



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

**INFORME FINAL
AUDITORÍA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y PQRS
2020**

**CÓDIGO DE AUDITORÍA No. 4
PAA 2020**

Bogotá D. C., 3 de diciembre de 2020



Secretario Distrital de Hacienda Distrital

JUAN MAURICIO RAMÍREZ CORTÉS

Jefe de la Oficina de Control Interno

ALLAN MAURICE ALFISZ LÓPEZ

Equipo Auditor

JUAN ALBERTO JAMAICA OSPINA
Auditor Líder
Profesional Especializado

JESÚS ALBEIRO RIZO GALLARDO
Auditor de Apoyo

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90

PBX: (571) 338 5000 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9

Bogotá, D.C. - Colombia Código Postal 111311



SECRETARÍA DE HACIENDA
Página 2 de 30

71-F.05
V.6

Contenido

INTRODUCCIÓN	5
1 PLAN DE AUDITORÍA	7
1.1 Objetivo general	7
1.2 Objetivos específicos	7
1.3 ALCANCE	7
1.4 CRITERIOS	7
2 ASPECTOS DESTACADOS DURANTE EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA	8
2.1 Función de la Auditoria en Tiempos de Crisis	9
3 INFORME DE GESTIÓN Y RESULTADOS	10
3.1 Observaciones al Informe Preliminar	11
3.2 Cambios en la Prestación del Servicio por Emergencia Sanitaria	11
3.3 Riesgos Asociados al Proceso	12
3.4 Hallazgos / Observaciones	20
3.4.1 Procedimientos y Matrices de Riesgos del Servicio al Ciudadano en la SDH	20
3.4.2 Modelo de servicio en la virtualidad	21
4 CONCLUSIONES	26
5 SUGERENCIAS/RECOMENDACIONES	27
ANEXO 1. Normatividad relacionada con el Servicio a la Ciudadanía	28

Listado de cuadros

Cuadro No. 1. Riesgos Asociados a las Áreas Auditadas.....	12
Cuadro No. 2. Distribución de los Riesgos Asociados a los Procesos Auditados	17
Cuadro No. 3. Riesgos de las Áreas Auditadas con Riesgo Residual Alto o Extremo	18
Cuadro No. 4. Causas de los Riesgos de las Áreas Auditadas.....	18
Cuadro No. 5. Reporte de Materialización de Riesgos.....	19
Cuadro No. 6. Resultado de las Encuestas de Satisfacción	23
Cuadro No. 7. Datos de las Encuestas	24
Cuadro No. 8. Cantidad de solicitudes atendidas por año.....	26

INTRODUCCIÓN

Si nos pidieran definir como la Secretaría Distrital de Hacienda enfrentó las diferentes situaciones de riesgo ocasionadas por la emergencia del COVID-19, elegiría RESILIENCIA, la cual se define como la “Capacidad de sobreponerse a momentos críticos y adaptarse a una nueva normalidad después de enfrentar una situación inusual e inesperada”, y eso fue lo que hizo la entidad en cada una de sus dependencias; de acuerdo con sus condiciones de trabajo buscó la manera de seguir prestando los servicios a la ciudadanía, ante una crisis inesperada, sin contar con un plan de continuidad del negocio o de contingencia que le sirviera de guía o de referente.

Cada una de las dependencias fue buscando como realizar sus funciones al pasar a la modalidad de trabajo en casa y cumplir con sus obligaciones, y así, entre diferentes medios de reparto, control y seguimiento del trabajo individual, la entidad redescubrió la existencia del TEAMS, de las VPNs y a trabajar en la nube, esto de ventanilla hacia adentro. Y de ventanilla hacia afuera, se debió cambiar de una atención presencial en un 90% y transformar el servicio a la virtualidad, lo que implicó crear o reforzar modelos de atención, sin incumplir los lineamientos establecidos por la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC).

La Política mencionada busca garantizar el desarrollo de los atributos y competencias para la atención, suministrando un servicio que dignifique al usuario en cuanto a calidad, calidez, oportunidad y confiabilidad, bajo los principios de respeto, equidad, transparencia y de prevención contra la corrupción, garantizando a la ciudadanía, como lo señala el CONPES D.C. 03 de 2019 Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía: “el derecho a acceder a la oferta de servicios de la administración distrital, generar bienestar y mejorar su calidad de vida. La Política se encuentra alineada al Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011) y a la Ley 1753 de 2015, que establece la integración del sistema de gestión de calidad con el sistema de desarrollo administrativo, los cuales se articulan con el sistema de control interno. Estos fueron recogidos por el Decreto 1499 de 2017, que establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)”, como se muestra en la imagen No. 1 tomada de la Función Pública. La normatividad relacionada con el Servicio a la Ciudadanía se encuentra en el Anexo 1 de este documento.

Imagen No. 1. Escenarios de Relacionamiento con el Ciudadano



Fuente: tomado de la presentación de la Función Pública MIPG - Servicio al Ciudadano

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión busca facilitar la gestión orientada hacia el logro de los objetivos, en términos de calidad e integridad para generar valor de cara al ciudadano; bajo este modelo y por lo dispuesto en el art. 2 de la Ley 1757 de 2015, todas las entidades deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en las diferentes etapas de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento). Por esta razón, las entidades deben incluir en sus Planes de Acción y Planes de Desarrollo, los programas y acciones que van a adelantar para promover la participación ciudadana.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión tiene como su séptima política la del Servicio a la Ciudadanía, esta al igual que el modelo, tiene como eje central el Talento Humano, resaltando que la razón del ser de la política es la ciudadanía y establece distintos escenarios de la relación Estado-Ciudadano.

El modelo MIPG tiene como objetivo: Diseñar o rediseñar los servicios ofrecidos y presentarlos de manera focalizada para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como para obtener realimentación de los ciudadanos, usuarios o interesados.

El Decreto Distrital 847 del 30 de diciembre de 2019 unifica los lineamientos en el servicio a la ciudadanía, actualiza parte de las definiciones y fortalece la figura del Defensor de la Ciudadanía para el Distrito Capital, y da a las entidades del Distrito nueve (9) meses a partir de la publicación para implementar las disposiciones contenidas en el decreto; debido a la emergencia por COVID-19, se publicó el Decreto 217 el 30 de septiembre: Por el cual se modifica el artículo 32 del Decreto Distrital 847 de 2019 ampliando el plazo a 18 meses.

Así las cosas, la Secretaría de Hacienda emitió la Resolución SDH-00302 del 23 de julio de 2020, adoptando los lineamientos de servicio a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Hacienda y especialmente lo estipulado por el artículo 15: “Todas las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas definido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., el cual deberá ser incorporado dentro del reglamento interno de peticiones ciudadanas de cada entidad, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.”

La Oficina de Control Interno, para el desarrollo de la Auditoría Interna de Gestión al proceso de Participación Ciudadana y Control Social en la Secretaría Distrital de Hacienda, toma como referente la Resolución SDH-00302 y sus documentos anexos y de acuerdo a lo previsto en los artículos 209 y 269 de la Constitución Política, en la Ley 87 de 1993 y en el Decreto 371 de 2010, Artículo 4 del Decreto 371 de 2010.

En el 2014, mediante el Decreto Distrital 197, se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C., con el objetivo de garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, superar las necesidades sociales, la discriminación, la segregación y desarrollar atributos del servicio como: recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida.

1 PLAN DE AUDITORÍA

1.1 Objetivo general

Adelantar auditoría 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 son aplicados los protocolos de atención a los ciudadanos y si estos fueron atendidos conforme a la normatividad vigente.

1.2 Objetivos específicos

- Verificar que la atención de los ciudadanos sea con calidez, amabilidad y que las respuestas sean coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.
- Verificar el cumplimiento de los parámetros para brindar atención diferencial a los Grandes Contribuyentes de Bogotá, para ofrecerles un servicio eficiente, oportuno y eficaz.
- Ofrecer a la ciudadanía un servicio eficiente, oportuno y eficaz con dedicación, calidad y respeto, posicionando un protocolo de servicio personalizado para que el servicio a la ciudadanía en cualquiera de los puntos de atención sea siempre el mismo.
- Verificar la implementación de la Resolución SDH 0032 de julio 2020, donde se define y adopta el trámite interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias -PQRS- para la Secretaría Distrital de Hacienda.

1.3 ALCANCE

La auditoría fue orientada a evaluar los procesos de atención al ciudadano en consultas presenciales, escritas y virtuales, por parte de las Oficinas de Atención al Ciudadano y de Gestión del Servicio; durante lo corrido del año 2020 con corte al 30 de septiembre.

1.4 CRITERIOS

Para el desarrollo de la auditoría se tuvieron en cuenta los criterios siguientes:

- Constitución Política de Colombia, artículos 2, 23,74 y 209.
- 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.”

- Acuerdo 630 DE 2015. Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones.
- Res. SDH-00118 de 2018. Por la cual se define y adopta el trámite interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias -PQRS- en la Secretaría Distrital de Hacienda.
- Res. SDH 0032 de 2020. Por medio de la cual se adoptan lineamientos de servicio a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Hacienda.
- Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI-2014.
- El Modelo de Seguimiento, Medición y Evaluación del servicio a la ciudadanía, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., lo mismo que su material de apoyo.
- Lineamientos del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- El Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C. en complemento a lo establecido en la Resolución SDH-118 de 2018, expedida por este Despacho.
- 125-P-01 Seguimiento y Control a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- 125-P-02 Recepción, Registro y Asignación de PQRS.
- 125-I-01 Recepción de PQRS por Canales de Atención
- 125-I-02 Seguimiento a la Calidad de la Respuesta
- 18-P-01 Gestión del Servicio al Contribuyente
- 18-G-01 Guía General de Servicio de Información Tributaria
- 18-G-02 Gestión Masiva
- 18-PR-01 Prestación del servicio canal presencial
- 18-PR-02 Prestación del servicio canal electrónico
- 18-PR-03 Prestación del servicio canal telefónico

2 ASPECTOS DESTACADOS DURANTE EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

La Auditoría se desarrolló durante un periodo excepcional, pues el 2020 se convirtió en un año de crisis tanto de nivel internacional como de la entidad y que afectaron directamente a las dependencias auditadas, como:

- Cambios normativos ocasionados por la expedición del Decreto Distrital 847 del 30 de diciembre de 2019, donde estipulan algunos lineamientos de la atención al ciudadano y se establecen los términos para su implementación (nueve (9) meses).

- La declaración de la emergencia por COVID-19, el aislamiento social y en consecuencia pasar al trabajo en casa, y específicamente las áreas de atención a los ciudadanos que debieron pasar del servicio presencial a otras maneras de atención de carácter virtual.
- Cambio de la plataforma informática.

Así las cosas, los equipos de servicio al ciudadano de la Secretaría debieron enfrentar estas condiciones, sin olvidar que la Atención al Ciudadano es la suma de diferentes elementos que las entidades del sector público disponen para que los ciudadanos hagan uso de sus derechos, y facilitarles el cumplimiento de sus deberes y el acceso a los servicios públicos. Para ello se requiere, ante todo, de parte de los servidores encargados de esta actividad un alto nivel de compromiso, dedicación y preparación permanente para la atención a la ciudadanía y así cumplir con el Artículo 2. de la Constitución Política: “Son fines esenciales del estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación”.

2.1 Función de la Auditoría en Tiempos de Crisis

La Secretaría, al igual que muchos de sus pares, se está enfrentando a los desafíos que la pandemia del COVID-19, que generó muy poca atención a los temas de continuidad del negocio, y en el momento de la respuesta se debió hacer uso de la fortaleza de los colaboradores y de la cultura organizacional que permitió, mediante la colaboración constructiva, dar respuestas ágiles e identificar soluciones prácticas. Todavía hay mucho por hacer para ponerse al día en las fases de respuesta y recuperación. (Las tres fases son prevención, respuesta, recuperación).

Por otro lado, la Oficina de Control Interno debió realizar algunos ajustes al Plan Anual de Auditoría (PAA) y así mismo, a la ejecución de sus auditorías de manera remota, para ello, se tomaron por analogía algunos documentos emitidos por el Foro Internacional de Acreditación IAF (International Accreditation Forum, Inc.), que es el máximo foro mundial de organismos de acreditación y organismos interesados en Evaluación de la Conformidad (organismos de certificación) en las áreas de sistemas de gestión, productos, servicios y personal. De manera preventiva había generado entre otros:

- IAF ID 3: 2011 para la gestión de eventos extraordinarios o circunstancias que afecten a los organismos de acreditación, a los organismos acreditados de la evaluación de la conformidad y a las organizaciones certificadas.
- IAF MD 4:2016 uso de la tecnología de la información y las comunicaciones.
- IAF MD 5:2019 determinación del tiempo de la auditoría del sistema de gestión de la calidad, ambiental de seguridad y salud en el trabajo.

De otro lado, la ISO 19011: 2018 establece en sus Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión, “en el numeral 5.5.3 Selección y determinación de los métodos de auditoría: las auditorías

pueden llevarse a cabo en el sitio, remotamente, o como una combinación, debiendo considerar los insumos, los riesgos y oportunidades asociados. Indica también que las auditorías remotas hacen referencia al uso de la tecnología para recopilar información, entrevistar a un auditado, etc.

Pero qué debe aportar una auditoría especialmente en esta época como adicional a la SDH: primero, Contribuir al desarrollo y/o ejecución del plan de gestión de crisis, y segundo, Contribuir al plan de Continuidad del Negocio y al plan de recuperación de desastres de Tecnologías de Información (TI), si es relevante. Es decir, incrementar el valor del modelo de control, de mitigar de mejor manera el riesgo, el auditor no debería dudar acerca de asumir un perfil activo en los planes y acciones de sus organizaciones ante esta nueva situación generada por la cuarentena, lo que podría contribuir claramente, como decimos, a la reducción de los riesgos de corrupción.

3 INFORME DE GESTIÓN Y RESULTADOS

La totalidad de las dependencias de la Secretaría Distrital de Hacienda, como consecuencia de la declaración del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, a partir del 19 de marzo de 2020, se debieron transformar hacia el trabajo en casa y en consecuencia se debieron ajustar y/o cambiar actividades y procedimientos para poder desarrollar las funciones de cada uno de los productos o servicios.

Cambios que afectan la clasificación de los riesgos de operación, seguridad de la información, ambientales y de seguridad y salud en el trabajo, situación que requirió de un mayor esfuerzo de cada uno de los funcionarios, pues las soluciones fueron saliendo de la intuición y de la experiencia hasta que se fueron consolidando tanto el cómo hacer las actividades y los controles para los productos y los funcionarios.

Esta situación requirió de un mayor esfuerzo por parte de las dependencias que tienen en sus funciones la atención directa del público, pues los procedimientos están diseñados para la atención presencial en la Red CADE y en los Súper CADES y su Talento Humano tiene como función principal la Atención Presencial y se dio un giro fuerte al pasar el servicio a otros medios como redes sociales, telefónica, escritos, etc.

Estas experiencias vividas por la Secretaría reafirman la necesidad de tener planes de contingencia y de continuidad para los periodos de incertidumbre, estos planes brindan a las organizaciones los mecanismos y estrategias para mantener en operación a la entidad, ante cualquier tipo de emergencia o crisis que se presente.

Un plan de contingencia permite una respuesta rápida en caso de incidentes, accidentes o estados de emergencia; tiene como su finalidad la de permitir la prestación de los servicios, aun cuando alguna de sus funciones deje de hacerlo por culpa de algún incidente tanto interno como ajeno a la organización.

Los objetivos de este plan son planificar y describir la capacidad para respuestas rápidas, requerida para el control de emergencias. Paralelo al plan se deben identificar los distintos tipos de riesgos que potencialmente podrían ocurrir e incorporar una estrategia de respuesta para cada uno. Algunos de sus objetivos son:

- Establecer un procedimiento formal y por escrito que indique las acciones a seguir frente a determinados riesgos.
- Optimizar el uso de recursos humanos y materiales.
- Un control adecuado para cumplir con las normas y procedimientos establecidos.

Cada dependencia realizó el proceso de pasar de un trabajo presencial, en el punto de trabajo, a pasar de un momento a otro, a una cuarentena obligatoria sin tener un documento de referencia para la toma de medidas a llevar a cabo, y poder así, garantizar la continuidad de las operaciones de la Secretaría, teniendo en cuenta medios técnicos, Talento Humano y la documentación de sus procesos y procedimientos.

3.1 Observaciones al Informe Preliminar

La Oficina de Control Interno - OCI, mediante correo electrónico del 13 de noviembre de 2020 remitió con memorando No. 2020IE02465501, el informe preliminar de la AUDITORÍA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y PQRS 2020 a la Oficina de Atención al Ciudadano, Dirección Distrital de Cobro, Oficina de Gestión del Servicio y Notificaciones, Subdirección de Educación Tributaria y Servicio y a la Oficina de Gestión del Servicio, para que presentaran las respectivas aclaraciones en los cinco (5) días hábiles siguientes. Al respecto, la Oficina de Atención al Ciudadano solicitó mediante correo electrónico del 20 de noviembre de 2020, un plazo adicional de tres (3) días, es decir, hasta el 26 de noviembre de 2020, para exponer las observaciones; dicho plazo fue concedido por la Oficina de Control Interno con correo electrónico del 20 de noviembre de 2020.

Por invitación de la Oficina de Atención al Ciudadano - OAC, el equipo auditor participó en una reunión virtual el 23 de noviembre de 2020 donde se brindaron las explicaciones correspondientes y se orientó a los auditados sobre el contenido del Informe Preliminar.

Una vez cumplido el plazo solicitado de los tres (3) días, esta oficina recibió por parte de la OAC un correo electrónico del 27 de noviembre de 2020 donde manifestaron: *“Los auditados revisamos el contenido del informe de la auditoría y encontramos que hay temas manifestados en las observaciones que se vienen trabajando y otros que se tienen previsto iniciar acciones en los próximos días. razón por la cual no presentaremos objeciones al informe.”*

Por lo anterior, y en consideración a lo estipulado en el procedimiento *“AUDITORÍA DE GESTIÓN - 71-P-02 VERSIÓN 6, Actividad 9 (...)* Si dentro del término otorgado para dar respuesta, el auditado no se pronuncia sobre el informe preliminar se entenderá que fue aceptado”, se procedió a confirmar el informe preliminar como informe final de la auditoría del Plan Institucional de Participación Ciudadana 2020.

3.2 Cambios en la Prestación del Servicio por Emergencia Sanitaria

La Atención al Ciudadano se debe entender como los procedimientos establecidos por la entidad para facilitarle al ciudadano el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus deberes y el acceso a los

servicios públicos; los servidores que desempeñan esta labor saben que debe ser centrado en el ciudadano y reconocen de forma racional y cercana que quienes precisan de sus servicios merecen dedicación y esmero, compromiso y respeto, pues de su labor depende la calidad de los servicios ofrecidos.

El año 2020 ha sido y sigue siendo el año de los cambios, factores externos han puesto a prueba los procedimientos de atención al ciudadano, y la SDH para ajustarse debió reorganizar los canales y formas de atención para:

- Dar cumplimiento al Decreto Distrital 847 del 2019, por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones; y a la Resolución SDH 0302 de 2020 en la cual se adoptan los lineamientos de servicio a la ciudadanía en la SDH.
- La rotación de personal de las áreas de atención al ciudadano por incorporación de las listas de elegibles del concurso y renunciaciones de funcionarios.
- La declaración de la emergencia por COVID-19, el aislamiento social inicialmente mediante el Decreto Distrital 090 de 2020, "Por el cual se adoptan medidas transitorias para garantizar el orden público en el Distrito Capital, con ocasión de la declaratoria de calamidad pública efectuada mediante Decreto Distrital 087 del 2020 y el aislamiento preventivo obligatorio establecido por Decreto 457 del 2020 de la Presidencia.
- Los cambios normativos producto de la cuarentena, como el Artículo 7° del Decreto 678 del 2020, buscaban la recuperación de cartera a favor de entidades territoriales entregando beneficios en relación con los impuestos, tasas, contribuciones y multas pendientes de pago.
- Enfrentar el cambio de plataforma tecnológica por el paso de SI CAPITAL a BOGDATA, en las etapas de preparación, salida en vivo y ajustes para la atención.

3.3 Riesgos Asociados al Proceso

El equipo auditor revisó las matrices de riesgos operacionales de cada una de las dependencias seleccionadas para realizar la auditoría: la Oficina de Atención al Ciudadano -OAC, la Oficina de Gestión del Servicio -OGS de la Subdirección de Educación Tributaria y Servicio -SETS y la Gestión del Servicio y Notificaciones -OGSN de la Dirección Distrital de Cobro -DDCO. En el cuadro No. 1 se presenta un resumen de los riesgos asociados.

Cuadro No. 1. Riesgos Asociados a las Áreas Auditadas							
Código Proceso	Código Riesgo	Nombre del Riesgo	Descripción Específica del Riesgo	Código Causa	Nombre de la Causa	Descripción Específica de la Causa	Riesgo Residual

Cuadro No. 1. Riesgos Asociados a las Áreas Auditadas

Código Proceso	Código Riesgo	Nombre del Riesgo	Descripción Específica del Riesgo	Código Causa	Nombre de la Causa	Descripción Específica de la Causa	Riesgo Residual
CP8R-89	SDH04 1R	Demora en la asignación de trámite (queja, reclamo o sugerencia) al área competente.	La OAC se ve limitada para asignar el trámite oportuno por inestabilidad en las herramientas tecnológicas, desconocimiento funciones y/o procesos de cada dependencia, radicaciones incompletas e ilegibles.	SDH075 C	Deficiencias tecnológicas	La administración de la herramienta tecnológica para la gestión de PQRS está a cargo de un tercero (Sec. General de la Alcaldía Mayor)	1 - Bajo
CPR-18	SDH07 1R	Ejecutar de manera insuficiente parcial o inadecuada la prestación del servicio.	Ejecución inadecuada, insuficiente o incumplimiento parcial o total de la actividad programada y/o prestación del servicio en condiciones de capacidad operativa, oportunidad, calidad e integralidad de la información.	SDH093 C	Demoras en la etapa contractual	Las líneas contractuales se aprueban en el mes de enero, pero el proceso precontractual demora entre tres y seis meses, mientras que las operaciones de la DIB inician a comienzos de año.	2 - Moderado
CPR-110	SDH26 3R	Notificar al contribuyente fuera de los tiempos estipulados por la ley	Incumplir con los tiempos de gestión de notificación estipulados en el anexo técnico del contrato.	SDH139 C	Incumplimiento de los tiempos de gestión de notificación	Incumplir con los tiempos de gestión de notificación estipulados en el anexo técnico del contrato por parte del contratista.	1 - Bajo
CPR-110	SDH06 5R	Cargar de forma inoportuna la gestión de notificación realizada a las actuaciones administrativas en los aplicativos dispuestos en la SDH.	No evidenciar en los aplicativos de la SDH como CORDIS y WCC, la información referente a la gestión de notificación de las actuaciones administrativas generadas por la DCO.	SDH141 C	Inconsistencias en la información suministrada por el contratista	Inconsistencias en la información suministrada por el contratista en las bases de datos de la gestión de actos administrativos.	2 - Moderado
CPR-18	SDH07 1R	Ejecutar de manera insuficiente parcial o inadecuada la prestación del servicio.	Ejecución inadecuada, insuficiente o incumplimiento parcial o total de la actividad programada y/o prestación del servicio en condiciones de capacidad operativa, oportunidad, calidad e integralidad de la información.	SDH235 C	Fallas tecnológicas	Funcionamiento inadecuado o no disponibilidad total o parcial del software oficina virtual, de los módulos liquidadores y demás aplicativos y/o servicios.	3 - Alto
CPR-110	SDH20 5R	Prescripción de la obligación.	Vencimiento de términos para ejercer la acción de cobro.	SDH296 C	Falta de soportes en el expediente para dar continuidad al cobro.	Falta de títulos ejecutivos o actos administrativos (evidencia física) que incidan en la cobrabilidad de la obligación.	1 - Bajo

Cuadro No. 1. Riesgos Asociados a las Áreas Auditadas

Código Proceso	Código Riesgo	Nombre del Riesgo	Descripción Específica del Riesgo	Código Causa	Nombre de la Causa	Descripción Específica de la Causa	Riesgo Residual
CPR-18	SDH25 0R	Afectar la integridad de los funcionarios que desempeñan funciones de atención al ciudadano.	Debido a los niveles de intolerancia los servidores están expuestos a agresiones físicas y verbales.	SDH327 C	Inconformidad de los ciudadanos.	Debido a la imposibilidad de obtener un servicio satisfactorio los ciudadanos actúan de manera agresiva contra el servidor.	1 - Bajo
CPR-110	SDH25 0R	Afectar la integridad de los funcionarios que desempeñan funciones de atención al ciudadano.	Debido a la inconformidad con la respuesta los ciudadanos actúan de manera agresiva contra el servidor.	SDH327 C	Inconformidad de los ciudadanos.	Debido a la inconformidad con la respuesta los ciudadanos actúan de manera agresiva contra el servidor.	1 - Bajo
CPR-18	SDH07 1R	Ejecutar de manera insuficiente o la prestación del servicio.	Ejecución inadecuada, insuficiente o incumplimiento parcial o total de la actividad programada y/o prestación del servicio en condiciones de capacidad operativa, oportunidad, calidad e integralidad de la información.	SDH341 C	Incremento inusual de la demanda de trámites y servicios.	Incremento en la demanda de servicios y trámites por externalidades no controladas por la entidad, como cambios normativos a nivel distrital y nacional.	3 - Alto
CPR-110	SDH07 1R	Ejecutar de manera insuficiente o la prestación del servicio.	Ejecución inadecuada, insuficiente o incumplimiento parcial o total de la actividad programada y/o prestación del servicio.	SDH341 C	Incremento inusual de la demanda de trámites y servicios.	Incremento en la demanda de servicios y trámites por externalidades no controladas por depender de terceros	1 - Bajo
CPR-18	SDH07 1R	Ejecutar de manera insuficiente o la prestación del servicio.	Ejecución inadecuada, insuficiente o incumplimiento parcial o total de la actividad programada y/o prestación del servicio en condiciones de capacidad operativa, oportunidad, calidad e integralidad de la información.	SDH456 C	Planificación y/o ejecución inadecuada de la actividad o evento a realizar.	Imprevistos en la logística de las actividades o eventos a realizar.	1 - Bajo
CPR-110	SDH07 1R	Ejecutar de manera insuficiente o la prestación del servicio.	Ejecución inadecuada, insuficiente o incumplimiento parcial o total de la actividad programada y/o prestación del servicio.	SDH456 C	Planificación y/o ejecución inadecuada de la actividad o evento a realizar.	Imprevistos en la logística de las actividades o eventos a realizar o en la población seleccionada.	1 - Bajo
CPR-110	SDH20 5R	Prescripción de la obligación.	Vencimiento de términos para ejercer la acción de cobro.	SDH471 C	Que no se actualice la cuenta corriente	Que no se carguen en la cuenta corriente o se carguen de manera errada las actuaciones que modifiquen, suspendan o extingan la	1 - Bajo

Cuadro No. 1. Riesgos Asociados a las Áreas Auditadas

Código Proceso	Código Riesgo	Nombre del Riesgo	Descripción Específica del Riesgo	Código Causa	Nombre de la Causa	Descripción Específica de la Causa	Riesgo Residual
						obligación tributaria.	
CPR-89	SDH04 1R	Demora en la asignación de trámite (queja, reclamo o sugerencia) al área competente.	La OAC se ve imposibilitada para asignar el trámite con oportunidad por inestabilidad en las herramientas tecnológicas, desconocimiento funciones y/o los procesos que se ejecutan en cada dependencia, radicaciones incompletas e ilegibles.	SDH494 C	Solicitudes por parte del ciudadano con información incompleta o ambigua.	Falta de claridad en las radicaciones por: varias solicitudes en un mismo requerimiento, información incompleta, información ilegible (buzón y escritos). Anexos en formatos que no corresponden.	1 - Bajo
CPR-110	SDH26 3R	Notificar al contribuyente fuera de los tiempos estipulados por la ley	Incumplir con los tiempos de gestión de notificación estipulados en el anexo técnico del contrato.	SDH545 C	Pérdida o traspapeleo del acto administrativo.	Pérdida o traspapeleo por parte del contratista antes de realizar la distribución y/o en el momento de la generación de secuencias por parte del funcionario en la OGSN	1 - Bajo
CPR-18	SDH07 1R	Ejecutar de manera insuficiente parcial o inadecuada prestación del servicio.	Ejecución inadecuada, insuficiente o incumplimiento parcial o total de la actividad programada y/o prestación del servicio en condiciones de capacidad operativa, oportunidad, calidad e integralidad de la información.	SDH546 C	Desconocimiento del personal respecto de la normativa, plataforma tecnológica y procesos.	El TH presenta debilidades a nivel de conocimientos en materia de normativa tributaria (actualización y cambios), funcionamiento de la plataforma tecnológica y de la ejecución del proceso (protocolos de atención).	1 - Bajo
CPR-110	SDH07 1R	Ejecutar de manera insuficiente, parcial o inadecuada prestación del servicio.	Ejecución inadecuada, insuficiente o incumplimiento parcial o total de la actividad programada y/o prestación del servicio.	SDH546 C	Desconocimiento del personal respecto de la normativa, plataforma tecnológica y procesos.	Desconocimiento del personal respecto de la normativa, plataforma tecnológica y procesos.	1 - Bajo
CPR-18	SDH07 1R	Ejecutar de manera insuficiente parcial o inadecuada prestación del servicio.	Ejecución inadecuada, insuficiente o incumplimiento parcial o total de la actividad programada y/o prestación del servicio en	SDH547 C	Factores externos a la SDH que inciden sobre la seguridad de	Huelgas, manifestaciones y protestas sociales en inmediaciones a los puntos de atención, así como fenómenos	2 - Moderado

Cuadro No. 1. Riesgos Asociados a las Áreas Auditadas

Código Proceso	Código Riesgo	Nombre del Riesgo	Descripción Específica del Riesgo	Código Causa	Nombre de la Causa	Descripción Específica de la Causa	Riesgo Residual
		servicio.	condiciones de capacidad operativa, oportunidad, calidad e integralidad de la información.		los funcionarios.	naturales, de salud pública o hechos vandálicos.	
CPR-18	SDH25 OR	Afectar la integridad de los funcionarios que desempeñan funciones de atención al ciudadano.	Debido a los niveles de intolerancia los servidores están expuestos a agresiones físicas y verbales.	SDH547 C	Factores externos a la SDH que inciden sobre la seguridad de los funcionarios.	Los servidores de la SETS realizan actividades dentro y fuera de la entidad, pueden ser afectados por agentes externos como: Problemas de orden público, inseguridad, clima, movilidad, salud pública, entre otros.	1 - Bajo
CPR-110	SDH05 OR	Desactualización de la información en cuenta corriente	Parte de la información de las actuaciones de las oficinas de la Dirección de Cobro no se encuentra registrada en la cuenta corriente	SDH581 C	Información no actualizada en la cuenta corriente del deudor.	Sobre los títulos ejecutivos con los que se efectúa el cobro, pueden existir actos administrativos que afectan su exigibilidad, cuya información no se encuentra cargada en debida forma en la cuenta corriente.	1 - Bajo
CPR-18	SDH07 1R	Ejecutar de manera insuficiente parcial o inadecuada la prestación del servicio.	Ejecución inadecuada, insuficiente o incumplimiento parcial o total de la actividad programada y/o prestación del servicio en condiciones de capacidad operativa, oportunidad, calidad e integralidad de la información.	SDH588 C	Insuficiencia y/o limitaciones de recursos disponibles para trabajo en casa	Limitaciones referentes a capacidad y/o disponibilidad de los equipos de cómputo, de la red de internet, servicios públicos, entre otras.	3 - Alto
CPR-110	SDH15 9R	Incumplimiento de requerimientos legales	Incumplimiento de los términos para dar respuesta a las solicitudes de los órganos de control.	SDH589 C	Acceso limitado a información, recursos y/o servicios para la ejecución del proceso desde la casa	Acceso limitado a información, recursos y/o servicios para la ejecución del proceso (expediente digital, aplicativos de consulta) desde la casa.	1 - Bajo
CPR-18	SDH07 1R	Ejecutar de manera insuficiente parcial o inadecuada la prestación del servicio.	Ejecución inadecuada, insuficiente o incumplimiento parcial o total de la actividad programada y/o prestación del servicio en condiciones de capacidad operativa, oportunidad, calidad e integralidad de	SDH591 C	Restricciones en la realización de actividades o eventos y prestación presencial del servicio	Restricciones en la realización de actividades o eventos y prestación presencial del servicio producto de la emergencia sanitaria actual.	4 - Extremo

Cuadro No. 1. Riesgos Asociados a las Áreas Auditadas							
Código Proceso	Código Riesgo	Nombre del Riesgo	Descripción Específica del Riesgo	Código Causa	Nombre de la Causa	Descripción Específica de la Causa	Riesgo Residual
			la información.				

La matriz de riesgos de las áreas de atención al ciudadano es de 23 riesgos y de ellos el 47.8% (es decir, 11 riesgos) de participación corresponde a una tipología de riesgo SDH071R: “Ejecutar de manera insuficiente parcial o inadecuada la prestación del servicio.” El riesgo SDH250R: “Afectar la integridad de los funcionarios que desempeñan funciones de atención al ciudadano”, con una participación del 13% (3 riesgos) y segundo lugar en participación, y entre los dos representan el 60.8%. Como se puede apreciar en el cuadro No. 2. Distribución de los riesgos asociados a los procesos auditados.

Cuadro No. 2. Distribución de los Riesgos Asociados a los Procesos Auditados				
Código Proceso	Nombre del Proceso	Código Riesgo	Nombre del Riesgo	N° de veces
CPR-89	Atención al ciudadano	SDH041R	Demora en la asignación de trámite (queja, reclamo o sugerencia) al área competente.	2
CPR-110	Cobro	SDH050R	Desactualización de la información en cuenta corriente	1
CPR-110	Cobro	SDH065R	Cargar de forma inoportuna la gestión de notificación realizada a las actuaciones administrativas en los aplicativos dispuestos en la SDH.	1
CPR-18	Educación tributaria y servicio	SDH071R	Ejecutar de manera insuficiente parcial o inadecuada la prestación del servicio.	11
CPR-110	Cobro	SDH159R	Incumplimiento de requerimientos legales	1
CPR-110	Cobro	SDH205R	Prescripción de la obligación.	2
CPR-18	Educación tributaria y servicio	SDH250R	Afectar la integridad de los funcionarios que desempeñan funciones de atención al ciudadano.	3
CPR-110	Cobro	SDH263R	Notificar al contribuyente fuera de los tiempos estipulados por la ley	2

De los 11 riesgos con código SDH071R, tienen una calificación de riesgo residual distribuidos así: Nivel Bajo 5, Nivel Moderado 2, Nivel Alto 3 y uno en el Nivel Extremo 1. En el cuadro No. 3 se presentan los cuatro riesgos con nivel Alto (3) y Extremo (1), estos, se actualizaron en el proceso de adaptación al trabajo en casa.

El nivel extremo corresponde a una causa vigente y fuera de la gobernabilidad: “Restricciones en la realización de actividades o eventos y prestación presencial del servicio producto de la emergencia sanitaria actual”, y corresponde a una actualización de los protocolos.

Cuadro No. 3 Riesgos de las Áreas Auditadas con Riesgo Residual Alto o Extremo

Nombre del Riesgo	Descripción Específica del Riesgo.	Código Causa	Nombre de la Causa	Descripción Específica de la Causa.	Riesgo Residual.
SDH071R Ejecutar de manera insuficiente parcial o inadecuada la prestación del servicio.	Ejecución inadecuada, insuficiente o incumplimiento parcial o total de la actividad programada y/o prestación del servicio en condiciones de capacidad operativa, oportunidad, calidad e integralidad de la información.	SDH235C	Fallas tecnológicas	Funcionamiento inadecuado o no disponibilidad total o parcial del software oficina virtual, de los módulos liquidadores y demás aplicativos y/o servicios.	3 - Alto
		SDH588C	Insuficiencia y/o limitaciones de recursos disponibles para trabajo en casa	Limitaciones referentes a capacidad y/o disponibilidad de los equipos de cómputo, de la red de internet, servicios públicos, entre otras.	3 - Alto
		SDH341C	Incremento inusual de la demanda de trámites y servicios.	Incremento en la demanda de servicios y trámites por externalidades no controladas por la entidad, como cambios normativos a nivel distrital y nacional.	3 - Alto
		SDH591C	Restricciones en la realización de actividades o eventos y prestación presencial del servicio	Restricciones en la realización de actividades o eventos y prestación presencial del servicio producto de la emergencia sanitaria actual.	4 - Extremo

Al igual que los 23 riesgos relacionados con la atención a la ciudadanía, las causas se podrían clasificar en grupos como: Tecnológicas, de Capacitación, de Talento Humano y manejo de la documentación, entre otros. En el cuadro No. 4 se presentan las causas y el número de veces que se repiten.

Cuadro No. 4. Causas de los Riesgos de las Áreas Auditadas

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
SDH075C	Deficiencias tecnológicas	1
SDH235C	Fallas tecnológicas	1
SDH588C	Insuficiencia y/o limitaciones de recursos disponibles para trabajo en casa.	1
SDH589C	Acceso limitado a información, recursos y/o servicios para la ejecución del proceso desde la casa.	1
SDH171C	Errores de digitación	1
SDH201C	Expediente incompleto	1
SDH471C	Que no se actualice la cuenta corriente	1
SDH579C	Información incorrecta o desactualizada en los módulos de gestión depositados en herramientas ofimáticas.	2
SDH581C	Información no actualizada en la cuenta corriente del deudor.	1
SDH010C	Ambigüedad en los criterios para la aplicación de la norma y/o desconocimiento de la misma.	1
SDH093C	Demoras en la etapa contractual.	1
SDH139C	Incumplimiento de los tiempos de gestión de notificación	1
SDH456C	Planificación y/o ejecución inadecuada de la actividad o evento a realizar.	2
SDH546C	Desconocimiento del personal respecto de la normativa, plataforma tecnológica y procesos.	2
SDH547C	Factores externos a la SDH que inciden sobre la seguridad de los	2

Cuadro No. 4. Causas de los Riesgos de las Áreas Auditadas		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
	funcionarios	
SDH591C	Restricciones en la realización de actividades o eventos y prestación presencial del servicio	1
SDH327C	Inconformidad de los ciudadanos	2
SDH341C	Incremento inusual de la demanda de trámites y servicios	2
SDH494C	Solicitudes por parte del ciudadano con información incompleta o ambigua	1

La revisión de las matrices de riesgos operacionales de cada una de las dependencias, con un enfoque directo al ciudadano para satisfacer sus necesidades en los diferentes temas de la entidad, es decir, los que de manera directa representan a la Secretaría Distrital de Hacienda ante la ciudad y el país.

Producto de estos cambios y/o ajustes improvisados, para mejorar las condiciones de trabajo en casa y debido a los cambios normativos, se han reportado materializaciones de riesgos a la Oficina de Análisis y Control de Riesgo –OACR por fallas tecnológicas y/o por cambios normativos como el Art. 7 del Decreto 678, el no acceso a los aplicativos para prestación del servicio por medio de los canales presencial (Super CADE CAD), virtual y telefónico y con la salida en vivo de BOGDATA, que afectó temas de atención como prestación del servicio por los diferentes canales, inconvenientes con las claves, los accesos, la operatividad, el manejo y conocimiento de la herramienta, entre otros. Específicamente, el represamiento de respuestas a más de 16.266 solicitudes por los diferentes canales de atención y el reporte de aquellas que no se pueden gestionar por presentarse en los canales de atención en tiempo real (telefónico y líneas de WhatsApp). En el cuadro No. 5 se presentan los reportes de materialización de riesgos.

Cuadro No. 5. Reporte de Materialización de Riesgos			
Clase Riesgo	Fecha reporte correo	Estado actual	Breve descripción
Tecnológico	13/07/2020	Abierto	Expedición de nueva normativa (art 7 del Decreto 678 de 2020), ajustes a herramientas tecnológicas
Tecnológico	6/10/2020	Abierto	Implementación sistema BogData, desde el 5 de octubre de 2020 se presentan inconvenientes técnicos para acceder a los nuevos y diferentes aplicativos SAP (TRM, CRM, Back Office), afectación de la prestación del servicio interno y externo
Tecnológico	22/10/2020	Cerrado	Inconvenientes con liquidadores todo un día - afectación del servicio
Tecnológico	22/10/2020	Abierto	Inconvenientes, intermitencia y fallas en aplicativos SAP, oficina virtual, roles, claves y usuarios
Cambios normativos	30/10/2020	Abierto	Cambios normativos imprevistos (inexequible art. 7 decreto 678 de 2020) incrementa la demanda de trámites y servicios, por los diferentes canales de atención
Tecnológico	5/11/2020	Abierto	Intermitencia, inconvenientes y fallas liquidadores web predial, vehículos, Delineación Urbana, ICA y ReteICA

Así las cosas, la matriz de riesgos de los procedimientos de atención al usuario debería ser una sola para las dependencias responsables de la atención directa de la ciudadanía: la Oficina de Atención al Ciudadano -OAC, la Oficina de Gestión del Servicio -OGS y la Gestión del Servicio y Notificaciones -OGSN; de otro lado, los controles, seguimientos y mejoras a la atención de todos los ajustes, cambios, actualizaciones y de integración, deberían ser compartidos por ser el front office de la entidad.

3.4 Hallazgos / Observaciones

La presente Auditoría fue abordada con una metodología deductiva, verificando inicialmente lo relacionado con directrices, estrategias y planificación hasta llegar a la desagregación de acciones bajo responsabilidad de las dependencias operativas.

3.4.1 Procedimientos y Matrices de Riesgos del Servicio al Ciudadano en la SDH

El CONPES D.C. 03 de 2019: “La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC”, establece entre sus objetivos específicos, Estandarizar la oferta de servicios y su calidad entre canales, entidades y servidores(as) y Mejorar la articulación y coordinación entre las entidades; la Política de Administración de Riesgos de la SDH establece en la segunda línea de defensa: Proporcionar acompañamiento metodológico a los responsables de proceso y sus equipos de trabajo para la construcción/actualización de las matrices de riesgo de los procesos, **servicios** o proyectos a su cargo y de los análisis de impacto del negocio -BIA, que servirán como base para la construcción de los planes de contingencia y continuidad del negocio.

Las tres dependencias auditadas hacen parte del proceso de atención a la ciudadanía de la SDH y se seleccionaron porque atienden el mayor volumen de usuarios y generalmente afectan la imagen de la Entidad positiva o negativamente, de acuerdo a la calidad del servicio prestado; estas dependencias presentan procedimientos independientes y matrices de riesgos separadas.

Observación 1: la Prestación del Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Hacienda no presenta un enfoque por procesos, pues cada una de las dependencias tiene procedimientos, protocolos, riesgos y canales de atención propios, relacionados entre sí. El enfoque por procesos permite obtener resultados eficaces y eficientes, gestionados como un único procedimiento que aplica los mismos criterios y métodos de seguimiento, medición e indicadores para asegurar la prestación del servicio. Este enfoque permite optimizar los recursos y responsabilidades.

Por otro lado, el Decreto Distrital 847 de 2019 promueve la unificación del servicio para todas las entidades del Distrito Capital, los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Observación 2: la gestión del riesgo para la atención de la ciudadanía es un proceso transversal, que se encuentra en diferentes Direcciones de la entidad; para esta auditoría se seleccionaron tres (3) dependencias y cada una tiene una matriz de riesgo con diferentes controles y diferentes sistemas

de seguimiento. De acuerdo a la normatividad nacional y distrital y al BOGDATA estos procesos deben ser integrados bajo el enfoque por procesos.

3.4.2 Modelo de servicio en la virtualidad

Cambios en la Prestación del Servicio por Emergencia Sanitaria

En la normalidad de antes de la pandemia se tenían los siguientes canales de interacción con la ciudadanía:

Canal Presencial: la SDH tiene presencia en seis (6) super CADES: Américas, Bosa, Calle 13, Suba, CAD y Veinte de Julio. Y en los puntos de atención especializada en las diferentes sedes de la Entidad: CAD Cra. 30 25 -90, sede Oficina de Cobro General Calle 54 14 -65 y sede ED. Condominio Parque Santander Cra. 6 14 -98 Torre B piso 4 y en diferentes ferias ciudadanas y eventos organizados por la Secretaría General.

Canal Telefónico: Línea 195. Acceso desde teléfono las 24 horas de domingo a domingo. Grupo de Atención Telefónica GAT a través del cual brinda información general y acompañamiento en los diferentes trámites y servicios de la página web, así como de oficina virtual.

Canal Virtual: mediante el portal Bogotá y el Super CADE virtual, el sitio Web SDH Bogotá y el super CADE virtual, la Guía de Trámites y servicios y la Oficina Virtual, se accedía a los siguientes servicios:

- Información y liquidación del impuesto predial unificado, para la vigencia.
- Información y liquidación del impuesto sobre vehículos automotores matriculados en Bogotá, para la vigencia.
- Información del impuesto de Industria, Comercio, Avisos y Tableros (ICA).
- Inscripción y actualización en el Registro de Información Tributaria (RIT).
- Saneamiento informático.
- Devoluciones y/o compensaciones por doble pago o por declarar un saldo mayor.
- Entrega de formatos y asesoría para su diligenciamiento.

El 19 de marzo de 2020 se realizó el simulacro de aislamiento obligatorio, declarado por el Decreto Distrital 091 y posteriormente mediante decretos 417 y 637 de 2020 se declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, razón por la cual la totalidad de los servidores y contratistas de la Secretaría de Hacienda pasaron al Trabajo en Casa y se suspendió la atención presencial en los 6 Super CADEs en los cuales se prestaba atención a los ciudadanos.

Con el fin de dar continuidad a la atención ciudadana en la prestación de los servicios a cargo de la SDH y de acuerdo a las directrices dadas por Gobierno Nacional y/o por la Alcaldía Mayor, la entidad siguió desempeñando las funciones bajo la modalidad del trabajo en casa, para ello se realizaron las siguientes acciones:

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90

PBX: (571) 338 5000 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9

Bogotá, D.C. - Colombia Código Postal 111311



**SECRETARÍA DE
HACIENDA**
Página 21 de 30

- La Dirección Distrital de Cobro solicitó la creación del correo institucional cobrohacienda@shd.gov.co, que ha permitido atender de forma oportuna las necesidades de los deudores de obligaciones tributarias y no tributarias. Desde su creación se han atendido más de 25.000 solicitudes.
- La Subdirección de Educación Tributaria y Servicio, así como la Oficina de Gestión del Servicio, con el fin de continuar la prestación del servicio a la ciudadanía a través de diferentes canales virtuales, habilitó:
 - 8 líneas de WhatsApp en horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a 4:30 pm, las cuales se informaron a través de piezas comunicativas, de redes sociales y página web.
 - Correo electrónico consultasvirtuales@shd.gov.co en el que se han recibido más de 90.000 solicitudes.
 - Atención telefónica con 10 funcionarios que a la fecha han contestado 45.000 llamadas aproximadamente.
 - Atención de PQRS radicadas por SDQS – Bogotá Te Escucha, radicacion_virtual@shd.gov.co.
 - Capacitación Virtual de contribuyentes sobre calendario tributario y modificaciones.
 - Trámites y servicios dispuestos en la web a los cuales el contribuyente puede acceder a través de oficina virtual y/o de los liquidadores web.
- Se suspendieron los términos procesales de las actuaciones administrativas y sancionatorias que adelantan las entidades y organismos del sector central, en cumplimiento del Decreto 093 de 2020: “Por el cual se adoptan medidas adicionales y complementarias con ocasión de la declaratoria de calamidad pública efectuada mediante Decreto Distrital 087 de 2020”.

En el mes de julio se inició pasó a pasó el levantamiento de las medidas de aislamiento, entre otras, se reinició la atención presencial con agendamiento, a través de la línea 195 en los puntos de atención Super CADE CAD y Suba y para ello la SDH debió ajustar la prestación de servicios a los protocolos de bio-seguridad estipulados por la Secretaría General y los propios.

Observación 3: Se debe resaltar no solo la capacidad de respuesta ante la emergencia, si no, que una vez establecidos los cambios, ajustes o creación de los canales de atención bajo las condiciones de cuarentena y el trabajo en casa, las oficinas iniciaron el proceso para documentarlos y gestionar la actualización de los procedimientos, protocolos y formatos.

Para la socialización, control y seguimiento de las nuevas formas de trabajo se emplearon las herramientas proporcionadas por la entidad.

Observación 4: para la prestación del servicio por algunos canales, las oficinas no disponen de las mismas herramientas, por ejemplo, para la atención telefónica la OGS reforzó el Grupo de Atención Telefónica GAT a través del cual brinda información general, para ello utilizan un programa llamado Contact Center Supervisor de Alcatel-Lucent, que en tiempo real permite: Observar la actividad del agente, control del grupo o grupos, número de llamadas en espera, recibidas, procesadas, abandonadas, número de transacciones realizadas, etc. Las demás Oficinas no lo tienen y los controles de las llamadas se realizan en Excel y es muy limitada la información disponible.

Encuestas de Satisfacción al Usuario

Cada una de las áreas auditadas realizan encuestas para establecer el nivel de satisfacción de los usuarios, la OGS reporta resultados de encuestas al canal telefónico, al correo electrónico, al WhatsApp y a consultas virtuales; y la OGSN de satisfacción del servicio prestado tanto presencial como virtual. En el cuadro No. 6 se presentan los resultados de algunas de las encuestas especialmente en la medición de la satisfacción del servicio por parte del usuario.

Cuadro No. 6. Resultado de las Encuestas de Satisfacción						
Oficina	Canal	Pregunta	Satisfecho/Muy satisfecho	Neutro	Insatisfecho/Muy insatisfecho	N/R
OGS	Telefónico	Amabilidad	91%	4%	2%	3%
		Utilidad de la información	87%	3%	3%	7%
	WhatsApp	Satisfacción del servicio	80%	7%	12%	1%
	Consulta Virtual	Satisfacción del servicio	51%	6%	43%	
OGSN	Consulta Virtual	Satisfacción del servicio	84%	0%	16%	

Para cada uno de los canales dispuestos para la atención a la ciudadanía se ha realizado una encuesta mensual o pilotos de encuestas para los nuevos canales.

Cada una de las encuestas aplicadas tiene una metodología para aplicar la herramienta y diferentes tipos y/o formas de preguntas. Veamos algunos casos:

Percepción del servicio Correo electrónico consultasvirtuales@shd.gov.co: durante la Cuarentena, la Oficina de Gestión del Servicio habilitó este correo para cubrir las consultas por la no atención presencial, el diseño de la herramienta se inició en el mes de abril y para ello se realizó un plan piloto; la metodología aplicada consistió en incluir un párrafo en la respuesta enviada, donde se invitaba al ciudadano a realizar la encuesta, indicándole un link para diligenciarla.

En el mes de agosto se suspendió la encuesta por razones de seguridad de la información en la plataforma empleada para la aplicación.

Además de las preguntas sobre la satisfacción del ciudadano, se le consultaba sobre cómo se enteró del canal (página Web: 51%, línea 195: 20%, atención telefónica: 13%, redes sociales y otros: 16%), el tiempo de respuesta va de 1 a 5 días, el 71% de los encuestados recibió la respuesta en 5 días. Se preguntó si la respuesta dada correspondía a lo solicitado, SI: 60% y NO: 40%.

La Oficina de Gestión del Servicio y Notificaciones realiza una encuesta para medir la **Percepción del servicio Correo electrónico cobrohacienda@shd.gov.co**, la batería de preguntas se compone de siete (7) de calificación y una (1) abierta; algunas de las preguntas fueron:

- ¿La respuesta recibida se brindó dentro de los términos legales?, Satisfecho: SI: 88%, NO: 8%.

- ¿La respuesta recibida tiene relación con su solicitud y resuelve sus interrogantes?, SI: 80%, NO: 20%.
- ¿La respuesta recibida tiene un lenguaje comprensible para usted?, SI: 84%, NO: 16%.
- ¿La respuesta recibida tiene un lenguaje comprensible para usted?, SI: 92%, NO 8%.

Percepción del Servicio Líneas de WhatsApp OGS. Esta también fue una prueba piloto, una vez se terminaba la atención se informaba sobre la encuesta y enviaba un link para aplicarla, el 3% de las solicitudes respondieron la encuesta. En el cuadro No. 7 se presentan datos generales de las encuestas.

Cuadro No. 7. Datos de las Encuestas				
Responsable	OGS			OGSN
Ítem	Telefónico	WhatsApp	Consultas Virtuales	Consultas Virtuales
Total atendidas	32,949	21,257	1,839	
Transferidas a encuesta	21,689	0	0	53
Contestadas	7,350	700	55	25
Periodo Evaluado	Mayo a agosto	Julio agosto	1 al 5 de agosto	Junio a Septiembre

Observación 5: No es lo más adecuado para la Secretaría contar con una diversidad de herramientas para medir la satisfacción del ciudadano, ya que con diferentes objetivos, preguntas y escalas de evaluación no se logran resultados comunes; mientras que a través de las encuestas, se recogen las experiencias, valoraciones e impresiones del servicio o servicios entregados.

Si se tienen encuestas con objetivos diferentes no se podrá llegar a resultados y conclusiones comunes, por lo tanto, al momento de tomar decisiones para diseñar e implementar estrategias de atención para la mejora continua, se podrían tomar caminos equivocados con el eventual riesgo de pérdida de la imagen institucional.

3.3.2.1 Administración de las SDQS

Es una herramienta de administración y control que permite el registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición y denuncias ante cualquier entidad del Distrito, a través de Bogotá Te Escucha, con el objetivo de evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional a las nuevas exigencias ciudadanas.

En la Secretaría de Hacienda, las SDQS llegan a la Oficina de Atención al Ciudadano quien por intermedio de Oficina de Gestión Documental lo radica y lo asigna al área correspondiente. En las dependencias de atención a la ciudadanía se reciben y reparten para gestionarlas, para ello se tienen funcionarios que monitorean para consultar y registrar la respuesta a la petición en el Sistema SDQS.

Observación 6: Los auditados tienen controles para dar respuesta a la totalidad de los requerimientos, especialmente los que llegan del SDQS, pero no todos relacionan el número del SDQS con el radicado de la SDH.

Por otro lado, en ocasiones se presentan situaciones como requerimientos que llegan por Bogotá Te Escucha pero no están asignados o están identificados para el área, pero fue asignado a otras dependencias.

3.3.2.2 Implementación del Decreto Distrital 847 del 2019

El 30 de diciembre de 2019 se expidió el Decreto Distrital 847 por el cual se establecen y unifican para todas las entidades que conforman el Distrito Capital, los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en el Artículo 32 indica: *“Adopción e implementación. Las entidades distritales deberán implementar las disposiciones contenidas en el presente decreto dentro de los nueve (9) meses siguientes a su publicación salvo lo contenido en el parágrafo del artículo 15 y en el parágrafo del artículo 24 del presente decreto.*

Parágrafo. Se deberán hacer los respectivos ajustes a los procesos y/o procedimientos internos a que haya lugar para la efectiva implementación del decreto.”

Observación 7: Se han adelantado acciones para dar cumplimiento al Decreto 847 de 2019 y de la Resolución SDH-000302 de 2020, a saber: la Oficina de Atención al Ciudadano ha participado en reuniones con la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, la Secretaría General de la Alcaldía y la Veeduría para tratar temas para dar cumplimiento al Decreto. La OAC proyectó la Resolución SDH 0302 del 2020: *“Por medio de la cual se adoptan lineamientos de servicio a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Hacienda y con la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para avanzar en el proceso de cualificación de servidores públicos.”*

La Oficina de Gestión del Servicio y la Oficina de Gestión del Servicio y Notificaciones han realizado capacitaciones socializando temas como: Adopción del modelo de seguimiento, medición y evaluación, Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía suscribió con la Secretaría Distrital de Hacienda un Convenio Interadministrativo, para unir esfuerzos que permitan garantizar la orientación o información o prestación de servicios o realización de trámites que ofrece la Secretaría, a los ciudadanos que hacen uso de los diferentes canales de información de la RED CADE.

4 CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos durante la Auditoría de Atención a la Ciudadanía y PQRS, se concluye:

- Se destaca la buena disposición de las áreas en la atención a la Auditoría, tanto en la asistencia personalizada, como en la oportunidad de respuesta a los requerimientos de información por parte del equipo evaluador.
- Todas las direcciones de la Secretaría Distrital de Hacienda realizan funciones de servicio al usuario, algunas prestan asesoría a las entidades que generalmente es de carácter personalizado, así mismo, se tienen tres (3) oficinas cuya misión es atender un promedio anual de 642.900 solicitudes. En el cuadro No. 8 se muestran los volúmenes de solicitudes atendidos durante los últimos 5 años.

Cuadro No. 8. Cantidad de solicitudes atendidas por año					
CANAL DE ATENCIÓN	2016	2017	2018	2019	2020
PRESENCIAL	536,501	589,613	603,673	637,664	163,793
GRUPO DE ATENCIÓN TELEFONICA	0	0	0	58,571	57,893
CHAT TRIBUTARIO	25,802	21,421	13,290	14,035	
CORREO ELECTRÓNICO - SDQS	9,310	8,762	11,037	8,496	13,312
WHATSAPP					66,060
ESCRITOS	6,854	7,592	10,789	8,483	79,422
TOTAL	578.467	627.388	638.789	727.249	380.480

- Para prestar el servicio se tienen tres (3) dependencias que son el front office de la Secretaría, pero son esfuerzos independientes, cada una con sus procedimientos, protocolos, formatos y encuestas “teóricamente” direccionados a diferentes segmentos de la población, que se brindan apoyo esporádicamente o en programas y proyectos específicos. De otro lado, tanto la normatividad nacional como distrital buscan la unificación de los sistemas de atención a la ciudadanía.
- Los responsables y sus equipos de trabajo mostraron y mantienen un alto nivel de resiliencia tanto individual y/o grupal, pues desde un inicio buscaron que la gestión y los trámites ante la Secretaría se realizaran cómoda y fácilmente, procurando los mejores niveles de calidad en la atención integral y multicanal, para ello se diseñaron, actualizaron, socializaron e implementaron los procedimientos y protocolos ajustados a las condiciones de trabajo.

5 SUGERENCIAS/RECOMENDACIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos durante la Auditoría de Atención a la Ciudadanía y PQRS, se recomienda:

- Al interior de la entidad, se debe considerar la posibilidad de conformar una sola dependencia, dedicada a prestar el servicio al ciudadano con unidad de criterios y protocolos de atención, soportada con herramientas tecnológicas que faciliten el control y seguimiento a los servicios, y con el respaldo de un back office que le apoye y refuerce en caso de emergencia.
- La SDH en concordancia con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía -PPDSC y el Decreto Distrital 847 de 2019, debe propender por la unificación de sus áreas de atención a la ciudadanía, especialmente aquellas que prestan servicio directo a los ciudadanos, armonizando procesos y procedimientos de servicio entre las distintas entidades, suprimir trámites innecesarios, generar sinergias y optimizar los recursos públicos, y así, entregar una respuesta integral, oportuna y eficaz a las inquietudes de los usuarios.
- La entidad debe considerar la posibilidad de unificar el Servicio de Atención al Ciudadano en el Distrito, como lo establece el Decreto Distrital 847 del 30 de diciembre de 2019 en el Artículo 32. “Adopción e implementación”, que otorga a las entidades nueve (9) meses para implementarlo, plazo que se cumplió en septiembre de este año, pero, ante la emergencia sanitaria que afectó el desarrollo de las actividades de implementación de las estrategias o acciones, se publicó el Decreto 217 de 2020 (septiembre 30) prorrogando nueve (9) meses más el cumplimiento del Decreto 847 de 2020.
- La Secretaría de Hacienda debe fortalecer los planes de contingencia, de tal manera, que cuente con un conjunto de procedimientos y acciones básicas para afrontar oportuna y efectivamente una situación de emergencia o incidente externo o interno que impida el desarrollo normal de las actividades. Los planes de contingencia deben estar basados en los riesgos de la operación y periódicamente deben ser probados, ajustados y socializados a los funcionarios de forma general y específica para cada labor.
- Se sugiere recopilar en un documento las experiencias de las diferentes dependencias de la entidad, para ajustar sus procesos y procedimientos a los cambios generados por la cuarentena y realizar el análisis de cuáles de estos cambios se deben mantener o compartir con las demás áreas.

Allan Maurice Alfisz López
Jefe Oficina de Control Interno

Juan Alberto Jamaica Ospina
Auditor Líder

Jesús Albeiro Rizo Gallardo
Auditor de apoyo

www.haciendabogota.gov.co
Carrera 30 N°. 25 - 90
PBX: (571) 338 5000 - Información: Línea 195
NIT 899.999.061-9
Bogotá, D.C. - Colombia Código Postal 111311



SECRETARÍA DE
HACIENDA
Página 27 de 30

ANEXO 1. Normatividad relacionada con el Servicio a la Ciudadanía

La normatividad relacionada busca dar cumplimiento a lo estipulado en el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia, donde señala que uno de los fines esenciales del Estado es el de servir a la comunidad tanto en las decisiones que los afectan día a día, como al derecho que tiene el ciudadano a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución para ejercer la vigilancia de la gestión pública en todos los niveles y en especial de sus resultados; estos derechos establecidos en la Constitución Política de Colombia se han reglamentado mediante normas como las relacionadas en el cuadro No. 1.

Cuadro No. 1. Normas de Atención al Ciudadano en Colombia	
NORMA	CONTENIDO
NACIONAL	
CPC	Art.1. Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista , fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.
	Art.2. Son fines esenciales del estado: servir a la comunidad , promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación (...).
	Art.13. (...) el estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados (...).
	Art.20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial (...).
	Art.23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
	Art.40. Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político (...).
	Art.45. El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El estado y la sociedad garantizan la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.
	Art. 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley (...).
	Art. 79. Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...).
	Art.87. Toda persona podrá acudir ante la autoridad judicial para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o un acto administrativo. En caso de prosperar la acción, la sentencia ordenará a la autoridad reuente el cumplimiento del deber omitido
	Art. 88. La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad pública, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella. (...).
Art. 95. (...) son deberes de la persona y del ciudadano: (...) 5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país. (...).	
Art. 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.	

Cuadro No. 1. Normas de Atención al Ciudadano en Colombia

NORMA	CONTENIDO
Ley 134 de 1994	Dicta normas sobre mecanismos de participación ciudadana y regula la iniciativa popular legislativa y normativa a través de instancias como el referendo, la consulta popular, del orden nacional, departamental, distrital, municipal y local; la revocatoria del mandato; el plebiscito, el cabildo abierto y, además, se presentan los requisitos mínimos necesarios para ejecutar cada una de las iniciativas antes expuestas.
Ley 190 de 1995.	Art.58°. Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.
Ley 393 de 1997.	Por la cual se desarrolla el Art.87 de la Constitución Política.
Ley 472 de 1998.	Por la cual se desarrolla el Art.88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
Ley 489 de 1998.	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del Art.189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
Ley 527/99	Acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales.
Ley 1171/07	Establece beneficios a las personas adultas mayores y señala requerimientos a las entidades públicas para la prestación de servicios.
Ley 1437/ 2011.	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1474 / 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.
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 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 1757 de 2015.	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
Decreto 2150/95	Suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, art 32 Ventanillas Únicas de Atención.
Decreto 2232/95	Se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica, así como el sistema de quejas y reclamos”, Art.8.
Decreto 1151/08	Establece la estrategia Gobierno en Línea y reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005.
Decreto 2623 /09	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
Decreto - ley 019 /12	Se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 2641/12.	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
Decreto 2573 /14.	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
Decreto 103 /15.	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
Decreto 491 / 20	Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica
Decreto 551 /20	Adopta medidas tributarias transitorias en el marco del estado de emergencia económica

Cuadro No. 1. Normas de Atención al Ciudadano en Colombia

NORMA	CONTENIDO
Resolución 666 /20	Se adopta el protocolo general de bioseguridad para todas las actividades económicas, sociales y sectores de la administración pública.
CONPES 3650/10	Se establece la importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
CONPES 3649/10	Se establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
DISTRITAL	
Acuerdo 257/06	Dicta normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá Distrito Capital.
Decreto 448/07	Crea y estructura el Sistema Distrital de Participación Ciudadana, como mecanismo de articulación entre la administración Distrital, las partes interesadas, con el fin de garantizar el derecho a la participación en las políticas públicas del Distrito.
Decreto 371/2010	Da los lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las entidades organismos del Distrito Capital.
Decreto 503/11	Adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital
Decreto 601/14	Por el cual se modifica la estructura interna y funcional de la Secretaría Distrital de Hacienda, y se dictan otras disposiciones.
Decreto 197/2014	Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C. (Modificado Decreto 847/19),
Acuerdo 630 /15	Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones.
Resolución 1099 /17	DAFP. Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites.
Res. SDH-00118/18.	Por La cual se define y adopta el trámite interno de las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS- en la Secretaría Distrital de Hacienda.
Decreto 847/2019	Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.
Decreto 834/18	Por el cual se modifica la estructura organizacional de la secretaría distrital de hacienda y se dictan otras disposiciones
Resolución 0302/20	Por medio de la cual se adoptan los lineamientos de servicio a la ciudadanía en la SDH.
Decreto 217 /20	Por el cual se modifica el artículo 32 del Decreto Distrital 847 de 2019
	Manual para la gestión de peticiones ciudadanas
	Manual de Servicio a la ciudadanía
	Guía para la autoevaluación - Modelo de seguimiento y medición de la calidad del servicio