



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE HACIENDA

**SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA
DESPACHO DE LA SECRETARIA DE HACIENDA
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME FINAL
AUDITORÍA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS
2019**

Bogotá D. C., 30 de octubre de 2019

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**
Página 1 de 20

71-F.05
V.5



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

Secretaria Distrital de Hacienda

BEATRIZ ELENA ARBELÁEZ MARTÍNEZ

Jefe Oficina de Control Interno

ALLAN MAURICE ALFISZ LÓPEZ

Equipo Auditor

JUAN ALBERTO JAMAICA OSPINA

Auditor Líder
Profesional Especializado

JESÚS ALBEIRO RIZO GALLARDO

Auditor de Apoyo

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



BOGOTÁ
**MEJOR
PARA TODOS**
Página 2 de 20

71-F.05
V.5



Tabla de contenido

| | |
|---|-----------|
| INTRODUCCIÓN | 5 |
| 1 PLAN DE AUDITORÍA | 6 |
| 1.1 Objetivo | 6 |
| 1.2 Objetivos Específicos | 6 |
| 1.3 Alcance | 6 |
| 1.4 Criterios | 6 |
| 1.5 Metodología | 7 |
| 2 ASPECTOS DESTACADOS DURANTE EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA | 7 |
| 3 INFORME DE GESTIÓN Y RESULTADOS | 9 |
| 3.1 Revisión y análisis de la base de datos del CORDIS | 9 |
| 3.2 Hallazgo: Errores en la radicación de las PQRS | 11 |
| 3.2.1 Errores en la Radicación | 11 |
| 3.3 Hallazgo: Registros Anulados no cerrados | 14 |
| 3.4 Hallazgo: Registros tramitados fuera de términos | 15 |
| 3.5 Observación: Finalización del trámite en la herramienta (no se relaciona con el documento origen de la respuesta) | 17 |
| 3.6 Observación: Bajo nivel de aplicación Resolución No. SDH0118 de 2018 | 18 |
| 3.7 Observación: Respuestas a los PQRS sin coherencia | 18 |
| 4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 19 |
| 4.1 Recomendaciones | 19 |
| 4.2 Conclusiones | 19 |



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE HACIENDA

Lista de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla No. 1. Proceso de Depuración de Datos del CORDIS Primer Semestre 2019 | 9 |
| Tabla No. 2. Radicados primer semestre 2019 por Ítem y por Mes..... | 10 |
| Tabla No. 3. Radicados primer semestre 2019 por medio de ingreso | 10 |
| Tabla No. 4. Radicados con Errores de Radicación | 12 |
| Tabla No. 5. Radicados clasificados incorrectamente | 12 |
| Tabla No. 6. Registros tramitados fuera de términos | 16 |



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE HACIENDA

INTRODUCCIÓN

El artículo 2º de la Constitución Política de Colombia establece como uno de los fines esenciales del Estado: *“servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...)”*. Por otro lado, también señala que la administración pública debe estar al *“servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.”*

Así las cosas, el objetivo del servicio se debe basar en los ciudadanos, siendo el eje de la gestión, y es por eso, que todos los esfuerzos de la Administración se deben dirigir a satisfacer las necesidades y garantizar el bienestar individual y colectivo de la comunidad, pero, como lo indica el manual del servicio al ciudadano, quien brinda un servicio a la ciudadanía genera la imagen externa de la institución que representa, y el ciudadano o ciudadana identifica el valor agregado en el servicio, percibiendo todo aquello que le mejora su calidad de vida. Además, en cualquier actividad, el 85% del éxito depende de la actitud de las personas que la ponen en práctica.

Lo anterior, en cumplimiento del Decreto Distrital 371 del 2010, el cual ordena a las entidades del Distrito a garantizar la inclusión de auditorías sobre los procesos de contratación, de atención al ciudadano, sistemas de información y atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos entre otros.

La Oficina de Control Interno, para el desarrollo de la Auditoría Interna de Gestión al proceso de atención al ciudadano, sistemas de información y atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos en la Secretaría Distrital de Hacienda, toma como referente la Resolución SDH-000118 y sus documentos anexos y de acuerdo a lo previsto en los artículos 209 y 269 de la Constitución Política, en la Ley 87 de 1993 y en el Decreto 371 de 2010, Artículo 4 del Decreto 371 de 2010 y de acuerdo con lo previsto en el Programa Anual de Auditoría aprobado en sesión del 30 de enero de 2019 por el Comité Institucional de Control Interno.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

1 PLAN DE AUDITORÍA

1.1 Objetivo

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

1.2 Objetivos Específicos

Verificar el avance de las actividades desarrolladas para mitigar o eliminar las causas que originaron los hallazgos de la auditoría “al Proceso de atención al ciudadano, sistemas de información y atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el marco del artículo 3º. del Decreto 371 de 2010” realizada en el 2018.

Verificación de la implementación de la Resolución SDH 000118 de 2018, donde se define y adopta el trámite interno de las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRS- para la Secretaría Distrital de Hacienda -SDH.

1.3 Alcance

La auditoría se realizará a la gestión de las PQRS, radicadas por los usuarios y asignadas a las diferentes dependencias de la Entidad dentro del primer semestre de 2019.

1.4 Criterios

- Constitución Política de Colombia, artículos 2, 23, 74, 209.
- Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 601 de 2014, por el cual se modifica la estructura interna y funcional de la Secretaría Distrital de Hacienda y se dictan otras disposiciones. Artículo 60 que establece las funciones de la Oficina de Atención al Ciudadano.
- Acuerdo 630 DE 2015, por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE HACIENDA

- 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.
- Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI-2014.
- Resolución 046 de 2015, por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias-PQRS- en la Secretaría Distrital de Hacienda”
- Procedimiento 89-P-01, Seguimiento y Control a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- Instructivo 89-I-01, Seguimiento a calidad de las respuestas.
- Procedimiento 43-P-07, Administración de comunicaciones oficiales.

1.5 Metodología

Se desarrollará acorde a las normas de auditoría generalmente aceptadas y al procedimiento 71-P-02 de auditoría de gestión, establecido por la Oficina de Control Interno de la Secretaría Distrital de Hacienda.

Las técnicas de auditoría a utilizar son reuniones con los responsables de las áreas evaluadas, entrevistas con funcionarios, revisión de información, revisión documental, cruce de información y verificaciones aleatorias, entre otras.

2 ASPECTOS DESTACADOS DURANTE EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

El propósito de esta auditoría es verificar el avance de las actividades desarrolladas para mitigar o eliminar las causas que originaron los hallazgos de la auditoría “al Proceso de atención al ciudadano, sistemas de información y atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el marco del artículo 3º. del Decreto 371 de 2010”, realizada en el 2018, para ello se tomó como base los hallazgos de la auditoría realizada en el segundo semestre del 2018, la cual tenía como propósito fundamental evidenciar la coordinación existente entre los procesos de la Entidad, los responsables de la administración del Proceso Gestión Documental y los responsables de la Oficina de Atención al Ciudadano, en cuanto al trámite y seguimiento con oportunidad, confiabilidad, y calidez a las respuestas a las PQRS, que ingresan a la Secretaría Distrital de Hacienda, por los canales oficiales establecidos para ello.

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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Página 7 de 20

71-F.05
V.5



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE HACIENDA

Para establecer lo anterior, se referencia el objetivo del proceso de Gestión Documental, el cual a la letra reza: “Administrar las comunicaciones oficiales físicas o electrónicas, en la Secretaría Distrital de Hacienda conforme a los lineamientos normativos vigentes en la materia. Controlando la recepción, radicación, asignación de trámite digitalización, indexación y distribución de la correspondencia recibida en los puntos dispuestos para ello; así como respecto de la radicación y entrega de la correspondencia producida por la Entidad con destino interno o externo” y la Verificación de la implementación de la Resolución SDH 000118 de 2018 donde se define y adopta el trámite interno de las PQRS para la Secretaría.

El desarrollo de los procedimientos involucrados requiere de diferentes componentes, de los cuales se pueden resaltar:

Contrato para la gestión de la correspondencia

Este le permite a la Secretaría contar con un contratista que disponga de todos los recursos de manera exclusiva para la Entidad, optimizando el tiempo de entrega y devoluciones de acuses de recibo, ofreciendo condiciones de calidad en el proceso, y le permite solicitar el personal y los recursos tecnológicos, de comunicación y transporte requerido con las características y en las cantidades adecuadas, de acuerdo con el volumen de envíos en cada dependencia.

El contratista es parte de las diferentes etapas del proceso de correspondencia, pero este ejercicio se centra en la etapa de radicación, actividad clave para la adecuada gestión de los documentos en la SDH.

Oficina de Atención al Ciudadano

Quien tiene entre sus funciones la atención, trámite y seguimiento con oportunidad, confiabilidad y calidez a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la Secretaría Distrital de Hacienda, mediante el procedimiento 89-P-01 Seguimiento y Control a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias e Instructivo 89-I-02 Seguimiento a Calidad de la Respuesta.

Subdirección de Gestión Documental

Tiene como funciones entre otras:

- Formular, administrar, ejecutar y controlar las funciones y actividades establecidas por el Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivos (SIGA), sistemas integrados de gestión de conformidad con los lineamientos y la normatividad vigente.
- La implementación de Gobierno Digital en la SDH y en la definición de servicios en línea, acceso, seguridad y protección de la información pública, con las áreas pertinentes.

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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Página 8 de 20

71-F.05
V.5



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE HACIENDA

- Establecer políticas, directrices y lineamientos, frente al Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo -SGDEA-, así como efectuar seguimiento a la aplicación de estas.

3 INFORME DE GESTIÓN Y RESULTADOS

Para el desarrollo de la Auditoría se programaron dos actividades paralelas:

- Revisar y analizar las bases de datos del CORDIS, en el primer semestre de 2019.
- Entrevistar a los responsables de la Oficina de Atención al Ciudadano y de la Subdirección de Gestión Documental. El equipo se concentró en las acciones realizadas por las áreas comprometidas en el plan de mejoramiento con el objetivo de evidenciar las mejoras y la coordinación de las áreas responsables.

3.1 Revisión y análisis de la base de datos del CORDIS

El equipo auditor descargó la información del aplicativo CORDIS, relacionada con los archivos planos de cada uno de los meses objeto de evaluación (enero a junio de 2019), luego se convirtieron los archivos planos a Excel, se filtraron por NIT únicos y se crearon hojas de trabajo para cada mes. En la tabla N°1 se resume el proceso de depuración:

Tabla No. 1. Proceso de Depuración de Datos del CORDIS Primer Semestre 2019

| Mes 2019 | Cantidad de registros leídos en Excel desde el archivo plano generado por el aplicativo CORDIS | Cantidad de registros depurados en Excel, luego de eliminar valores diferentes en la llave primaria (campo CORDIS) | Cantidad de registros en Excel, luego de eliminar registros duplicados |
|--------------|--|--|--|
| Enero | 24.253 | 24.244 | 10.905 |
| Febrero | 25.459 | 25.426 | 10.835 |
| Marzo | 30.066 | 30.064 | 13.919 |
| Abril | 31.082 | 31.082 | 14.052 |
| Mayo | 31.709 | 31.704 | 12.917 |
| Junio | 22.434 | 22.423 | 9.939 |
| Total | 165.003 | 164.943 | 72.567 |

Fuente: Procesamiento de datos Oficina de Control Interno

El objetivo de la muestra era revisar la radicación en el aplicativo de Correspondencia Distrital –CORDIS, específicamente en el cargue de imagen (Comunicación Externa Recibida CER; Comunicación Interna Enviada-CIE), distribución de acuerdo con la radicación, producción del documento de respuesta (Comunicaciones Oficiales Externas Enviadas (CEE)) y su radicación en el aplicativo CORDIS; cargue de imágenes digitalizadas, entrega de la



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE HACIENDA

comunicación a la persona natural o jurídica destino de esta, lo cual se verifica a través del acuse de recibo. Información que igualmente debe reposar en el SGDEA “Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo”, el cual debe igualmente ser alimentado por el contratista.

El resumen del resultado se muestra en la Tabla No. 2, clasificada por ítem de ingreso (PQRS, Informativos, oficios y títulos ejecutivos).

Tabla No. 2. Radicados primer semestre 2019 por ítem y por Mes

| ITEM | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL |
|---------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|---------------|
| SOLICITUDES | 2.917 | 3.015 | 3.174 | 3.329 | 3.519 | 3.237 | 19.191 |
| DERECHO DE PETICIÓN | 5.445 | 5.194 | 7.456 | 7.231 | 5.094 | 3.560 | 33.980 |
| TRÁMITES ESPECIALES | 683 | 760 | 792 | 1.284 | 1.374 | 1.502 | 6.395 |
| TUTELAS | 82 | 116 | 131 | 110 | 176 | 151 | 766 |
| QUEJAS | 23 | 6 | 15 | 16 | 21 | 4 | 85 |
| RECLAMOS | 20 | 1 | 3 | 10 | 7 | 6 | 47 |
| SUGERENCIAS | 3 | | 5 | | 2 | 1 | 11 |
| TOTALES | 9.173 | 9.092 | 11.576 | 11.980 | 10.193 | 8.461 | 60.475 |
| INFORMATIVO | 1.472 | 1.297 | 1.827 | 1.556 | 1.409 | 1.229 | 8.790 |
| OFICIOS | 204 | 229 | 307 | 195 | 203 | 133 | 1.271 |
| TÍTULOS EJECUTIVOS | 56 | 217 | 209 | 321 | 1,111 | 116 | 2.030 |
| TOTALES | 1.732 | 1.743 | 2.343 | 2.072 | 2.723 | 1.478 | 12.091 |
| ACUMULADO | 10.905 | 10.835 | 13.919 | 14.052 | 12.916 | 9.939 | 72.566 |

Fuente: Procesamiento de datos Oficina de Control Interno

En la Tabla No. 3 se relacionan de acuerdo con el medio de contacto empleado por los ciudadanos.

Tabla No. 3. Radicados primer semestre 2019 por medio de ingreso

| MEDIO | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL |
|----------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|---------------|
| ESCRITOS | 8.087 | 8.602 | 11.197 | 11.300 | 10.945 | 8.784 | 58.915 |
| CORREOS ELECTRÓNICOS | 2.219 | 1.848 | 1.923 | 1.936 | 1.480 | 594 | 10.000 |
| PORTAL WEB | 230 | 119 | 171 | 134 | 72 | 215 | 941 |
| SDQS | 339 | 264 | 628 | 681 | 416 | 345 | 2.673 |
| BUZÓN | 29 | 1 | 0 | 1 | 4 | 1 | 36 |
| TELÉFONO | | 1 | | | | | |
| TOTALES | 10.904 | 10.835 | 13.919 | 14.052 | 12.917 | 9.939 | 72.566 |

Fuente: Procesamiento de datos Oficina de Control Interno

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Página 10 de 20

71-F.05
V.5



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

En la tabla, las clasificadas como solicitud, derecho de petición, quejas, reclamos, sugerencias tutelas y trámites especiales, ítems que se consideran como PQRS, tiene una participación del 83%; se dejan en otro grupo los documentos radicados como Oficios, Informativo o Título que participan con el 17%, que en teoría no implican una solicitud o consulta de los temas relacionados con la Secretaría Distrital de Hacienda.

3.2 Hallazgo: Errores en la radicación de las PQRS

Producto del análisis de la base de datos de CORDIS (PQRS), se presentan a continuación algunas situaciones encontradas con posibles errores de radicación, este error genera reprocesos, inexactitud en el cómputo de términos, pérdida de imagen institucional cuando el peticionario no tiene claridad de los términos de la respuesta y percibe que sus requerimientos no fueron atendidos oportunamente, en el caso de los trámites especiales.

El procedimiento 43-P-07, Administración de Comunicaciones Oficiales, establece en el numeral 5.6 de las *Políticas de Operación* que *“La clasificación de comunicaciones oficiales externas recibidas (CER) debe ser realizada por el contratista de acuerdo con las dependencias o áreas funcionales destino de los trámites. Dicha operación será ejecutada de acuerdo con las mejores prácticas que tenga definidas el contratista y que cumplan con el tiempo establecido para la distribución.”*

Y en la Actividad 1: Recibir, Radicar en Aplicativo CORDIS y Asignar Trámite CER del procedimiento 43-P-07, el radicador(a) del contratista de correspondencia recibe la Comunicación Externa Recibida -CER presentada ante la SDH y *“verifica la competencia de la Entidad, el destino, los datos del ciudadano o entidad que la remite, la dirección física o electrónica donde se deba enviar respuesta en caso de que proceda, el asunto de la misma y los anexos (para anexos en medios diferentes a papel se debe registrar el tipo en el campo observaciones). Como control de la completitud del radicado, la comunicación debe venir foliada por el ciudadano y debe ser verificada por el radicador del contratista.*

Luego procede con la radicación del documento en el aplicativo CORDIS y registra los siguientes datos: dependencia de la SDH a la cual va dirigida la comunicación, número de folios y anexos, tipo de documento, tipología asunto, campo asunto, observaciones y tipo de presentación. De acuerdo con el tipo de persona remitente (natural o jurídica), incorpora la siguiente información: entidad, persona, identificación, cargo origen, ciudad origen, dirección, teléfono y/o correo electrónico.”

3.2.1 Errores en la Radicación

El contratista es el encargado, en el momento de la radicación, de clasificar los documentos de acuerdo con los instructivos entregados por las diferentes direcciones de la SDH; los auditores al verificar algunos de los registros encontraron casos con diferentes situaciones,



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE HACIENDA

algunos se relacionan continuación, donde el 47% (61) de estos radicados corresponden a felicitaciones a funcionarios; la distribución por mes se presenta en la Tabla No. 4.

Tabla No. 4. Radicados con Errores de Radicación

| ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL |
|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|
| 68 | 5 | 22 | 4 | 13 | 18 | 130 |

Fuente: Procesamiento de datos Oficina de Control Interno

Durante el ejercicio de depuración y clasificación de las PQRS del primer semestre, se encontraron registros con posibles errores en la radicación, pues, en la columna del “Asunto” no es clara la descripción. Estas son algunas de las descripciones revisadas:

INFORMATIVO-INFORMES-SOLICITUD

INFORMATIVO-INFORMES-SOLICITUD RESOLUCION DELINEACION URBANA 2019

INFORMATIVO-FELICITACIONES-LEIDY HERNANDEZ MODULO 70

INFORMATIVO-INFORMES-SOLICITUD DE INFORMACION DEL PRESENTE AÑO

OFICIO-OFFICIO-ELIMINAR EL PAGO DEL SISTEMA

OFICIO-OFFICIO-SOLICITUD DE CORRECCION

Como se puede observar, las descripciones no son claras y en algunos de los casos revisados la clasificación no corresponde al objeto del documento, como se muestra en la Tabla No. 5.

Tabla No. 5. Radicados clasificados incorrectamente

| CORDIS | RADICADO COMO | OBJETO DEL DOCUMENTO |
|-------------|---------------|---|
| 2019ER64358 | INFORMATIVO | En el asunto el solicitante invoca el derecho de petición |
| 2019ER68278 | INFORMATIVO | Solicitud de devolución |
| 2019ER23371 | INFORMATIVO | Felicitaciones a funcionario |
| 2019ER29786 | INFORMATIVO | Felicitaciones a funcionario |
| 2019ER19655 | INFORMATIVO | Felicitaciones a funcionario |
| 2019ER7414 | SOLICITUD | La respuesta de un contratista al supervisor |
| 2019ER9202 | SOLICITUD | Hoja de vida |

Fuente: Procesamiento de datos Oficina de Control Interno

Tipificación del Asunto

Al realizar la verificación general sobre el tipo de solicitudes o requerimientos que se incluyen en cada uno de los ítems, en la columna asunto se debe reportar qué tipo de solicitud es



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE HACIENDA

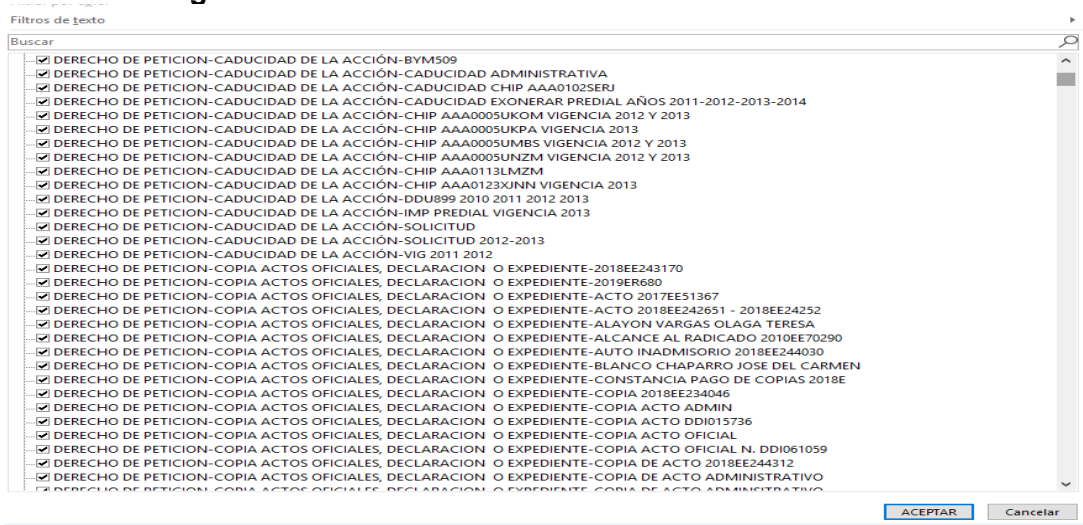
(PQRS, Informativo, Oficio o Título ejecutivo) pero, la Caracterización no y en ocasiones aparecen en una descripción dos de los posibles ítems, por ejemplo: (ver Imagen No. 1)

DERECHO DE PETICIÓN-SOLICITUDES

DERECHO DE PETICIÓN-TRAMITES ESPECIALES

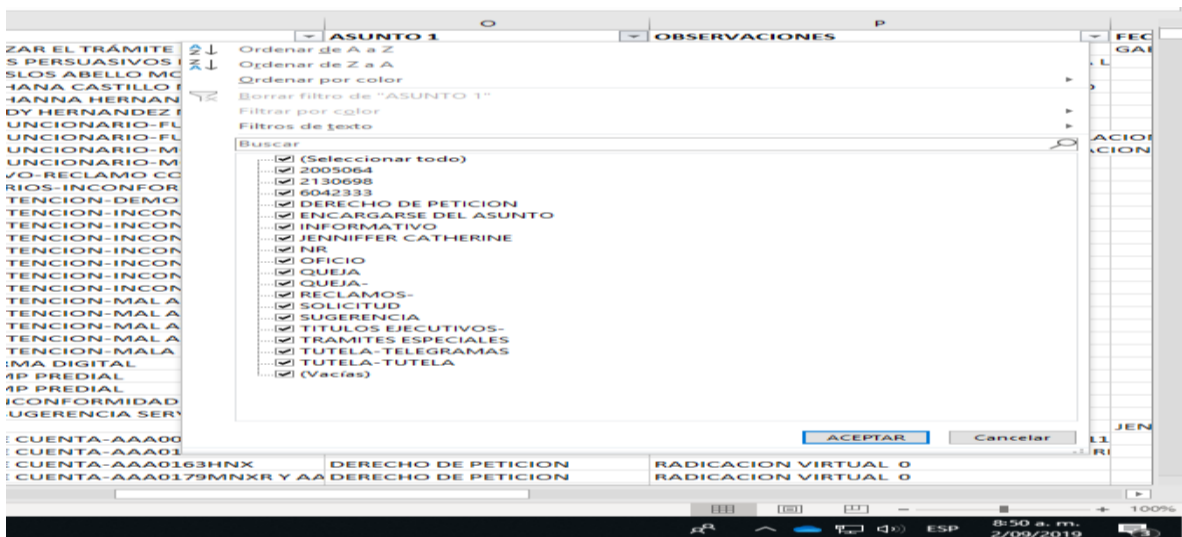
INFORMATIVO SOLICITUD

Imagen No. 1. Solicitudes con varios ítems de clasificación



En esta columna también aparecen elementos que no describen el asunto, se encuentran: números de NITs, nombres de funcionarios, etc., como lo muestra la Imagen No. 2.

Imagen No. 2. Descripción del asunto sin claridad



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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

RESPUESTA AL HALLAZGO DE LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL

“3.2 Hallazgo: Errores en la radicación de las PQRS.”

“3.2.1 Errores en la Radicación”

La SGD puntualiza que en el proceso de radicación de la correspondencia CER, se aplica el procedimiento 43-P-07, no obstante, pueden presentarse algunos errores los cuales si se tienen en cuenta el universo total de radicaciones del 1er. Semestre de 2019 de 60.475 el margen de error es muy bajo (130). Por lo anterior se seguirá trabajando en conjunto con el contratista de correspondencia con el objeto de poder minimizar aún más esta falencia.

Igualmente se revisará las Tipologías, con el objeto de mejorar la clasificación al momento de radicar y asignar las CER a las dependencias que deben dar el correspondiente trámite.

RESPUESTA DEL EQUIPO AUDITOR.

El equipo auditor considera que la SGD no presentó los argumentos técnicos y/o evidencias que desvirtúen el hallazgo, por consiguiente, este se mantiene. Vale la pena recalcar que se debe mejorar la tarea de clasificación al momento de radicar y asignar la correspondencia a las dependencias, para así disminuir los reprocesos y demoras en respuestas.

3.3 Hallazgo: Registros Anulados no cerrados

Se encontraron en el periodo analizado 148 registros con la condición de “ANULADO”, de los cuales, el 46% (68) en el momento de la consulta por parte del equipo auditor no se han cerrado en el CORDIS.

El procedimiento 43-P-07, Administración de Comunicaciones Oficiales, establece en el numeral 5.5: *“Cuando se requiera la anulación de un registro de CEE o CIE realizado en el aplicativo CORDIS, el jefe de la dependencia o área funcional que surtió la radicación, debe remitir vía correo electrónico al funcionario (a) de la Subdirección de Gestión Documental administrador funcional de la herramienta, el formato 43-F.53 “Solicitud de anulación registro de radicación de CER, CIE y CEE” debidamente diligenciado. Este debe contener de manera clara y precisa la causal que da origen a la anulación. Por una sola vez, el Jefe puede delegar a un funcionario de su dependencia o área funcional para que adelante dicha labor, lo cual deberá ser reportado al funcionario administrador funcional de la herramienta vía correo electrónico.”*

En el evento de duplicidad en un número de radicado de CER, el coordinador del contratista de correspondencia, el jefe del Despacho del Secretario y la Subdirección del Talento Humano o sus delegados, deben enviar debidamente diligenciado el formato 43-F.53 “Solicitud de anulación registros de radicación CER, CIE y CEE” vía correo electrónico al

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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Página 14 de 20

71-F.05
V.5



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE HACIENDA

funcionario de la Subdirección de Gestión Documental administrador funcional de la herramienta.

Una vez efectuado el análisis respectivo de las CER, CIE y CEE y en caso de que proceda, el funcionario de la Subdirección de Gestión Documental administrador (a) funcional de la herramienta lleva a cabo la anulación del registro o registros del aplicativo CORDIS y solicita la firma del (a) supervisor(a) del contrato de correspondencia en el formato, el cual debe ser conservado de acuerdo con las políticas de Gestión documental de la Entidad.

La Subdirección de Gestión Documental, mensualmente elaborará un informe en el cual relaciona los radicados CER, CEE o CIE, que el contratista de correspondencia o las dependencias no hayan gestionado.

RESPUESTA AL HALLAZGO DE LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL

“3.3 Registros Anulados no cerrados”

La SGD indica que el proceso establecido para la anulación de los registros se cumple de conformidad con el procedimiento, aplicando el formato 43-F-53, y que una vez anulado, la herramienta no permite hacer ningún otro procedimiento.

RESPUESTA DEL EQUIPO AUDITOR.

Por no presentar argumento técnico y/o evidencia que desvirtúe el hallazgo, este se mantiene. La SGD en sus observaciones argumenta que una vez anulado el registro, no se puede hacer ningún procedimiento adicional, pero en la revisión de la base de CORDIS se encontraron registros con Estado Entrega “ANULADO”, con asignación de trámites y fecha de cierre.

3.4 Hallazgo: Registros tramitados fuera de términos

Se evidenciaron 34 registros que se respondieron fuera de los tiempos establecidos, al consultar el aplicativo CORDIS se hallaron trámites con tiempos de respuesta de 30 a 131 días, de estos se seleccionaron para hacerle seguimiento, nueve (9) registros con más de 100 días, de los cuales seis (6) corresponden a Trámites especiales, donde cinco (5) no enviaron la respuesta parcial informando al ciudadano del cambio de los términos de la respuesta a la solicitud. (ver Tabla No. 6)

En las políticas de operación del procedimiento 89-P-01 Seguimiento y Control a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias se indica que “la Oficina de Atención al Ciudadano efectúa seguimiento, evalúa e informa de manera integral sobre trámite y respuesta en oportunidad con criterios de calidad que se le suministre a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Página 15 de 20

71-F.05
V.5



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE HACIENDA

que en forma verbal, escrita, telefónica o virtual formulen los ciudadanos y partes interesadas en relación con los funcionarios y servicios que presta la Secretaría Distrital de Hacienda.

El Informe Mensual de Seguimiento a las PQRS, elaborado por la Oficina de Atención al Ciudadano, se socializa al interior de la entidad y se convierte en insumo para que las dependencias responsables revisen el trámite dado a las PQRS recibidas y formulen las respectivas acciones de acuerdo con el procedimiento 06-P-02”

Tabla No. 6. Registros tramitados fuera de términos

| FECHA LIMITE | CORDIS | DEPENDENCIA DESTINO | FECHA RESPUESTA | FECHA LIMITE | Días que superan |
|--------------|---------------|---|-----------------|--------------|------------------|
| 4/01/2019 | 2019ER0000400 | OFICINA DE CONTROL MASIVO | 31/05/2019 | 4/01/2019 | -106 |
| 8/01/2019 | 2019ER0000742 | OFICINA DE CONTROL MASIVO | 29/05/2019 | 8/01/2019 | -102 |
| 6/02/2019 | 2019ER0004451 | DESPACHO DEL DIRECTOR DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ | 29/07/2019 | 6/02/2019 | -124 |
| 11/02/2019 | 2019ER0005827 | OFICINA DE COBRO PREJURIDICO | 10/07/2019 | 11/02/2019 | -108 |
| 11/02/2019 | 2019ER0005975 | OFICINA DE COBRO PREJURIDICO | 15/07/2019 | 11/02/2019 | -111 |
| 6/02/2019 | 2019ER0007414 | DESPACHO DEL DIRECTOR DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA | 5/07/2019 | 6/02/2019 | -108 |
| 18/02/2019 | 2019ER0008916 | OFICINA DE COBRO PREJURIDICO | 10/07/2019 | 18/02/2019 | -103 |
| 31/01/2019 | 2019ER0009202 | SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL | 1/08/2019 | 31/01/2019 | -131 |
| 3/02/2019 | 2019ER0011484 | SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL | 30/04/2019 | 3/02/2019 | -62 |
| 5/02/2019 | 2019ER0011911 | DESPACHO DEL SUBSECRETARIO GENERAL | 10/07/2019 | 5/02/2019 | -112 |

Fuente: Procesamiento de datos Oficina de Control Interno

RESPUESTA AL HALLAZGO DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Oficina de Atención al Ciudadano- OAC, en memorando del 11/10/2019 a manera de aclaración del informe preliminar de la Auditoría de Atención al Ciudadano y PQRS 2019 y

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Página 16 de 20

71-F.05
V.5



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE HACIENDA

en particular al numeral 3.4 Hallazgo: Registros Tramitados fuera de términos, señala que (resumiendo):

- Realiza seguimiento e informa a cada dependencia de la Secretaría, sobre el trámite y oportunidad de la respuesta.
- Publica mensajes de difusión de la Resolución SDH-000118 de 2018, en Hacienda al Día.
- Informa a los nuevos funcionarios sobre el tema en diferentes actividades de inducción programadas en la entidad.

Para dar cumplimiento a lo estipulado en el Capítulo V de la Res. SDH 000118, efectúa seguimiento a las PQRS, genera el informe mensual de seguimiento, control al trámite y a la respuesta dada por las dependencias; este reporte es enviado a las dependencias y publicado en el portal web en la ruta: Inicio>>Nuestra Entidad>>Informes a entes de control y a la Ciudadanía. O en: <http://www.shd.gov.co/shd/informemensual-pqrs>.

Realiza seguimiento a las solicitudes asignadas a cada una de las Direcciones de la SDH, con el listado de los CORDIS, pendientes de respuesta y/o cierre; mediante el envío de memorando donde se indica, entre otros datos: dependencia, trámite, fecha esperada, días de retraso, etc. Para complementar esta información, adjuntó una relación de 55 memorandos enviados durante el primer semestre de 2019.

La OAC indica que la no respuesta oportuna y/o el cambio de términos de la respuesta, o la falta de respuesta parcial, no les corresponde; dado que es responsabilidad de las dependencias que incurren en estas situaciones. De otro lado, los errores relacionados con el cargue o registros de información en CORDIS, se deben informar a la Subdirección de Gestión Documental.

RESPUESTA DEL EQUIPO AUDITOR.

Por no presentar argumento técnico y/o evidencia que desvirtúe el hallazgo, este se mantiene; ya que no se debe trasladar la responsabilidad del cumplimiento del objetivo de su proceso a las dependencias, como lo señala el Art. 7° de la Res SDH 000118 *“la oficina de Atención al Ciudadano, conforme a su competencia y de acuerdo con el Procedimiento previsto en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría Distrital de Hacienda, deberá realizar el seguimiento y control de las PQRS recibidas en la Entidad.”*

3.5 Observación: Finalización del trámite en la herramienta (no se relaciona con el documento origen de la respuesta)

Las áreas no realizan el control correspondiente de cierre, por lo que se requiere capacitarlas. Se presentan diferentes situaciones por las cuales no se dan por cerrados los trámites en el aplicativo:

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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Página 17 de 20

71-F.05
V.5



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE HACIENDA

Los funcionarios responden el documento, pero no cierran el CORDIS.

- Los funcionarios cierran los CORDIS a través de la pestaña OBSERVACIONES y no por la pestaña de CONTROL, como indica el procedimiento.

RESPUESTA A LA OBSERVACIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL

La Subdirección de Gestión Documental responde: Para esta observación se seguirá trabajando con las diferentes dependencias con el fin de lograr la finalización correcta de los Cordis a través de la pestaña "Control".

RESPUESTA DEL EQUIPO AUDITOR.

La observación se mantiene, puesto que no hay sustento técnico o evidencia que la desvirtúe; esta obligación está dentro del procedimiento y no se cumple por parte de las dependencias.

3.6 Observación: Bajo nivel de aplicación Resolución No. SDH0118 de 2018

Desconocimiento del contenido de la Resolución No. SDH-000118 de 2018 por parte de los funcionarios de la Entidad, especialmente de la aplicación de los siguientes ítems:

- Las PQRS relacionadas con temas regidos por normas especiales, que se resolverán en los términos establecidos por las mismas y la obligación del responsable del trámite de informar al peticionario de la norma que lo rige, y el trámite que se le dará dentro de los quince días hábiles siguientes a la recepción.
- Las PQRS que un funcionario reciba por medios diferentes a los establecidos en la Secretaría, deben ser remitidas a la Oficina de Atención al Ciudadano para que sean incluidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

3.7 Observación: Respuestas a los PQRS sin coherencia

Se presentan casos en el que la relación entre la respuesta dada por la Secretaría Distrital de Hacienda y lo solicitado por el peticionario sigue presentando fallas, la Oficina de Atención al Ciudadano a realizado acciones para incrementar la coherencia de la respuesta y el seguimiento lo realiza mediante una encuesta telefónica a los usuarios.



4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Recomendaciones

- Reforzar la socialización, mediante la técnica de Capacitación en el Trabajo (práctica en el trabajo), de la Resolución No. SDH-000118 de 2018 a todas las dependencias de la entidad, en cuanto a la importancia de su aplicación, poniendo de manifiesto que su incumplimiento acarrea las investigaciones disciplinarias a que hubiere lugar (Artículo 10).
- Para disminuir los casos de Falta de Coherencia de la respuesta, se debe realizar una campaña de formación a los funcionarios y revisores de los documentos y reforzar a los jefes su responsabilidad en el control de calidad de las respuestas.
- Fortalecer la capacitación y elaborar guías o manuales de bolsillo para que los radicadores identifiquen fácil y rápidamente el tipo de solicitud y el área que le dará el trámite respectivo.
- Capacitar a los funcionarios de las áreas para que realicen la finalización de las solicitudes en el CORDIS, utilizando la pestaña Control.
- Revisar el proceso de generación del archivo plano por el aplicativo CORDIS, de tal manera que la conversión al formato Excel conserve la integridad y consistencia de los datos.

4.2 Conclusiones

La Resolución No. SDH-000118 de 2018, por la cual se actualizó, definió y adoptó el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS, no ha sido aprehendida e implementada por las áreas y funcionarios, lo cual le evitaría a la secretaría problemas jurídicos y/o de imagen institucional.

La Atención del Ciudadano en la Secretaría Distrital de Hacienda no está centralizada en una sola dependencia; en el momento se tienen tres dependencias con funciones similares: la Oficina de Atención al Ciudadano, la Oficina de Gestión del Servicio (Dirección de Impuestos de Bogotá) y la Oficina de Gestión del Servicio y Notificaciones (DDCO), situación que debe ser corregida centralizando el servicio en una dependencia que coordine la atención al ciudadano, diseñando campañas y programas.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE HACIENDA

La información en Excel tomada desde los archivos planos generados por el aplicativo CORDIS, presenta inconsistencias en algunos registros (filas); es decir, se observan registros en blanco y datos en campos (columnas), que, por definición de la estructura de la tabla, no deberían ser almacenados allí; situación que dificulta la elaboración del informe mensual de seguimiento a las PQRS por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano (cumplimiento del Artículo 8, Resolución No. SDH-000118 de 2018).

Siendo la columna CORDIS el identificador único (llave primaria) de la tabla, se encontró que almacena datos como Direcciones postales, NIT y 0; situación que va en contravía de la integridad referencial de una base de datos.

ALLAN MAURICE ALFISZ LÓPEZ
Jefe Oficina de Control Interno
Secretaría Distrital de Hacienda

Ejecutó Equipo Auditor:

JUAN ALBERTO JAMAICA - Auditor Líder 

JESÚS ALBEIRO RIZO GALLARDO- Auditor de Apoyo 