



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

**INFORME FINAL**

**AUDITORIA AL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y  
ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS**

**PAA 2021**

**Bogotá D. C., noviembre de 2021**

**[www.shd.gov.co](http://www.shd.gov.co)**

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE HACIENDA

**Página 1 de 54**

**71-F.05**

**V.8**



Secretario(a) Distrital de Hacienda  
Distrital

**JUAN MAURICIO RAMÍREZ CORTÉS**

Jefe de la Oficina de Control Interno (o  
quien haga sus veces)

**ALLAN MAURICE ALFISZ LÓPEZ**

Equipo Auditor

**DIANA ESPERANZA PINEDA SEGURA**  
Profesional Especializado

**ZULMA ADELINA PARALES PÉREZ**  
Profesional Universitario

**NELSON JAVIER DUARTE BUITRAGO**  
Profesional Universitario

**JESÚS ALBEIRO RIZO GALLARDO**  
Contratista

**[www.shd.gov.co](http://www.shd.gov.co)**

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Página 2 de 54

71-F.05

V.8

## CONTENIDO

1	PLAN DE AUDITORÍA .....	5
1.1	OBJETIVOS .....	5
1.1.1	Objetivo General .....	5
1.1.2	Objetivos Específicos .....	5
1.2	ALCANCE .....	5
1.3	CRITERIOS.....	6
2	ASPECTOS DESTACADOS DURANTE EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA.....	9
3	INFORME DE GESTIÓN Y RESULTADOS .....	10
3.1	PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO.....	10
3.1.1	Atención con calidez y amabilidad .....	10
3.1.2	Respuestas de fondo, coherentes con la petición y dentro de los plazos legales. ....	11
3.1.3	Reconocimiento del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, y del Defensor Ciudadano. .	17
3.1.4	Informe estadístico mensual de los requerimientos ciudadanos. ....	19
3.1.5	Ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes .....	25
3.1.6	Operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas.....	25
3.1.7	Participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos. ....	26
3.1.8	Atención de peticiones verbales .....	26
3.1.9	Atención de peticiones por redes sociales.....	27
3.1.10	Denuncias por Actos de Corrupción .....	28
3.2	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS.....	30
3.2.1	Contenido de la base de datos SAP-CRM-Correspondencia .....	30
3.2.2	Tipología de Peticiones.....	32
3.2.3	Canales de Atención .....	34
3.2.4	Integridad de la base de datos SAP-CRM-Correspondencia .....	36
3.3	EVALUACION DE RIESGOS DEL PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO.....	37
3.4	HALLAZGOS / OBSERVACIONES .....	39
3.4.1	Hallazgos.....	39
3.4.2	Observaciones .....	45
3.4.3	Cuadro consolidado de Hallazgos y Observaciones de Auditoría.....	47
4	CONCLUSIONES .....	49
5	SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES.....	51
	LISTA DE TABLAS .....	53
	LISTA DE GRAFICAS.....	54

## INTRODUCCIÓN

Con la implementación del enfoque de Estado Abierto, que considera al ciudadano un aliado de la administración pública y busca acercarlo mediante un diálogo directo y hacerlo participe de los procesos institucionales para satisfacer en mayor grado sus expectativas, las entidades buscan fortalecer esa relación y se han propuesto en primera instancia, armonizar las políticas que inciden en el tema, como son: Transparencia y acceso a la información pública, racionalización de trámites, rendición de cuentas, participación ciudadana en la gestión pública y Servicio al Ciudadano, y en segundo lugar, a construir confianza y lograr acuerdos para implementar soluciones “gana-gana” en un marco de respeto por los derechos ciudadanos.

Por lo anterior, el Modelo integrado de Planeación y Gestión – MIPG incorporó la política y la estrategia de atención al ciudadano para los diferentes momentos y escenarios en que este participa en la gestión pública, tales como: consulta de información pública, trámites o acceso a servicios, denuncias, quejas, reclamos, y en formulación de propuestas a las iniciativas de la entidad.

Al adoptar el modelo MIPG, la Secretaría Distrital de Hacienda – SDH adquirió el compromiso de trabajar en este sentido, brindando las condiciones que faciliten la construcción de ese diálogo directo con el ciudadano, la promoción de sus derechos y su participación en la gestión pública.

Con anterioridad, las entidades del Distrito Capital han tenido como marco de referencia de atención ciudadana, lo establecido en el Artículo 3 del **Decreto Distrital 371 de 2010** “*DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL*” y demás normas relacionadas y complementarias.

En concordancia con el Decreto 371 de 2010, la Secretaría emitió la **Resolución 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*”, complementada por la **Resolución SDH 0032 de 2020** “*Por medio de la cual se adoptan lineamientos de servicio a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Hacienda*”, las cuales también, se constituirán en criterios de auditoría base para la evaluación a realizar en este ejercicio auditor.

La Oficina de Control Interno, evaluará en el Proceso de Atención al Ciudadano y los Sistemas de información y atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos (PQRS), el grado de cumplimiento de los criterios de auditoría definidos, la atención de peticiones ciudadanas, la base de datos de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRS y las matrices de riesgos elaboradas para este proceso.

Previo a la evaluación, se analizarán los informes de auditoría de vigencias anteriores, las normas definidas como criterios de auditoría, los procesos y procedimientos relacionados del Sistema de Gestión de Calidad, la información de la página web institucional, la información aportada por las áreas auditadas, entre otros.

**[www.shd.gov.co](http://www.shd.gov.co)**

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

## 1 PLAN DE AUDITORÍA

Conforme a lo estipulado en el Plan Anual de Auditoría 2021 de la Oficina de Control Interno, se programó la auditoría en cumplimiento al Decreto Distrital 371 de 2010, al Proceso de atención al ciudadano, sistemas de información y atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos.

### 1.1 OBJETIVOS

#### 1.1.1 Objetivo General

Evaluar el cumplimiento del proceso de Atención al Ciudadano y los sistemas de información y atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, al interior de la Secretaría de Hacienda, desde el 1 de enero al 31 de agosto de 2021, teniendo en cuenta el cumplimiento de la normatividad aplicable.

#### 1.1.2 Objetivos Específicos

1. Evaluar que los procedimientos de Atención al ciudadano y los sistemas de información y atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se estén ejecutando de conformidad con lo allí establecido y en cumplimiento del marco normativo vigente planteado en los criterios de auditoría sobre lineamientos para la atención al ciudadano, gestión de peticiones y Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
2. Evaluar la calidad de la información registrada en los sistemas de información de atención al ciudadano, la efectividad y calidad en la asignación de los peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así como la oportunidad de las respuestas otorgadas a través de los distintos canales institucionales de atención.
3. Evaluar los riesgos y controles asociados al proceso de Atención al Ciudadano.

### 1.2 ALCANCE

1. La evaluación de cumplimiento de los procedimientos de Atención al ciudadano y los sistemas de información y atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se realizará en el marco del Decreto Distrital 371 de 2010, artículo 3 y demás normas constitucionales, legales, reglamentarias y procedimentales referidas en los criterios de auditoría, relacionadas con la atención al ciudadano, la gestión de peticiones o solicitudes ciudadanas y la implementación conforme a los mecanismos establecidos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Hacienda.

**[www.shd.gov.co](http://www.shd.gov.co)**

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Página 5 de 54

71-F.05

V.8

2. Respecto a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias registradas por los ciudadanos, se evaluará la información registrada en los sistemas de información en los meses de junio, julio y agosto de 2021 por las dependencias, así como la oportunidad de la respuesta de conformidad con la normatividad respectiva.
3. En cuanto a los riesgos y controles del proceso de Atención al ciudadano, se evaluará la efectividad de los controles descritos en las matrices de riesgos operacionales y de corrupción

### 1.3 CRITERIOS

**Constitución Política de Colombia**, artículos 2, 23, 74, 209 y 269, que consagran los principios de la democracia participativa, el derecho de petición, el derecho a acceder a los documentos públicos oficiales, la función administrativa desarrollada con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, y el control interno que debe ejercer la administración pública.

**Decreto Distrital 371 de 2010**, "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital".  
**"Artículo 3º** - de los procesos de atención al ciudadano, los Sistemas de información y atención de las peticiones, Quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito capital".

- **Circular Veeduría Distrital 006 de 2015**, Seguimiento al cumplimiento del Decreto Distrital No. 371 de 2010, en lo referente a la participación en la Red de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital.

- **Circular Conjunta Veeduría Distrital-Secretaría General 006 de 2017**, "Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos", en particular, sobre la elaboración del informe estadístico mensual y publicación en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

- **Resolución SDH-00118 de 2018 (Modificada por la Resolución SDH 0032 de 2020)**, Por la cual se define y adopta el trámite interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias -PQRS- en la Secretaría Distrital de Hacienda. Modificada por la Resolución SDH 0032 de 2020.

**Ley 1437 de 2011**, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Ley 1474 de 2011**, Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

- **Decreto 2641 de 2012**, Por el cual se reglamentan los artículos 73 (Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano) y 76 (Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos).de la Ley 1474 de 2011. Reglamentario de la Ley 1474 de 2011.

- **Decreto 1081 de 2015 (Derogatorio parcial del Decreto 2641 de 2012 y modificadorio del Decreto 197 de 2014)** -, Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República", en lo pertinente a Accesibilidad y otras directrices y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (sustituido por el Decreto 124 de 2016).

**www.shd.gov.co**

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Página 6 de 54

71-F.05

V.8

- **Decreto 124 de 2016** Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

**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, en su "Artículo 9°. Información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado".

- **Decreto 103 de 2015**, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones", en lo referente al título III GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA – TRANSPARENCIA PASIVA.

**Decreto Distrital 601 de 2014**, "por el cual se modifica la estructura interna y funcional de la Secretaría Distrital de Hacienda y se dictan otras disposiciones", en su artículo 60 que establece las funciones de la Oficina de Atención al Ciudadano.

**Decreto Distrital 197 de 2014 (modificado por el Decreto 847 de 2019)**, Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C

**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.

- **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.

- **Decreto Legislativo 491 de 2020, amplía los términos para resolver peticiones, durante la vigencia de la** Emergencia Sanitaria ocasionada por la pandemia del Covid-19, a treinta (30) días siguientes a su recepción

**Decreto 1166 de 2016** adiciona un capítulo al Decreto 1069 de 2015, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

**Decreto Distrital 847 de 2019 Servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital**, 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, lográndose actualizar algunas de sus definiciones y fortaleciendo la figura del Defensor de la Ciudadanía para las entidades y organismos del Distrito Capital.

- **Resolución SDH 0032 de 2020 (Modifica la Resolución SDH-00118 de 2018)**, Por medio de la cual se adoptan lineamientos de servicio a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Hacienda.

- **Decreto 217 de 2020** por el cual se modifica el artículo 32 del Decreto Distrital 847 de 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 Distrital 293 de 2021 (Modifica el Decreto Distrital 847 de 2019)**, Por el cual se modifican 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

**www.shd.gov.co**

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Página 7 de 54

71-F.05

V.8



**Directiva 001 de 2021 Secretaría General y Secretaría Jurídica Distrital**, Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante.

**Directiva 004 de 2021 Secretaría General**, lineamientos para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales.

### **Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital**

**Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas**, Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, 2019.

**125-P-01** Seguimiento y Control a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (antes "89-P-01, Seguimiento y Control a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias").

**125-P-02** Recepción, Registro y Asignación de PQRS.

**125-I-02** Seguimiento a la Calidad de la Respuesta (antes "Instructivo 89-I-01, Seguimiento a calidad de las respuestas")

**125-I-01** Recepción de PQRS por Canales de Atención

**125-P-01** Seguimiento y Control a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (Ver 5 de 8-04-2021).

**125-P-02** Recepción, Registro y Asignación de PQRS (Ver 2 de 17-07-2020).

**18-PR-01** Prestación Servicio canal presencial.

**18-PR-02** Prestación del Servicio canal electrónico.

**18-PR-03** Prestación del Servicio canal telefónico.

**18-PR-04** Prestación del Servicio a grandes contribuyentes presencial.

**18-PR-05** Prestación del Servicio en eventos de educación tributaria.

**52-I-01** Expedición de certificaciones de los servidores de las entidades liquidadas o suprimidas.

**105-P-01** Notificaciones

**110-P-01** Gestión administrativa para el cobro coactivo.

**110-P-02** Cobro prejurídico.

**126-I-01** Medios de comunicación.

**[www.shd.gov.co](http://www.shd.gov.co)**

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Página 8 de 54

71-F.05

V.8

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

Con el panorama actual que vive la sociedad a nivel mundial por la afectación de la pandemia por Covid-19 y sus efectos, se destaca la importancia que le han dado las autoridades nacionales y distritales al ciudadano; partiendo de la Constitución Política Nacional, que determina que el servicio al ciudadano es un fin esencial del Estado hasta la construcción de una política pública de servicio a la ciudadanía y unos planes de trabajo y proyectos en las entidades distritales que la materialicen, reglamentando cada aspecto en leyes, decretos, lineamientos, directivas, circulares, entre otros.

Es satisfactorio para el equipo auditor evidenciar que la Secretaría Distrital de Hacienda cumple en gran medida con la reglamentación definida, toda vez que se dispone y se aplican procedimientos, instructivos, manuales y acciones de control que le permiten a la entidad brindar la atención a los usuarios externos e internos, por medio de los canales escrito, telefónico, virtual y presencial, de acuerdo con la normativa nacional y distrital que regula la materia, destacando la capacidad de respuesta institucional, bajo las condiciones de aislamiento y de trabajo en casa, generadas con ocasión de la emergencia económica, social y ecológica ocasionada por el Coronavirus SARS-COV-2 (Covid-19), en pro de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad.

Se destaca también la disposición y colaboración de aquellas áreas que suministraron oportunamente la información requerida para este proceso auditor.

Como fundamento metodológico y legal de esta auditoría se tuvieron en cuenta las normas de auditoría generalmente aceptadas, la ley 87 de 1993 y normas relacionadas, el procedimiento 71-P-02 de auditoría de gestión establecido en el Sistema de Gestión de Calidad por la Oficina de Control Interno de la Secretaría Distrital de Hacienda. Se utilizaron como técnicas de auditoría: recopilación y análisis de datos e información, estudios generales e investigaciones, valoración de documentos, inspecciones y verificaciones en el sitio web de la entidad, encuestas, comprobaciones, validaciones formales, entre otras.

**[www.shd.gov.co](http://www.shd.gov.co)**

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Página 9 de 54

71-F.05

V.8

### 3 INFORME DE GESTIÓN Y RESULTADOS

#### 3.1 PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con base en lo dispuesto en el Decreto 371 de 2010 Art.3, Resolución SDH-00118 de 2018, Decreto 847 2019, Circulares de la Veeduría Distrital No. 006 de 2015 y 006 de 2017 y en los criterios normativos relacionados en este informe y complementarios, se evaluó el cumplimiento de los lineamientos allí previstos en el proceso de atención al ciudadano de la Secretaría Distrital de Hacienda, encontrando lo siguiente:

##### 3.1.1 Atención con calidez y amabilidad

La Secretaría Distrital de Hacienda, a través de la Oficina de Atención al Ciudadano, ha acordado con la Subdirección de Gestión Documental para que en las respuestas que la entidad otorga a los peticionarios, se habilite un enlace a un formulario electrónico con una encuesta (ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA - Respuesta PQRS”), para que a voluntad, evalúen la amabilidad, el trato digno y respetuoso en la atención, así como la coherencia y el lenguaje comprensible de la respuesta, cuyo resultado se tabula en un documento Excel para la elaboración del respectivo Informe mensual de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) que se publica en el sitio web de la Secretaría. El formato de encuesta y el cuadro de resultados son los siguientes:

Gráfica 1. Encuesta de satisfacción Secretaria Distrital de Hacienda - Respuesta PQRS

ID	Hora de inicio	Hora de finalización	Cómo electrónico	Nombre	Relacione el número	La respuesta recibida	La respuesta recibida	La respuesta recibida	¿Qué nos recomen-
8	11/4/20 10:13:09	11/4/20 10:15:28	anonymous		187894	5	5	5	
9	11/4/20 11:15:32	11/4/20 11:23:39	anonymous		202018785201	5	5	5	5 SEGUIR ACTUALIZANDOSE
10	11/4/20 13:19:24	11/4/20 13:22:33	anonymous		18737701	5	5	5	5 Nada
11	11/5/20 11:37:02	11/5/20 11:39:28	anonymous		188183	5	5	5	5 Es bueno y oportuno no hay re
12	11/5/20 14:11:31	11/5/20 14:13:46	anonymous		20200873041	5	5	5	5 MUY BIEN PERO EL RADICADO
13	11/5/20 16:24:01	11/5/20 16:25:01	anonymous		202074985	1	2	2	2 Que me den respuesta
14	11/6/20 11:33:38	11/6/20 11:36:51	anonymous		188403	5	5	5	5 TODO PERFECTO
15	11/6/20 15:20:58	11/6/20 15:21:22	anonymous		187124	5	5	5	5 bien
16	11/6/20 15:57:02	11/6/20 16:00:00	anonymous		85074	4	4	4	4 En agilizar los tiempos de respu
17	11/6/20 16:51:44	11/6/20 16:55:58	anonymous		85937	4	3	4	4 PARA PERSONAS DE LA TERCER
18	11/6/20 19:22:37	11/6/20 19:25:29	anonymous		274	5	5	5	5 Excelente la información a la in
19	11/8/20 1:50:52	11/8/20 1:52:01	anonymous		85299	1	3	4	4 Necesito garantías de que reali
20	11/8/20 10:26:31	11/8/20 10:31:24	anonymous		8765801	5	5	5	5
21	11/9/20 18:12:20	11/9/20 18:24:53	anonymous		2812752020	4	5	5	5 LA PÁGINA NO ES MUY CLARA
22	11/9/20 21:08:42	11/9/20 21:15:31	anonymous		80389	5	5	5	5 Mi recomendación sería que sig
23	11/10/20 8:14:07	11/10/20 8:17:25	anonymous		88339	5	5	5	5 Que sigan con la misma actitud
24	11/10/20 11:38:29	11/10/20 11:43:52	anonymous		186533	1	1	1	1 NECESITO ME DESMBAIGUE
25	11/10/20 18:51:17	11/10/20 19:00:46	anonymous		85024	5	5	5	5 Sin comentario
26	11/11/20 10:45:06	11/11/20 12:21:28	anonymous		66012	2	4	4	4 Dar respuesta a lo que se les sc
27	11/11/20 12:18:34	11/11/20 12:23:26	anonymous		20200274	5	5	5	5 ser mas claros y precisos en tor

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano SDH<sup>1</sup>

1

[https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=wY5CzRc3LkG6VjvauaL374npYjTn71GnH1jA\\_OxibiUM1Q0TUw3TEpZqZkZMRjNWDRRNfh\\_QSTAWOC4u](https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=wY5CzRc3LkG6VjvauaL374npYjTn71GnH1jA_OxibiUM1Q0TUw3TEpZqZkZMRjNWDRRNfh_QSTAWOC4u)

**www.shd.gov.co**

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Página 10 de 54

71-F.05

V.8

Tomando como referente la base de datos de encuestas ciudadanas diligenciadas de **enero a agosto de 2021** (1554 encuestas), cuyas preguntas fueron valoradas por los peticionarios teniendo en cuenta el rango: 1= totalmente insatisfecho a 5= totalmente satisfecho, la evaluación de la calidez y amabilidad fue la siguiente:

**Tabla 1. Encuesta de satisfacción Secretaría Distrital de Hacienda - Respuesta PQRS**

Pregunta	Respuesta ciudadano	Votos	%
La respuesta recibida se brindó con un trato digno, amable y respetuoso hacia usted	1	188	12%
	2	62	4%
	3	148	10%
	4	279	18%
	5	877	56%
	<b>Total</b>	<b>1554</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano SDH<sup>2</sup>

Lo anterior indica que el 74% de los ciudadanos atendidos en la Secretaría Distrital de Hacienda consideran que las respuestas otorgadas fueron amables, respetuosas y con trato digno y se sienten “totalmente satisfechos o satisfechos en mayor grado” con la respuesta, mientras que el 14% se sintió “totalmente insatisfecho o insatisfecho en mayor grado” al respecto, el 10% mantiene una postura intermedia. Lo que coincide con lo reportado en los informes de PQRS que presenta mensualmente la Oficina de Atención al Ciudadano.

Así, la entidad está cumpliendo con el Decreto 371 de 2010 Art.3 num. 1: “*las entidades del Distrito Capital deben garantizar: 1) La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad...*”, con la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como con lo establecido en los procedimientos 125-P-01 y 125-P-02 y los protocolos de servicio por los distintos canales (presencial, electrónico, telefónico, grandes contribuyentes, en eventos de educación tributaria).

### 3.1.2 Respuestas de fondo, coherentes con la petición y dentro de los plazos legales.

#### Respuestas de fondo y coherentes

<sup>2</sup> Ibidem (1)

Dentro de la auditoría se pudo establecer que las áreas auditadas aplican acciones de control para garantizar las **respuestas de fondo** y coherencia, entre ellas, la figura del “revisor”, encargado de realizar la respectiva verificación y validación de estas antes de pasarlas para la firma del jefe, sin embargo, se sugiere que las áreas revisen el método aplicado para que éste garantice la medición objetiva de la coherencia en las respuestas y que éstas sean “de fondo”. Así mismo, realizar actividades de inducción y reinducción a efectos de lograr la mejora en las encuestas de percepción del ciudadano.

Respecto a la **coherencia** de las respuestas, esta fue valorada por los ciudadanos así:

**Tabla 2 Coherencia en las respuestas al ciudadano**

Pregunta	Respuesta ciudadano	Votos	%
La respuesta recibida tiene una "relación lógica" con su solicitud y resuelve sus interrogantes	1	549	35%
	2	88	6%
	3	112	7%
	4	171	11%
	5	634	41%
	<b>Total</b>	<b>1554</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia Oficina de Control Interno con información Of. Atención al Ciudadano SDH<sup>3</sup>

Lo anterior indica que el 52% de los ciudadanos atendidos en la Secretaría Distrital de Hacienda consideran que las respuestas otorgadas son coherentes con su solicitud y se sienten “totalmente satisfechos o satisfechos en mayor grado” con la respuesta, mientras que el 41% se sintió “totalmente insatisfecho o insatisfecho en mayor grado”, el 7% mantiene una postura intermedia al respecto. Esto coincide con lo reportado en los informes de PQRS que presenta mensualmente la Oficina de Atención al Ciudadano.

### **Oportunidad de las respuestas**

La Resolución SDH-00118 de 2018 en el Capítulo IV “TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIÓN” establece los términos para atender las peticiones ciudadanas, los cuales fueron ampliados por el Decreto Legislativo 491 de 2020, así:

<sup>3</sup> Ibidem (1)

Tabla 3. Oportunidad en las Respuestas

Tipología	Plazo máximo para respuesta (Días hábiles sgtes a su recepción) (Res.0118/18)	Ampliación de términos (Dec. Legis. 491/2020)
<b>Peticiones</b>	15	30
<b>Las peticiones de documentos y de información</b>	10	20
<b>Peticiones entre autoridades</b>	10	
<b>Consultas</b>	30	35
<b>Quejas</b>	15	30
<b>Reclamos</b>	15	30
<b>Sugerencias</b>	15	30

*NO resolución de peticiones en el tiempo (Res. 118/18 Parágrafo 1º). Cuando excepcionalmente no sea posible resolver las –PQRS- en los plazos señalados, la dependencia responsable deberá informar por escrito al ciudadano, expresando los motivos de la demora e indicando el plazo en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder el doble del tiempo inicialmente previsto.*

Fuente: Elaboración propia Oficina de Control Interno

Esta norma también instruye:

#### CAPÍTULO VI DISPOSICIONES FINALES

##### Artículo 10°. Régimen preventivo y sancionatorio.

Todas las dependencias de la entidad deberán adelantar las acciones que sean del caso para que los términos de respuesta a las PQRS, sean cumplidos.

La falta de atención a las PQRS, a los términos para resolverlas y el desconocimiento de los derechos de las personas, serán investigados disciplinariamente por la Entidad, de conformidad con los procesos y procedimientos definidos para ello, sin perjuicio de la acción prevalente de los entes de control competentes, de conformidad con las normas legales vigentes.

En la actualidad, teniendo en cuenta que, para solucionar oportunamente las peticiones de los ciudadanos, se requiere dar cumplimiento a los términos de atención estipulados en el artículo 5 del Decreto 491/2020, se evidenció que cerca del 11% de derechos de petición, 10% de reclamos y 38% de sugerencias, superaron los 30 días hábiles de atención y aproximadamente el 5% de las solicitudes superó los 20 días estimados para atenderlas.

**www.shd.gov.co**

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Página 13 de 54

71-F.05

V.8

**Tabla 4 Cantidad de peticiones atendidas fuera de término**

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL RADICADOS	TÉRMINOS DE ATENCIÓN (días hábiles)	FUERA DE TÉRMINOS	%
Derecho de petición	31.807	30	<b>3.541</b>	<b>11</b>
Reclamos	370	30	<b>36</b>	<b>10</b>
Solicitud	20.152	20	<b>996</b>	<b>5</b>
Sugerencias	8	30	<b>3</b>	<b>38</b>
<b>Total</b>	<b>52.337</b>	<b>110</b>	<b>4.576</b>	

Fuente: Elaboración propia Oficina de Control Interno con base de datos SAP-CRM-Of. Atención al ciudadano.

En general, del total de 52.337 radicados (derechos de petición, reclamos, solicitudes y sugerencias), 9% se atendió fuera de términos.

Las dependencias que atendieron las peticiones de los usuarios, superando los términos de atención estipulados en el Decreto 491/2020, artículo 5, son:

**Tabla 5. Dependencias con peticiones atendidas fuera de término**

DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL TRÁMITE	TIPO PETICIÓN				
	Derecho de petición	Reclamos	Solicitud	Sugerencias	Total
Of. Gestión del Servicio	2.713	21	337	3	<b>3074</b>
Despacho del Secretario	343	8	403		<b>754</b>
Of. Cobro Prejurídico	318	3	119		<b>440</b>
Of. Depuración Cartera	79	1	1		<b>81</b>
Of. Cuentas Corrientes y Devoluciones	44	1	3		<b>48</b>
Of. Control Interno	2		26		<b>28</b>
Of. Gestión de Cobro	6		18		<b>24</b>
Of. Control Masivo	15	2	2		<b>19</b>
Of. Cobro General	4		12		<b>16</b>
Subdirección Consolidación, Gestión e Investigación	10		3		<b>13</b>
Of. Gestión Ingresos			10		<b>10</b>
Subd. Gestión Judicial			8		<b>8</b>
Of. Planeación Financiera			5		<b>5</b>
Subd. Infraestructura y Localidades			5		<b>5</b>
Subdirección de Talento Humano	2		3		<b>5</b>
Of. Control Disciplinario Interno			4		<b>4</b>
Despacho Tesorero Distrital			3		<b>3</b>

**www.shd.gov.co**

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Página 14 de 54

71-F.05

V.8

DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL TRÁMITE	TIPO PETICIÓN				
	Derecho de petición	Reclamos	Solicitud	Sugerencias	Total
Subd. Análisis Fiscal			3		3
Subd. Cobro No Tributario			3		3
Subd. Desarrollo Social			3		3
Subd. Gestión Contable Hacienda			3		3
Subd. Jurídico Tributaria			3		3
Despacho Dir. Distrital Contabilidad			2		2
Despacho Dir. Gestión Corporativa			2		2
Despacho Subsecretario Técnico			2		2
Of. Asesora de Comunicaciones			2		2
Of. Cobro Especializado	2				2
Of. Control Recaudo Tributario	2				2
Subd. Asuntos Contractuales			2		2
Subd. Gestión Información Pptal.			2		2
Despacho Dir. Jurídica			1		1
Despacho Subsecretario General			1		1
Of. Consolidación			1		1
Of. Fiscalización Grandes Contribuyentes			1		1
Of. Gestión Pagos			1		1
Of. Liquidación	1				1
Subd. Análisis y Sostenibilidad Pptal.			1		1
Subd. Gestión Documental			1		1
<b>Total</b>	<b>3.541</b>	<b>36</b>	<b>996</b>	<b>3</b>	<b>4.576</b>

Fuente: Elaboración propia Oficina de Control Interno con base de datos SAP-CRM-Of. Atención al ciudadano.

Donde la Oficina Gestión del Servicio, el Despacho del secretario y la Oficina de Cobro Prejurídico, fueron las dependencias que en mayor cantidad superaron los términos de atención para los derechos de petición, reclamos, solicitudes y sugerencias, en el periodo evaluado.

A pesar de que las áreas manifestaron que generan reportes manuales que aportan a la gestión de las PQRS asignadas, se deduce que no son suficientes para garantizar de manera efectiva la oportunidad en la respuesta a las peticiones recibidas en la SHD, por lo que se sugiere la implementación de controles automáticos en el aplicativo CRM - Correspondencia, para facilitar la labor de las áreas en el seguimiento y evitar reprocesos.

De igual forma, las áreas explicaron que el aplicativo CRM-Correspondencia genera un reporte de solicitudes en trámite, sin embargo, ellos deben calcular de manera manual los tiempos transcurridos desde la radicación y las fechas de vencimiento, lo que genera reprocesos y posibles errores por

**www.shd.gov.co**

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Página 15 de 54

71-F.05

V.8

hacerlo de manera manual. Se sugiere la implementación de reportes automáticos que faciliten la gestión de las áreas para que las respuestas se otorguen de manera oportuna.

En cuanto a las alarmas o alertas que se requieren antes del vencimiento del plazo para resolver las peticiones, las áreas expresaron que SAP-CRM-Correspondencia no genera ninguna alarma que les alerte sobre los próximos vencimientos.

En conclusión, la entidad está cumpliendo con el Decreto 371 de 2010 Art.3 num. 1: “*las entidades del Distrito Capital deben garantizar: 1) suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición...*”, así como con lo establecido en los procedimientos 125-P-01 y 125-P-02 y los protocolos de servicio por los distintos canales (presencial, electrónico, telefónico, grandes contribuyentes, en eventos de educación tributaria), en lo referente al tema de respuestas coherentes y de fondo.

Sin embargo, respecto a los plazos legales establecidos en la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Resolución SDH-00118 de 2018 y el Decreto Legislativo 491/2020, se evidenció incumplimiento de estos durante el periodo evaluado.

### **Lenguaje claro en las respuestas**

Con relación a la aplicación de la estrategia de la administración nacional y distrital sobre “lenguaje claro” en la comunicación con el ciudadano, se evidenció que la entidad evalúa esta característica de acceso a la información a través de la encuesta al ciudadano; el resultado en el periodo evaluado fue:

Tabla 6. Lenguaje claro en las respuestas

Pregunta	Respuesta ciudadano	Votos	%
La respuesta recibida se brindó con un lenguaje comprensible para usted	1	322	21%
	2	114	7%
	3	183	12%
	4	267	17%
	5	668	43%
	<b>Total</b>	<b>1554</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia Oficina de Control Interno con información Of. Atención al Ciudadano SDH<sup>4</sup>

El resultado muestra que el 60% de los ciudadanos atendidos en la Secretaría Distrital de Hacienda consideran que las respuestas otorgadas fueron comprensibles y se sienten “totalmente satisfechos o satisfechos en mayor grado” al respecto, mientras que el 28% se sintió “totalmente insatisfecho o insatisfecho en mayor grado”, el 12% mantuvo una postura intermedia. Lo que coincide con lo reportado en los informes de PQRS que presenta mensualmente la Oficina de Atención al Ciudadano.

<sup>4</sup> Ibidem (1)

### 3.1.3 Reconocimiento del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, y del Defensor Ciudadano.

Existe el reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el cual se encuentra documentado en el Sistema de Gestión de Calidad (con procesos, procedimientos, protocolos, instructivos) en concordancia con la Resolución interna SDH-00118 de 04/09/2018 mediante la cual se “Define y adopta el trámite interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias -PQRS- en la Secretaría Distrital de Hacienda”, publicada en la página web de la Secretaría: <https://shd.gov.co/shd/node/33103> .

La Resolución SDH-00118 fue complementada con la Resolución No. SDH-302 del 23/07/2020, adoptando los siguientes documentos para el manejo y atención de las PQRS, ubicados en el enlace:

- a) 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.*
- b) Los lineamientos del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.*
- c) El Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas<sup>5</sup>, 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.”*

Mediante la Resolución No. SDH-000353 de 3/09/2020, “...se designa como Defensora de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Hacienda a la Subsecretaria de Despacho Código 045 Grado 8, Subsecretaria General de la Secretaría Distrital de Hacienda”. Para el caso, se designó a la doctora Diana Consuelo Blanco Garzón, Subsecretaria General, como Defensora de la Ciudadanía, quien se encarga de orientar y supervisar la calidad y oportunidad de atención en los canales dispuestos por la SDH, así como de garantizar la aplicación de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano, para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con relación a los servicios prestados por la Entidad.

Con la información suministrada por el auditado, se pudo establecer que el día 11 de agosto de 2021, mediante el radicado 2021EE139429 se remitió a la Veeduría Distrital el informe que detalle la gestión realizada por la Defensora del Ciudadano en el periodo de julio 2020 a junio de 2021. Sin embargo, no se observó la remisión de éste, a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, tal como lo establece el lineamiento de la función 6 del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, a saber:

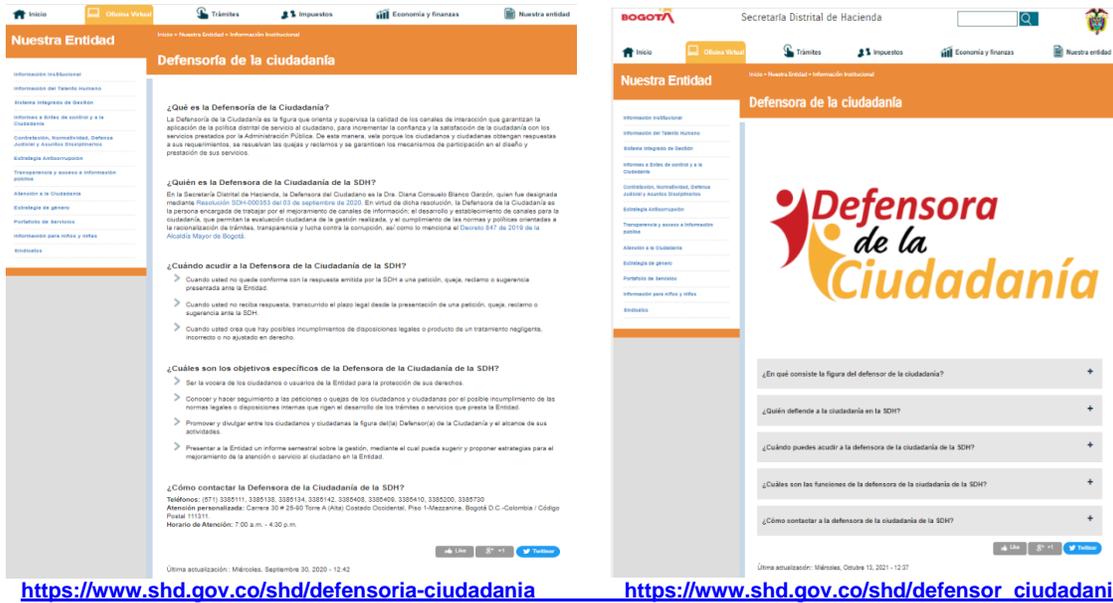
**Lineamiento:**

1. Presentar al jefe de la entidad, Veeduría Distrital y Secretaría General; en enero y julio de cada año los informes del Defensor de la Ciudadanía, que contenga los resultados de su gestión, con información relativa a las recomendaciones y acciones de mejora propuestas, como resultado de los análisis realizados; de conformidad con la estructura definida por la Secretaría General, que forma parte integral del Manual.

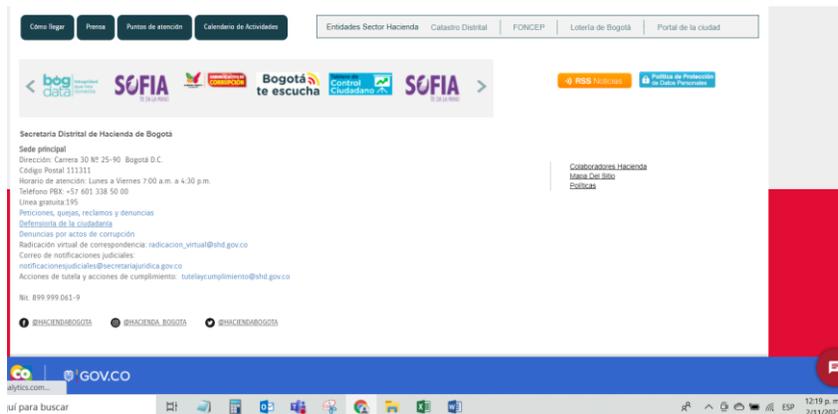
<sup>5</sup> Publicado en el sitio web de la entidad: <https://www.shd.gov.co/shd/guia-atencion-pqrs>

La información del defensor del ciudadano y los mecanismos de acceso están dispuestos en la página web de la entidad. Al consultar este sitio, se observó que existen dos enlaces distintos (uno actualizado a 30/09/2020, el otro a 13/10/2021) y un tercero (ubicado al final de la página en la información de contacto) que no conduce a ningún sitio:

**Gráfica 2. Sitio Web Defensor del Ciudadano de la SHD**



<https://www.shd.gov.co/shd/defensoria-ciudadania>      [https://www.shd.gov.co/shd/defensor\\_ciudadania](https://www.shd.gov.co/shd/defensor_ciudadania)



**Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá**  
 Sede principal  
 Dirección: Carrera 30 No 25-90 Bogotá D.C.  
 Código Postal: 111311  
 Horario de atención: Lunes a Viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m.  
 Teléfono PBX: +57 601 338 50 00  
 Línea gratuita 195  
 Precesiones, quejas, reclamos y denuncias  
**Defensoría de la ciudadanía**  
 Denuncias por actos de corrupción  
 Radicación virtual de correspondencia: radicacion\_virtual@shd.gov.co  
 Correo de notificaciones judiciales:  
 notificacionesjudiciales@secretariadistritaldehacienda.gov.co  
 Acciones de tutela y acciones de cumplimiento: tutelaycumplimiento@shd.gov.co  
 NIT: 899.999.061-9  
 @HACIENDA.BOGOTA    @HACIENDA.BOGOTA    @HACIENDA.BOGOTA

Fuente: Página Web SHD<sup>6</sup>

<sup>6</sup> [https://www.shd.gov.co/shd/defensor\\_ciudadania](https://www.shd.gov.co/shd/defensor_ciudadania)

**www.shd.gov.co**  
 Carrera 30 No 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311  
 PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195  
 NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR  
 DE BOGOTÁ D.C.  
 SECRETARÍA DE HACIENDA

Con base en lo anterior, la entidad está cumpliendo con el **Decreto 371 de 2010 Art.3 num. 2:** “*las entidades del Distrito Capital deben garantizar: ...2) El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, ..., así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano...*” y con el **Decreto 847 de 2019 Art. 13** “*En todas las entidades y organismos del Distrito se deberá implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad...*”; esto lo cumplió con la expedición de las Resoluciones: 118 de 2018, 302 de 2020 y 353 de 2020 para el trámite interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias –PQRS y el nombramiento del defensor del ciudadano.

No obstante, hay enlaces del tema en el sitio web de la entidad que muestran información desactualizada o están rotos y no se aportaron evidencias de la remisión del informe a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

### 3.1.4 Informe estadístico mensual de los requerimientos ciudadanos.

La entidad tiene publicados en su sitio web los informes mensuales que produce la Oficina de Atención al Ciudadano sobre el seguimiento a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS, recibidas y atendidas, a través de los diferentes canales de atención. Estos se ubican en el enlace del portal institucional “Atención a la ciudadanía” seleccionando la opción “Informes de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias” (<https://www.shd.gov.co/shd/informe-mensual-pqrs>). De enero de 2021 a la fecha, ha publicado 9 informes los cuales también son remitidos al Secretario de Hacienda conforme lo establece la norma.

De una muestra de los informes, se destaca que más del 50% de las peticiones radicadas en la Secretaría de Hacienda son “Derechos de petición” recibidos por correo electrónico, seguido de Solicitudes (37%) también recibidas por correo electrónico, y lo que menos se recibe son Quejas y Sugerencias:

Tabla 7. Tipos de peticiones recibidas por cada canal (junio, julio, agosto 2021)

Tabla N°1. PQRS por canal ingreso y Tipología

TIPOLOGIA	CANAL DE INGRESO						
	CANTIDAD	%	BUZON	E-MAIL	ESCRITO	PRESENCIAL	SDQS
DERECHO DE PETICION	9,639	60.07%	3	5,701	1,366	0	2,569
QUEJAS	5	0.03%	0	3	0	0	2
RECLAMOS	183	1.14%	0	8	0	0	175
SOLICITUDES	5,252	32.73%	1	4,471	746	0	34
SUGERENCIAS	3	0.02%	0	0	0	0	3
TRAMITES ESPECIALES	965	6.01%	0	674	284	0	7
<b>Total PQRS</b>	<b>16,047</b>	<b>100.00%</b>	<b>4</b>	<b>10,857</b>	<b>2,396</b>	<b>0</b>	<b>2,790</b>

Fuente: Reporte CRM- correspondencia- Fecha de Corte:30-06-2021

**www.shd.gov.co**

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Tabla N°1. PQRS por canal ingreso y Tipología

TIPOLOGIA			CANAL DE INGRESO				
	CANTIDAD	%	BUZON	E-MAIL	ESCRITO	PRESENCIAL	SDQS
DERECHO DE PETICION	10,643	56.77%	4	7,329	1,402	1	1,907
QUEJAS	1	0.01%	0	1	0	0	0
RECLAMOS	103	0.55%	0	2	1	0	100
SOLICITUDES	6,901	36.81%	1	5,879	983	1	37
SUGERENCIAS	3	0.02%	0	0	0	0	3
TRAMITES ESPECIALES	1,096	5.85%	0	707	388	0	1
<b>Total PQRS</b>	<b>18,747</b>	<b>100.00%</b>	<b>5</b>	<b>13,918</b>	<b>2,774</b>	<b>2</b>	<b>2,048</b>

Fuente: Reporte CRM- correspondencia- Fecha de Corte:31-07-2021

Tabla N°1. PQRS por canal ingreso y Tipología

TIPOLOGIAS	CANTIDAD	%	BUZON	E-MAIL	ESCRITO	PRESENCIAL	SDQS
DERECHO DE PETICION	11,517	55.53%	9	7,701	1,552	2	2,253
QUEJAS	17	0.08%	0	16	0	0	1
RECLAMOS	83	0.40%	0	0	1	0	82
SOLICITUDES	7,871	37.95%	3	6,789	1,043	2	34
SUGERENCIAS	2	0.01%	0	1	0	0	1
TRAMITES ESPECIALES*	1,252	6.04%	2	822	424	0	4
<b>Total PQRS</b>	<b>20,742</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>15,329</b>	<b>3,020</b>	<b>4</b>	<b>2,375</b>

Fuente: Reporte CRM- correspondencia- Fecha de Corte:31-08-2021

Fuente: Informes estadísticos mensuales de PQRS junio, julio, agosto 2021 -Of. Atención al Ciudadano SDH<sup>7</sup>

También se observó una disminución sustancial del uso del canal “Presencial” y de los “Buzones”, por parte de los ciudadanos.

Es importante recalcar la aclaración de la Oficina de Atención al ciudadano, referente a que las 6 tipologías presentadas en estos informes son las definidas en el sistema de información SAP-CRM Correspondencia de la entidad, y que las demás contempladas en la normatividad y en Bogotá Te Escucha, tales como: solicitudes de acceso a la información, solicitud de copias, felicitaciones, denuncias y consultas, se reflejan en las tipologías disponibles en CRM. Así mismo, se observó que se incluyen “tramites especiales”, la explicación dada por la Oficina de Atención al Ciudadano es que no están en las tipologías del Manual de Gestión de Peticiones, pero se tratan como derechos de petición de interés particular (bajo normatividad específica) y se considera importante el seguimiento a los mismos.

Al incorporar en el informe mensual de PQRS otros tipos documentales propios que no hacen parte de las peticiones establecidas en la norma, por ejemplo, “trámites especiales” cuyo plazo está establecido en normas especiales, puede alterar las estadísticas de las que sí se consideran PQRS, por lo que se sugiere separarlos en los informes.

Respecto a los temas o asuntos más requeridos por los ciudadanos, de un mes a otro varían de acuerdo con los temas institucionales que se estén tratando en el momento (plazos para pago de

<sup>7</sup> Página Web SHD <https://www.shd.gov.co/shd/informe-mensual-pqrs>

**www.shd.gov.co**

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Página 20 de 54

71-F.05

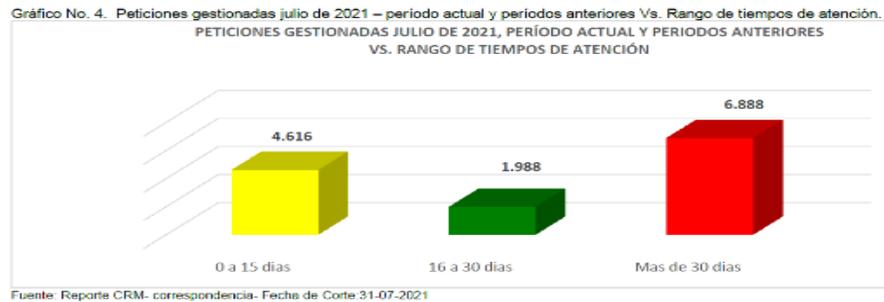
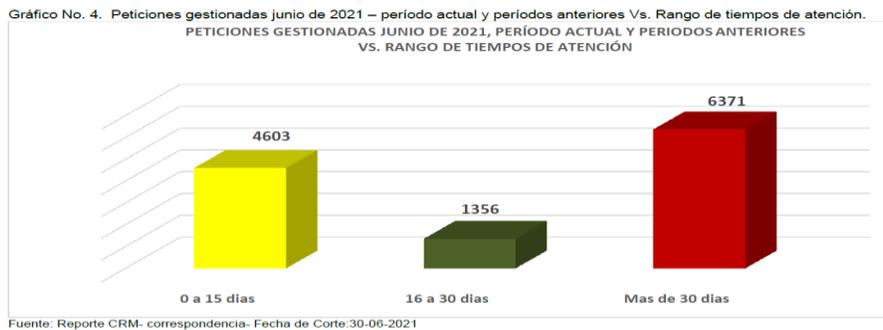
V.8

impuestos, entrega de información, etc.); el más representativo en todos los meses es el asociado a “solicitud información” (cuentas de cobro, notificaciones, aprobación de cuenta ajuste presupuestal, renta básica, solicitud de prórrogas, certificaciones laborales, licencias, cesantías, entre otros).

Estos informes también contienen información sobre la temática de las quejas, denuncias y reclamos (tomados de Bogotá Te Escucha) y sobre el traslado y finalización de peticiones.

Del capítulo “Oportunidad de las Respuestas”, se observó que más del 50% de las peticiones registradas, se están gestionando y respondiendo en promedio, en más de 30 días.

### Gráfica 3 Oportunidad de las Respuestas



Fuente: Informes estadísticos mensuales de PQRS junio, julio, agosto 2021 -Of. Atención al Ciudadano SDH<sup>8</sup>

<sup>8</sup> Ibidem (7)

Y las dependencias que presentaron esta situación con frecuencia, fueron: Oficina Gestión del Servicio, Despacho del Secretario, Oficina Gestión de Cobro, Oficina Cobro Especializado, Oficina Depuración de Cartera, Oficina Cuentas corrientes y Devoluciones, Subdirección de Talento Humano y Dirección de Informática y Tecnología, entre otras:

**Tabla 8. Oportunidad de las respuestas tramitadas, por dependencia**

Tabla No. 8 peticiones gestionadas por dependencia junio de 2021- periodo actual y periodos anteriores

Dependencia	0 a 15 días	16 a 30 días	Mas de 30 días
OF. GESTION DEL SERVICIO	479	569	3566
DESPACHO SECRETARIO DISTRITAL DE HDA.	202	47	774
OF. CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	516	113	273
SUB. DE TALENTO HUMANO	369	65	321
OF. COBRO ESPECIALIZADO	253	136	260
OF. REGISTRO Y GESTION DE INFORMACION	532	11	48
SUBD. GESTION JUDICIAL	317	5	28
OF. DEPURACION CARTERA	161	16	128
DESPACHO DIR. IMPUESTOS BOGOTA	207	15	12
DESPACHO DIR. INFORMATICA Y TECNOLOGIA	72	8	148
OF. GESTION DE COBRO	153	15	38
SUBD. DESARROLLO SOCIAL	148	32	4
SUBD. EDUCACION TRIBUTARIA Y SERVICIO	27	10	130

Tabla No. 8 peticiones gestionadas por dependencia julio de 2021- periodo actual y periodos anteriores

Dependencia	0 a 15 días	16 a 30 días	Mas de 30 días
OF. GESTION DEL SERVICIO	290	491	2973
OF. DEPURACION CARTERA	162	98	685
OF. COBRO ESPECIALIZADO	222	195	421
OF. CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	445	214	111
DESPACHO SECRETARIO DISTRITAL DE HDA.	209	34	458
OF. REGISTRO Y GESTION DE INFORMACION	525	145	29
SUB. DE TALENTO HUMANO	384	65	170
Dependencia responsable del trámite no registra	62	263	278
OF. COBRO GENERAL	213	51	276
OF. GESTION DE COBRO	132	30	214
SUBD. GESTION JUDICIAL	333	5	11
SUBD. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	27	1	292
OF. COBRO PREJURIDICO	172	22	73
SUBD. COBRO NO TRIBUTARIO	160	0	40

Tabla No. 8 peticiones gestionadas por dependencia agosto de 2021- periodo actual y periodos anteriores

Dependencia	0 a 15 días	16 a 30 días	Mas de 30 días	Total general
OF. GESTION DEL SERVICIO	113	573	2143	2829
Dependencia responsable del trámite no registra	11	49	726	786
DESPACHO SECRETARIO DISTRITAL DE HDA.	131	15	529	675
OF. GESTION DE COBRO	332	0	263	595
OF. COBRO ESPECIALIZADO	152	97	202	451
SUBD. GESTION JUDICIAL	420	4	4	428
OF. CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	224	112	86	422
OF. DEPURACION CARTERA	130	146	131	407
SUB. DE TALENTO HUMANO	197	30	20	247
OF. REGISTRO Y GESTION DE INFORMACION	180	8	6	194
OF. COBRO PREJURIDICO	80	22	83	185
OF. RECURSOS TRIBUTARIOS	141	3	2	146
OF. COBRO GENERAL	35	19	89	143
SUBD. COBRO NO TRIBUTARIO	126	3	4	133
OF. CONTROL MASIVO	96	4	15	115
OF. LIQUIDACION	19	3	71	93

Fuente: Informes estadísticos mensuales de PQRS junio, julio, agosto 2021 -Of. Atención al Ciudadano SDH<sup>9</sup>

<sup>9</sup> Ibidem (7)

Se observó que hay un número sustancial de peticiones que no registran la dependencia responsable que las tramitó; aquellas que se tramitaron en más de 30 días, pasaron de 276 en el mes de julio a 726 en el mes de agosto.

En cuanto a las Solicitudes Pendientes de Respuesta, las dependencias que más volumen de peticiones pendientes por responder en junio, julio y agosto, fueron: Despacho del Secretario, Oficina Gestión del Servicio, Oficina Cobro Especializado, Subdirección de Gestión Judicial, Oficina Cuentas corrientes y Devoluciones, Subdirección de Talento Humano, Oficina de Liquidación, Oficina Gestión de Ingresos, Despacho Director de Impuestos, Oficina de Cobro prejurídico, entre otras:

**Tabla 9. Oportunidad de las respuestas en trámite por dependencia**

Tabla No. 9 Peticiones en trámite por dependencia y rango de días de gestión

Dependencia	0 a 15 días	16 a 30 días	más de 30 días
SIN ASIGNAR	7,552	6,067	22,216
DESPACHO SECRETARIO DISTRITAL DE HDA.	205	255	3,451
OF. GESTION DEL SERVICIO	272	118	1,236
OF. COBRO ESPECIALIZADO	399	322	575
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN JUDICIAL	1	0	266
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	262
SUBD. GESTION JUDICIAL	94	66	227
SUB. DE TALENTO HUMANO	277	61	218
OFICINA DE LIQUIDACIÓN	0	0	165
OF. LIQUIDACION	5	7	119
OF. COBRO PREJURIDICO	69	57	106
DESPACHO DIR. IMPUESTOS BOGOTA	106	25	100
OF. CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	220	48	91
DESPACHO DIR. GESTION CORPORATIVA	35	30	84
OF. DEPURACION CARTERA	37	40	83
OF. COBRO GENERAL	18	12	76
OF. GESTION INGRESOS	122	95	76
DESPACHO DEL SUBSECRETARIO TÉCNICO	0	0	75
DESPACHO DEL SECRETARIO DISTRITAL DE HACIENDA	0	0	74
SUBD. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	21	18	73
OFICINA DE GESTIÓN DE INGRESOS	0	0	71

Tabla No. 9 Peticiones en trámite por dependencia y rango de días de gestión

Dependencia	0 a 15 días	16 a 30 días	más de 30 días
Dependencia responsable del trámite no registra	9.875	5.746	24.294
DESPACHO SECRETARIO DISTRITAL DE HDA.	217	159	5.851
OF. GESTION DEL SERVICIO	222	283	1.003
OF. COBRO ESPECIALIZADO	305	330	591

**Informe Mensual de PQRS Julio 2021**

Dependencia	0 a 15 días	16 a 30 días	más de 30 días
SUBD. GESTION JUDICIAL	152	101	360
SUB. DE TALENTO HUMANO	152	200	162
OF. GESTION INGRESOS	190	79	188
OF. CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	163	94	105
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN JUDICIAL	0	0	208
DESPACHO DIR. IMPUESTOS BOGOTA	70	13	115
OF. LIQUIDACION	10	9	153
OF. REGISTRO Y GESTION DE INFORMACION	111	23	37
SUBD. EDUCACION TRIBUTARIA Y SERVICIO	15	73	82
OF. COBRO PREJURIDICO	25	22	122
OFICINA DE LIQUIDACIÓN	0	0	163
OF. DEPURACION CARTERA	34	34	80

[www.shd.gov.co](http://www.shd.gov.co)

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Página 23 de 54

71-F.05

V.8

Tabla No. 9 Peticiones en trámite por dependencia y rango de días de gestión

Dependencia responsable del trámite	0 a 15 días	16 a 30 días	Más de 30 días
<b>Dependencia responsable del trámite no registra</b>	9.923	7.062	20971
DESPACHO SECRETARIO DISTRITAL DE HDA.	485	413	9918
OF. GESTION DEL SERVICIO	371	588	4015
OF. COBRO ESPECIALIZADO	561	363	771
OF. CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES	334	306	349
SUBD. GESTION JUDICIAL	119	103	764
SUB. DE TALENTO HUMANO	355	226	370
OF. LIQUIDACION	6	12	743
DESPACHO DIR. IMPUESTOS BOGOTA	222	408	124
OF. GESTION INGRESOS	145	140	446
OF. COBRO PREJURIDICO	228	68	139
OF. ADMON. FUNCIONAL DEL SISTEMA	301	52	16
OF. REGISTRO Y GESTION DE INFORMACION	230	66	60
OF. DEPURACION CARTERA	138	60	142
OF. COBRO GENERAL	197	33	71
SUBD. EDUCACION TRIBUTARIA Y SERVICIO	42	89	155
DESPACHO DIR. GESTION CORPORATIVA	72	42	122
SUBD. DESARROLLO SOCIAL	83	64	88
SUBD. PLANEACION E INTELIGENCIA TRIB	136	70	16
DESPACHO DIR. DISTRITAL COBRO	106	38	72
SUBD. ASUNTOS CONTRACTUALES	27	40	129
SUBD. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	45	32	117

Fuente: Informes estadísticos mensuales de PQRS junio, julio, agosto 2021 -Of. Atención al Ciudadano SDH<sup>10</sup>

Así mismo en cada mes, en promedio, se identificaron más de 20.000 peticiones que no registran la dependencia responsable del trámite y llevan más de 30 días sin responder, 9.000 que están entre los 0 y 15 días para responder y 6.000 están entre los 16 y 30 días en trámite de respuesta.

La Oficina de Atención al ciudadano aclara en sus informes que “la base de datos SAP-CRM-Correspondencia no permite establecer si las peticiones pendientes se encuentran en términos o no, dado que no discrimina el trámite solicitado (con el cual se va a resolver la petición) ni una fecha límite ajustada a alguno de ellos”.

Los informes mensuales que emite la Oficina de Atención al ciudadano tienen conclusiones y recomendaciones para mejorar el proceso, cumpliendo con lo establecido en la norma.

De esta forma, la entidad está cumpliendo con el **Decreto 371** de 2010 Art. 3 núm. 3 “las entidades del Distrito Capital deben garantizar: 3)... así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el sistema PQRS...”, la **Ley 190** de 1995 Art. 54, **Ley 1474** de 2011, **Ley 1712** de 2014, la **Resolución SDH- 000118** de 2018 Arts. 7 y 8 “La Oficina de Atención al Ciudadano, conforme a su competencia y de acuerdo con el procedimiento previsto en el Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría Distrital de Hacienda, deberá realizar el seguimiento y control a la atención de las PQRS recibidas en la Entidad... La Oficina de Atención al Ciudadano deberá elaborar un informe mensual de seguimiento a las PQRS, con destino al Despacho del Secretario Distrital de Hacienda y copia a las dependencias que gestionaron PQRS en el periodo del informe. Además, en este informe se deben incluir las sugerencias para el mejoramiento de la gestión del servicio al ciudadano en la entidad.”

<sup>10</sup> Ibidem (7)

### **3.1.5 Ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes**

La Oficina de Atención al ciudadano de la Secretaría Distrital de Hacienda depende funcionalmente de la Subsecretaría General, que es la encargada de liderar la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad, por lo que se puede determinar que cuenta con una ubicación estratégica dentro del organigrama. Según el Decreto 601 de 2014, Artículo 60, sus funciones principales son: Asesorar al Secretario en la formulación de planes relacionados con la Defensoría del Ciudadano, Atención de PQRS y Comprensión de necesidades ciudadanas. También administra el Sistema de PQRS, le hace seguimiento y control y elabora informes y estadísticas de las PQRS recibidas. El cumplimiento de estas funciones se verificó en la documentación soporte aportada por el área.

Físicamente la Oficina de Atención al Ciudadano se encuentra ubicada en Bogotá D.C., en la carrera 30 # 25-90, torre A (alta), costado occidental, piso 1, mezanine, y cuenta con puntos de atención presencial en el SuperCADE CAD, SuperCADE Suba y SuperCADE 20 de Julio.

Por lo anterior, la entidad está cumpliendo con el **Decreto 371** de 2010 Art. 3 núm. 5 “*La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad*”, y con el **Decreto Distrital 197** de 2014, art. 15 “*La implementación del Sistema de Servicio de Atención a la Ciudadanía será responsabilidad de cada uno de los actores del servicio, realizando la planeación y apropiación de los recursos necesarios... Para tal fin, cada actor del servicio designará al Jefe de Servicio al Ciudadano, ...o quien para el efecto tuviera asignadas tales funciones y con facultad decisoria, como responsable de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía*”.

### **3.1.6 Operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas.**

La Secretaría Distrital de Hacienda pone a disposición de la ciudadanía la plataforma Bogotá te Escucha, que es un sistema de información implementado y administrado por la Alcaldía de Bogotá, para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano. Para acceder, se ingresa a la página web, al tema “Atención a la ciudadanía” en el enlace <https://bogota.gov.co/sdqs/crear-peticion>

Los ciudadanos usuarios de la Secretaría Distrital de Hacienda ingresan al sistema Bogotá te escucha con su usuario y clave y registra la petición. Luego, el sistema le va informando el estado del trámite y le da respuesta al correo electrónico registrado. La operación continua y efectiva del sistema la realiza la Alcaldía Mayor.

De esta forma, la entidad está cumpliendo con el **Decreto 371** de 2010 Art. 3 núm. 6 “*La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido*”.

**www.shd.gov.co**

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Página 25 de 54

71-F.05

V.8

### **3.1.7 Participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos.**

En el informe de gestión de la Red Distrital de Quejas y Reclamos (I semestre 2021) de la Veeduría Distrital, aportado por la Oficina de Atención al Ciudadano, se pudo establecer que la Secretaría Distrital de Hacienda, participa activamente en las sesiones que se han convocado de manera virtual en razón a la pandemia del COVID-19.

De igual manera, se pudo evidenciar que la entidad cumplió con la entrega de la información relacionada con el seguimiento a la implementación de las recomendaciones señaladas en el informe de entrega de resultados de las evaluaciones arquitectónicas y de accesibilidad al medio físico realizadas en los puntos de atención al ciudadano.

En el mismo sentido la entidad adoptó las recomendaciones de la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, entre ellas:

- a) *Estrategia de comunicación: Elaboración de dos videos del Sector Hacienda, según temática seleccionada.*  
-Trámites y servicios de las entidades del Sector  
- Atención de peticiones (Derecho de petición, tipologías y canales, entre otros)
- b) *Se encuentra en elaboración de piezas comunicativas como estrategia de socialización de las buenas prácticas de servicio implementadas en la Secretaría Distrital de Hacienda.*
- c) *Postulación de seis documentos para traducción de lenguaje claro (ya se encuentran revisados por la Veeduría) entre ellos: Modelo plantilla SDH -Impuesto Predial, modelo plantilla SDH -Oficina Virtual, Modelo plantilla SDH -Vehículos 2021.*
- d) *Nodo de Formación y Capacitación: En el mes de julio a solicitud de la Veeduría Distrital se informaron las actividades de capacitación y cualificación previstas a desarrollar durante la vigencia 2021, en lo relacionado con la temática de servicio al ciudadano, información reportada por la Subdirección del Talento Humano y remitida a la Veeduría Distrital desde la Oficina de Atención al Ciudadano.*

Por lo anterior, la entidad está cumpliendo con el **Decreto 371 de 2010 Art. 3 núm. 7** "... Las entidades del Distrito Capital deben garantizar: ... 7) La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen".

### **3.1.8 Atención de peticiones verbales**

Frente al Decreto 1166 de 2016, en lo referente a la radicación de peticiones verbales, en recorrido por el Supercade - CAD, la Oficina de Control Interno no evidenció en las pantallas y carteleras dispuestas, información dirigida a los usuarios respecto al procedimiento y los canales de recepción, radicación y trámite de este tipo de peticiones, tal como lo establece el artículo 2.2.3.12.12 del citado decreto.

**[www.shd.gov.co](http://www.shd.gov.co)**

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Página 26 de 54

71-F.05

V.8



Así mismo, aun cuando se cuenta con el vínculo <https://bogota.gov.co/sdqs/> del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Bogotá Te Escucha) de la Alcaldía Mayor, tampoco se evidenció en la página web de la entidad un enlace o sitio con dicha información.

En cuanto a las peticiones instauradas en lenguas nativas de uso en Colombia, indagada la persona coordinadora de servicio en los módulos de la Secretaría de Hacienda, informó que no se han presentado este tipo de solicitudes, no obstante, no se han impartido instrucciones al respecto. Adicionalmente, manifestó que no se han impartido capacitaciones a los funcionarios relacionadas con la temática de radicaciones verbales presenciales, por lo que considera que, en el evento de presentarse, se recomienda al ciudadano realizarla por escrito y/o a través de la línea 195.

### 3.1.9 Atención de peticiones por redes sociales

Una vez consultada la página web de la entidad en el enlace <https://www.shd.gov.co/shd/atencion-virtual>, se pudo evidenciar que la Secretaría Distrital de Hacienda dispuso la atención de información general de trámites y servicios propios, como de otros temas distritales a través de las redes sociales: Facebook, Instagram y Twitter:

#### **Facebook**

<https://www.facebook.com/HaciendaBogota>

#### **Instagram**

[https://www.instagram.com/hacienda\\_bogota/](https://www.instagram.com/hacienda_bogota/)

#### **Twitter**

<https://twitter.com/HaciendaBogota>

No obstante lo anterior y una vez consultados el procedimiento 126-P.01 V6 Comunicación Organizacional e Informativa y el instructivo 126-I-01 V7, se pudo establecer que no se encuentra documentado en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, el procedimiento que se debe adelantar por parte del personal encargado de atender las redes sociales, para determinar entre otras: cuándo un mensaje se puede catalogar como una petición, el trámite que se debe seguir con las mismas, la solicitud al ciudadano para que complete la información y se pueda realizar el registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” y demás acciones que establece la Directiva 004 de 2021 de la Secretaría General.

De esta forma y de acuerdo con las evidencias aportadas en el marco de esta auditoría, se pudo determinar que la entidad se encuentra cumpliendo los lineamientos establecidos en la Ley 1755 de 2015, la Ley 2080 de 2021, las circulares 008 de 2018 y 011 de 2020 emitidas por la Veeduría Distrital, la Directiva 004 de 2021 mediante el cual la Secretaría General emite “*lineamiento distrital para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales*”. No obstante,

**www.shd.gov.co**

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Página 27 de 54

71-F.05

V.8

las actividades que realiza la Oficina Asesora de Comunicaciones descritas en el Instructivo 126-I-01 v 7 son poco detalladas, están desactualizadas y no cumple con los criterios de la última normatividad vigente, por ejemplo, el numeral 5.2. Redes Sociales, establece que “*El Administrador de redes sociales atiende las preguntas de los ciudadanos que llegan a las redes sociales sobre el mensaje enviado y define si se puede responder de manera directa o si las envía al área encargada del tema, con copia al jefe de la Oficina de Asesora de Comunicaciones y al jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano, y mediante correo electrónico, quien devolverá la respuesta para ser enviada al ciudadano*”, mientras que la Directiva 004 indica un ciclo de la gestión de PQRD en redes sociales diferente.

Así mismo, la Circular de la Veeduría No. 008 de 2018, establece que:

- Las entidades deben ser explícitas sobre la posibilidad de que los ciudadanos interpongan peticiones a través de redes sociales, así mismo, establecer cuáles de los pronunciamientos ciudadanos tendrán el tratamiento de petición, acorde con la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 371 de 2010.

Sin embargo, en el enlace de atención en redes sociales de la Secretaría de Hacienda, se observó que no hace referencia explícita a que los ciudadanos pueden usar las redes para interponer peticiones, sólo aparece el siguiente texto:

*“Puedes consultar información general sobre impuestos Predial, de Vehículos, ICA, RIT, cobro; sobre otros trámites y servicios y preguntas frecuentes relacionadas con los temas propios de la Administración, entre otros temas de carácter distrital”.*

### **3.1.10 Denuncias por Actos de Corrupción**

Respecto a las denuncias de actos de corrupción, conforme a lo establecido en la Directiva 001 de 2021 de la Secretaría General y Secretaría Jurídica Distrital, relacionada con las “*Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante*”, se evidenció en la página web de la entidad, en la parte inferior, se encuentra el enlace de ingreso para reportar o hacer las denuncias por actos de corrupción, no obstante, el tamaño pequeño de este botón y la ubicación dentro de un “banner” con movimiento, no permite una visualización adecuada.

**[www.shd.gov.co](http://www.shd.gov.co)**

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Página 28 de 54

71-F.05

V.8

Gráfica 4. Botón para Denuncia de Actos de Corrupción

The screenshot shows the Bogotá D.C. website interface. At the top, there are navigation buttons: 'Cómo llegar', 'Prensa', 'Puntos de atención', 'Calendario de Actividades', 'Entidades Sector Hacienda', and 'Catastro Distrital'. Below this is a banner with logos for 'Bogotá libre de discriminación', 'Rendición de Cuentas', 'bog data', 'SOFIA', 'Denuncie Actos de Corrupción', and 'Bogotá te escucha'. A green circle highlights the 'Denuncie Actos de Corrupción' button. The main content area includes contact information for the 'Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá' and a 'Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas' section with options to 'Crea tu petición' and 'Consulta tu petición'. A sidebar on the right lists services like 'Reporta por tu comunidad', 'Preguntas frecuentes', and 'Informes'.

Fuente: Página Web SHD

El botón conduce a Bogotá te Escucha, en el entendido de la norma que establece:

*“El Distrito Capital cuenta con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”, el cual es administrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de esta plataforma, se adelantará la centralización de las denuncias por presuntos actos de corrupción que son recibidas en los diferentes canales de atención que se describen más adelante, cumpliendo así, con el principio de armonización de canales.*

**www.shd.gov.co**

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Página 29 de 54  
71-F.05  
V.8

Así, y con el objetivo de promover la eficiencia en la gestión, centralización y control de los casos, se dispondrá de los siguientes canales a nivel distrital, para la recepción de denuncias por posibles actos de corrupción y existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses:

Línea 195; por este canal los usuarios tendrán la posibilidad de presentar denuncias, y obtener orientación personalizada frente a sus casos, con el fin de registrar y direccionar adecuadamente las solicitudes.

Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá te escucha”; a través de la ruta <https://bogota.gov.co/sdqs/denuncias-por-actos-de-corrupcion>

Puntos de atención al ciudadano presencial de las entidades distritales.

Red CADE.

De manera física en las oficinas de correspondencia de las entidades distritales.

En cada página web de las entidades del distrito se dispondrá de un botón visible para que los ciudadanos puedan presentar las denuncias por posibles actos de corrupción, y existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, en donde encontrarán información guía sobre cuáles son actos de corrupción”.

De esta manera, la entidad cumple con la Directiva 001 de 2021 de la Secretaría General y Secretaría Jurídica Distrital. No obstante, se sugiere la mejora en la ubicación del botón para lograr una mejor visualización por parte de los ciudadanos.

### 3.2 SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS.

#### 3.2.1 Contenido de la base de datos SAP-CRM-Correspondencia

Se tomó como base de análisis la información de los meses de junio, julio, agosto de 2021 contenida en la base de datos SAP-CRM-Correspondencia en formato Excel (CER y Trámites), la cual se revisó, resultando lo siguiente:

- Total de registros: **104.661**, incluye los diversos estados de la misma solicitud.
- Total de registros únicos: **67.194**
- Se adicionó un campo calculado para determinar el plazo máximo exigido por las normas según la tipología de las peticiones (Se sumó un (1) día a la fecha de radicación para validar el tiempo exacto de atención de la solicitud). Para ello, se tuvieron en cuenta los sábados, domingos y festivos de los meses en mención.

#### Cantidad de peticiones recibidas por mes

Tabla 10. Cantidad de peticiones recibidas por mes

Mes	Cantidad radicados
Junio	20.303
Julio	22.168
Agosto	24.723
<b>Total</b>	<b>67.194</b>

Fuente: Elaboración propia Oficina de Control Interno con base de datos SAP-CRM-Of. Atención al ciudadano.

**www.shd.gov.co**

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



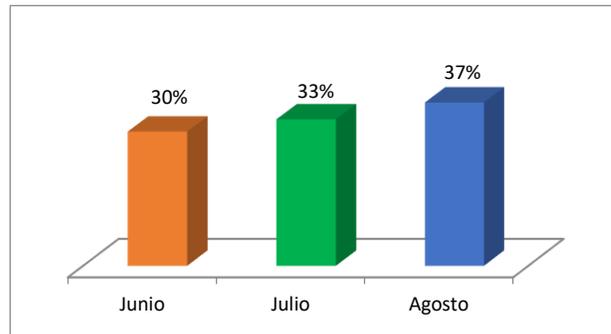
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Página 30 de 54

71-F.05

V.8

**Gráfica 5. Cantidad de peticiones recibidas por mes**



Fuente: Elaboración propia Oficina de Control Interno con base de datos SAP-CRM-Of. Atención al ciudadano.

La entidad recibe un promedio mensual de 22.400 peticiones. El mes de agosto, con el 37%, fue el periodo que registró la mayor cantidad de peticiones.

### Estado del radicado

**Tabla 11 Estado del radicado**

Estado del radicado	Junio	Julio	Agosto	Total	%
ENTREGADO	6.062	9.778	16.054	<b>31.894</b>	47%
FINALIZADO	11.451	11.447	6.144	<b>29.042</b>	43%
EN OFICINA	2.755	901	2.487	<b>6.143</b>	9%
ANULADO	35	42	38	<b>115</b>	0%
<b>Total</b>	<b>20.303</b>	<b>22.168</b>	<b>24.723</b>	<b>67.194</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia Oficina de Control Interno con base de datos SAP-CRM-Of. Atención al ciudadano.

Se observó que el 47% de las peticiones estaban en estado “entregado”, el 43% “finalizadas”, el 9% “en oficina” y un porcentaje ínfimo de “anulados”.

### Estado del trámite

**Tabla 12. Estado del trámite de la petición**

Mes	Estado del trámite			
	Vacías	EN TRÁMITE	FINALIZADO	Total
Junio	6.127	2.261	11.915	<b>20.303</b>
Julio	4.829	5.714	11.625	<b>22.168</b>
Agosto	8.667	5.103	10.953	<b>24.723</b>
<b>Total</b>	<b>19.623</b>	<b>13.078</b>	<b>34.493</b>	<b>67.194</b>

Fuente: Elaboración propia Oficina de Control Interno con base de datos SAP-CRM-Of. Atención al ciudadano.

**www.shd.gov.co**

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Página 31 de 54

71-F.05

V.8

Del total de peticiones registradas en los tres meses objeto de análisis, se determinó que el 50% fueron finalizadas y el 20% estaban en trámite. El 30% restante, no registra estado en la base de datos.

### 3.2.2 Tipología de Peticiones

La entidad tiene establecido mediante Resolución SDH-00118 de 2018 los siguientes tipos de peticiones:

- **Derecho de Petición en Interés Particular:** ... para reclamar la pronta resolución, completa y de fondo, de una situación que afecta los intereses individuales, y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.
- **Derecho de Petición en Interés General:** persona o grupo de personas, para reclamar la pronta resolución, completa y de fondo, de una situación que afecta los intereses colectivos, y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.
- **Solicitud de Información:** solicita acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene o controla en el ejercicio de su función.
- **Solicitud de Copias:** solicita la reproducción de la información pública de la Entidad, a través de los diferentes medios de almacenamiento impreso, magnético o virtual.
- **Solicitud de concepto:** solicitud para que se exprese la opinión o criterio sobre determinada materia, relacionada con asuntos de su competencia.
- **Queja:** manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que no se considera adecuada de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.
- **Reclamo:** Cuando se exige, reivindica o demanda ante la Entidad una solución, sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o la falta de atención a una solicitud.
- **Sugerencia:** Cuando se presenta a la Entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.

No obstante, en la base de datos analizada CRM-Correspondencia, aparecen otras tipologías, como se observa en la tabla del siguiente título. Lo importante es que en los informes que se refieran a PQRS, sólo se haga referencia a las que son consideradas PQRS tanto en la norma, como en el sistema Bogotá Te Escucha, para que no se afecten las estadísticas respectivas.

**[www.shd.gov.co](http://www.shd.gov.co)**

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Página 32 de 54

71-F.05

V.8

## Cantidad de peticiones por tipo de petición

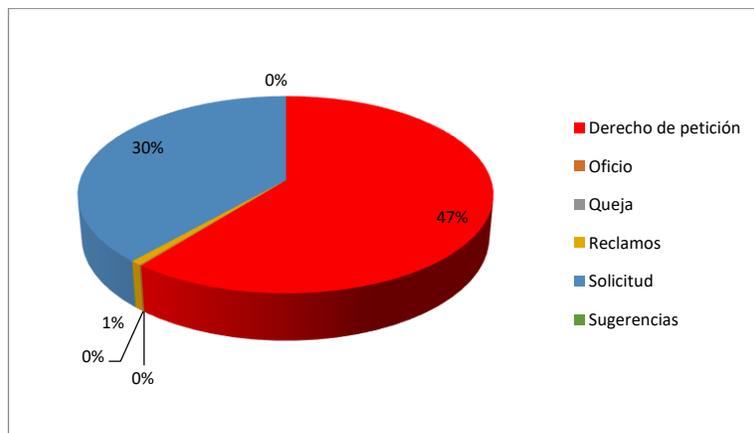
Tabla 13. Cantidad de peticiones por tipología

Tipología de la Petición	Junio	Julio	Agosto	Total	%
DERECHO DE PETICION	9.637	10.668	11.502	31.807	47%
SOLICITUD	5.252	7.029	7.871	20.152	30%
TITULOS EJECUTIVOS	2.901	1.055	2.471	6.427	10%
INFORMATIVO	947	1.810	1.007	3.764	6%
TRAMITES ESPECIALES DIB	948	1.079	1.234	3.261	5%
TUTELA	246	225	280	751	1%
OFICIO DE REMISION	124	161	223	508	1%
RECLAMOS	183	104	83	370	1%
OFICIO	38	15	15	68	0%
TRAMITES ESPECIALES OEF	17	18	18	53	0%
QUEJA	5	1	17	23	0%
SUGERENCIAS	3	3	2	8	0%
RECURSO	2			2	0%
<b>Total</b>	<b>20.303</b>	<b>22.168</b>	<b>24.723</b>	<b>67.194</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia Oficina de Control Interno con base de datos SAP-CRM-Of. Atención al ciudadano.

Respecto a las peticiones que recibió la entidad durante el periodo evaluado, casi el 50% son derechos de petición, seguidos de solicitudes de información (30%). Las Quejas, Reclamos y Sugerencias están por debajo del 1%:

Gráfica 6 Cantidad de peticiones por tipología



Fuente: Elaboración propia Oficina de Control Interno con base de datos SAP-CRM-Of. Atención al ciudadano.

[www.shd.gov.co](http://www.shd.gov.co)

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

### 3.2.3 Canales de Atención

La entidad tiene establecido mediante la Resolución SDH-00118 de 2018 los siguientes canales de atención:

- **Canal Presencial:**  
Punto de atención: Oficina de Atención al Ciudadano ubicada en la Sede CAD: Carrera 30 #25-90.  
Puntos de Radicación: ventanillas para la recepción de comunicaciones escritas presentadas por la ciudadanía, en donde el ciudadano puede radicar escritos relacionados con PQRS; estos puntos de radicación pueden consultarse en el portal web de la Entidad: <http://www.shd.gov.co/shd/recepcion-pqrs>
- **Buzón de Sugerencias:**  
Buzones ubicados en puntos de atención dispuestos por la Entidad, a través de los cuales la ciudadanía puede depositar en el formato “Recepción de PQRS” que puede consultarse en el portal web de la Entidad: <http://www.shd.gov.co/shd/recepcion-pqrs>
- **Canal Telefónico:**  
Líneas Telefónicas de atención al ciudadano  
<http://www.shd.gov.co/shd/medios-telefonicos>
- **Canal Virtual:** a través del Portal web de la entidad para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- **Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.** Sistema de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y administrado por la Secretaría General, permite a los usuarios formular de manera virtual peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), para que sean resueltas por cada entidad, de conformidad con su competencia jurídica.

No obstante, en la base de datos analizada CRM-Correspondencia, aparecen otras tipologías, como se observa en la tabla del siguiente título, a saber: CORREO ELECTRÓNICO y ESCRITO. Llama la atención un canal denominado “ZRER/2” definido como un error. Por lo que se sugiere unificar los canales definidos en la norma con los reportados en la base de datos, para lograr tener información completa de cada canal que sirva para la toma de decisiones.

Al indagar a las áreas respecto a los canales utilizados para responder al ciudadano, manifestaron que se están usando los canales virtuales cuando el contribuyente informa y solicita su respuesta a un correo electrónico, de lo contrario se envía la respuesta física a través de la empresa de mensajería 472 o utilizan el Correo Cobro Hacienda. Cuando la respuesta se da a través de una resolución o auto se carga en SAP CRM, y una vez aprobado migra a la oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal, para su trámite de notificación al contribuyente. Respecto a las peticiones de Bogotá Te Escucha el aplicativo SAP CRM, permite su cierre siempre y cuando la respuesta se de a través de un acto oficial que genere trámite de notificaciones ante la oficina de Notificaciones y Gestión Fiscal, según lo informado en capacitaciones el aplicativo SAP CRM, lo cierra automáticamente una vez se

**www.shd.gov.co**

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Página 34 de 54

71-F.05

V.8

genere el acto, de lo contrario si la respuesta se da mediante un oficio no se les ha entregado o capacitado en la forma de poder cerrarlo”.

“Cuando se adelantan jornadas virtuales, en los que se plantean preguntas o inquietudes por parte de los asistentes, se propende por dar respuesta en la misma oportunidad y en caso de no ser posible, las respuestas se publican de forma posterior a través del mismo canal que se realizó el evento. Así mismo, cuando surgen peticiones relacionadas con publicaciones efectuadas por el área a través de la herramienta interna Yammer, se emite respuesta directa a cada peticionario haciendo uso de ese aplicativo”.

En atención a que se evidencia que hay algunos canales de respuesta al ciudadano particulares de las áreas, tales como “Yammer”, “correo Cobro Hacienda”, es importante identificar si las respuestas por estos canales están haciendo parte de las estadísticas informadas por la Oficina de Atención al ciudadano.

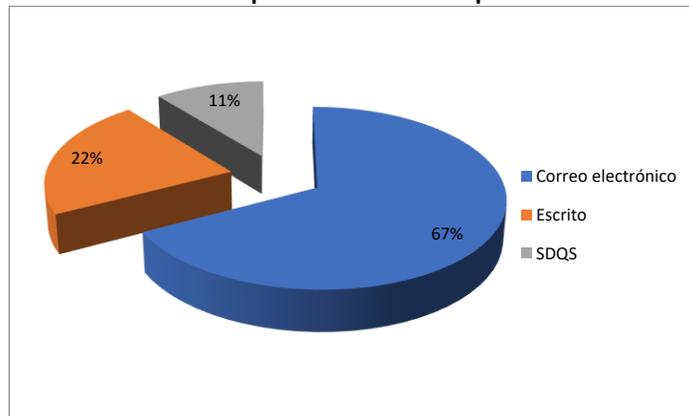
### **Cantidad de peticiones recibidas por canal de atención**

Tabla 14. Cantidad de peticiones recibidas por canal de atención

Mes	Canal							Total
	ATENCIÓN PRESENCIAL	BUZÓN DE SUGERENCIAS	CORREO ELECTRÓNICO	ESCRITO	PORTAL WEB	SDQS	ZRER/2	
Junio	1	4	12.130	5.371	2	2.791	4	<b>20.303</b>
Julio	2	6	16.257	3.846		2.055	2	<b>22.168</b>
Agosto	4	14	16.783	5.546	1	2.375		<b>24.723</b>
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>24</b>	<b>45.170</b>	<b>14.763</b>	<b>3</b>	<b>7.221</b>	<b>6</b>	<b>67.194</b>

Fuente: Elaboración propia Oficina de Control Interno con base de datos SAP-CRM-Of. Atención al ciudadano.

Gráfica 7. Cantidad de peticiones recibidas por canal de atención



Fuente: Elaboración propia Oficina de Control Interno con base de datos SAP-CRM-Of. Atención al ciudadano.

**www.shd.gov.co**

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Página 35 de 54

71-F.05

V.8

Se observó que el 67% de las peticiones ingresan a la entidad por correo electrónico, seguidos del medio escrito (22%) y las registradas por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (11%). Los canales menos utilizados por los ciudadanos son la atención presencial y el portal web.

### 3.2.4 Integridad de la base de datos SAP-CRM-Correspondencia

Se detectaron algunos casos de falta de integridad de los datos en la base de datos, tales como:

- Respecto al campo “Estado del trámite” que acepta valores “finalizado” o “en trámite”, aparecen 19.623 peticiones con este campo vacío.
- Se observaron 19.627 peticiones que no tienen asignada ni “dependencia” ni “funcionario responsable” del trámite.
- Hay 1.761 peticiones con “funcionario responsable” pero con “Dependencia responsable del trámite” vacía.
- Del total de derechos de petición (31.807) y del total de solicitudes (20.152), se observa que 6.729 derechos y 4.766 solicitudes no registran la dependencia ni el responsable del trámite ni estado de trámite.

**Tabla 15 Peticiones sin dependencia, responsable ni estado de trámite**

Peticiones	Cantidad
Derecho de petición	6.729
Solicitud	4.766
<b>Total</b>	<b>11.495</b>

*Fuente: Elaboración propia Oficina de Control Interno con base de datos SAP-CRM-Of. Atención al ciudadano.*

Es decir, siendo los derechos de petición y las solicitudes las peticiones más utilizadas por los ciudadanos, de aproximadamente el 22% de ellas se desconoce el estado de trámite, la dependencia y el responsable del trámite.

- Existen 24.347 Radicados que no tienen “Fecha fin de trámite” ni “Fecha límite radicación”

Lo anterior indica que hay ausencia de validación de los valores insertados en la base de datos, lo que aumenta el riesgo de que ingresen cada vez más datos erróneos a la base de datos lo que a su vez afecta los reportes para la toma de decisiones.

### 3.3 EVALUACION DE RIESGOS DEL PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO

Del análisis de la **MATRIZ DE RIESGOS OPERACIONALES** de abril de 2021 del proceso de Atención al Ciudadano, se observó lo siguiente:

Tabla 16. Riesgos y controles Matriz de Riesgos de Corrupción

Revisión Matriz de Riesgo Operacional - Abril de 2021														
MATRIZ DE RIESGO OPERACIONAL														
PROCESO		RIESGO			CAUSAS DE RIESGO			RESULTADO S RIESGO	IDENTIFICACIÓN DE LOS CONTROLES			EVALUACIÓN EJECUCIÓN DEL	RESULTAD OS RIESGO	
Nombre del Proceso	Objetivo del Proceso	Código Riesgo	Nombre del Riesgo	Descripción Específica del Riesgo.	Código Causa	Nombre de la Causa	Descripción Específica de la Causa.	Riesgo Inherente.	Código Control	Nombre del Control	Descripción	Det. Evidencia	EJECUCIÓN DEL CONTROL	Riesgo Residual
Atención al Ciudadano	Dirigir, gestionar, controlar y verificar el desarrollo de las acciones necesarias para la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Hacienda o la normativa vigente en la materia y conforme a los mecanismos establecidos para ello, así como el seguimiento y control integral al trámite y/o respuesta dada por las dependencias a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que formulen los ciudadanos en relación con los funcionarios y servicios que presta la Secretaría Distrital de Hacienda, para verificar que hayan sido resueltos con calidad y dentro de los términos previstos.	SDH041R	Demora en la asignación de trámite (queja, reclamo o sugerencia) al área competente.	La oficina de atención al ciudadano 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.	SDH075C	Deficiencias tecnológicas.	La administración de la herramienta tecnológica para la gestión de PQRS está a cargo de un tercero (Secretaría General de la Alcaldía Mayor)	3 - ALTO	SDH600CT	Priorizar requerimientos de alto impacto	La herramienta cuenta con un control automático de semaforización para priorizar los requerimientos, si se presentan inconvenientes a nivel interno se recurre a una asignación manual.	Correo electrónico con la asignación de cordis, hoja de ruta	100 - El control se ejecuta de manera consistente por parte del responsable.	1 - BAJO
Atención al Ciudadano	Dirigir, gestionar, controlar y verificar el desarrollo de las acciones necesarias para la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Hacienda o la normativa vigente en la materia y conforme a los mecanismos establecidos para ello, así como el seguimiento y control integral al trámite y/o respuesta dada por las dependencias a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que formulen los ciudadanos en relación con los funcionarios y servicios que presta la Secretaría Distrital de Hacienda, para verificar que hayan sido resueltos con calidad y dentro de los términos previstos.	SDH041R	Demora en la asignación de trámite (queja, reclamo o sugerencia) al área competente.	La oficina de atención al ciudadano 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.	SDH494C	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 o ilegible (buzón y escrito) Aretes en formatos que no corresponden.	3 - ALTO	SDH394CT	Solicitar información complementaria o aclaratoria al solicitante y/o a otras fuentes.	Solicitar al ciudadano que aclare adicione o complemente la información que está solicitando a través de la PQRS, de manera que permita asignar el trámite a la dependencia competente.	Devoluciones para aclaración, adición o complementación de pqrs.	100 - El control se ejecuta de manera consistente por parte del responsable.	1 - BAJO

Fuente: Matriz de Riesgo Operacional SHD, abril 2021

Se identificó el riesgo **SDH041- Demora en la asignación de trámite** (queja, reclamo o sugerencia) al área competente, debido a dos causas: Deficiencias tecnológicas y solicitudes por parte del ciudadano con información incompleta o ambigua. Este riesgo fue valorado como ALTO.

Para contrarrestar cada causa, se generaron dos controles:

- **Priorizar requerimientos de alto impacto:** La herramienta cuenta con un control automático de semaforización para priorizar los requerimientos, si se presentan inconvenientes a nivel interno se recurre a una asignación manual, evidenciado en un “Correo electrónico con la asignación de cordis, hoja de ruta”.
- **Solicitar información complementaria o aclaratoria al solicitante y/o a otras fuentes:** Solicitar al ciudadano que aclare adicione o complemente la información que está solicitando a través de la PQRS, de manera que permita asignar el trámite a la dependencia competente, evidenciado en “Devoluciones para aclaración, adición o complementación de pqrs”.

[www.shd.gov.co](http://www.shd.gov.co)

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Página 37 de 54

71-F.05

V.8

Al respecto, se observa que el primer control hace referencia al sistema CORDIS el cual ya no opera en la entidad. El segundo se realiza de conformidad con lo establecido en los procedimientos de atención por los distintos canales.

Dado que este riesgo está valorado como “ALTO”, lo que implica que es posible que se materialice, es importante revisar y/o actualizar estos controles dado que la entidad cuenta ahora con otro sistema de correspondencia y es importante que se dejen registros de las Devoluciones para aclaración, adición o complementación de pqr’s”.

Con relación a la **MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**, se concluye lo siguiente:

**Tabla 17. Riesgos y controles Matriz de Riesgos de Corrupción**

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO/SERVICIO		DESCRIPCIÓN DEL RIESGO				EVALUACIÓN DE RIESGO INHERENTE			Análisis y Evaluación del Diseño del Control	EVALUACIÓN DE RIESGO RESIDUAL			SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO - CORTE AGOSTO 2021
Proceso/Servicio	Objetivo del proceso/servicio	ID Riesgo	Causa(s)	Nombre del Riesgo	Descripción del riesgo	Probabilidad	Impacto	Nivel de Riesgo Inherente	Control del Riesgo Inherente	Probabilidad	Impacto	Riesgo residual	OBSERVACIONES OFICINA CONTROL INTERNO
CPR-125	Direccionar, gestionar, controlar y verificar el desarrollo de las acciones necesarias para la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Hacienda o la normativa vigente en la materia y conforme a los mecanismos establecidos para ello, así como el seguimiento y control integral al trámite y/o respuesta dada por las dependencias a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que formulen los ciudadanos en relación con los funcionarios y servicios que presta la Secretaría Distrital de Hacienda, para verificar que hayan sido resueltos con calidad y dentro de los términos previstos.	R41	1. Conflicto de intereses.	Manipular el trámite de una queja.	Divulgar, omitir, retardar información reservada y/o incumplir el procedimiento establecido respecto de quejas en contra de servidores y/o contratistas que prestan servicios en la SDH.	Posible	Mayor	Extremo	El profesional encargado debe verificar, de forma permanente, que lo registrado en el aplicativo del sistema distrital de Bogotá Te escucha se encuentra registrado en el sistema de gestión documental de la entidad, mediante la validación de los datos de la información solicitada y reportada; si encuentra alguna inconsistencia o diferencia la informa al jefe inmediato y se realizan las acciones que correspondan para su corrección.	Para vez	Mayor	Alto	Se evidenció el archivo de consolidación SOOS con 2.458 registros durante el semestre 2021. Durante el cuatrimestre se revisó el riesgo de composición del CPR-125 Atención al Ciudadano y se está identificando uno nuevo, por cuanto se prevé que con la entrada de la Intelig Bogotá Te Escucha - CRM Correspondencia este riesgo no se requiera en el proceso. No se requiere de planes de acción.

Fuente: Matriz de Riesgo de Corrupción 31/12/2020 Seguimiento agosto 31 de 2021 Oficina Control Interno.

Se identificó el riesgo **R41- Manipular el trámite de una queja** descrito como: “*Divulgar, omitir, retardar información reservada y/o incumplir el procedimiento establecido respecto de quejas en contra de servidores y/o contratistas que prestan servicios en la SDH*”, debido a una causa: **Conflicto de intereses**. Este riesgo fue valorado como EXTREMO y el riesgo residual fue catalogado como ALTO.

Para contrarrestar la causa, se generó un control:

- “El profesional encargado debe verificar, de forma permanente, que lo registrado en el aplicativo del sistema distrital de Bogotá te escucha se encuentra registrado en el sistema de gestión documental de la entidad, mediante la validación de los datos de la información solicitada y reportada; si encuentra alguna inconsistencia o diferencia la informa al jefe inmediato y se realizan las acciones que correspondan para su corrección.”

Al respecto, se observó que el control hace referencia a una verificación manual de que la misma información quede registrada en ambos sistemas, sin embargo, no menciona cómo el control puede “atacar” directamente la causa “conflicto de intereses”.

Dado que este riesgo está valorado como “EXTREMO”, es decir, que es muy posible que se materialice, es importante revisar si se requieren más controles y/o actualizar el que hay para que evite o mitigue el conflicto de intereses que se pueda presentar.

### 3.4 HALLAZGOS / OBSERVACIONES

#### 3.4.1 Hallazgos

**Hallazgo 1. Capítulo 3.1.2. Oportunidad de las respuestas a los ciudadanos.** Incumplimiento de los términos de respuesta al ciudadano en los plazos legales establecidos en la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en el Capítulo IV de la Resolución SDH-00118 de 2018 y el Decreto 491 de 2020, por cuanto se encontraron derechos de petición, reclamos y sugerencias resueltos o en trámite con un plazo superior a 30 días y solicitudes con un plazo superior a 20 días.

#### Análisis OCI de la respuesta del auditado

Presentado el Informe Preliminar a la Subsecretaría General, mediante memorando No. 2021IE023420 de 22/11/2021 la Oficina de Atención al Ciudadano emitió la siguiente respuesta:

**“Argumento y solicitud:**

*La Secretaría Distrital de Hacienda desde meses atrás ha detectado que hay solicitudes que no han sido resueltas dentro de los términos legales de 20, 30 o los días previstos para el respectivo trámite. Es un tema que ha sido objeto de revisión en el Comité Directivo, en especial en la revisión gerencial, en donde la alta dirección ha tomado decisiones que se encaminan a encontrar la solución a la falta de oportunidad de la respuesta a la ciudadanía. Es de recordar, que en este proceso se ha contado con la presencia del Jefe de Control Interno, quién ha estado enterado de la situación.*

*Como resultado de la revisión se ha generado un plan de choque, el cual está en proceso de revisión, suscripción y posterior formalización ante la Oficina Asesora de Planeación como una acción de mejora y cuyo plan de mejoramiento se presenta a continuación:*

No.	ACTIVIDAD	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE	
			NOMBRE	CARGO
1	Dar respuesta y cerrar por lo menos el 90% de las peticiones recibidas con corte a 30 de septiembre 2021 (Línea base pendientes a 30 de septiembre: 97.765, entre las cuales se encuentran 10.124 en Bogotá Te Escucha)	31/12/2021	Orlando Valbuena Gómez Pablo Fernando Verastegui Niño Jennifer Schroeder Puerto	Director de Impuestos Director de Cobros Asesor Despacho Secretario de Hacienda

**www.shd.gov.co**

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Página 39 de 54

71-F.05  
V.8

No.	ACTIVIDAD	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE	
			NOMBRE	CARGO
2	Responder de manera oportuna las solicitudes que ingresen a partir del 1 de octubre de 2021 (dentro del término establecido acorde a la normatividad vigente)	31/12/2021	Orlando Valbuena Gómez Pablo Fernando Verastegui Niño Jennifer Schroeder Puerto	Director de Impuestos Director de Cobros Asesor Despacho Secretario de Hacienda
3	Realizar control de cambio a la interfaz entre CRM y Bogotá Te Escucha en relación con: Recepción de anexos en formato diferente a PDF en SAP CRM desde Bogotá Te Escucha.	31/12/2021	Camila Andrea Vega Bejarano John Jairo Vargas Supelano Diego Sanchez Villegas	Jefe Oficina de Operación del Sistema de Gestión Documental Subdirector de Gestión Documental Subdirector de Soluciones TIC
4	Realizar control de cambio a la interfaz entre CRM y Bogotá Te Escucha en relación con: Envío de parámetro tema en el registro de la petición por defecto (impuestos, tasas y contribuciones) Descentralizar registros y cierres por dependencia responsable de acuerdo a la asignación en la SHD. Calcular dígito de verificación para persona jurídica.	31/12/2021	Camila Andrea Vega Bejarano John Jairo Vargas Supelano Diego Sanchez Villegas	Jefe Oficina de Operación del Sistema de Gestión Documental Subdirector de Gestión Documental Subdirector de Soluciones TIC
5	Presentar informes de seguimiento sobre: * Interfaz para seguimiento de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y Veeduría Distrital (Informe quincenal) * Plan de choque a la Secretaría General y Veeduría Distrital (Informe mensual). *Cierre de PQRS al Comité Directivo (Informe mensual)	31/12/2021	Diana Consuelo Blanco Fernando Suarez Arias	Subsecretaría General Jefe Oficina de Atención al Ciudadano (E)
6	Realizar reporte semanal de avance del plan de choque formulado para la gestión de las PQRS a DIB, DDCobro y Despacho IMG	31/12/2021	Diana Consuelo Blanco Fernando Suarez Arias	Subsecretaría General Jefe Oficina de Atención al Ciudadano (E)
7	Entregar a las dependencias, informes de evaluación de los criterios de coherencia, calidez, claridad y manejo del sistema, en las respuestas emitidas.	31/12/2021	Fernando Suarez Arias	Jefe Oficina de Atención al Ciudadano (E)
8	Brindar acompañamiento a las áreas que lo soliciten frente a la finalización de los requerimientos en Bogotá Te Escucha	31/12/2021	Fernando Suarez Arias	Jefe Oficina de Atención al Ciudadano (E)

*Es importante observar la columna de fecha programada, ya que para todas las actividades se tiene prevista su ejecución el 31 de diciembre de 2021.*

*Por lo anterior, consideramos que no es necesario generar otro plan de mejoramiento para resolver el hallazgo; máxime que se tiene previsto que al 31 de diciembre de 2021 el cierre de las actividades propuestas por las dependencias y que se consolidan en la acción de mejoramiento.*

*Respetuosamente le solicitamos al equipo auditor que tenga en cuenta las actividades previstas en la acción de mejoramiento y que se realice verificación al cumplimiento de cada una de estas. Lo anterior, la generación de un nuevo plan de mejoramiento puede desviar la atención sobre lo ya programado para finalizar en menos de mes y medio."*

**www.shd.gov.co**

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Página 40 de 54

71-F.05

V.8

Evaluada la respuesta por el equipo auditor respecto del hallazgo, éste se mantiene por cuanto en el argumento presentado por el área, se reconoce que hay solicitudes que no han sido resueltas dentro de los términos legales. Ahora bien, debido a que el auditado solicita tener en cuenta el Plan de Choque, el cual está en proceso de revisión, suscripción y posterior formalización ante la Oficina Asesora de Planeación como una acción de mejora, como Plan de Mejoramiento de este hallazgo, el equipo auditor considera pertinente y viable tener en cuenta dicha solicitud; precisando que las actividades propuestas en el Plan de Choque deberán estar incorporadas en las acciones del formato “71-F.19\_6 Formulación Plan de Mejoramiento” y que éste último deberá ser diligenciado de manera completa.

**Hallazgo 2. Capítulo 3.1.8. Peticiones Verbales.** En el sitio web de la entidad, pantallas y carteleras dispuestas en el Supercade – CAD, no se evidenció información dirigida a los usuarios respecto al procedimiento y los canales de recepción, radicación y trámite de las peticiones verbales que pueden interponer (artículo 2.2.3.12.12 Decreto 1166 de 2016).

### Análisis OCI de la respuesta del auditado.

Respecto al Hallazgo No.2, la Oficina de Atención al Ciudadano en su memorando No. 2021IE023420 de 22/11/2021 argumenta lo siguiente:

#### **“Argumento y solicitud:**

*“La Secretaría Distrital de Hacienda cuenta con los canales escrito, presencial, virtual y telefónico para presentación de solicitudes. Los canales a su vez tienen varios medios dispuestos para que la ciudadanía elija cual usar.*

*La Ley 1437 de 2011, en el artículo en el artículo 13 señala:*

*(...)*

*Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.*

*(...)*

*El Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas, adoptado mediante la Resolución SDH-00302 de 2020, con referencia a las peticiones verbales señala:*

*(...)*

*Los elementos estructurales del derecho fundamental de petición, de acuerdo con la Sentencia C-007/20175, son:*

- *El derecho a presentar peticiones ante las autoridades por motivos de interés general o particular;*
- **La posibilidad de que la solicitud sea presentada de forma escrita o verbal;**
- *El respeto en su formulación;*
- *La informalidad en la petición;*

**www.shd.gov.co**

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Página 41 de 54

71-F.05

V.8

- La prontitud en la resolución;
  - La habilitación al Legislador para reglamentar su ejercicio ante organización privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- (...)

De conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, las peticiones pueden realizarse de manera verbal, escrita o electrónica y serán presentadas por toda persona natural o jurídica, grupo, organización o asociación, con el fin de obtener un pronunciamiento sobre algún tema en particular.

(...)

#### 4.1 Peticiones verbales

Partiendo de la idoneidad de los servidores públicos, cuando se presente una solicitud de carácter verbal, lo ideal será que sea resuelta en el primer nivel de servicio, esto con el objeto de cumplir con el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública. Adicional a ello, permite disminuir la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas o de fácil solución de cara a la ciudadanía. En este entendido, dichas peticiones NO deben ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

(...)

En la primera página del portal web de la Secretaría Distrital de Hacienda en la parte superior central se encuentra la pestaña Atención a la Ciudadanía, en la parte inferior se encuentra Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, Denuncias por actos de corrupción, puntos de atención y Radicación virtual de correspondencia (radicacion\_virtual@shd.gov.co). En estos se redirecciona a los ciudadanos sobre los medios dispuestos para la presentación de peticiones.

Además, la Secretaría Distrital de Hacienda cuenta con la Carta de Trato Digno; conforme a lo señalado por el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, que dice:

5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

La Carta de Trato Digno se encuentra publicada en el portal web en la ruta [Inicio » Nuestra Entidad » Atención a la Ciudadanía](#) y que podrá consultar siguiendo el enlace: <https://www.shd.gov.co/shd/carta-trato-digno>.

En la ruta antes mencionada o en el enlace <https://www.shd.gov.co/shd/atencion-ciudadania> se encuentra el desarrollo de los canales y medios dispuestos para la presentación de peticiones. En ninguna parte se limita la presentación de peticiones y el ciudadano de acuerdo con el medio puede presentar su petición en forma verbal, escrita o con imágenes.

Con referencia a las peticiones verbales en el SuperCade CAD se debe tener en cuenta el artículo 29. (Modificado por el art. 11, Decreto Distrital 293 de 2021.) del Decreto Distrital 847 de 2019, que trata sobre la vinculación y prestación de servicios en la Red CADE, y señala que todas las personas jurídicas de derecho público y privado que manifiesten su interés de vincularse y prestar sus servicios en la Red CADE, en cualquiera de sus canales, deberán suscribir contrato o convenio con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

El convenio interadministrativo celebrado entre la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C. y la Secretaría Distrital de Hacienda, fija las reglas de uso de la red CADE y los niveles de uso; por consiguiente, no posible que sean fijados avisos o carteleras en los espacios físicos donde opera el SuperCade CAD, ya que se alteraría los parámetros del mencionado convenio.

**www.shd.gov.co**

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Página 42 de 54

71-F.05

V.8

*Consideramos que en el SuperCade -CAD no es necesario contar con publicación o información de que allí se puede presentar derechos de petición verbal, ya que la atención es presencial y la interlocución es oral; lo anterior, teniendo en cuenta lo señalado en la Ley 1437 de 2011 con referencia a que es el derecho de petición.*

*De acuerdo con lo anterior, se muestra que la Secretaría Distrital de Hacienda ha dispuesta a la ciudadanía varios medios para la presentación de las solicitudes o peticiones verbales, que la información se encuentra en el portal web, en donde existen varias “puertas” para que el ciudadano tenga la información de los medios en donde se puede presentar la petición escrita o verbal. Además, que no se requiere de carteleras, pantallas u otros en el SuperCade CAD para que el ciudadano haga uso del derecho de petición, por ser este un punto de atención presencial y el medio de comunicación es verbal.*

*Por lo anterior, solicitamos sea retirado el hallazgo.”*

Analizado el argumento expuesto por el área sobre este hallazgo, relacionado con el artículo 2.2.3.12.12. del Decreto 1166 de 2016, referente a: **“Las autoridades divulgarán en un lugar visible de acceso al público, así como en su sede electrónica institucional, carteleras oficiales u otros, y el procedimiento y los canales idóneos de recepción, radicación y trámite de las peticiones presentadas verbalmente...”**, se aclara que éste va dirigido a que específicamente la entidad no tiene publicado en su sede de atención presencial CAD, en un lugar visible de acceso al público, en carteleras oficiales u otros, el procedimiento para la recepción, radicación y trámite de las peticiones presentadas verbalmente. Ahora, si bien es cierto, las peticiones verbales se rigen por la normativa de derechos de petición, el Decreto 1166 puntualiza que este procedimiento para atender estas peticiones debe ser divulgado en un lugar visible al público.

En cuanto al argumento referente a que por el convenio suscrito con la Alcaldía Mayor de Bogotá que *“fija las reglas de uso de la red CADE y los niveles de uso”*, *“no posible que sean fijados avisos o carteleras en los espacios físicos donde opera el SuperCade CAD, ya que se alteraría los parámetros del mencionado convenio”*, y teniendo en cuenta que el Decreto 1166 de 2016 aplica para todas las entidades públicas y es de obligatorio cumplimiento, es prescindible consultar y/o gestionar lo pertinente con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor o con la autoridad competente, para dar estricto cumplimiento a la divulgación del procedimiento de peticiones verbales conforme lo establece este Decreto. Así mismo y en pro de lograr este cumplimiento, es importante, revisar el tema, ya que verificada en esta auditoría, la información publicada en las carteleras ubicadas al ingreso del Supercade CAD, se evidenció entre otras, la publicación del procedimiento para la “Presentación personal de recursos tributarios” de la Oficina de Recursos Tributarios de la Secretaría Distrital de Hacienda, así como la de una pieza publicitaria referente a los canales de atención de ENEL CODENSA, como se indica a continuación:

**www.shd.gov.co**

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9

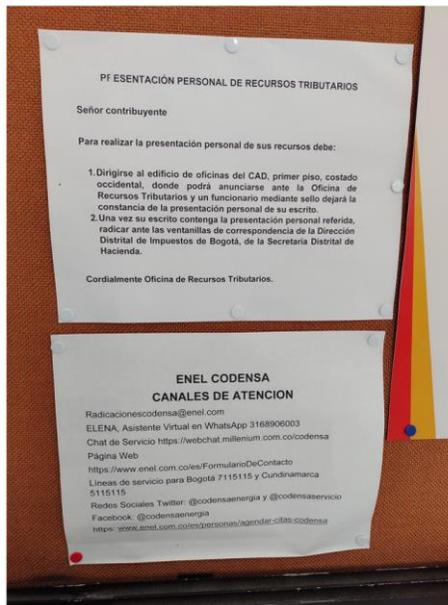


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Página 43 de 54

71-F.05

V.8



De igual forma, el artículo 2.2.3.12.12 del Decreto 1166 de 2016, también es mandatorio en que el procedimiento para la atención de peticiones verbales debe ser divulgado en la “**sede electrónica institucional**”. Al respecto, en la página web de la entidad, no se evidenció este procedimiento específico, por lo que se requiere su incorporación en la sede electrónica institucional para cumplir con lo establecido en la norma.

Considerando que la solución del hallazgo en cuanto a la publicación del procedimiento en lugar visible al público dentro del CAD, depende principalmente de las directrices de la Secretaría General y de la alineación con el Decreto 1166 de 2016 que en sus mandatos defina la misma, así como que la Secretaría de Hacienda asume las peticiones verbales como derechos de petición a los que se da tratamiento de conformidad con lo definido en sus procedimientos de atención por los cuatro canales dispuestos en el sitio del Sistema de Gestión de Calidad y en la página web institucional, el equipo auditor consideró cambiar este hallazgo a Observación para que las acciones que defina la entidad al respecto, vayan encaminadas a divulgar en lugar público permitido y en el sitio web el procedimiento para la recepción, radicación y trámite de las peticiones presentadas verbalmente dentro de los canales de atención correspondientes y de esta forma la Secretaría Distrital de Hacienda dé cumplimiento estricto a la norma y de paso contribuya al desarrollo de la política de servicio de Atención al ciudadano. Por lo anterior, la Observación definitiva a tener en cuenta será la descrita en la Observación 4 del capítulo “3.4.2. Observaciones”, de este informe.

**www.shd.gov.co**

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Página 44 de 54

71-F.05

V.8

### 3.4.2 Observaciones

**Observación 1. Capítulo 3.1.4. Informe estadístico mensual de PQRS y Capítulo 3.2.1. Contenido Base de datos SAP-CRM-Correspondencia.** La base de datos SAP-CRM-Correspondencia no genera reportes que permitan establecer si las peticiones en trámite se encuentran dentro de los términos para dar respuesta, toda vez que no contempla un campo donde calcule automáticamente diferencia de fechas, entre la fecha de radicación y la fecha límite de respuesta de acuerdo con lo establecido en el Decreto 491 de 2020, lo que conlleva a que las áreas deban calcular de manera manual los tiempos transcurridos desde la radicación y las fechas de vencimiento, que a la vez genera reprocesos y posibles errores por hacerlo de forma manual. Tampoco genera alarmas que indique a los funcionarios las peticiones que están próximas a vencer, lo que impide al funcionario encargado de atender las peticiones estar atento a generar las respuestas antes de su fecha de vencimiento.

**Observación 2. Capítulo 3.1.9. Atención de peticiones por redes sociales.** El Instructivo 126-I-01 v 7, no contempla las actividades definidas en los lineamientos de la Directiva 004 de 2021 en lo referente al ciclo de la gestión de PQRD en redes sociales que realiza la Oficina Asesora de Comunicaciones, por cuanto se identificó que dicho instructivo se encuentra desactualizado respecto a la norma.

#### **Análisis OCl de la respuesta del auditado**

Mediante memorando No. 2021IE023420 de 22/11/2021 la Oficina de Atención al Ciudadano remitió su respuesta al informe preliminar, conforme se cita textualmente, a continuación:

**“Argumento y solicitud:**

*En este momento la Oficina Asesora de Comunicaciones está adelantando la labor de revisión y ajuste del instructivo 126-I-01 v 7, con el fin de adecuar las actividades frente al ciclo de la gestión de PQRD en redes sociales y así explicitar cuándo un mensaje ciudadano corresponde a una petición y cuál es el trámite para seguir.*

*En ese sentido hemos realizado reuniones con la Subsecretaría General, la Oficina Asesora de Planeación, la Oficina de Atención de Atención al Ciudadano y la Subdirección de Gestión Documental, así mismo publicamos el proyecto de ajuste para recibir las observaciones de los funcionarios y actualmente nos encontramos registrando y evaluando las sugerencias recibidas.*

*Respecto a la normatividad objeto de la Observación la incluiremos en el normograma, dado que es una instrucción directa de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en dicha Directiva se establece como se debe gestionar la atención en redes sociales, por lo cual no es necesario la transcripción directa sino como opera dicho lineamiento en la Entidad, para lo cual se está trabajando en relacionar las PQRS de las redes sociales con el proceso de Gestión de Comunicaciones Oficiales.*

Varios:

**www.shd.gov.co**

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Página 45 de 54

71-F.05

V.8

*En lo que refiere a la información sobre defensor de la ciudadanía a través de los enlaces de la página web reportamos que ya fueron resueltos los inconvenientes técnicos que daban lugar a diferentes contenidos y en este momento todos los botones y enlaces conducen al mismo contenido.*

*Finalmente, para el botón de las denuncias de actos de corrupción de la sede electrónica -página WEB- informamos que, dado que dentro de un mes entra en servicio la nueva página web de la Secretaría, en esa se contará con un botón fijo, más visible, para facilitar la identificación del canal para las denuncias de actos de corrupción.”*

En atención a que el instructivo 126-I-01 v 7 se encuentra en proceso de actualización por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones, se mantiene la observación para ser verificada en el siguiente ejercicio de auditoría.

**Observación 3. Capítulo 3.3. Evaluación de riesgos del proceso de atención al ciudadano.** En la Matriz de Riesgos Operacionales con corte a abril 2021 se evidenció que el riesgo “**Demora en la asignación de trámite**” que está valorado como “ALTO” tiene definido un control que hace referencia al sistema CORDIS el cual ya no opera en la entidad. Así mismo, en la Matriz de Riesgos de Corrupción (tomada del seguimiento al Plan Anticorrupción de la Oficina de Control Interno con corte a 31 de agosto de 2021), el riesgo identificado como “**Manipular el trámite de una queja**” que está valorado como “EXTREMO”, tiene definido un control que consiste en una validación entre el sistema de gestión documental de la entidad con el sistema Bogotá Te escucha, que no va dirigido a eliminar la causa identificada como “Conflicto de Interés”. Debido a la alta valoración y probabilidad que tienen estos riesgos de materializarse, es importante en primera instancia, que se revisen y se analice la posibilidad de cambiarlos, actualizarlos o adicionar otros controles, y en segundo lugar que se revisen en su totalidad los riesgos y controles definidos en las dos matrices de riesgos, para identificar e implementar posibles mejoras.

### **Análisis OCl de la respuesta del auditado**

La respuesta al informe preliminar por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano (Memorando No. 2021E023420 de 22/11/2021), expresa lo siguiente:

**“Argumento y solicitud:**

*En reuniones de trabajo del 25 y 27 de octubre de 2021 se adelantó la inactivación del riesgo SHD041R Demora en la asignación de trámite (queja, reclamo o sugerencia). Dicha acción quedó registrada en el aplicativo VIGIA que administra la Oficina de Análisis y Control de Riesgo. Se adjunta correo electrónico confirmado la acción adelantada.*

*Por lo anterior, solicito sea retirada la observación 3 ya que el riesgo se encuentra inactivo con anticipación a la expedición del informe preliminar de auditoría.”*

Teniendo en cuenta que el riesgo “SHD041R Demora en la asignación de trámite” de la Matriz de Riesgos Operacionales, fue inactivado en el aplicativo VIGIA que administra la Oficina de Análisis y

**www.shd.gov.co**

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Página 46 de 54

71-F.05

V.8

Control de Riesgo, se retira de este informe lo relacionado con este riesgo. No obstante, la parte de la Observación referente al Riesgo “Manipular el trámite de una queja” de la Matriz de Riesgos de Corrupción, se mantiene, por cuanto la descripción del control no es detallada y el control tal como está definido no es suficiente para subsanar la causa “Conflicto de Interés” que genera el riesgo. Por lo anterior, la Observación 3 queda ratificada en los siguientes términos:

**Observación 3. Capítulo 3.3. Evaluación de riesgos del proceso de atención al ciudadano.** En la Matriz de Riesgos de Corrupción (tomada del seguimiento al Plan Anticorrupción de la Oficina de Control Interno con corte a 31 de agosto de 2021), el riesgo identificado como “**Manipular el trámite de una queja**” que está valorado como “EXTREMO”, tiene definido un control que consiste en una validación entre el sistema de gestión documental de la entidad con el sistema Bogotá Te escucha, que no va dirigido a eliminar la causa identificada como “Conflicto de Interés”. Debido a la alta valoración y probabilidad que tiene este riesgo de materializarse, es importante en primera instancia, que se revise y se analice la posibilidad de cambiarlo, actualizarlo, mejorar la redacción o adicionar otros controles, y en segundo lugar que se revisen en su totalidad los riesgos y controles de las matrices de riesgos del proceso, para identificar e implementar posibles mejoras.

**Observación 4. Capítulo 3.1.8. Peticiones Verbales.** En la sede de atención presencial Supercade CAD la entidad no cuenta con la publicación en lugar visible de acceso al público del procedimiento para la recepción, radicación y trámite de las peticiones presentadas verbalmente, conforme lo establece el artículo 2.2.3.12.12. del Decreto 1166 de 2016, no obstante, en la cartelera externa se evidenció la publicación de otros procedimientos e información de la entidad y de otras entidades distritales. Así mismo, aunque en la sede electrónica institucional (página web) se indican los canales de atención de peticiones ciudadanas, enmarcados en la normativa que regula el derecho de petición, así como los procedimientos de atención por cada canal, no se evidenció la divulgación en particular del procedimiento de atención de peticiones verbales.

### 3.4.3 Cuadro consolidado de Hallazgos y Observaciones de Auditoría

Observación/Hallazgos	Descripción
<b>Hallazgo No. 1. Capítulo 3.1.2. Oportunidad de las respuestas a los ciudadanos.</b>	Incumplimiento de los términos de respuesta al ciudadano en los plazos legales establecidos en la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en el Capítulo IV de la Resolución SDH-00118 de 2018 y el Decreto 491 de 2020, por cuanto se encontraron derechos de petición, reclamos y sugerencias resueltos o en trámite con un plazo superior a 30 días y solicitudes con un plazo superior a 20 días.
<b>Observación 1. Capítulo 3.1.4. Informe estadístico mensual de PQRS y Capítulo 3.2.1. Contenido</b>	La base de datos SAP-CRM-Correspondencia no genera reportes que permitan establecer si las peticiones en trámite se encuentran dentro de los términos para dar respuesta, toda vez que no contempla un campo donde calcule automáticamente diferencia de fechas, entre

Observación/Hallazgos	Descripción
<b>Base de datos SAP-CRM-Correspondencia.</b>	la fecha de radicación y la fecha límite de respuesta de acuerdo con lo establecido en el Decreto 491 de 2020, lo que conlleva a que las áreas deban calcular de manera manual los tiempos transcurridos desde la radicación y las fechas de vencimiento, que a la vez genera reprocesos y posibles errores por hacerlo de forma manual. Tampoco genera alarmas que indique a los funcionarios las peticiones que están próximas a vencer, lo que impide al funcionario encargado de atender las peticiones estar atento a generar las respuestas antes de su fecha de vencimiento
<b>Observación 2. Capítulo 3.1.9. Atención de peticiones por redes sociales.</b>	El Instructivo 126-I-01 v 7, no contempla las actividades definidas en los lineamientos de la Directiva 004 de 2021 en lo referente al ciclo de la gestión de PQRD en redes sociales que realiza la Oficina Asesora de Comunicaciones, por cuanto se identificó que dicho instructivo se encuentra desactualizado respecto a la norma.
<b>Observación 3. Capítulo 3.3. Evaluación de riesgos del proceso de atención al ciudadano.</b>	En la Matriz de Riesgos de Corrupción (tomada del seguimiento al Plan Anticorrupción de la Oficina de Control Interno con corte a 31 de agosto de 2021), el riesgo identificado como <b>“Manipular el trámite de una queja”</b> que está valorado como <b>“EXTREMO”</b> , tiene definido un control que consiste en una validación entre el sistema de gestión documental de la entidad con el sistema Bogotá Te escucha, que no va dirigido a eliminar la causa identificada como <b>“Conflicto de Interés”</b> . Debido a la alta valoración y probabilidad que tiene este riesgo de materializarse, es importante en primera instancia, que se revise y se analice la posibilidad de cambiarlo, actualizarlo, mejorar la redacción o adicionar otros controles, y en segundo lugar que se revisen en su totalidad los riesgos y controles de las matrices de riesgos del proceso, para identificar e implementar posibles mejoras.
<b>Observación 4. Capítulo 3.1.8. Peticiones Verbales.</b>	En la sede de atención presencial Supercade CAD la entidad no cuenta con la publicación en lugar visible de acceso al público del procedimiento para la recepción, radicación y trámite de las peticiones presentadas verbalmente, conforme lo establece el artículo 2.2.3.12.12. del Decreto 1166 de 2016, no obstante, en la cartelera externa se evidenció la publicación de otros procedimientos e información de la entidad y de otras entidades distritales. Así mismo, aunque en la sede electrónica institucional (página web) se indican los canales de atención de peticiones ciudadanas, enmarcados en la normativa que regula el derecho de petición, así como los procedimientos de atención por cada canal, no se evidenció la divulgación en particular del procedimiento de atención de peticiones verbales.

## 4 CONCLUSIONES

1. La Secretaría Distrital de Hacienda cumple con la mayor parte de los lineamientos de atención al ciudadano establecidos en el Artículo 3 del **Decreto Distrital 371 de 2010** y demás normas relacionadas, por cuanto:
  - Más del 50% de los ciudadanos encuestados consideraron que en esta entidad los atienden con calidez y amabilidad y las respuestas a sus peticiones son en lenguaje claro y coherentes con su solicitud.
  - Las dependencias que tramitan peticiones, controlan a través de un “revisor” que las respuestas al ciudadano se realicen de fondo y sean coherentes con la petición.
  - La entidad cuenta con un proceso de quejas, reclamos y solicitudes debidamente reconocido e incorporado en su sistema de gestión de calidad y en las Resoluciones emitidas que tratan sobre los lineamientos de atención al ciudadano en la Secretaría y sobre el nombramiento de la Subsecretaria General como Defensora del Ciudadano.
  - La Oficina de Atención al ciudadano (y sus puntos de atención) tiene una ubicación estratégica en la entidad, cumple con la función de elaborar y publicar informes mensuales estadísticos de las peticiones ciudadanas y su jefe participa activamente en la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital y acoge e implementa las recomendaciones pertinentes. De igual forma, mantiene la operación continua y efectiva del Sistema Distrital de Quejas.

No obstante, las dependencias encuestadas aplican controles manuales para establecer si la respuesta es coherente y de fondo, no se evidenció un método o procedimiento estandarizado para todas las dependencias que mida, controle y garantice con el mismo rasero y de manera homogénea, que las respuestas sean de fondo y se realicen dentro de los plazos legales. Así mismo, existe información desactualizada en la página web de la entidad y algunos enlaces no funcionan, lo que amerita revisión periódica; en la respuesta al Informe Preliminar la Oficina Asesora de Comunicaciones menciona que ya fueron resueltos estos inconvenientes en lo que respecta de la información sobre el defensor de la ciudadanía. Tampoco se evidenciaron los reportes de la Defensora del Ciudadano presentados a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

La entidad no dio cumplimiento a lo reglamentado en el Decreto 491/2020, artículo 5, para atender las peticiones oportunamente, ya que aproximadamente el 59%, entre derechos de petición, reclamos y sugerencias, superaron los 30 días hábiles de atención y aproximadamente el 5% superó los 20 días estimados para atender las solicitudes, siendo la Oficina de Gestión del Servicio, el Despacho del Secretario y la Oficina de Cobro Prejurídico, las dependencias que en mayor proporción superaron dichos términos.

2. Aunque el Distrito brindó a las entidades el “Manual para la gestión de peticiones ciudadanas” que contiene entre otros, la atención de peticiones verbales, no se evidenció la publicación del procedimiento, instructivo, protocolo, formato o documento dirigido a los usuarios para instaurar peticiones verbales presenciales, en las carteleras o pantallas ubicadas en el Supercade CAD,

**[www.shd.gov.co](http://www.shd.gov.co)**

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Página 49 de 54

71-F.05

V.8

así como en la página web de la entidad. Se presentan debilidades en la capacitación a los funcionarios de los módulos de servicio respecto al procedimiento a seguir para la recepción de peticiones verbales y no se aportaron los registros de dichas capacitaciones.

3. La Secretaría de Hacienda realiza la atención peticiones ciudadanas interpuestas por redes sociales, no obstante, la Directiva 004 de 2021 de la Secretaría General estableció un ciclo de actividades que aún no se ve reflejado en el procedimiento 126-P.01 V6 Comunicación Organizacional e Informativa y en el instructivo 126-I-01 V7, que la Oficina Asesora de comunicaciones utiliza para la atención de peticiones por redes sociales. En la respuesta al informe preliminar, esta oficina manifestó que está adelantando la labor de revisión y ajuste del instructivo 126-I-01 v 7, para adecuarlo a la norma.
4. La entidad cumple con la Directiva conjunta No. 001 de 2021 de la Secretaría General y la Secretaría Jurídica, al disponer un botón en la página web donde los ciudadanos puedan realizar denuncias por actos de corrupción.
5. De los registros de la base de datos CRM-Correspondencia de los meses de junio, julio y agosto de esta vigencia analizados, se concluye lo siguiente:
  - En los meses de junio, julio y agosto de 2021 se radicaron un total de 67.194 peticiones, de los cuales agosto con el 37%, fue el periodo que registró la mayor cantidad. En general, los derechos de petición y las solicitudes, con el 47% y 30% respectivamente, fueron las peticiones más reportadas por los ciudadanos, a través de los medios de comunicación como el correo electrónico, la presentación por escrito y Bogotá Te Escucha, con el 67%, 22% y 11%, respectivamente.
  - Del total de peticiones presentadas por los ciudadanos, el 29% no registran ningún estado de trámite, es decir, se desconoce si están en trámite o finalizadas, lo anterior, teniendo en cuenta que es un porcentaje alto de peticiones que podría afectar el tiempo oportuno de atención. Adicionalmente, del 22% de los derechos de petición y las solicitudes, se desconoce el estado de trámite, la dependencia y el responsable del trámite.
6. Del análisis de los riesgos y sus controles identificados en el proceso de Atención al Ciudadano, se concluye que el área debe revisar los controles y actualizarlos, por cuanto uno de ellos no es suficiente para mitigar o eliminar la causa identificada como “Conflicto de Intereses”, por lo que podría modificarse, complementarse, etc. Lo anterior, por cuanto este riesgo de **“Manipular el trámite de una queja”** está valorado como “Extremo”, lo que implica una alta probabilidad de materialización.

## 5 SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES

1. Se recomienda dar cumplimiento en los términos de ley, según el Decreto 491/2020, artículo 5, a la atención oportuna de las peticiones registradas por los ciudadanos, para evitar inobservancia de los derechos ciudadanos y la configuración de posibles investigaciones disciplinarias.
2. En las encuestas que acompañan las respuestas de la entidad al ciudadano, se recomienda incorporar una pregunta sobre la oportunidad de la respuesta y otra para evaluar si la respuesta fue de fondo. De igual forma, que se diseñe un documento, instructivo o procedimiento que mida de manera homogénea en todas las dependencias que atienden peticiones,
3. Como parte del mejoramiento continuo, se sugiere revisar periódicamente los enlaces de la página web y verificar que funcionen, que lleven al sitio adecuado y que no existan varias versiones de la información, para que el ciudadano tenga una única fuente de información en la cual pueda basar sus decisiones.
4. Para seguir mejorando la percepción ciudadana de la atención que presta la entidad, es importante que se verifique de manera continua en las dependencias que atienden requerimientos ciudadanos, el cumplimiento de los lineamientos sobre Lenguaje Claro en las comunicaciones, toda vez que, la información clara y comprensible, eleva el nivel de satisfacción del ciudadano, le facilita el acceso a la información, el control y participación en los asuntos públicos, fomenta la transparencia y la inclusión, y reduce el uso de intermediarios; y a la entidad le ahorra recursos, que en caso contrario, tendría que destinar para aclararle la respuesta al ciudadano.
5. Se recomienda cumplir con la remisión de los informes del Defensor del Ciudadano en las fechas estipuladas a las entidades correspondientes, conforme lo establecen los lineamientos del “Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital” de la Secretaría General, y conservar las evidencias de esta gestión.
6. Se sugiere publicar en lugares visibles al público el instructivo dirigido a los usuarios, para realizar y radicar peticiones verbales, en cumplimiento del Decreto 1166 de 2016, y crear un lugar en la página web de la Secretaría, para que el ciudadano/solicitante conozca los pasos para realizar peticiones verbales. Así mismo, establecer jornadas de capacitación a los funcionarios del área de servicio, relacionadas con el procedimiento a seguir para la recepción, radicación y trámite de las peticiones presentadas verbalmente.
7. Se recomienda documentar en el Sistema de Gestión de Calidad, las acciones que deben adelantarse por parte del personal de la Oficina Asesora de Comunicaciones para identificar cuándo un mensaje ciudadano que corresponda a una petición y el trámite a seguir, lo que garantizaría permanentemente el cumplimiento de la normatividad vigente o en su defecto relacionar la Directiva 004 de 2021 como parte integral del proceso y/o procedimiento.

8. En cuanto al sistema SAP-CRM-Correspondencia, se recomienda revisar las reglas de validación del sistema de captura de las peticiones, con el fin de evitar la existencia de columnas sin información, de tal manera, que no se afecte la integridad de la información. De igual forma, unificar las tipologías de peticiones para que coincidan plenamente con las establecidas en las normas y en el sistema Bogotá Te Escucha y diseñar e implementar los reportes necesarios para la toma de decisiones en las dependencias que atienden peticiones ciudadanas. También se requiere la implementación de alertas sobre los futuros vencimientos de plazos para otorgar respuestas al ciudadano.
9. Se recomienda presentar en los informes de PQRS de manera separada las peticiones que se reconocen según la norma como PQRS, de las peticiones que no son consideradas PQRS (por ejemplo, Trámites Especiales), para evitar que las estadísticas de PQRS se vean afectadas.
10. Respecto a las denuncias de actos de corrupción, se sugiere hacer más perceptible al ciudadano el botón relacionado, ubicándolo en un sitio más visible, acogiendo lo formulado por la Oficina Asesora de Comunicaciones en la respuesta al informe preliminar referente a que una vez entre a operar la nueva página web de la entidad, se contará con un botón fijo, más visible, para facilitar la identificación del canal para las denuncias de actos de corrupción.
11. Se recomienda documentar el lineamiento e impartir capacitaciones al personal de atención al ciudadano y de la Oficina de Gestión del Servicio, para atender presencialmente a los ciudadanos que manifiesten querer radicar una petición de manera verbal o en otra lengua nativa o dialecto oficial en Colombia.
12. En atención a que se evidencia que hay algunos canales de respuesta al ciudadano particulares de las áreas, tales como “Yammer”, “correo Cobro Hacienda”, es importante identificar si las respuestas por estos canales están haciendo parte de las estadísticas informadas por la Oficina de Atención al ciudadano.

Allan Maurice Alfisz López  
Jefe Oficina de Control Interno

Diana Esperanza Pineda Segura  
Auditor Líder

Nelson Javier Duarte Buitrago  
Auditor Apoyo

Zulma Adelina Parales Pérez  
Auditor Apoyo

Jesús Albeiro Rizo Gallardo  
Contratista

**[www.shd.gov.co](http://www.shd.gov.co)**

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Página 52 de 54

71-F.05

V.8

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Encuesta de satisfacción Secretaria Distrital de Hacienda - Respuesta PQRS .....	11
Tabla 2 Coherencia en las respuestas al ciudadano .....	12
Tabla 3. Oportunidad en las Respuestas .....	13
Tabla 4 Cantidad de peticiones atendidas fuera de término .....	14
Tabla 5. Dependencias con peticiones atendidas fuera de término .....	14
Tabla 6. Lenguaje claro en las respuestas .....	16
Tabla 7. Tipos de peticiones recibidas por cada canal (junio, julio, agosto 2021) .....	19
Tabla 8. Oportunidad de las respuestas tramitadas, por dependencia .....	22
Tabla 9. Oportunidad de las respuestas en trámite por dependencia .....	23
Tabla 10. Cantidad de peticiones recibidas por mes .....	30
Tabla 11 Estado del radicado .....	31
Tabla 12. Estado del trámite de la petición .....	31
Tabla 13. Cantidad de peticiones por tipología .....	33
Tabla 14. Cantidad de peticiones recibidas por canal de atención .....	35
Tabla 15 Peticiones sin dependencia, responsable ni estado de trámite .....	36
Tabla 16. Riesgos y controles Matriz de Riesgos de Corrupción .....	37
Tabla 17. Riesgos y controles Matriz de Riesgos de Corrupción .....	38

**[www.shd.gov.co](http://www.shd.gov.co)**

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Página 53 de 54

71-F.05

V.8



## LISTA DE GRAFICAS

Gráfica 1. Encuesta de satisfacción Secretaria Distrital de Hacienda - Respuesta PQRS .....	10
Gráfica 2. Sitio Web Defensor del Ciudadano de la SHD .....	18
Gráfica 3 Oportunidad de las Respuestas .....	21
Gráfica 4. Botón para Denuncia de Actos de Corrupción .....	29
Gráfica 5. Cantidad de peticiones recibidas por mes .....	31
Gráfica 6 Cantidad de peticiones por tipología .....	33
Gráfica 7. Cantidad de peticiones recibidas por canal de atención .....	35

**[www.shd.gov.co](http://www.shd.gov.co)**

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Página 54 de 54

71-F.05

V.8