30 p.m.	4	8%
5	Subsecretaría General	1	2%
6	Súper CADE y teléfonos los mismo de atención al ciudadano	1	2%
7	Clara Esperanza Salazar Arango. Jefe Oficina De Atención Al Cliente. <a href="mailto:csalazar@shd.gov.co">csalazar@shd.gov.co</a>	2	4%
8	Hector Mauricio Escobar teléfonos 3385262 Subsecretaria General carrera 30 2-91 piso 6°	2	4%
9	Subsecretario General, y /o Oficina de atención al ciudadano 1er piso.	1	2%
10	No Respondieron	33	70%

A la pregunta sobre si conoce las funciones del defensor del ciudadano, el 40% respondió que sí y el 60% dice no conocerlas o no responde; sin embargo, al analizar las respuestas de quienes afirman que si las conocen, se observa que el 27% las conocen totalmente y el restante 73% las conocen parcialmente.



El 51% dijo conocer el nombre del Defensor del Ciudadano de la Secretaria, pero al preguntárselo solo el 34%, lo dijo correctamente como se muestra en los siguientes gráficos.



De los resultados de la encuesta se concluye que el 87% de los funcionarios de la Secretaria tienen conocimiento de la existencia del Defensor del Ciudadano, pero el 60% de los encuestados desconocen las funciones, el 66% desconoce quién es el funcionario designado como Defensor, en la SDH y el 70% no conoce los datos de contacto y ubicación de esta figura, en la Entidad.

## REGISTRO DE LA TOTALIDAD DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN EN EL SDQS

Verificados los radicados: 17ER0004228, 2017ER0001707; 2017ER0038424; 2017ER0000855; 2017ER000240; 2017ER0000598; 2017ER00002514; 2017ER0001004; 2017ER0004380; 2017ER0006251; 2017ER0032512; 2017ER0016273; 2017ER0055046; 2017ER0037725; 2017ER0001351; 2017ER0046218; se pudo determinar, que no obstante estar la directriz de radicar en el SDQS, la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información, (subrayado es nuestro), respecto de estas últimas, esta labor no se cumple, de acuerdo a lo manifestado en evaluación, porque desde la Subdirección de Gestión Documental, no se realiza esta clasificación.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

## VERIFICACIÓN DE COORDINACIÓN ENTRE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES Y LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Se evidencia, con la revisión de la muestra de las PQRS de la Entidad, que hay debilidades en la gestión por procesos, no obstante la Subdirección de Gestión Documental ser el administrador del CORDIS, y quien proporciona el insumo para el trámite de PQRS, no se coordinan todavía con la Oficina de Atención al Ciudadano, para definir la clasificación de las tipologías, su radicación, tiempos de respuesta, y cumplimiento del cargue de imágenes de las PQRS.

De las entrevistas en las dependencias, se observa que relacionan a la Oficina de Atención al Ciudadano con el Defensor del Ciudadano; desconociéndola como la encargada del seguimiento integral al trámite y respuesta de las PQRS; de la atención al ciudadano y la evaluación al Sistema de atención al ciudadano.

Igualmente, de la revisión de las PQRS se evidencia, falencias en las dependencias, de los instrumentos que la Oficina de Atención al Ciudadano, proporciona para el manejo de las PQRS, como la Resolución No.SDH-00046 de 2015 vigente (actualmente se encuentra en revisión, para modificación), el procedimiento 89-P-01.

En actividades, como v.gr la *ubicación de pendones con los trámites y servicios de la Entidad, en los puntos de atención*, de la cual quedaron como responsables, en el PAAC 2017, las Oficinas de Gestión del Servicio, Atención al Ciudadano, y la Oficina Asesora de Comunicaciones, queda en evidencia la falta de coordinación y comunicación; ya que estas dos últimas, afirman que no se puede llevar a cabo la actividad, por falta de recursos, porque ya no se usan los pendones tradicionales, sino que se hace por medios digitales como el Wall paper, lo que se va a implementar en la SDH, y porque para la ubicación de los pendones, se debe tener aprobación de la Secretaria General; y entre tanto, en entrevista en esta evaluación, la Oficina de Gestión del Servicio afirma que ya se cuenta con los pendones y que están puestos en los puntos de atención.

Asimismo, conocerse en la Entidad que la Oficina de Comunicaciones, es la encargada de mantener constante comunicación con los usuarios a través de las redes sociales; y la Oficina de Atención al Ciudadano, tener la función de ser la encargada de direccionar y realizar seguimiento al trámite de las PQRS de la SDH, en evaluación, se pudo identificar que la Oficina de Comunicaciones, direcciona y realiza seguimiento a las solicitudes que ingresan por las redes sociales; sin que la Oficina de Atención al Ciudadano, las incluya en el informe de PQRS a su cargo y les realice seguimiento.

Además, se evidenció que las dependencias entrevistadas no tramitaron la solicitud del memorando 2017IE10332 del 5 de junio de 2017, de la Oficina de Atención al Ciudadano, mediante la cual requerían a las diferentes dependencias para que informaran, si tenían temas o datos objeto de participación ciudadana.

Página 17 de 20

Sede Administrativa: Carrera 30 N° 25-90  
Código Postal 111311  
Dirección de Impuestos de Bogotá:  
Avenida Calle 17 N° 85B-95  
Código Postal 111611  
Teléfono (571) 338 5000 - Línea 195  
[contactenos@shd.gov.co](mailto:contactenos@shd.gov.co)  
Nit. 899.999.061-9  
Bogotá, Distrito Capital - Colombia



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE HACIENDA

Esta falta de coordinación, comunicación y seguimiento a la Oficina de Atención al Ciudadano, puede afectar el cumplimiento de sus objetivos y por lo tanto la atención a los ciudadanos.

## PROCESOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL EN LA SDH

Atendiendo a que el control social, es una expresión de la participación ciudadana; por ello, resultaba de importancia en esta evaluación, evidenciar, esa estrategia de información que la SDH ha dispuesto para que la población incidente, ya sea, mediante audiencias públicas, diálogos, reuniones, periódicos, boletines, medios audiovisuales o página web; se mantenga informada permanente y oportunamente, respecto de los objetivos, planes, metas, programas proyectos y los beneficios que estos les ofrece, así, como de los resultados de la gestión, con ello facilitando el derecho y obligación de ejercer el control social; pero, esta estrategia no se evidencia, en el plan de acción de la Entidad, pese a la realización de proyectos de impacto para la ciudadanía, como pago del impuesto predial por cuotas e instalación de la Oficina Virtual.

Asimismo, no se evidencia en la Entidad la conformación de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas, ni alguna clase de organización, que facilite el ejercicio del control social, en los procesos que desarrolla la Entidad.

Las debilidades observadas, frente al proceso de participación social y control social, están asociadas a la inexistencia de un plan institucional de participación ciudadana, que conforme a los lineamientos legales y normativos, le permitan a la Entidad, identificar y caracterizar a los grupos de interés, la definición de una política, establecimiento de procedimientos, asignación de competencias y responsabilidades y el seguimiento y evaluación, la conformación de Veedurías Ciudadanas, los mecanismos y frentes de trabajo para dichas veedurías o la forma de interactuar sectorialmente o la definición y formalización de espacios de participación e integración con otras entidades que lideran los temas de control social desde sus competencias misionales.

## FALTA DEFINICIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN, PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

No obstante, el hallazgo de la auditoria de gestión 2016, por no tener definido indicadores de gestión, y el diseño de la correspondiente acción correctiva, dentro del plan de mejoramiento de la citada auditoria, efectuada la verificación de la caracterización del proceso CPR-89 Atención al Ciudadano y el seguimiento efectuado al plan de mejora de la auditoría 2016, en la presente vigencia, se pudo determinar que el proceso aún no tiene indicadores, que le permitan medir su gestión, y controlar el comportamiento de factores críticos en la ejecución, y el grado de avance de los objetivos trazados.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

## SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO.

Del seguimiento al plan de mejoramiento en la vigencia 2017, de las acciones definidas a los hallazgos de la auditoria de gestión 2016; se pudo determinar: que de las 16 acciones definidas, 5 de ellas están en ejecución; 7 fueron cumplidas y 4 fueron incumplidas, a. Actualización de la Guía de Participación; b. La modificación a la Resolución 0046 de 2015; c. Circular en la que se indique lo relacionado con los funcionarios competentes de firmar comunicaciones oficiales, según manual de funciones y d. Modelo de Seguimiento implementado (Literal f del Artículo 60 del Decreto 601 del 2014.

- Teniendo en cuenta lo anterior, en la revisión a la muestra de PQRS, se encontró, entre otros que en los CORDIS de respuesta a las solicitudes: 2017ER47066; 2017ER38058; 2017ER0031661; 2017ER61923; 2017ER4013; 2017ER4597; 2017ER1835; 2017ER63950, 2017ER64790; 2017ER0063916, siguen firmando profesionales universitarios y no el jefe de la dependencia.
- Continúan los errores en la clasificación de las tipologías: 2017ER0240; 2017ER1004; 2017ER1145; 2017ER1145; 2017ER2514; 2017ER2835; 2017ER3114; 2017ER3972; 2017ER47490; 2017ER0032714; 2017ER0064998
- Persisten las respuestas incompletas: 2017ER598; 2017ER19974; 2017ER1322; 2017ER46033; 2017ER1413
- Incumplimiento del tiempo de respuestas: 2017ER0032157
- No se cierra CORDIS: 2017ER19974
- Derechos de petición sin respuesta: 2017ER53228, 2017ER0065525
- Incumplimiento al parágrafo del Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015: 2017ER51322; 2017ER10608, 2017ER0056524, 2017ER0059921
- La imagen no está cargada o no corresponde: 2017EE65363; 2017EE117342, 2017EE139820; 2017ER0056638; 2017ER63916

De lo anterior, pese al cumplimiento de algunas de las acciones del plan de mejoramiento, por persistir los hallazgos de la auditoria vigencia 2016; se debe concluir, que las acciones no fueron efectivas.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

### 3. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES

#### RECOMENDACIONES

- Es necesario, que la Secretaria Distrital de Hacienda culmine el proceso de construcción de la Política de Servicio al Ciudadano de acuerdo con el Decreto 197 de 2014.
- Definir dentro de la estructura, el responsable de coordinar espacios de diálogo, gestionar herramientas y mecanismos de acceso de los ciudadanos a información, respecto de la razón de ser de la Entidad y conocimiento de la misma.
- Que bajo los preceptos y lineamientos señalados en la norma especial del Artículo 2 de Ley 1757 de 2015, se defina el Plan institucional de participación ciudadana de la Entidad, labor que se sugiere se haga con el acompañamiento y asesoría de la Veeduría Distrital.
- Definir los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que puedan realizar participación incidente.
- En cumplimiento del principio de transparencia, la SDH, debe ajustar su página web, a los preceptos de la Ley 1712 de 2014 y su Decreto 103 de 2015.
- La Oficina de Atención al Ciudadano y la Subdirección de Gestión Documental para hacer efectivo el núcleo del derecho de petición; deben revisar dentro de sus competencias, que no solo se dé respuesta de fondo y completas a las PQRS, sino que llegue al peticionario la notificación de la decisión o respuesta dentro de términos de oportunidad; lo anterior, teniendo en cuenta que en la revisión de la muestra de PQRS algunos de los acuse de recibo, superan los términos de la petición para su entrega, complementándose la acción con la modificación del Artículo 11 de la Resolución No.00046 de 2015.
- Igualmente, se hace imprescindible coordinar entre la Subdirección de Gestión Documental y la Oficina de Atención al Ciudadano, la clasificación dentro de las tipologías la de "Solicitudes Información", para cumplir con el precepto de incluirlas en su totalidad en el SDQS, toda vez, que hasta el momento se está incumpliendo dicha obligación.
- En la Entidad, se debe definir y hacer seguimiento a la gestión del proceso de atención al ciudadano, a través de indicadores, en términos de oportunidad, eficiencia, eficacia y calidad.



Alberto Castiblanco Bedoya  
Jefe Oficina de Control Interno

