

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

**INFORME SEGUNDO SEMESTRE A LAS PETICIONES, QUEJAS,  
SUGERENCIAS Y RECLAMOS -PQRS- JULIO - DICIEMBRE DE 2019**

**Bogotá D. C., febrero 10 de 2020**

**BOGOTÁ** | SECRETARÍA DE  
**HACIENDA**  
OFICINA DE CONTROL INTERNO  
INFORME AL SEGUIMIENTO MENSUAL A LAS (PQRS)  
JULIO A DICIEMBRE 2019

Secretaria Distrital de Hacienda

**JUAN MAURICIO RAMÍREZ CORTÉS**

Secretario de Hacienda

Jefe de la Oficina de Control  
Interno

**ALLAN MAURICE ALFISZ LÓPEZ**

Jefe Oficina de Control Interno

Evaluador

**LUIS FRANCISCO CANTE CÉSPEDES**

Evaluador Líder

Profesional Universitario Código 240 Grado 18

**INFORME ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y  
RECLAMOS – ARTÍCULO 76, LEY 1474  
EVALUACIÓN SEGUNDO SEMESTRE DE 2019**

**FUNDAMENTO LEGAL:**

En cumplimiento al párrafo segundo del artículo 76 de la 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*”, la Oficina de Control Interno, presenta al Despacho de la Entidad, el informe del segundo semestre de 2019, relacionado con el seguimiento y control que la Oficina debe realizar al recibo, trámite y resolución de las quejas, sugerencias y reclamos “PQRS”, que los ciudadanos formularon a la administración para el periodo, relacionadas con el cumplimiento de la misión de la Entidad, para verificar que la gestión se ajuste a los procesos, procedimientos y normas legales vigentes.

**OBJETIVO:**

Evaluar la efectividad de los controles definidos por la Oficina de Atención al Ciudadano, para la atención, trámite y seguimiento de los requerimientos presentados por la ciudadanía a la Entidad.

Revisar el cumplimiento de las directrices emitidas al cumplimiento de las PQRS con oportunidad, confiabilidad y calidez recibidas por la Secretaría Distrital de Hacienda, por los canales establecidos para tal fin.

**ALCANCE:**

El presente informe, contiene el consolidado de los informes mensuales, respecto de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, gestionadas por la Secretaría Distrital de Hacienda, durante el periodo de julio a diciembre de 2019.

**1. MECANISMOS DE ATENCIÓN A LAS PQRS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA**

En la página web de la Secretaría Distrital de Hacienda “SDH”, link <http://www.shd.gov.co/shd/atencion-ciudadania>; módulo ‘Atención a la ciudadanía’ se ubican, los enlaces: **i) puntos de atención**, el cual describe los medios de atención presencial, telefónico y electrónico( chat tributario, SDQS) , y los enlaces a IDU y Catastro, entidades con servicios afines y complementarios para la gestión de la Secretaría; igualmente, en esta sección, están los enlaces **ii) Recepción de PQRS**; **iii) Carta de trato digno a la ciudadanía**; y **iv) Chat tributario**; enlaces que coincidiendo en la mención de los canales oficiales de la Entidad para la atención a PQRS.

Mecanismos que la Secretaría Distrital de Hacienda viene fortaleciendo integralmente para prestar un mejor servicio al ciudadano.

## 2. DINÁMICA, COMPORTAMIENTO Y ATENCIÓN DE LAS PQRS

Atendiendo que para el desarrollo de la presente labor, los informes mensuales son el insumo principal; por ello, se verificó, el cumplimiento de lo establecido en el Numeral 3 Artículo 3 del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que establece: “(...)así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad”, precepto este en concordancia, con el Artículo 76 de la Ley 1474/2011, determinándose al respecto, que efectivamente la Secretaría Distrital de Hacienda, a través de la Oficina de Atención al Ciudadano, radicó los respectivos informes estadísticos mensuales del periodo objeto de análisis, así:

**Tabla 1. RELACIÓN DE INFORMES MENSUALES REMITIDOS A SECRETARIA GENERAL DE LA SDH**

MES	CORDIS	FECHA	FEC – REC. Sec. Gral.
JULIO	2019IE21358	12-08-2019	10-09-2019
AGOSTO	2019IE25469	19-09-2019	01-10-2019
SEPTIEMBRE	2019IE28650	18-10-2019	05-11-2019
OCTUBRE	2019IE32664	21-11-2019	02-12-2019
NOVIEMBRE	2019IE35997	18-12-2019	15-01-2020
DICIEMBRE	2020IE1650	21-01-2020	30-01-2020

Fuente: Seguimiento Oficina de Control Interno -Informes Segundo Semestre 2019

Verificadas las radicaciones de los informes presentados a la Secretaría General de la Secretaría Distrital de Hacienda, cabe destacar, a los informes presentados se les asigna un Cordis de radicación para información de las dependencias, pero en la práctica el documento es asignado y entregado cuatro o cinco semanas después, perdiendo la oportunidad de análisis y mejora por parte de los responsables. No se tiene un término fijado por el procedimiento para entrega de los documentos.

### 2.1. BOGOTÁ TE ESCUCHA, SISTEMA DE PQRS RADICADAS II SEMESTRE

Para los fines del presente informe, se revisó el Sistema acordado por todas la Entidades Distritales para consolidar y hacer seguimiento al total de las solicitudes radicadas en el D.C., por toda la ciudadanía en términos normativos, como es el Decreto 371 de 2010, el cual establece que las entidades del Distrito Capital deben garantizar “El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones...” y en cumplimiento de Ley 1755 de 2015.


  
**SECRETARÍA DE HACIENDA**  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**  
**INFORME AL SEGUIMIENTO MENSUAL A LAS (PQRS)**  
**JULIO A DICIEMBRE 2019**

**TABLA 2. BOGOTÁ TE ESCUCHA JULIO A DICIEMBRE DE 2019**

BOGOTÁ TE ESCUCHA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTALES ANALIZADOS	%
LLAMADAS EFECTIVAS	34	30	20	18	15	18	135	64%
LLAMADAS NO EFECTIVAS	4	3	2	1	1	2	13	6%
NO VIABLES	18	11	13	8	1	4	55	26%
NO REPORTA No. TEL. SIN RESP.	0	0	0	8	0	0	8	4%
MUESTRA 2% LLAMADAS	56	44	35	35	17	24	211	100%

Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha

La Oficina de Atención al Ciudadano, estableció como estrategia, practicar una encuesta vía teléfono para conocer el nivel de satisfacción de las respuestas emitidas por la administración a las PQRS impetradas. Para ello se está, tomando el 2% como muestra del total de solicitudes radicadas a la Secretaría Distrital de Hacienda.

**TABLA 3. BOGOTÁ TE ESCUCHA ENTREVISTA JULIO A DICIEMBRE DE 2019**

ENTREVISTA						
CRITERIO DE RESPUESTA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Oportunidad	100	100	100	100	100	100
Clara y entendible	91	83	90	83	87	94
No clara respuesta	9	17	10	17	13	6

Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha

Del 64% de las llamadas efectivas aplicadas se destaca:

El 100% de los requerimientos fueron resueltos dentro de los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) en el segundo semestre.

En cuanto a la claridad de la respuesta se observa que: para 135 usuarios de los peticionarios encuestados, el 85%, están de acuerdo con la respuesta suministrada por la Secretaría Distrital de Hacienda.

El 15% de los peticionarios encuestados efectivos consideraron que la respuesta no les fue clara ni entendible, esto en razón a que la respuesta, hace énfasis en normas tributarias que no son de fácil comprensión para el contribuyente, estos ciudadanos solicitan mejorar la calidad de las respuestas, ya que en algunos casos no se responde en forma concreta y clara a lo que se está solicitando.

## 2.2. ANÁLISIS MENSUAL POR TIPOLOGÍAS DE PQRS II SEMESTRE DE 2019

El comportamiento mensual de las radicaciones de PQRS permitirá profundizar en los análisis del movimiento de cada una de las tipologías, como lo observaremos en la tabla No. 4, así:

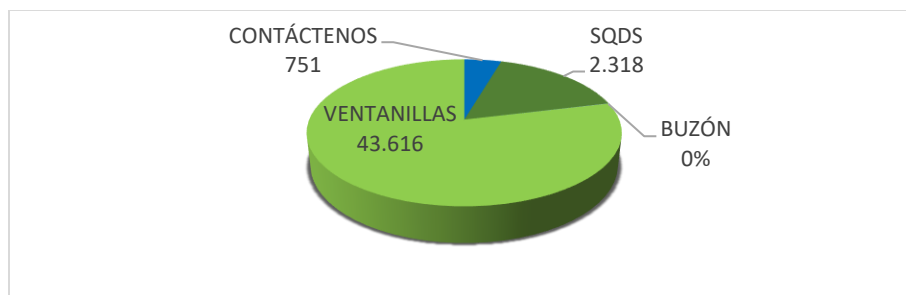
**TABLA 4 CANALES UTILIZADOS POR TRÁMITES DE PQRS EN EL SEMESTRE**

ACTIVIDAD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTALES SEMESTRE
BUZON	0	0	0	0	0	0	0
CONTÁCTENOS	117	124	126	133	159	92	751
SDQS	594	480	403	315	311	215	2.318
VENTANILLAS	8.902	6.955	7.416	7.535	6.232	6.576	43.616
TOTALES PQRS	9.613	7.559	7.945	7.983	6.702	6.883	46.685
% PARTICIPACION	20,59	16,19	17,02	17,10	14,36	14,74	100

Fuente: Informes mensuales de PQRS elaborados por la Oficina de Atención al Ciudadano.

La vía presencial, a través de las ventanillas, fue el medio más usado por los ciudadanos para radicar PQRS, con 43.616 requerimientos, le sigue el Sistema de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor SDQS con 2.318 solicitudes, Contáctenos con 751 y el medio que no usaron para el semestre fue el Buzón.

**GRÁFICO 1. CANALES OFICIALES DE RECEPCIÓN DE PQRS**



Fuente: Informes mensuales de PQRS elaborados por la Oficina de Atención al Ciudadano

Se sugiere, revisar los lugares de ubicación donde se encuentran actualmente los BUZONES, e invitar a los ciudadanos a usar este medio en los banners dispuestos en los Supercades.

### 2.2.1 CANALES OFICIALES DE PQRS EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA.

La Entidad, ha dispuesto para la atención de los ciudadanos y público en general, puntos de atención: Presenciales, Electrónicos y Telefónicos.

**Medios presenciales:** Comprenden las sedes y puntos de atención de la SDH, que están organizados en: **1.** Módulos de atención- Red SúperCADE (Américas, Bosa, CAD, Calle 13, Suba y 20 de julio), con un horario de lunes a viernes en jornada continua de 7:00 am a 5: 30 pm y los sábados de 8:00 am a 12am; **2.** Quioscos de auto-atención Red CADE (Fontibón, Servitá, Toberín), con horario de atención de lunes a viernes de 7:00a.m a 4:00 p.m. en jornada continua (en este periodo están sin renovación de contrato). **3.** Ventanilla de radicación de correspondencia- Red SuperCADE (CAD, Américas, Suba), con un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m a 5:30 p.m y sábados de 8: 00 a.m. a 12:00 del medio día; **4** Subdirección de Ejecuciones Fiscales, de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.; **5.** Ventanilla Distrital de Tesorería- Sede CAD; **6.** Oficina de Atención al Ciudadano, estos dos últimos en horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30p.m.

**Medios electrónicos:** Portal Web [www.haciendabogota.gov.co](http://www.haciendabogota.gov.co); Chat Tributario y Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS

**Medios telefónicos:** Línea 195; Teléfonos 3385111/5138/5134/5142; Telefax 3385800 Ext.5200

En la verificación aleatoria realizada por la OCI, se pudo constatar, que si están funcionando los canales oficiales que la Secretaría Distrital de Hacienda tiene establecidos para la ciudadanía.

**TABLA 5. CANALES OFICIALES DE COMUNICACIÓN UTILIZADOS POR TIPO DE REQUERIMIENTO EFECTUADO POR LOS CIUDADANOS**

SEGUNDO SEMESTRE 2019								
PQRS RADICADA	SDQS	CONTÁCTENOS	TOTALES VIRTUALES	%	BUZÓN	VENTANILLAS	TOTALES PRESENCIALES	%
DERECHOS DE PETICION	2.128	175	2.303	75,04	0	17.330	17.330	39,73
QUEJAS	24	0	24	0,78	0	8	8	0,02
RECLAMOS	24	0	24	0,78	0	2	2	0,005
SOLICITUDES	133	558	691	22,52	0	19.969	19.969	45,78
SUGERENCIAS	6	0	6	0,20	0	0	0	0
TRAMITES ESPECIALES	3	18	21	0,68	0	6.307	6.307	14,46
<b>PQRS TOTALES</b>	<b>2.318</b>	<b>751</b>	<b>3.069</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>43616</b>	<b>43616</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informes mensuales de PQRS elaborados por la Oficina de Atención al Ciudadano

Del consolidado del uso de los canales oficiales dispuestos en la Entidad, en el segundo semestre de 2019, los medios más utilizados por los ciudadanos en su orden fueron: los medios presenciales con (43.616 radicaciones) y medios virtuales con (3.069 solicitudes), del total de las PQRS. Los Derechos de Petición virtuales

con el 75.04%, las solicitudes virtuales el 22.52% y presenciales el 39.73%; y presenciales el 45.78% siendo las más representativas para la gestión administrativa utilizadas por los ciudadanos.

Llama la atención que los “Buzones”, es el medio menos utilizado por los ciudadanos, se sugiere evaluar su visibilidad en los lugares que están a disposición del público.

Se observa, el crecimiento de este medio en la ciudadanía para solicitar trámites ante la Secretaria Distrital de Hacienda de forma virtual, se sugiere hacer campañas que motiven al uso del medio virtual, de tal forma que evite el desplazamiento a lo puntos de atención.

## 2.2.2 TEMÁTICAS DE PQRS EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA

Este grupo está conformado por los siguientes tipos documentales: Derecho de Petición, Solicitudes, Trámites Especiales, Reclamos, Quejas y Sugerencias. Como fueron Clasificadas por la Oficina de Atención al Ciudadano, acorde al tipo de requerimiento hecho por la ciudadanía, para el segundo semestre se presentaron las siguientes temáticas:

- **Temas tributarios:** liquidación de la vigencia actual y/o anterior del impuesto predial y vehículos, participación en plusvalía, consultas sobre el ICA y Reteica, el estado y análisis de cuenta, y las facilidades y/o acuerdos de pago.
- **Análisis y/o estado de cuenta del impuesto predial y de vehículos,** acciones de caducidad, prescripción, exención o exclusión del impuesto predial y de vehículos, actualización de datos, acciones de embargo y desembargo, remisión de facturas, solicitud de conceptos y consultas tributarias, facilidades y acuerdos de pago, tramites presupuestales.
- **Temas administrativos:** certificaciones laborales, hoja de vida, historia laboral, salarios, prima técnica, cesantías, novedades de seguridad social, renunciaciones, asuntos relacionados con la nómina, entre otros.

Certificación laboral, historia laboral, bono pensional, cesantías y asuntos relacionados con la nómina.

- **Trámites Especiales Estatuto Tributario:** Devoluciones y compensaciones, sucesiones, emplazamientos para declarar, reducción sanción, Títulos de depósito Judicial.  
Copias actos oficiales, declaraciones tributarias, expedientes disciplinarios y documentos en general.  
Información contratación, seguimiento a proyectos de acuerdo del Concejo. Informe ejecución presupuestal.




  
**SECRETARÍA DE HACIENDA**  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**  
**INFORME AL SEGUIMIENTO MENSUAL A LAS (PQRS)**  
**JULIO A DICIEMBRE 2019**

- Información entidades administración pública. Ejecución Presupuestal, Perspectivas fiscales, convenios administrativos.

**TABLA 6. CIFRAS CLASIFICACIÓN POR TEMÁTICAS – SEGUNDO SEMESTRE DE 2019**

PERIODO	SOLICITUDES	TRÁMITES ESPECIALES	DERECHOS DE PETICIÓN	RECLAMOS	QUEJAS	SUGERENCIAS	TOTAL
JULIO	3.937	1361	4.291	10	10	4	9.613
AGOSTO	3.156	1014	3.377	4	6	2	7.559
SEPTIEMBRE	3.091	948	3.902	1	3	0	7.945
OCTUBRE	3.366	1.396	3.210	3	8	0	7.983
NOVIEMBRE	3.247	910	2.537	6	2	0	6.702
DICIEMBRE	3.863	699	2.316	2	3	0	6.883
<b>TOTAL</b>	<b>20.660</b>	<b>6.328</b>	<b>19.633</b>	<b>26</b>	<b>32</b>	<b>6</b>	<b>46.685</b>
% PARTICIPACIÓN	44,25%	13,55%	42,05%	0,06%	0,07%	0,01%	100%

Fuente: Informes mensuales de PQRS elaborados por la Oficina de Atención al Ciudadano

En el segundo semestre, la tipología que más se atendieron requerimientos fueron: las **Solicitudes de información 44.25%**, estados de cuentas, análisis de Cuenta Corriente y las facilidades y/o acuerdos de pago así como temas administrativos certificaciones laborales, hoja de vida, historia laboral, salarios, prima técnica, cesantías, novedades de seguridad social, renunciaciones, asuntos relacionados con la nómina, entre otros, sin que se pueda determinar el volumen de temas administrativos o misionales; **Derechos de Petición con un 42.05%**, peticiones de interés particular con una participación de cuyas temáticas más representativas son: liquidación de la vigencia actual y/o anterior del impuesto predial y vehículos, participación en plusvalía, consultas sobre el ICA y Reteica y finalmente, **Trámites Especiales con 13.55%**, Devoluciones y Compensaciones, Sucesiones, Emplazamientos para Declarar, Reducción Sanción, Títulos de Depósito Judicial.

## QUEJAS

Son aquellas por la cuales, *“los ciudadanos presentan o manifiestan una protesta, censura, descontento o inconformidad ante la Secretaría, en relación con una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos, en desarrollo de sus funciones”*.

No obstante, se debe mencionar que, en el segundo semestre de 2019, a la Entidad le radicaron un total de 32 quejas.

Quejas que se están remitiendo a las áreas para las evalúen, miremos el siguiente ejemplo en el mes de julio: *“...en la muestra se generaron 2 solicitudes de este tipo, cumpliendo con los cuatro criterios, donde disponen por competencia interna remitir*

*la queja al área correspondiente, con el fin de evaluar los hechos y el superior jerárquico proceda a tomar las acciones correctivas pertinentes...”.*

Presunta mala atención recibida por parte del funcionario y/o contratista en los puntos de atención presencial.

Los siguientes son los temas que generan quejas en la atención presencial y canales de atención:

- Tiempos de espera para ser atendidos.
- Deficiente orientación y/o suministro de información recibida.
- Queja contra la Dirección Distrital de Impuestos por irregularidades y afectación patrimonial
- Presunta mala atención de los servidores en los puntos de atención de Supercades.

La dependencia responsable, no viene haciendo seguimiento a qué trámite que se dio a la queja impetrada, en ninguno de los informes hay seguimiento. La dependencia sólo señala los casos que fueron reiterados en más de una ocasión y no más, posiblemente se esté incumpliendo el procedimiento, al no remitir todas las quejas a la dependencia responsable como lo es la Oficina de Control Interno Disciplinario.

## RECLAMOS

Verificada la información de los reclamos presentados a la Entidad para el segundo semestre se radicaron 26 solicitudes, donde el mayor número de reclamos de los ciudadanos se presenta por la atención al ciudadano en los puntos de atención sobre todo en los Supercades, factor importante para tener en cuenta en futuros programas de capacitación en la entidad para mejorar la atención.

## SUGERENCIAS

Para el segundo semestre se presentaron 6 sugerencias por parte de las contribuyentes, clasificadas de la siguiente forma:

- Abrir nuevamente la atención del servicio al ciudadano en Toberín
- Hacer rampla de entrada en zigzag en el Supercade.
- Ampliar la información de documentación requerida cuando no es el titular de la solicitud.
- Habilitar cubículos deudores morosos para el adulto mayor.

En los informes presentados de PQRS, por la Oficina de Atención al Ciudadano, no se observa que trámite se dio a las sugerencias hechas por los ciudadanos en los medios dispuestos para ello. Es importante conocer que acciones se han tomado para mejorar el servicio que sugieren los ciudadanos.

### 2.2.3. CUMPLIMIENTO DE CRITERIOS SECRETARÍA GENERAL

La Oficina de Atención al Ciudadano, viene haciendo el análisis mes a mes y saca una muestra aleatoria de las PQRS presentadas por los ciudadanos de las respuestas emitidas por la Secretaría Distrital de Hacienda, para evaluar el cumplimiento de los criterios definidos por las Secretaría General en la “Guía para el seguimiento y análisis de la calidad y calidez de las respuestas a los requerimientos ciudadanos (2212200-GS-021)” a la Coherencia, Claridad, Oportunidad y Calidez, es oportuno tomar la información relevante del informe mensual presentado por esta oficina, dado que la valoración emitida no le aporta elementos significativos a los productos finales respecto de las 24 Quejas, 72 Reclamos y 16 Sugerencias donde los criterios de respuesta de la muestra tomada todos cumplen, la siguiente información Derechos de Petición para el segundo semestre:

**TABLA 7. ANÁLISIS MUESTRAL AL CUMPLIMIENTO DE CRITERIOS DE SECRETARÍA GENERAL**

DERECHOS DE PETICIÓN QUE CUMPLEN							
CRITERIO DE RESPUESTA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTALES ANALIZADOS
Coherencia	32	36	28	25	16	18	155
Oportunidad	32	40	29	25	16	18	160
Claridad	32	36	28	24	16	18	154
Calidez	32	36	28	25	16	18	155
DERECHOS DE PETICIÓN QUE NO CUMPLEN							
CRITERIO DE RESPUESTA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTALES ANALIZADOS
Coherencia	10	5	7	2	1	1	26
Oportunidad	10	1	6	2	1	1	21
Claridad	10	5	7	3	1	1	27
Calidez	10	5	7	2	1	1	26

Fuente: Informes mensuales de PQRS elaborados por la Oficina de Atención al Ciudadano.

El cuadro anterior, de los 624 Derechos de Petición analizados: 100 registros no cumplieron los criterios de coherencia, oportunidad, claridad y calidez; acorde a lo señalado en los informes que realiza la Oficina de Atención al Ciudadano según: *instructivo 89-I-02 “Seguimiento a la calidad de la respuesta”*. Es preocupante porque las cifras presentadas son frías, en general sobre coherencia, oportunidad, calidez y claridad, puesto que sólo señala la muestra cumple, o no cumple. Por ejemplo: se señala mes agosto de 2019 que *Cinco (5) peticiones son respondidas mediante Resoluciones con los siguientes Externos Enviados: 2019EE177192, 2019EE177927, 2019EE176298, 2019EE178106, 2019EE176795, y son cargadas*

*en el sistema de Gestión de documentos electrónicos de archivos, y la oficina no cuenta con los permisos para consultar actos administrativos.* Sin hacer un aporte profundo en las respuestas emitidas por los funcionarios, hay que establecer primero, cuáles fueron las insatisfacciones, que dejan insatisfecho al usuario (si fueron de origen técnico, normativo o de entendimiento por redacción) para mejorar la atención realizada por la Entidad a la ciudadanía. En los casos puntuales hay que indicar las falencias detectadas por la oficina, en los 28 casos que no se pudo hacer el seguimiento y los cambios introducidos para mejorar estas, se sugiere establecer acciones para disminuir el número de casos que no se pueden medir.

La Oficina de Control Interno, no observa que se hayan introducido mejoras con relación a los informes del primer semestre del 2019.

## RECOMENDACIONES

Nuevamente, esta Oficina le reitera a la Oficina de Atención al Ciudadano, analizar las recomendaciones de los informes semestrales, respecto de los informes mensuales de PQRS, el cual retroalimente a todas las partes interesadas, las causas y falencias presentadas en las respuestas emitidas a los ciudadanos.

Generar mesas de trabajo liderada por la Oficina de atención al Ciudadano, Oficina Asesora de Planeación y la Dirección de Estadística y Estudios Fiscales (Observatorio) para analizar con mayor profundidad todo el proceso de PQRS, en busca de las mejores prácticas en el análisis de la información recibida de los ciudadanos, mirando cambios poblacionales, necesidades, tendencias, expectativas y requerimientos presentes de la ciudad y sus habitantes, para presentar una información clara, precisa y oportuna que satisfaga a nuestros usuarios.

Se sugiere realizar seguimiento a las Quejas presentadas por los ciudadanos, puesto que no hay reporte alguno en los informes mensuales presentados por la Oficina de Atención al Ciudadano.

Se recomienda la remisión de los informes mensuales de PQRS oportunamente, a fin de que las Dependencias puedan conocer e introducir mejoras a su labor administrativa.

Verificadas las sugerencias, la dependencia responsable no hace seguimiento para conocer, que temas fueron o han sido implementados por la administración para mejorar el servicio.


Se recomienda continuar con las campañas que lleven a una mayor utilización en los canales de comunicación virtuales dedicados a la recepción de los PQRS en la

**BOGOTÁ** | SECRETARÍA DE HACIENDA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO  
INFORME AL SEGUIMIENTO MENSUAL A LAS (PQRS)  
JULIO A DICIEMBRE 2019

Entidad. Que le faciliten a la ciudadanía el desplazamiento a los puntos de atención, y se eleve el aprovechamiento de los canales virtuales, facilitándoles dichos tramites.

Cordialmente,

  
**ALLAN MAURICE ALFISZ LÓPEZ**  
Jefe oficina de Control Interno  
[aalfiz@shd.gov.co](mailto:aalfiz@shd.gov.co)

Revisado por:	Allan Maurice Alfisz López		10/02/2020
Proyectado por:	Francisco Cante Céspedes		10/02/2020