



Pública

MEMORANDO

200020-175.1

Bogotá D.C., 16 de diciembre de 2024

Informe

PARA: Olga Liliana Sandoval Rodríguez – Subsecretaria General
Patricia Ochoa Restrepo – Jefa Oficina de Atención al Ciudadano
Adriana Samacá Talero – Directora de Informática y Tecnología
John Jairo Vargas Supelano – Subdirector de Gestión Documental
Kelly Johana Murcia Claros – Subdirectora de Cobro Tributario
Aleida Fonseca Marín – Subdirectora de Educación Tributaria y Servicio
Clara Marcela Mejía Múnera – Jefa Oficina Asesora de Comunicaciones
Paola Castillo Ariza – Jefa Oficina de Análisis y Control de Riesgos

DE: Jefe Oficina de Control Interno (E)

ASUNTO: Informe Final “Auditoría Proceso de Atención al Ciudadano, Sistemas de Información y Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, con enfoque en la gestión de las PQRS de la Dirección Distrital de Cobro de La Secretaría Distrital De Hacienda De Bogotá”.

La Oficina de Control Interno, en ejercicio de sus funciones constitucionales y legales, y de acuerdo con lo establecido en el Plan Anual de Auditoría -PAA 2024, se permite remitir para su conocimiento el informe final de la auditoría al proceso de Atención al Ciudadano.

Con base en lo establecido en el procedimiento “122-P-02 Auditoría, evaluación y seguimiento a la gestión”, se solicita formular las acciones de mejora en el formato “122-F.28 V.8 Plan de mejoramiento”, en un término no mayor a (5) cinco días hábiles siguientes a la recepción de esta comunicación, y remitirlo a los correos electrónicos: jsalas@shd.gov.co y zparales@shd.gov.co.

Cordialmente,

José Alberto Salas Sánchez
Firmado digitalmente por
José Alberto Salas Sánchez

JOSÉ ALBERTO SALAS SÁNCHEZ

Anexos:

1. Informe Final (77 folios)
2. Adjunto No. 1 Registro_Fotografico_Visita cumplimiento NTC6047. Archivo en formato PDF (6 folios).
3. Adjunto No. 2 En_Tram_SinEst_SinF – hoja de cálculo “604-TRÁMITE”. Archivo en formato Excel.
4. Adjunto No. 3 Imágenes radicados extraídas del aplicativo SAP CRM. Archivo en formato PDF (10 folios).
5. Adjunto No. 4. Correos no radicados en CRM. Archivo en formato PDF (2 folios).
6. Adjunto No. 5 Radicados campo Dep_Resp_Tramite_vacia. Archivo en formato Excel.

Proyectado por: Zulma Adelina Parales Pérez – Profesional Universitario

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N.º 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-91





Pública
200020-175.1

Informe de Auditoría

**SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**AUDITORÍA PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS – PQRS, CON ENFOQUE EN LA GESTIÓN DE LAS PQRS DE LA
DIRECCIÓN DISTRITAL DE COBRO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA
DE BOGOTÁ**

INFORME FINAL

Bogotá D. C., Diciembre 2024

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N.º 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 **Información:** Línea 195

NIT. 899.999.061-9



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE HACIENDA

122-F.05
V.10



Pública

Secretario(a) Distrital de Hacienda
Distrital

Ana María Cadena Ruíz

Jefe de la Oficina de Control Interno (E)

José Alberto Salas Sánchez

Equipo Auditor

Zulma Adelina Parales Pérez
Auditora Líder

María Angélica Reyes Peña
Auditora

Jorge Alexander Torres Cuitiva
Auditor

Germán Alfonso Espinosa Suárez
Auditor

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N.º 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9



122-F.05
V.10

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	7
1. PLAN DE AUDITORÍA	8
1.1. Objetivos	8
1.1.1 Objetivo general	8
1.1.2 Objetivos específicos.....	8
1.2. Alcance.....	8
1.3. Criterios	9
2. ASPECTOS DESTACADOS DE LA AUDITORÍA.....	10
3. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA	11
3.1. Análisis de la estructura organizacional para la atención al ciudadano en la Secretaría Distrital de Hacienda (SDH)	11
3.2. Verificar el cumplimiento del marco legal, específicamente lo señalado en el artículo 3° del Decreto Distrital 371 de 2010; el Artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 y la Norma Técnica Colombiana (NTC) 6047 de 2013.	17
3.2.1 Nivel de Cumplimiento Decreto 371 de 2010 Artículo 3 (numerales 1 al 7)..	17
3.2.2 Nivel de Cumplimiento Ley 1437 de 2011, Artículo 7 Deberes de las autoridades en la atención al público (numerales 2, 4, 5 y 7)	20
3.2.3 Nivel de Cumplimiento a las recomendaciones de la ARL Positiva, relacionados con la Norma Técnica Colombiana (NTC) 6047 de 2013.....	21
3.3. Realizar seguimiento semestral a la gestión adelantada por la Oficina de Atención al Ciudadano -OAC de la Secretaría Distrital de Hacienda - SDH, con el fin de verificar el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; así como a las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno en el seguimiento del informe semestral presentado en febrero de 2024.....	22
3.3.1 Comparativos de PQRS recibidas mensualmente (enero a junio de 2024)..	23
3.3.2 Verificación del estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas en la entidad entre enero y junio de 2024	26
3.3.3. Seguimiento a recomendaciones informe de seguimiento semestral presentado en febrero de 2024.	28
3.4. Evaluar la gestión adelantada por las Oficinas de la Subdirección de Cobro Tributario, en el trámite y atención de las PQRS asignadas.	31
3.4.1 Comportamiento de las PQRS por Direcciones y estado del trámite.	33
3.4.2. Incumplimiento a los términos de respuesta establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015):.....	37
3.4.3. Incumplimiento del artículo 13 de la Ley 1755 de 2015	39
3.4.4 Incumplimiento del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015	40

3.4.5. Otros aspectos identificados, los cuales se sugiere sean revisados por parte de la Subdirección de Gestión Documental	41
3.5 Evaluar el cumplimiento de las acciones propuestas en los Planes de Mejoramiento producto de las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno al Proceso de Atención al Ciudadano.	41
3.6 Evaluar los riesgos y la aplicación de controles asociados a los procesos relacionados con la atención al ciudadano.	42
3.6.1 Riesgos CPR- 125 – Atención al Ciudadano.....	42
3.6.2 Riesgos CPR-120 – Gestión Documental	45
4. ANÁLISIS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LAS DEPENDENCIAS AUDITADAS AL INFORME PRELIMINAR.	46
5. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	54
5.1 Hallazgos.....	54
5.2 Observaciones.....	55
6. CONCLUSIONES	57
7. RECOMENDACIONES	58
ANEXOS.....	61
ANEXO No. 1 Seguimiento a Recomendaciones del Informe realizado por la ARL Positiva - NTC 6047 (septiembre 2021)	61
ANEXO No. 2. Radicados que incumplen los criterios de (Oportunidad, Coherencia y Claridad).....	68
ANEXO No. 3. Memorando No. 2024IE037047O1 Subsecretaría General – Respuesta a Informe Preliminar	71

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1. Aspectos evaluados recomendaciones ARL Positiva NTC 6047	21
Tabla 2. Diferencias en las cifras entre Informes de PQRS de un mes a otro vs Información extraída de los Archivos de Excel Suministrados	23
Tabla 3. Diferencias en las cifras entre Informes de PQRS vs Información extraída de los Archivo de Excel, así como en la clasificación de acuerdo con los tipos y subtipos documentales	24
Tabla 4. Estado de las PQRS recibidas en la entidad entre enero y junio de 2024	26
Tabla 5. Comparativo fecha final Trámite – Archivo Excel VS Aplicativo SAP – CRM.....	28
Tabla 6. Radicados recibidos de CER por tipo de documento, entre el 1 de julio de 2023 y el 30 de junio de 2024.....	31
Tabla 7. Comportamiento de PQRS por Canales de Atención, entre el 1 de julio de 2023 y el 30 de junio de 2024.....	32
Tabla 8. Comportamiento de las PQRS por Direcciones y estado del trámite.....	33
Tabla 9. Radicados recibidos por la Dirección Distrital de Cobro y sus dependencias – Por Tipo de Documento	34
Tabla 10. Radicados CER por la Subdirección de Cobro Tributario	35
Tabla 11. Radicados seleccionados para la muestra	35
Tabla 12. Radicados que incumplen criterios de calidad.....	37
Tabla 13. Radicados que no tienen asociado la respuesta en el aplicativo CRM	39
Tabla 14. Radicado al que se le dio respuesta parcial al ciudadano.	39
Tabla 15. Radicados que no fueron trasladados al competente.....	40
Tabla 16. Radicados identificados que no corresponden a PQRS	41
Tabla 17. Resumen Planes de Mejoramiento en Curso	42
Tabla 18. Riesgos CPR- 125 – Atención al Ciudadano.....	42
Tabla 19. Riesgos CPR-120 – Gestión Documental.....	45

LISTADO DE IMAGENES

Imagen 1. Radiografía Canales de Atención en la SDH.....	16
Imagen 2. Cálculo de la muestra	36
Imagen 3. Criterios para verificar calidad en las respuestas de PQRS.	36
Imagen 4. Consulta enlace matriz de Riesgos CPR-125.....	45

INTRODUCCIÓN

La auditoría se llevó a cabo en cumplimiento del artículo 5, numeral 8°, del Decreto Distrital 371 de 2010, el cual establece lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia, así como para prevenir la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital. Este Decreto ordena la programación y realización de auditorías, con el fin de evaluar el proceso de atención a las peticiones ciudadanas y su registro en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Bogotá Te Escucha), administrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Asimismo, se realizó en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que en su segundo párrafo establece que la Oficina de Control Interno debe vigilar que la atención de las Quejas, Sugerencias y Reclamos se preste conforme a las normas legales vigentes, y rendir a la administración de la entidad un informe semestral al respecto.

En concordancia con lo anterior, se evaluó: la estructura organizacional para la atención al ciudadano en la Secretaría Distrital de Hacienda, en adelante SDH, la labor de la Defensora de la Ciudadanía, los mecanismos de interacción institucional para resolver las peticiones, la participación de la entidad en la Red Distrital de Quejas y Reclamos y la calidad de las respuestas generadas por las Oficinas de la Subdirección de Cobro Tributario de la Dirección de Cobro.

Adicionalmente, se analizaron: documentos relacionados con la atención y servicio a la ciudadanía dispuestos en el Sistema de Gestión de Calidad (Migema), las bases de datos de PQRS suministradas por la Subdirección de Gestión Documental y la Oficina de Atención al Ciudadano, la información de la sede electrónica institucional e intranet, y la información aportada por las dependencias auditadas.

Las técnicas de auditoría empleadas incluyeron: recopilación y análisis de datos, valoración de documentos, visitas en sitio, reuniones con las áreas auditadas, correos electrónicos, muestreo, análisis de bases de datos y el procedimiento 122-P-02 *Auditoría, Evaluación y Seguimiento a la Gestión*; con la finalidad de emitir conclusiones y recomendaciones que contribuyan a la retroalimentación y mejora continua en la gestión de la Entidad.

1. PLAN DE AUDITORÍA

1.1. Objetivos

1.1.1 Objetivo general

Evaluar la gestión de los procesos que intervienen en la Atención al Ciudadano en la Secretaría Distrital de Hacienda, con el fin de determinar el cumplimiento de lo establecido en la normativa vigente.

1.1.2 Objetivos específicos

1. Verificar el cumplimiento del marco legal, específicamente lo señalado en el artículo 3° del Decreto Distrital 371 de 2010.
2. Realizar seguimiento semestral a la gestión adelantada por la Oficina de Atención al Ciudadano -OAC de la Secretaría Distrital de Hacienda - SDH, con el fin de verificar el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; así como a las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno en el seguimiento del informe semestral presentado en febrero de 2024.
3. Evaluar la gestión adelantada por las Oficinas de la Subdirección de Cobro Tributario – Dirección de Cobro, en el trámite y atención de las PQRS asignadas.
4. Evaluar el cumplimiento de las acciones propuestas en los Planes de Mejoramiento producto de las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno al Proceso de Atención al Ciudadano.
5. Evaluar los riesgos y la aplicación de controles asociados a los procesos relacionados con la atención al ciudadano.

1.2. Alcance

- La auditoría se realizó en el marco del Decreto Distrital 371 de 2010, artículo 3 y demás normas vigentes, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2023 y el 30 de junio de 2024.
- El seguimiento semestral a la gestión adelantada por la Oficina de Atención al Ciudadano de la SDH se realizó para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2024.

1.3. Criterios

- **Constitución Política de Colombia**, artículos 1, 2, 6, 13, 20, 23, 40, 45, 74, 79, 86, 87, 88, 95, 209 y 270.
- **Ley 1437 de 2011**. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1712 de 2014**. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1755 de 2015**. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 2052 de 2020**. Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales en relación con la Racionalización de Trámites y se dictan otras disposiciones - Oficina de la Relación con el ciudadano.
- **Ley 190 de 1995**. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa, artículo 54.
- **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, artículo 76.
- **Decreto 1081 de 2015**. Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República – Contenido y oportunidad de las respuestas a solicitudes de acceso a información pública y estándares que las entidades públicas deben seguir para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo.
- **Decreto 103 de 2015**. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- **Norma Técnica NTC 6047 de 2013**. Accesibilidad al medio físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública.
- Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, versión 2 de 2015 de la Presidencia de la Republica.
- **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.
- **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.
- **Decreto Distrital 847 de 2019**. Cap. I, II, III, IV (todos los artículos excepto el 16), VI (arts. 24, 25, 26). 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. Lográndose actualizar algunas de sus definiciones y fortaleciendo la figura del Defensor de la Ciudadanía para las entidades y organismos del Distrito Capital.
- **Decreto 197 de 2014**. Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
- **Decreto 1166 de 2016**. Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia

y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

- **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".
- **Acuerdo 630 de 2015** del Concejo de Bogotá. 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
- **Acuerdo 731 de 2018** Concejo de Bogotá. Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones.
- **Circular 006 de 2015** Veeduría Distrital. 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 006 de 2017** Veeduría Distrital-Secretaría General. "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.
- **Directiva 001 de 2021.** De la Secretaría General y Secretaría Jurídica. 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 de la Alcaldía Mayor De Bogotá, D. C. Lineamientos para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales.
- **CRP-125 V7.** Proceso de Atención al Ciudadano y su documentación asociada, aplicable al objeto y alcance de la auditoría publicada en el aplicativo Migema.
- **CPR-124 V13.** Proceso de Educación Tributaria y Servicio y su documentación asociada, aplicable al objeto y alcance de la auditoría publicada en el aplicativo Migema.
- **CPR-120 V22.** Proceso de Gestión Documental y su documentación asociada, aplicable al objeto y alcance de la auditoría publicada en el aplicativo Migema.
- **CPR-110 V.15** Gestión de Cobro y su documentación asociada, aplicable al objeto y alcance de la auditoría publicada en el aplicativo Migema.
- **CPR-126 V.12** Comunicación Pública SDH y su documentación asociada, aplicable al objeto y alcance de la auditoría publicada en el aplicativo Migema.
- Demás normativa vigente aplicable al objetivo y alcance de la Auditoría.

2. ASPECTOS DESTACADOS DE LA AUDITORÍA

En el desarrollo de esta auditoría, se resalta la participación de los auditados y su disposición para proporcionar la información requerida de manera oportuna, la cual fue compartida mediante una carpeta en SharePoint y correos electrónicos remitidos con aclaraciones; lo que facilitó la verificación y cumplimiento de lo definido en el Plan de Auditoría.

De igual manera, se destaca el esfuerzo y las acciones adelantadas al interior de la entidad, para dar cumplimiento a las normas vigentes y lograr la emisión de las respuestas a las peticiones que se encuentran incumplidas, mediante planes de choque y de mejoramiento, encaminados a generar confianza en los servicios prestados a la ciudadanía, continuando con la depuración y gestión de las solicitudes pendientes de respuesta.

3. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

3.1. Análisis de la estructura organizacional para la atención al ciudadano en la Secretaría Distrital de Hacienda (SDH)

El artículo 76 “Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos” de la Ley 1474 de 2011¹ señala que *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...)”*.

Adicionalmente, el Decreto 2232 de 1995², manifiesta en el artículo 8 las *“funciones de las dependencias de quejas y reclamos:*

a) *Las contempladas en los artículos 49³, 53⁴ y 54 de la Ley 190/95;*
b) *La de ser centro de información de los ciudadanos sobre los siguientes temas de la entidad:*

- *Organización de la entidad*
- *Misión que cumple*
- *Funciones, procesos y procedimientos según los manuales*
- *Normatividad de la entidad*
- *Mecanismos de participación ciudadana*
- *Informar sobre los contratos que celebre la entidad según las normas vigentes*
- *Informar y orientar sobre la estructura y funciones generales del Estado”*.

Así mismo, el señalado Decreto manifiesta en el artículo 9 que el jefe de la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos, deberá:

¹ “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”

² “Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”.

³ Derogado por el art. 237, Decreto Nacional 019 de 2012

⁴ Derogado por el art. 96, Ley 617 de 2000.

Pública

“Coordinar actividades con el jefe de la unidad de control interno y con el jefe de la unidad de planeación, para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad.

Coordinar actividades con los jefes de unidad de quejas y reclamos de la entidad superior y de las entidades del área a que pertenece la entidad para lograr eficiencia y eficacia del sistema.

Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad”.

Por lo anterior, la Secretaría Distrital de Hacienda se rige por el 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”, y específicamente frente al componente de atención a la ciudadanía señala que:

- Artículo 23. “Oficina de Gestión del Servicio: Corresponde a la Oficina de Gestión del Servicio el ejercicio de las siguientes funciones:

(...)

i. Monitorear el funcionamiento de los diferentes canales de atención al ciudadano de la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá, DIB, observando los estándares de calidad y oportunidad definidos para el respectivo proceso”.

- Artículo 58: “Subsecretaría General: Corresponde a la Subsecretaría General el ejercicio de las siguientes funciones:

a. Asesorar al Secretario Distrital de Hacienda en la formulación e implementación de Políticas, Planes, Programas, Proyectos y Estrategias para la Entidad, y ejercer las funciones de coordinación y control en materias de gestión jurídica, tecnológica, administrativa, financiera y de atención al ciudadano.

(...)

d. Coordinar la adecuada atención y defensa de los derechos de los ciudadanos a través de la gestión de solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y soluciones, en la Secretaría Distrital de Hacienda”. (subrayado y negrita fuera del texto original)

- Artículo 60: “Oficina de Atención al Ciudadano. Corresponde a la Oficina de Atención al Ciudadano el ejercicio de las siguientes funciones:

a. Asesorar al Subsecretario General en la formulación de políticas, planes y programas en los asuntos relacionados con la defensoría del ciudadano, la atención de solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias, y la comprensión de las necesidades ciudadanas y su divulgación en la entidad.

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N.º 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9



b. Administrar el Sistema de Quejas y Soluciones para garantizar un control eficaz de las respuestas ofrecidas por las diferentes dependencias a los ciudadanos y comunicar a los responsables del proceso para que se tomen las medidas correctivas necesarias para propiciar las mejoras pertinentes en los procesos.

*c. Efectuar seguimiento y controlar **de manera integral** el trámite y análisis de las respuestas de las solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias que en forma personal, escrita, telefónica o electrónica formulen los ciudadanos en relación con los funcionarios y servicios que presta la Secretaría Distrital de Hacienda, para que sean resueltos con calidad y dentro de los términos previstos.*

d. Identificar las fallas en la prestación del servicio de atención al ciudadano y proponer al Subsecretario General políticas, planes y programas para mejorar la prestación del servicio.

e. Coordinar la elaboración de los informes y estadísticas referentes a las solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten en la Secretaría Distrital de Hacienda, para ser presentados a los organismos competentes.

f. Desarrollar e implantar el modelo de seguimiento y control que garantice las mediciones permanentes de la calidad y oportunidad del trámite dado a las solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias que ingresen a la Secretaría Distrital de Hacienda.

g. Coordinar con la Oficina Asesora de Comunicaciones estrategias para informar a la ciudadanía y facilitar el acceso a los canales de participación a través de los cuales puedan solicitar servicios, realizar solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias, conocer procesos y procedimientos, normatividad de la entidad, estructura y funciones generales del Estado y aspectos generales de la Secretaría Distrital de Hacienda.

(...)

l. Dar respuesta a los diferentes requerimientos asignados a la Oficina o delegados por instancias superiores, así como elaborar y presentar los informes periódicos de su competencia". (subrayado y negrita fuera del texto original)

De otra parte, la entidad cuenta con el procedimiento *Gestión de peticiones en la Secretaría Distrital de Hacienda*, código 125-P-02, versión 3, vigente a partir del 13 de diciembre de 2021, el cual, en el diagrama de flujo actividad No. 2 y en la descripción de actividades, establece como responsable de radicar las PQRSD a la Oficina de Operación del Sistema de Gestión Documental. Esta actividad se refuerza con el procedimiento *Administración de Comunicaciones Oficiales*, código 120-P-02, versión 8 del 11 de enero de 2024, cuyo objeto es: "Administrar las comunicaciones oficiales electrónicas y físicas de la Secretaría Distrital de Hacienda, realizando y controlando la recepción, radicación, asignación de trámite o gestión, digitalización, indexación, distribución y entrega de la correspondencia externa recibida, externa enviada e interna enviada, conforme a los lineamientos normativos vigentes correspondientes" (subrayado fuera del texto original).

Pública

Adicionalmente, las siguientes dependencias tienen como función la de: *“Dar respuesta a los diferentes requerimientos asignados a la Subdirección o delegados por instancias superiores, así como elaborar y presentar los informes periódicos de su competencia”*:

1. Subdirección de Infraestructura y Localidades
2. Subdirección de Desarrollo Social
3. Subdirección de Finanzas Distritales
4. Subdirección de Análisis y Sostenibilidad Presupuestal
5. Subdirección de Gestión de la Información Presupuestal
6. Subdirección de Planeación e Inteligencia Tributaria
7. Subdirección de Educación Tributaria y Servicio
8. Subdirección de Determinación
9. Subdirección Jurídica Tributaria
10. Subdirección de Gestión Contable de Hacienda
11. Subdirección de Consolidación Gestión e Investigación
12. Subdirección de Planeación Financiera e Inversiones
13. Subdirección de Operación Financiera
14. Subdirección de Financiamiento con Otras Entidades
15. Subdirección de Banca Multilateral y Operaciones
16. Subdirección de Análisis Fiscal
17. Subdirección de Análisis Sectorial
18. Subdirección de Proyectos Especiales
19. Oficina de Atención al Ciudadano
20. Subdirección de Infraestructura de TIC
21. Subdirección de Soluciones de TIC
22. Subdirección de Servicios de TIC
23. Subdirección Administrativa y Financiera
24. Subdirección del Talento Humano
25. Subdirección de Gestión Documental
26. Subdirección de Gestión Judicial
27. Subdirección de Asuntos Contractuales
28. Subdirección Jurídica de Hacienda

Así mismo, las oficinas que se detallan a continuación cuentan con la función de: *“Dar respuesta oportuna a solicitudes de información y derechos de petición (...)”*, así:

29. Oficina de Registro y Gestión de la Información
30. Oficina de Administración Funcional del Sistema
31. Oficina de Gestión del Servicio
32. Oficina de Educación Tributaria
33. Oficina de Control Masivo
34. Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal
35. Oficina General de Fiscalización
36. Oficina de Fiscalización Grandes Contribuyentes
37. Oficina de Liquidación
38. Subdirección Jurídica Tributaria
39. Oficina de Recursos Tributarios
40. Subdirección de Recaudación y Cuentas Corrientes
41. Oficina de Control del Recaudo Tributario

Pública

Dos (2) oficinas presentan la siguiente función “Atender solicitudes, derechos de petición, tutelas y todas las demás actuaciones que provengan de los contribuyentes, ciudadanos u otras entidades con motivo de la gestión de sus proyectos o programas de competencia de la dependencia”:

- 42. Oficina de Cobro Prejurídico
- 43. Oficina de Cobro Especializado

En la misma línea, se consultó con la Oficina de Atención al Ciudadano la manera en que funciona estructuralmente la atención al ciudadano en la SDH, la cual señaló:

“La atención al ciudadano en la SDH tiene varias dependencias que por su función se encargan de la atención y administración de los canales de atención a la ciudadanía. Es así, como desde la Dirección de Impuestos se cuenta con la Subdirección de Educación Tributaria que tiene a su cargo la administración de los siguientes canales:

Canal presencial: con personal dispuesto en los puntos de la red CADE donde se tiene presencia.
Canal Telefónico: Centro de contacto con agentes que informan a la ciudadanía sobre la oferta institucional y algunos trámites misionales.
Canal virtual: Centro de contacto con agentes dedicados a la atención de redes sociales, WhatsApp, chat tributario y videollamada en lenguaje de señas.

Por otro lado, y desde la Dirección de Cobro se cuenta con la Oficina de Servicio y Notificaciones que también tiene a su cargo la **atención presencial** en la red CADE de los ciudadanos que por temas de cobro requieran de la asesoría en este tema.

Adicionalmente, la Oficina de Operaciones del Sistema de Gestión Documental que **administra la recepción de las comunicaciones oficiales que se reciben en la Secretaría de manera escrita y se distribuyen a las dependencias** competentes de gestionar y dar respuesta a las mismas.

Así mismo se cuenta con la Oficina de Atención al Ciudadano, desde donde se hace una **atención específica a ciudadanos que por demanda acuden a la oficina, con temas no resueltos por los demás canales** o con casos que por su complejidad vienen remitidos a la Defensora del Ciudadano y desde la oficina se hace una primera instancia de revisión y escalonamiento para resolver la situación o si no se puede resolver, se eleva definitivamente a la defensora del ciudadano de la SDH.

Esta última figura del defensor del ciudadano cierra el espectro de dependencias responsables de la atención y es la instancia máxima, reglada por el Decreto 847 de 2019 y establecida en la SDH a través de la Resolución 353 de 2020.

Es importante mencionar también, que de conformidad con la estructura interna y funcional de la Secretaría Distrital de Hacienda establecida en el Decreto Distrital 601 de 2014, Decreto Distrital 237 de 2022 y las normas que lo modifican, la atención al ciudadano está a cargo de cada dirección, subdirección y oficina. Por ello, se encuentran funciones descritas en la siguiente forma: “...Dar respuesta a los diferentes requerimientos asignados a la o delegados por instancias superiores, así como elaborar y presentar los informes periódicos de su competencia...” o “...Dar respuesta oportuna a solicitudes de información y derechos de petición...”. teniendo en cuenta lo anterior, todas las dependencias de la SDH están llamadas a la atención de las diferentes PQRSD que le sean asignadas en el marco de sus competencias dadas por el manual de funciones”. (subrayado y negrillas fuera del texto original).

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N.º 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9



Pública

Por lo anterior, y teniendo en cuenta lo dispuesto en el Decreto 601 de 2014 y los procedimientos mencionados, se observó que todas dependencias (de acuerdo con su competencia) están facultadas para recibir, tramitar y responder las peticiones, sugerencias y reclamos, que los ciudadanos presenten y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. Por otro lado, las quejas contra funcionarios deben ser atendidas por la Oficina de Control Disciplinarios Interno, que es la competente para ello.

En consecuencia, con lo anterior los canales de atención a la ciudadanía en la entidad están distribuidos de la siguiente manera (ver imagen 1).

Imagen 1. Radiografía Canales de Atención en la SDH



Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano. Presentación "Inf Básica de OAC"

Como se observa en la imagen y en la información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano, los canales de atención en la SDH se encuentran desagregados en varias dependencias, lo que genera ausencia de lineamientos unificados y evidencia la falta de control y coordinación interna.

Aunado a lo anterior, aunque la Oficina Asesora de Comunicaciones se menciona en el canal virtual, informó que, dentro de sus funciones, administra las redes sociales de la SDH, pero no gestiona los trámites relacionados con las PQRS que se reciben por estas; el encargado de dar respuesta a las mismas es el operador ETB. Para obtener los datos y generar los indicadores de gestión la Oficina tiene acceso a la herramienta POWER BI que proporciona dicho operador.

Pública

Es decir, que la gestión de las PQRS que ingresan por el canal virtual la adelanta un tercero, mediante la ejecución del contrato No. 230249 de 2023 cuyo objeto es: **“Contratar los servicios de un centro de contacto Omnicanal y/o multicanal con la línea 195 de ETB, para la atención de la ciudadanía, a través de los canales requeridos por la Secretaría Distrital de Hacienda”**, el cual fue supervisado por un Asesor del Despacho de la Secretaría de Hacienda y el Jefe de la Oficina de Cobro Prejurídico. Cabe señalar que en esta auditoría no se revisó la gestión de mencionado contrato.

Por otro lado, la Oficina de Atención al Ciudadano se encarga de realizar seguimiento a la oportunidad y calidad de las respuestas de las PQRS que ingresan por el canal escrito. Sin embargo, esta situación está ocasionando que no se controlen adecuadamente las PQRS que ingresan por los demás canales (presencial, telefónico y virtual). Para obtener las estadísticas y consolidar los informes mensuales de PQRS que dispuestos a la ciudadanía en la sede electrónica, es necesario solicitar la información a las dependencias encargadas de la atención y administración de estos canales; lo que indica que no se tiene el control ni la administración de la información que ingresa a la entidad. Esta dispersión en la gestión de la información puede afectar negativamente la eficiencia y la transparencia de los procesos de atención a la ciudadanía.

De lo anterior, se recomienda que la entidad integre de manera efectiva la atención al ciudadano, para dar cumplimiento a lo dispuesto en el literal (c) del artículo 60 del Decreto 601 de 2014, que fija como función a la Oficina de Atención al ciudadano: Efectuar seguimiento y controlar de manera integral el trámite y análisis de las respuestas de las solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias que en forma personal, escrita, telefónica o electrónica formulen los ciudadanos en relación con los funcionarios y servicios que presta la Secretaría Distrital de Hacienda, para que sean resueltos con calidad y dentro de los términos previstos. (SIC)(subrayado y negrilla fuera del texto original). Toda vez que, esta auditoría advierte multiplicidad de responsables de la gestión que se analiza sin que exista un área que lidere el proceso.

Lo que genera el [Observación No. 1 \(Ver numeral 5.2 Observación\)](#).

3.2. Verificar el cumplimiento del marco legal, específicamente lo señalado en el artículo 3° del Decreto Distrital 371 de 2010; el Artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 y la Norma Técnica Colombiana (NTC) 6047 de 2013.

A continuación, se presenta el nivel de cumplimiento, atendiendo las normas revisadas:

3.2.1 Nivel de Cumplimiento Decreto 371 de 2010 Artículo 3 (numerales 1 al 7).



Cumple



Cumple parcialmente



No cumple

Nivel	Numeral a verificar	Observaciones OCI
	1) La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de	En la muestra seleccionada correspondiente a las oficinas de la Subdirección de Cobro Tributario, se identificaron respuestas de PQRS que incumplen los criterios de coherencia,

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N.º 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

122-F.05
V.10

Nivel	Numeral a verificar	Observaciones OCI
	respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.	claridad, respuestas de fondo y cumplimiento de términos de ley. Para mayor detalle ver numeral 3.4.
●	2) El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.	<p>Se cuenta con el proceso estratégico CPR-125 "Atención al Ciudadano", de igual manera, se tienen reglamentadas las Resoluciones SDH-000118 de 2018⁵ y SDH-000302 de 2020 esta última adopta el Manual para la gestión de peticiones de origen ciudadano y el Manual de servicio.</p> <p>El (la) Defensor(a) de la Ciudadanía en la entidad es la Subsecretaría al tenor de la Resolución SDH-000353 del 03 de septiembre de 2020; encargada de velar por los derechos de los ciudadanos que requieran de los servicios de la Secretaría Distrital de Hacienda.</p>
●	3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.	<p>La entidad cuenta con dos Web Services que permiten la interoperabilidad entre Bogotá Te Escucha (BTE) y SAP - CRM Correspondencia, así:</p> <p>Web Service 1: permite que toda petición ciudadana registrada en la plataforma BTE se cree de manera automática en SAP - CRM y se asigne un número de radicado.</p> <p>Web Service 2: permite que las PQRS registradas en SAP - CRM también se registren en BTE. No obstante, para que sean registradas deben ser recibidas por la dependencia, es decir, deben quedar en estado "En Trámite" en el aplicativo CRM.</p> <p>Sin embargo, en los informes mensuales de PQRS generados por la OAC (enero a junio de 2024), se identificaron 3.899 peticiones de origen ciudadano que ingresaron a través del sistema propio de la entidad (CRM Correspondencia) y no se vieron reflejadas en el sistema Bogotá Te Escucha (BTE). Lo anterior genera el hallazgo No. 1 (ver numeral 5.1 hallazgos).</p> <p>En cuanto a la remisión del informe estadístico mensual a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., en cumplimiento a la Circular Conjunta 006 de 2017 mediante la cual se determina que la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá diseñaron un formato para la elaboración y preparación del informe, el cual debe ser registrado en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, sin que se haga necesario remitir la información por oficio o de manera escrita a la Veeduría y a la Secretaría General. Consultado el enlace https://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co:446/ se evidenció que la entidad registra las peticiones ciudadanas que ingresan directamente a la SDH por el canal Bogotá Te Escucha.</p>
●	4) El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que	Conforme lo informado por las áreas auditadas, en la entidad se han diseñado e implementado mecanismos de interacción entre los servidores involucrados en el proceso de PQRS, la Defensora de la Ciudadanía y las diferentes dependencias. Uno de estos mecanismos opera en dos niveles. En el primer nivel, la Oficina de Atención al Ciudadano revisa las solicitudes dirigidas a la Defensora de la Ciudadanía y las remite a las dependencias responsables de proporcionar una respuesta. El segundo nivel se activa cuando las dependencias exceden el tiempo establecido o cuando se requiere la colaboración de múltiples áreas. En tales casos, se convocan mesas de trabajo y, si es necesario, se invita al ciudadano para aclarar las inquietudes planteadas en su requerimiento.

⁵ Por la cual se define y adopta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS- en la Secretaría Distrital de Hacienda

Nivel	Numeral a verificar	Observaciones OCI
	pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.	
●	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.	Teniendo en cuenta que, conforme con la estructura de la entidad, todas las dependencias, de acuerdo con su competencia, gestionan las PQRS asignadas. La Oficina de Atención al Ciudadano, atiende directamente a aquellos usuarios a quienes no se les ha resuelto en oportunidad su caso y se acercan a la dependencia para escalar quejas y reclamos asociados a los procesos con la Entidad. Para ello, y por facilidad de los usuarios, la OAC se encuentra ubicada en el primer piso torre A (alta), costado occidental, piso 1, mezanine de la Carrera 30 N° 25-90.
●	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.	<p>La entidad cuenta con dos Web Services que permiten la interoperabilidad entre Bogotá Te Escucha (BTE) y SAP - CRM Correspondencia, para garantizar la operación eficiente y efectiva de los radicados que ingresan a la entidad, refirieron los auditados que desde las dependencias y en cabeza de la Defensora de la Ciudadanía y la OAC, se están implementando acciones para garantizar a los usuarios respuestas con oportunidad y calidad, lo que se ve reflejado en la disminución de radicados que se encuentra en estado “En Trámite” conforme con el alcance de la presente auditoría.</p> <p>Se insta a la Alta Dirección a mantener su compromiso en la generación de estrategias que garanticen la gestión oportuna y con criterios de calidad de todas las PQRS que ingresan a la entidad por los canales dispuestos para tal fin. Esto, como ha sucedido con la estrategia Back Office, que ha tenido un impacto significativo en la contención de radicados y en la finalización de estos, según evidencias aportadas.</p>
●	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.	<p>Como representante de la Secretaría Distrital de Hacienda en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital, se realizó nombramiento ordinario mediante Resolución SDH-184 de 2023 para el empleo denominado Jefe de Oficina Atención al Ciudadano, quien informó sobre su participación en las reuniones convocadas.</p> <p>De igual manera, la funcionaria manifestó que, en el marco de las reuniones convocadas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos, en la entidad se adoptaron las siguientes recomendaciones durante la vigencia 2024:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actividades dirigidas a cumplir la norma técnica de accesibilidad, desde la Subdirección Administrativa y Financiera se desarrollaron intervenciones en el espacio físico para los ajustes en el servicio. 2. Seguimientos permanentes para las PQRS y su gestión a través de Bogotá Te Escucha, así como la actualización de las guías de correspondencia para la tipificación correcta y efectiva de las comunicaciones oficiales de la entidad. 3. Seguimiento a las actividades planteadas en los planes de mejoramiento formulados con la Veeduría Distrital para atender y disminuir los vencimientos en las PQRS. 4. Se encuentra en revisión la estrategia para socializar las preguntas frecuentes de los ciudadanos de manera clara, trabajo realizado en conjunto con la Oficina Asesora de Comunicaciones a través de cápsulas que buscan aclarar dudas en temas propios de la entidad.

Fuente: Elaboración propia equipo auditor con información suministrada por las áreas auditadas.

De los siete (7) numerales analizados, cuatro (4) se cumplen (numerales 2, 4, 5 y 7), mientras que los numerales 1, 3 y 6 se cumplen de manera parcial. Es importante destacar que, aunque se ha logrado un gran avance en la implementación del Decreto, aún se requiere alcanzar el cumplimiento total.

3.2.2 Nivel de Cumplimiento Ley 1437 de 2011, Artículo 7 Deberes de las autoridades en la atención al público (numerales 2, 4, 5 y 7)



Cumple



Cumple parcialmente



No cumple

Nivel	Numeral a verificar	Observaciones OCI
	2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.	<p>La entidad garantiza la atención presencial así: SuperCade CAD, SuperCade Suba, SuperCade Manitas, SuperCade Américas y SuperCade 20 de Julio: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. SuperCade Bosa, SuperCade Calle 13 y Cade Centro Comercial Plaza de las Américas: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.</p> <p>Adicionalmente, la entidad cuenta con puntos de atención de red móvil a través del programa “Hacienda más cerca de tu barrio” en el cual se brinda orientación sobre temas de impuestos tributarios. De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., un sábado cada 15 días y un domingo al mes.</p>
	4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5 de este Código.	<p>Para la atención presencial, la Secretaría General tiene dispuesto en la Red CADE de Bogotá, el Sistema de Asignación de Turnos – SAT, mediante el cual se hace la asignación a los usuarios, los cuales son entregados según la capacidad operativa de cada uno de los puntos de atención.</p> <p>Por otro lado, para la atención ordenada de las Peticiones, Quejas, Denuncias o Reclamos, se tiene dispuesto en la entidad el aplicativo SAP CRM⁶, el cual asigna un número consecutivo de identificación a las comunicaciones oficiales recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recepción o producción del documento, con el propósito de oficializar y cumplir los términos legales establecidos para su trámite</p>
	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.	<p>En la sede electrónica de la entidad en el enlace: https://www.haciendabogota.gov.co/es/sdh/carta-de-trato-digno-la-ciudadania, se visualiza la carta del trato digno a la ciudadanía, su última actualización corresponde al 25/09/2024.</p> <p>De acuerdo con lo informado por la Oficina de Atención al Ciudadano, la divulgación se realiza a través de las pantallas ubicadas en los puntos de atención y las sedes de la entidad.</p> <p>No obstante, lo anterior, en el desarrollo de la auditoría y en visita realizada al SuperCade de la Carrera 30 y a la Oficina de Atención al Ciudadano, no se visualizó la Carta del Trato Digno, la cual debe encontrarse a disposición de los usuarios en lugares de atención al público, para asegurar que todos conozcan cuáles son sus derechos y deberes.</p>
	7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.	<p>Como se informó en el numeral 3.1 mediante los Decretos Distritales 601 de 2014, y 237 de 2022, se asignaron funciones específicas a cada dependencia, para la atención de los ciudadanos y la emisión de respuestas a PQRS de acuerdo con su competencia.</p>

Fuente: Elaboración propia equipo auditor con información suministrada por las áreas auditadas.

De los cuatro (4) numerales analizados, tres (3) se cumplen en su totalidad: los numerales 2, 4 y 7. En cuanto al numeral 5, relacionado con la disposición de la Carta del Trato Digno, se cumple parcialmente. Se genera la [observación No. 2 \(Ver numeral 5.2 Observaciones\)](#).

⁶ Customer Relationship Management

3.2.3 Nivel de Cumplimiento a las recomendaciones de la ARL Positiva, relacionados con la Norma Técnica Colombiana (NTC) 6047 de 2013.

La mencionada norma establece los requisitos de accesibilidad al medio físico en los espacios de servicio al ciudadano. Para evaluar su implementación, el equipo auditor tomó como referencia tres (3) informes elaborados en la entidad, así:

- Informe 1. Realizado por un equipo conformado por funcionarios de la Subsecretaría General y la Dirección de Gestión Corporativa (grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo) (agosto 2021).
- Informe 2. ARL Positiva (septiembre 2021)
- Informe 3. Empresa ISSO Ltda. (septiembre 2022)

De acuerdo con la información proporcionada por la Subsecretaría General y la Dirección de Gestión Corporativa (DGC), a través del correo electrónico enviado el 10 de septiembre de 2024, y con base en el recorrido realizado en las instalaciones el 10 de octubre de 2024, acompañado por los funcionarios asignados por la DGC, se verificó que se están ejecutando las mejoras locativas conforme al informe elaborado por la ARL Positiva. El seguimiento realizado por el equipo auditor se centró en las recomendaciones de dicho informe, cuyos resultados se presentan en el siguiente resumen:

Tabla 1. Aspectos evaluados recomendaciones ARL Positiva NTC 6047

Ítem evaluados	Cumplidas	En desarrollo	Sin gestionar
1. Entorno Inmediato			●
2. Escaleras			●
3. Rampas		●	
4. Accesos		●	
5. Puertas de ingreso		●	
6. Salas de espera	●		
7. Punto de atención	●		
8. Ascensor	●		
9. Baños	●		
10. Zona de circulación administrativa	●		
11. Defensoría del ciudadano	●		

Pública

Ítem evaluados	Cumplidas	En desarrollo	Sin gestionar
12. Parqueaderos	●		
13. Señalética		●	
14. Alarma	●		
15. Gabinetes contra emergencias e incendios	●		
16. Plan de evacuación		●	
17. Protocolo de atención		●	
18. Generales		●	

Elaboración propia equipo auditor con base en la visita cumplimiento realizada el 10/10/2024

De los 18 aspectos evaluados, sobre los cuales se realizaron diversas recomendaciones, se ha implementado aproximadamente el 50%. El detalle de las observaciones se encuentra en el **Anexo No. 1** “Seguimiento a Recomendaciones del Informe realizado por la ARL Positiva – NTC 6047”.

Se adjunta al presente informe, el Registro Fotográfico (Adjunto 1 Registro_Fotográfico_Visita cumplimiento NTC6047).

3.3. Realizar seguimiento semestral a la gestión adelantada por la Oficina de Atención al Ciudadano -OAC de la Secretaría Distrital de Hacienda - SDH, con el fin de verificar el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; así como a las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno en el seguimiento del informe semestral presentado en febrero de 2024.

De acuerdo con el numeral 1.2 de la presente auditoría, el alcance del objetivo abarca desde el 1 de enero hasta el 30 de junio de 2024.

Con base en la información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC) mediante correo electrónico del 2 de agosto de 2024, se proporcionaron en formato PDF los informes mensuales de PQRS generados durante el periodo evaluado. Esta información fue confrontada con los informes publicados en la sede electrónica de la entidad.⁷

⁷ <https://www.haciendabogota.gov.co/es/sdh/informes-trimestrales-sobre-acceso-informacion-quejas-y-reclamos>

3.3.1 Comparativos de PQRS recibidas mensualmente (enero a junio de 2024)

Al comparar el total de las PQRS recibidas mensualmente y registradas en cada uno de los informes con los archivos de Excel “Resum-Enero-a-Junio-2024”, se observan diferencias en las cifras correspondientes al mismo periodo en los informes de los meses siguientes (ver Tabla 2). Por ejemplo, en enero, el informe oficial reportó 15.588 PQRS, mientras que en el informe de febrero la cifra del mes de enero cambió a 15.550, en el mes de marzo a 15.529, y en mayo a 15.527. En los meses de abril y junio, la cifra coincidió en 15.786. Esto refleja que la entidad no tiene un control claro ni una cifra verídica de las PQRS que ingresan mensualmente a través de los diferentes canales. La misma situación se repite en los meses siguientes analizados. Es pertinente resaltar que esto también fue identificado en el informe de seguimiento semestral correspondiente al segundo semestre 2023 (jul – dic).

Tabla 2. Diferencias en las cifras entre Informes de PQRS de un mes a otro vs Información extraída de los Archivos de Excel Suministrados

Mes	Total PQRS Informe Enero	Total PQRS Informe Febrero	Total PQRS Informe Marzo	Total PQRS Informe Abril	Total PQRS Informe Mayo	Total PQRS Informe Junio	Base Resum_Enero-a-Junio_2024
Enero	15,588	15,550	15,529	15,786	15,527	15,786	15,785
Febrero		20,599	20,613	20,629	20,487	20,629	20,629
Marzo			16,282	16,458	16,383	16,458	16,458
Abril				25,836	25,464	25,836	25,836
Mayo					18,519	18,574	18,574
Junio						12,684	12,684

Fuente: Elaboración propia equipo auditor con información suministrada por las áreas auditadas.

Además, se observó que, al comparar las cifras de los informes con los registros de los archivos en Excel suministrados, los datos relacionados en los tipos documentales tampoco coinciden. (ver Tabla 3).

Tabla 3. Diferencias en las cifras entre Informes de PQRS vs Información extraída de los Archivo de Excel, así como en la clasificación de acuerdo con los tipos y subtipos documentales

Mes / 2024	Archivos Analizados	Total PQRS	Tipos Documentales										
			Solicitud	D. Petición	Trámites Especiales DIB	Trámites Especiales OAF	Quejas	Queja contra función	Reclamos	Sugerencias	Consultas	Felicitaciones	Denuncia por actos de Corrupción
Enero	Total PQRS Inf. Enero	15,588	13,201	1,222	1,127		9		15	3		10	1
	Base de Datos *	15,785	12,917	1,501	1,108		46		115	5	81	10	2
Febrero	Total PQRS Inf. Febrero	20,599	13,767	1,528	1,176	4,044	9		21	4	2	48	
	Base de Datos *	20,629	13,022	1,975	1,166	3,995	95	3	200	9	111	50	3
Marzo	Total PQRS Inf. Marzo	16,282	8,416	1,339	781	5,546	26		88	3	60	21	2
	Base de Datos *	16,458	7,936	1,974	779	5,018	142		408	3	164	22	12
Abril	Total PQRS Inf. Abril	25,836	13,006	2,265	1,477	7,942	231		569	21	278	36	11
	Base de Datos *	25,836	13,006	2,265	1,477	7,942	224	7	569	21	278	36	11
Mayo	Total PQRS Inf. Mayo	18,519	6,082	2,064	1,082	8,650	17		386	7	195	36	
	Base de Datos *	18,574	6,154	2,116	1,018	8,556	107	2	352	7	219	37	6
Junio	Total PQRS Inf. Junio	12,684	1,057	1,742		9,430	57		208	5	165	15	5
	Base de Datos *	12,684	1,057	1,742		9,430		55	208	5	165	15	7
* Base de datos: Resum-Enero-a-Junio-2024													
Total PQRS Informes		109,508	55,529	10,160	5,643	35,612	349	0	1,287	43	700	166	19
Total BD		109,966	54,092	11,573	5,548	34,941	614	67	1,852	50	1,018	170	41
Dif. Inf - BD		-458	1,437	-1,413	95	671	-265	-67	-565	-7	-318	-4	-22

Fuente: Elaboración propia equipo auditor con información suministrada por las áreas auditadas

Al respecto, la Oficina de Atención al Ciudadano en respuesta a la recomendación del informe de seguimiento semestral correspondiente al segundo semestre 2023 (jul – dic). *“Evaluar las inconsistencias presentadas al elaborar los informes mensuales de PQRS versus la información recopilada de la base de datos del aplicativo SAP CRM correspondencia, para cumplir lo expresado en el artículo 3 de la Ley 1712 de 2014”* manifestó que, (...) *toma como insumo los reportes de la base CER y la base CER y Trámites que genera la Oficina Técnica de Gestión Documental, y que ellos en su proceso extraen del SAP-CRM. Durante el año pasado se observaron varias circunstancias en que las bases presentaban errores de información que se escapan del control de la Oficina de Atención al Ciudadano. Por consiguiente, la variación de las cifras se origina en la administración de la base de datos y no en la consolidación de la información que se presenta en el Informe (...).*

De igual manera, se informó que, dentro de la gestión de CRM Correspondencia, existe la posibilidad de cambiar el tipo documental antes de que sea recibido en la dependencia. Este cambio ocurre cuando el radicado pasa de estado “En Oficina” a estado “Entregado” en las bandejas de correspondencia. Además, los registros pueden modificarse según la gestión realizada sobre ellos. Por ejemplo, una radicación puede registrarse inicialmente como queja, pero al ser recibida en la dependencia, su tipología puede cambiar a trámite. Estos eventos pueden alterar las estadísticas iniciales presentadas en el Informe Mensual de PQRS, aunque en los siguientes periodos las cifras se estabilizan, ya que no hay cambios en la tipología. De manera similar, la anulación o adición de radicaciones podrían afectar un período ya reportado en el Informe.

No obstante, lo anterior, no deben presentarse diferencias en las cifras, por lo que, se sugiere, que el registro de las PQRS en el aplicativo SAP-CRM corresponda exactamente

Pública

a la clase de tipología documental para lo cual, se debe capacitar a los radicadores del contratista de correspondencia sobre la estructura de la entidad y las funciones que desarrolla cada área y la aplicación estricta de las guías de correspondencia.

Para validar las razones por las cuales se presentan inconsistencias en las bases de datos, se realizaron entrevistas con la Subdirección de Gestión Documental y la Dirección de Informática y Tecnología. Actualmente, la Subdirección de Gestión Documental es la encargada de suministrar los archivos en Excel a la Oficina de Atención al Ciudadano para la elaboración de los informes mensuales de PQRS.

En entrevista realizada vía Microsoft Teams el 23 de agosto de 2024 con las dependencias Oficina Técnica del Sistema de Gestión Documental y la Oficina de Operación del Sistema de Gestión Documental, se informó que la responsabilidad de generar los reportes de los archivos en Excel para los informes mensuales de PQRS debería recaer en la Oficina de Atención al Ciudadano, con el apoyo de la Dirección de Informática y Tecnología. Sin embargo, debido a una iniciativa presentada por la Subdirección de Gestión Documental en un concurso para identificar y premiar a los mejores equipos, y con el fin de facilitar la consulta de la base de datos, se diseñó un tablero de control dispuesto en la intranet⁸ utilizando la herramienta de Microsoft Power BI, mientras la Dirección de Informática y Tecnología encuentra una solución definitiva.

Al verificar el proceso realizado por la Subdirección de Gestión Documental, se evidenció lo siguiente:

- La información del tablero de control no proviene directamente de la base de datos (HANA/SAP)⁹, sino de un reporte en Excel que debe ser manipulado con herramientas como MySQL¹⁰ y Python¹¹ para complementar los campos que la base de datos no proporciona directamente, tales como el ID SDQS, los estados de los radicados, y los tipos y subtipos de documentos.
- Se asignaron credenciales de acceso al auxiliar administrativo de gestión documental para acceder a la bodega de datos y generar el reporte del módulo de consulta general de documentos en horas no laborales, debido al tamaño de los archivos. Dado que el funcionario no puede tener permisos de administrador, realiza este proceso desde su domicilio, utilizando su computadora personal.
- Según lo informado por el funcionario, los reportes generados desde la bodega de datos presentan inconsistencias que han sido reportadas a la Dirección de Informática y

⁸ <http://intranet.shd.gov.co/tablero-control-correspondencia>

⁹ Nombre técnico base de datos del sistema SAP-CRM

¹⁰ Es un sistema de gestión de bases de datos relacional de código abierto.

¹¹ Es una herramienta multifuncional de programación

Tecnología a través del aplicativo SOLMAN¹². De las 22 solicitudes realizadas entre enero y junio de 2024, se evidencian problemas de inconsistencias recurrentes. Esto ha dado lugar a reprocesos para validar la información y podría explicar la variación de los datos de un periodo a otro.

3.3.2 Verificación del estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas en la entidad entre enero y junio de 2024

A este respecto, se realizó verificación a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas en la entidad entre enero y junio de 2024, con el fin de confirmar que las mismas, se hayan atendido de acuerdo con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Para el análisis, se consideraron 68.251 PQRS de un total 109.966¹³ se excluyeron 41.715 radicados, que corresponden a las siguientes categorías de tipo documental: trámites (34.941), trámites especiales de la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá – DIB (5.548), consultas (1018), denuncias por actos de corrupción (38), Felicitaciones (170). Los resultados obtenidos son los siguientes:

Tabla 4. Estado de las PQRS recibidas en la entidad entre enero y junio de 2024

PQRS	Total	En trámite		Finalizados				Sin Estado	Sin Info(Fecha Fin Trámite)
				En términos (15 días)		Fuera de Términos			
Solicitudes	54,092	548	1%	26,543	49%	23,533	44%	368	916
Derechos de Pe	11,573	54	0%	8,375	72%	2,945	25%	199	253
Quejas	684	0	0%	683	100%	1	0%	7	0
Reclamos	1,852	2	0%	1,320	71%	511	28%	19	21
Sugerencias	50	0	0%	43	86%	7	14%	0	0
Totales	68,251	604	1%	36,964	54%	26,997	40%	593	1,190

Fuente: Elaboración propia equipo auditor con información suministrada por las áreas auditadas.

De lo anterior, es pertinente destacar que tan solo el 1% (604) de las PQRS revisadas se encuentran en estado “En trámite”, se insta a las dependencias relacionadas en el Archivo de Excel (Adjunto No. 2 En_Tram_SinEst_SinF ver hoja de cálculo “604-TRÁMITE”) para que realicen la gestión pertinente y emitan la respuesta al usuario de manera inmediata, toda vez que, para el 2 de agosto de 2024 día que se recibió la base de datos “Resum-Enero-a-Junio-2024”, los radicados ya se encontraban vencidos.

¹²Solution Manager

¹³ Archivo en Excel suministrada de Microsoft Excel de nombre “Resum-Enero_Junio-2024”

Pública

Adicionalmente, es perentorio que la información disponible en las bases de datos se presente de manera completa, para poder obtener estadísticas precisas y garantizar la calidad de los datos.

A continuación, se presentan un resumen de las situaciones identificadas en este numeral:

1. **Diferencias en las cifras de los informes mensuales de PQRS publicados en la sede electrónica de la entidad (Tabla 2)**, lo que implica una falta de claridad sobre el total de PQRS recibidas y la publicación de informes con cifras imprecisas.
2. **Inconsistencias en la base de datos HANA de SAP:** La data almacenada presenta errores y falta de uniformidad. Los reportes generados no incluyen todos los campos requeridos para el tablero de control y para elaborar el informe de PQRS que se entrega como insumo a la Oficina de Atención al Ciudadano, entre ellos los campos: ID_SDQS, tipo documental, subtipo documental y estado de los radicados. Esto conlleva la necesidad de manipular los reportes originales para complementarlos.
3. **Campos sin información en los archivos de Excel suministrado por las áreas auditadas:** Teniendo en cuenta que la información del archivo “Resum-Enero_Junio-2024” proporcionada por la Oficina de Atención al Ciudadano no incluía los campos “FECHA_FIN_TRÁMITE” y “ESTADO_TRÁMITE”, el equipo auditor cruzó la información con el archivo “Reporte_01072023_30062024” entregado por la Subdirección de Gestión Documental el 10 de septiembre de 2024, evidenciando que 593 radicados de PQRS se encontraban sin estado y 1190 carecían de fecha final del trámite, como se muestra en el archivo de Excel (Adjunto No. 2 En_Tram_SinEst_SinF - hojas de cálculos “593-SIN_ESTADO” “1.190-SIN_FECHA”).

Las anteriores inconsistencias, generan el [hallazgo No. 2 \(ver numeral 5.1 hallazgos\)](#).

Adicionalmente, al cruzar la información, como se explica en el punto 3, se evidenció que en algunos radicados la fecha en la columna “fin de trámite” del archivo de Excel “Reporte_01072023_30062024” difiere de la fecha de finalización mostrada en el aplicativo SAP-CRM. El equipo auditor tomó una muestra aleatoria de 12 radicados y observó que en nueve (9) registros se presentan discrepancias en las fechas, como se muestra en la Tabla 5. Se adjunta al presente informe el archivo (Adjunto No. 3 Imágenes de radicados extraídas del aplicativo SAP-CRM).

Tabla 5. Comparativo fecha final Trámite – Archivo Excel VS Aplicativo SAP – CRM

NUMERO DE RADICADO	TIPO_DOCUMENTO	FECHA RADICACION	FECHA FIN TRAMITE (BASE DATOS)	FECHA FINALIZADO (APLICATIVO CRM)	DIFERENCIA EN FECHAS
2024ER00000201	DERECHO DE PETICION	1/1/2024	2/1/2024	29/4/2024	SI
2024ER01125301	DERECHO DE PETICION	17/1/2024	22/2/2024	23/6/2024	SI
2024ER06490501	DERECHO DE PETICION	21/3/2024	Sin Fecha	3/10/2024	SI
2024ER01365701	DERECHO DE PETICION	19/1/2024	11/3/2024	20/5/2024	SI
2024ER01390901	DERECHO DE PETICION	19/1/2024	22/2/2024	6/3/2024	SI
2024ER01915001	DERECHO DE PETICION	25/1/2024	6/3/2024	8/3/2024	SI
2024ER02174301	DERECHO DE PETICION	30/1/2024	20/8/2024	15/3/2024	SI
2024ER02932901	DERECHO DE PETICION	8/2/2024	16/2/2024	13/8/2024	SI
2024ER04708001	DERECHO DE PETICION	29/2/2024	8/3/2024	19/3/2024	SI
2024ER05289201	DERECHO DE PETICION	6/3/2024	15/3/2024	15/3/2024	NO
2024ER06370101	DERECHO DE PETICION	20/3/2024	17/4/2024	17/4/2024	NO
2024ER07043101	DERECHO DE PETICION	1/4/2024	9/4/2024	9/4/2024	NO

Fuente: Elaboración propia equipo auditor con información suministrada por las áreas auditadas y aplicativo SAP-CRM.

Lo anterior genera la [Observación No. 3 \(Ver numeral 5.2 Observaciones\)](#).

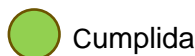
Otra situación identificada es que no todos los requerimientos de los usuarios o entidades están siendo canalizados a través del correo radicacionhaciendabogota@shd.gov.co. En su lugar, algunos llegan directamente a los correos de funcionarios. Esto ha sucedido, por ejemplo, con correos electrónicos de fechas 23 de abril y 14 de junio de 2024 (Adjunto No. 4. Correos no radicados en CRM) dirigidos a la Oficina de Control Interno y al Despacho de la Secretaria de Hacienda. Al verificar el aplicativo CRM, no se evidenció que estos correos hubieran sido radicados, lo que incumple la política 5.14 establecida en el procedimiento 120-P-02, versión 8, “Administración de Comunicaciones Oficiales”, la cual establece: “*Si algún funcionario de la SDH recibe en su correo electrónico institucional comunicaciones de personas naturales y jurídicas concernientes a los asuntos que atiende la SDH, debe enviarlas al correo radicacionhaciendabogota@shd.gov.co para que sean radicadas (...)*”. Esta situación genera una pérdida de control y trazabilidad de las comunicaciones recibidas en la entidad.

Lo anterior genera la [observación No. 4 \(Ver numeral 5.2 Observaciones\)](#).

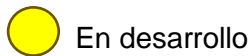
3.3.3. Seguimiento a recomendaciones informe de seguimiento semestral presentado en febrero de 2024.

Para llevar a cabo esta verificación, se consideró la respuesta proporcionada por la Oficina de Atención al Ciudadano, remitida mediante correo electrónico del 2/08/2024, relacionada con los avances y gestiones realizadas respecto a las recomendaciones plasmadas en el informe de seguimiento semestral correspondiente al primer semestre de 2024, el cual fue remitido mediante radicado 2024IE00664901 del 4 de marzo de 2024:

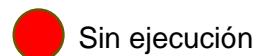
NIVEL DE CUMPLIMIENTO RECOMENDACIONES INFORME PQRS PRIMER SEM. 2024



Cumplida



En desarrollo



Sin ejecución

Nivel	Recomendaciones seguimiento anterior	Observaciones OCI frente a respuesta del área
	<p>1. Evaluar las inconsistencias presentadas al elaborar los informes mensuales de PQRS versus la información recopilada de la base de datos del aplicativo SAP CRM correspondencia, para cumplir lo expresado en el artículo 3 de la Ley 1712 de 2014.</p>	<p>La Oficina de Atención al Ciudadano informó las causas por las cuales se presentan inconsistencias en las cifras reportadas en los informes mensuales de PQRS, las cuales se detallan en el numeral 3.3 del presente informe. Adicionalmente, se identificó el hallazgo No. 2, que debe ser atendido por la Subdirección de Gestión Documental, la Dirección de Informática y Tecnología, con la participación de la Oficina de Atención al Ciudadano.</p>
	<p>2. Evaluar las tipologías de documentos creados en la base de datos del aplicativo CRM, limitando las categorías a solo Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, considerando que hay otro campo que es un "subtipo de documento" por el que se puede ampliar la clasificación, como requiere la entidad para controles y seguimientos; así como la posibilidad de unificar los criterios con "Bogotá te Escucha"</p>	<p>Actualmente, la acción "1. Realizar la parametrización de dependencias con sus tipos y subtipos documentales en CRM" está documentada en el Plan de Mejoramiento Interno de la Subdirección de Gestión Documental. Esta acción está orientada a unificar los tipos y subtipos documentales en CRM. Según el avance con corte al 30 de septiembre de 2024, se reportó que 18 de 20 guías de correspondencia ya se encuentran parametrizadas. La acción finalizará el 20/12/2024.</p>
	<p>3. Analizar y tomar acciones encaminadas a mejorar el registro de los radicados en la base de datos con el fin de minimizar los reprocesos e inconsistencias en la clasificación, consolidación y reporte.</p>	<p>Si bien se han implementado acciones para fortalecer el proceso de registro de las PQRS, como la actualización de las guías de correspondencia que orientan al radicador sobre a quién dirigir el radicado y la selección del tipo de documento, siguen presentándose situaciones como las identificadas en el numeral 3.3, relacionadas con las diferencias de las cifras de PQRS reportadas mensualmente por la Oficina de Atención al Ciudadano. Por lo tanto, se sugiere a la Subdirección de Gestión Documental, continuar con la implementación de estrategias para minimizar el riesgo de asignar radicados a las dependencias que no son competentes, así como a tipologías o tipos documentales que no corresponden, como se evidenció en la muestra tomada (ver numeral 3.4.5. Otros aspectos identificados, los cuales se sugiere sean revisados por parte de la Subdirección de Gestión Documental).</p>
	<p>4. Revisar los 6.108 radicados a los cuales no se les pudo identificar el estado en la base de datos suministradas para el análisis e implementar controles para que esta situación no se vuelva Reiterativa.</p>	<p>En el desarrollo del numeral 3.3 se identificó que las bases de datos generadas presentan inconsistencias. En el análisis de causas que se realice para identificarlas en el hallazgo No. 2 se sugiere que la Subdirección de Gestión Documental, la Dirección de Informática y Tecnología, con el acompañamiento de la Oficina de Atención al Ciudadano identifiquen las razones por las cuales la información no se genera de manera completa. Es relevante resaltar que, de seguir presentándose estas situaciones, no solo afectaría la eficiencia en la gestión documental, sino que también podría tener repercusiones en los términos de respuesta a dichas peticiones.</p>
	<p>5. Identificar las causas por las cuales algunas áreas reciben una mayor cantidad de radicados, para que se implementen acciones encaminadas a mejorar los procesos al interior de estas y reduzcan la cantidad de PQRS recibidas.</p>	<p>Se destacan las estrategias implementadas bajo el liderazgo de la Defensora de la Ciudadanía. Entre ellas: - Implementación del Back Office: Se involucraron las Direcciones y Oficinas que reciben el mayor número de radicados (Dirección de Impuestos y Dirección de Cobro). Entre marzo y junio el 77% de 113.854 radicados fueron tratados mediante esta estrategia. - Contención de radicados presencial: En las ventanillas de radicación se orientó a los usuarios sobre el trámite que requerían. Lo que resultó en que no se radicaran 1.814 solicitudes. Por lo tanto, se recomienda continuar con estas estrategias ya que han mostrado resultados favorables en la gestión de PQRS.</p>

Nivel	Recomendaciones seguimiento anterior	Observaciones OCI frente a respuesta del área
●	6. Adelantar y continuar con las acciones encaminadas al interior de las dependencias para que se dé cumplimiento a los términos de respuesta establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015 para las PQRS, en aras de evitar acciones legales en contra de la entidad por parte de los organismos de control.	Las acciones implementadas, entre ellas el monitoreo de las cifras de PQRS por el Comité Directivo, han evidenciado resultados importantes en la finalización de radicados en el aplicativo SAP-CRM, como se muestra en el desarrollo del presente informe. No obstante, se insta a las dependencias responsables de la gestión de PQRS para que gestionen, dentro de los términos establecidos los radicados que se encuentran en estado "En Trámite".
●	7. Elaborar un alcance a cada reporte de SIVICOF, que permitan una presentación uniforme y congruente de la información, asegurando al mismo tiempo la consistencia de la información de conformidad con las normas vigentes.	Teniendo en cuenta que la SDH adoptó, mediante la Resolución SDH-000302 de 2020, el Manual de Gestión de Peticiones, el cual define los tipos de peticiones que deben atender las entidades del distrito. Se precisa que, el formato CB-405 del SIVICOF tiene una estructura diferente. No obstante, para el diligenciamiento del formato, la Oficina de Atención al Ciudadano según lo manifestado, clasifica la información de acuerdo con dicha estructura, sin que haya pérdida de integridad de esta.
●	8. Continuar con la gestión y seguimiento hasta lograr la actualización de la Resolución SDH000118 de 2018	De acuerdo con la información proporcionada por la Oficina de Atención al Ciudadano, se tiene prevista la actualización de la Resolución SDH-000118 de 2018 para el presente año. Por lo tanto, se recomienda agilizar la gestión, considerando que el año está por finalizar.
●	9. Coordinar con las diferentes áreas involucradas las acciones conducentes para que a las personas con discapacidad se les garantice el acceso en igualdad de condiciones.	Se evidenció un registro fotográfico de los ajustes que se han implementado en la SDH, tanto de espacios físicos y de atención preferencial, como en los espacios virtuales (atención en lenguaje de señas, barra de accesibilidad y ajustes portal web), con el fin de garantizar el acceso de las personas con discapacidad a las instalaciones de la entidad. Se recomienda continuar atendiendo las recomendaciones de la ARL Positiva, relacionadas con la Norma Técnica Colombiana (NTC) 6047 de 2013.
●	10. Fortalecer el informe de PQRS con los lineamientos señalados en la estrategia vigente, específicamente lo relacionado con el componente cuarto "Estándares para la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos" literal C Seguimiento, numeral IV "Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.	Al respecto la Oficina de Atención al Ciudadano informó que la entidad cumple con lo señalado en la estrategia " <i>Estándares para la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos</i> " mediante la generación del Informe de solicitudes de acceso a la información pública, el cual se divulga en la sede electrónica. En cuanto a los derechos de petición relacionados con solicitudes de información y los informes de rendición de cuentas, se atienden los lineamientos establecidos en el " <i>Protocolo para rendición de cuentas permanentes en las entidades del Distrito</i> " que establece las pautas a seguir en los espacios de rendición de cuentas, recomendando a las entidades hacer uso de las herramientas disponibles para acercar a los usuarios, entre ellas el Sistema Bogotá Te Escucha y el tablero de control de la Veeduría Distrital para el registro de compromisos adquiridos en dichos espacios. Por lo anterior, y entendiéndose que la Oficina de Atención al Ciudadano realiza seguimiento a la gestión de las PQRS que ingresan a la entidad por todos sus canales, incluido Bogotá te escucha, en los informes mensuales de PQRS se realiza un seguimiento general a la gestión de estas, sin una identificación expresa. Esto se debe a que la herramienta Bogotá Te Escucha no cuenta con un espacio específico para marcar que la petición proviene de esos espacios.
●	11. Impulsar la aplicación efectiva al interior de la SDH de los manuales "Manual de Servicio a la	Continuar implementando mediciones sistemáticas que permitan evaluar el nivel de apropiación de los conocimientos por parte de los funcionarios.

Nivel	Recomendaciones seguimiento anterior	Observaciones OCI frente a respuesta del área
	Ciudadanía del Distrito Capital” y el “Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas”, con el fin de fortalecer permanentemente las competencias de los servidores públicos de la Secretaría Distrital de Hacienda, especialmente a los que tienen interacción directa con la ciudadanía.	Al fortalecer de manera continua las competencias de los servidores públicos de la Secretaría Distrital de Hacienda, se asegurará no sólo la mejora en la calidad del servicio, sino también mayor nivel de satisfacción por parte de los usuarios, lo cual es fundamental para generar confianza y efectividad institucional.

De lo anterior, se evidencia el compromiso de la Defensora de la Ciudadanía, la Oficina de Atención al Ciudadano y de la Subdirección de Gestión Documental en atender las recomendaciones derivadas de los ejercicios de auditoría realizados por la Oficina de Control Interno, lo que refleja un esfuerzo continuo por mejorar la calidad de los procesos y servicios de la entidad.

3.4 Evaluar la gestión adelantada por las Oficinas de la Subdirección de Cobro Tributario, en el trámite y atención de las PQRS asignadas.

Según las estadísticas proporcionadas por la herramienta “Tablero de control correspondencia – CER”, disponible en la intranet y gestionada por la Subdirección de Gestión Documental, la Secretaría Distrital de Hacienda recibió un total de 320.930 radicados de **Correspondencia Externa Recibida (CER)** entre el 1 de julio de 2023 y el 30 de junio de 2024. Estos datos también coinciden con el archivo en Excel proporcionado por la misma dependencia el 10 de septiembre de 2024, titulado “Reporte_01072023_30062024.xlsx”.

Actualmente, el aplicativo CRM arroja 20 tipos documentales, como se puede evidenciar en la Tabla No. 6, de los cuales “solicitudes” representan el 48%, seguido de “Trámite” con el 16% y “Títulos Ejecutivos” con el 11%:

Tabla 6. Radicados recibidos de CER por tipo de documento, entre el 1 de julio de 2023 y el 30 de junio de 2024

No.	TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD DE RADICADOS	%
1	SOLICITUD	153,198	48%
2	TRÁMITE	50,311	16%
3	TÍTULOS EJECUTIVOS	35,819	11%
4	OFICIO	19,381	6%
5	DERECHO DE PETICION	18,010	5%
6	TRAMITES ESPECIALES DIB	15,531	3%
7	TUTELA	8,414	3%
8	INFORMATIVO	6,814	2%
9	PQRS	5,842	2%
10	OFICIO DE REMISION	2,761	1%
11	RECLAMOS	2,506	1%
12	CONSULTA	1,156	0%
13	QUEJA	1,025	0%
14	SUGERENCIAS	66	0%
15	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	52	0%
16	FELICITACIONES	23	0%
17	QUEJA CONTRA FUNCIONARIO-EXFUNCION	8	0%
18	RECLAMOS Y SUGERENCIAS	8	0%
19	TRAMITES ESPECIALES OEF	3	0%
20	RECURSO	2	0%
TOTAL GENERAL =>		320,930	100%

Fuente: Elaboración propia equipo auditor con información suministrada por las áreas auditadas.

Pública

Lo anterior evidencia que existen duplicidades en los tipos documentales relacionados con PQRS. Por un lado, hay un tipo documental denominado PQRS, pero también se encuentran por separado Peticiones, Quejas, Quejas contra Funcionarios o Exfuncionarios, Solicitudes, Reclamos, Sugerencias, y combinaciones como Reclamos y Sugerencias. Esta situación puede generar estadísticas imprecisas y confusiones para los radicadores al momento de registrar y clasificar una PQRS. Por lo tanto, se insta a la Subdirección de Gestión Documental, con el acompañamiento de la Oficina de Atención al Ciudadano a que continúen con la revisión y unificación de los tipos documentales existentes.

En la siguiente tabla se pueden observar los canales más utilizados por los usuarios para realizar sus requerimientos:

Tabla 7. Comportamiento de PQRS por Canales de Atención, entre el 1 de julio de 2023 y el 30 de junio de 2024

TIPO DE DOCUMENTO	ATENCION PRESENCIAL	BUZÓN DE SUGERENCIAS	CORREO ELECTRÓNICO	ESCRITO	PORTAL WEB	SDQS	TELEFÓNICO	TOTALES	% PART
CONSULTA						1,156		1,156	0.36%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN			1			51		52	0.02%
DERECHO DE PETICION			4,500	6,136	1	7,372	1	18,010	5.61%
FELICITACIONES		1				22		23	0.01%
INFORMATIVO		28	5,866	913		7		6,814	2.12%
OFICIO	3	6	17,477	1,889		6		19,381	6.04%
OFICIO DE REMISION			2,684	77				2,761	0.86%
PQRS		195	3,993	1,127		527		5,842	1.82%
QUEJA		5	34	10		976		1,025	0.32%
QUEJA CONTRA FUNCIONARIO-EXFUNCIONARIO			7	1				8	0.00%
RECLAMOS		146	41	6		2,313		2,506	0.78%
RECLAMOS Y SUGERENCIAS		6				2		8	0.00%
RECURSO			2					2	0.00%
SOLICITUD	5	17	122,666	26,412	1	4,096	1	153,198	47.74%
SUGERENCIAS		20	1	3		42		66	0.02%
TITULOS EJECUTIVOS			178	35,641				35,819	11.16%
TRÁMITE	6	2	30,309	19,724		269	1	50,311	15.68%
TRÁMITES ESPECIALES DIB	1	2	9,409	6,058		61		15,531	4.84%
TRÁMITES ESPECIALES OEF			3					3	0.00%
TUTELA	1	2	8,371	40				8,414	2.62%
TOTAL GENERAL =>	16	430	205,542	98,037	2	16,900	3	320,930	100.00%
% PARTICIPACIÓN	0.00%	0.13%	64.05%	30.55%	0.00%	5.27%	0.00%	100%	

Fuente: Elaboración propia equipo auditor con información suministrada por las áreas auditadas.

Como se puede apreciar, los usuarios prefieren utilizar diferentes canales dispuestos por la SDH para presentar sus peticiones. El más utilizado es el correo electrónico, con una participación del 64.05%. Le sigue el canal escrito, con un 30.55%, y, finalmente, el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) con un 5%.

En relación con este tema, es crucial destacar que, cuando se recibe una petición por correo electrónico, el personal encargado de registrarla en el aplicativo SAP-CRM (Contratista de Correspondencia 4-72) realiza una serie de tareas manuales. Este proceso se lleva a cabo diariamente para aproximadamente 380 radicados. Entre estas actividades se incluyen la lectura detallada de la petición, la consulta de las guías de correspondencia de las diversas dependencias de la entidad y, posteriormente, el registro de la información y la carga de anexos en el aplicativo. Sin embargo, debido a la naturaleza manual de este proceso,

Pública

pueden surgir errores humanos en la asignación del radicado al responsable correspondiente.

Además, es importante mencionar que algunos usuarios presentan solicitudes reiterativas, llegando a generar más de cinco (5) en un mismo día. Según la normativa vigente, a estos usuarios se les debe asignar un radicado único para cada solicitud.

Por lo anterior, es fundamental se considere la implementación de un formulario electrónico específico para los radicados que ingresan por el correo electrónico “radicacionhaciendabogota” <radicacionhaciendabogota@shd.gov.co>. Este formulario, ofrecería múltiples beneficios. En primer lugar, simplificaría y estandarizaría el proceso de registro de solicitudes, quejas y reclamos, garantizando que la información ingresada sea completa y precisa, puesto que es suministrada directamente por el usuario. Además, al contar con un formulario electrónico, evitaría solicitudes reiterativas, ya que facilitaría la trazabilidad de cada radicado, permitiendo que se le genere automáticamente el número para su consulta.

Puede ocurrir que el usuario al no recibir el número de radicado de manera inmediata suponga que la solicitud no fue recibida y genera una nueva. Asimismo, la automatización de ciertos campos y validaciones reduciría errores y agilizaría la gestión interna. En resumen, consideramos que la creación de un formulario electrónico contribuiría significativamente a mejorar la calidad y eficiencia en la atención a los usuarios y genera confianza en la entidad.

3.4.1 Comportamiento de las PQRS por Direcciones y estado del trámite.

Tabla 8. Comportamiento de las PQRS por Direcciones y estado del trámite.

DEPENDENCIAS	FINALIZADO	EN TRÁMITE	SIN DEFINIR	TOTALES	% PART
DIR. IMPUESTOS BOGOTÁ	124,996	1,859		126,855	39.53%
DIR. DISTRITAL COBRO	65,098	286		65,384	20.37%
VACIAS	1,876	9	59,380	61,265	19.09%
DIR. JURIDICA	20,581	7		20,588	6.42%
DIR. GESTION CORPORATIVA	16,858	2		16,860	5.25%
DIR. DISTRITAL DE TESORERIA	7,608			7,608	2.37%
SECRETARIO DISTRITAL DE HDA.	5,435			5,435	1.69%
DIR. DISTRITAL DE PRESUPUESTO	5,158	5		5,163	1.61%
OF. ATENCION AL CIUDADANO	4,070	3		4,073	1.27%
OF. CONTROL INTERNO	2,096			2,096	0.65%
DIR. DISTRITAL CONTABILIDAD	1,801			1,801	0.56%
DIR. INFORMATICA Y TECNOLOGIA	1,328			1,328	0.41%
SUBD. PROYECTOS ESPECIALES	733			733	0.23%
OF. CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	492			492	0.15%
SUBSECRETARIO TECNICO	330			330	0.10%
DIR. DISTRITAL CREDITO PUBLICO	206			206	0.06%
OF. ASESORA DE COMUNICACIONES	203			203	0.06%
DIR. ESTAD. Y ESTUDIOS FISCALES	158			158	0.05%
OF. ASESORA DE PLANEACION	130			130	0.04%
SUBSECRETARIO GENERAL	114			114	0.04%
OF. ANALISIS Y CONTROL RIESGO	106			106	0.03%
CORRESPONDENCIA	2			2	0.00%
TOTALES	259,379	2,171	59,380	320,930	
% PARTICIPACIÓN	80.82%	0.68%	18.50%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia equipo auditor con información suministrada por las áreas auditadas.

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N.º 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9



Pública

Como se puede observar la Dirección Distrital de Impuestos recibió 126.855 radicados de Correspondencia Externa Recibida (CER), que corresponden al 39.53%, le sigue la Dirección Distrital de Cobro con el 20.37% de participación.

Llama la atención que 61.265 radicados no tienen dependencia asignada en el archivo Excel suministrado, por lo cual, no se pudo identificar su estado. Se adjunta Archivo en Excel (Adjunto No. 5 Radicados campo Dep_Resp_Tramite_vacía). Esta situación, hace parte de las inconsistencias identificadas en el Archivo de Excel "Reporte_01072023_30062024.xlsx" suministrado por la Subdirección de Gestión Documental. Por lo que, se sugiere tener en cuenta en el análisis del [hallazgo No. 2 \(ver numeral 5.1 Hallazgos\)](#).

Partiendo de las anteriores cifras, la Dirección Distrital de Cobro y sus dependencias asociadas recibieron 65.384 radicados de Correspondencia Externa Recibida (CER) como se muestra en la siguiente tabla, por tipo de documento:

Tabla 9. Radicados recibidos por la Dirección Distrital de Cobro y sus dependencias – Por Tipo de Documento

TIPO DE DOCUMENTO	DEPENDENCIAS DIRECCIÓN DISTRICTAL DE COBRO										% PART
	DESPACHO DIR. DISTRITAL COBRO	OF. GESTION SERVICIO Y NOTIFICACIONES	OF. DEPURACION CARTERA	SUBD. COBRO NO TRIBUTARIO	OF. GESTION DE COBRO	SUBD. COBRO TRIBUTARIO	OF. COBRO ESPECIALIZADO	OF. COBRO GENERAL	OF. COBRO PREJURIDICO	TOTALES	
CONSULTA	4	3	2	1	7	12	36	28	87	180	0.28%
DENUNCIAPORACTOSDECORRUPCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0.00%
DERECHODEPETICION	106	61	4,114	34	114	133	1,245	443	935	7,185	10.99%
FELICITACIONES	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.00%
INFORMATIVO	44	0	0	55	483	5	978	969	466	3,000	4.59%
OFICIO	182	82	199	353	850	112	213	504	19	2,514	3.84%
OFICIO DEREMISION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
PQRS	30	32	151	104	86	333	357	127	283	1,503	2.30%
QUEJA	2	0	13	1	3	3	22	17	134	195	0.30%
QUEJA CONTRAFUNCIONARIO-EXFUNCIONARIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
RECLAMOS	7	3	19	2	5	12	50	48	511	657	1.00%
RECLAMOSYSUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
RECURSO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
SOLICITUD	1,148	778	937	2,310	2,745	563	10,372	4,240	4,594	27,687	42.35%
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	2	2	2	6	0.01%
TITULOSEJECUTIVOS	1	0	0	1,214	0	0	0	0	0	1,215	1.86%
TRÁMITE	23	13	2,385	566	1,320	1,959	4,721	2,276	5,975	19,238	29.42%
TRAMITES ESPECIALES DIB	0	0	0	0	4	24	1,794	145	31	1,998	3.06%
TRAMITES ESPECIALES OEF	0	0	1	0	0	0	0	2	0	3	0.00%
TUTELA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.00%
TOTALES =>	1,547	972	7,822	4,640	5,617	3,157	19,790	8,801	13,038	65,384	100%
% PARTICIPACIÓN	2.37%	1.49%	11.96%	7.10%	8.59%	4.83%	30.27%	13.46%	19.94%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia equipo auditor con información suministrada por las áreas auditadas.

En atención al objetivo del presente numeral, el equipo auditor se centró en la Subdirección de Cobro Tributario y sus oficinas¹⁴, las cuales, de acuerdo con la base

¹⁴ Cobro Prejurídico, Cobro Especializado y Cobro General

Pública

de datos “Reporte_01072023_30062024.xlsx” recibieron un total de 44.786 radicados CER, como se muestra a continuación:

Tabla 10. Radicados CER por la Subdirección de Cobro Tributario

TIPO DE DOCUMENTO	SUBDIRECCIÓN DE COBRO TRIBUTARIO				TOTALES	% PART
	SUBD. COBRO TRIBUTARIO	OF. COBRO ESPECIALIZADO	OF. COBRO GENERAL	OF. COBRO PREJURIDICO		
CONSULTA	12	36	28	87	163	0.25%
DENUNCIAPORACTOSDECORRUPCIÓN	0	0	0	1	1	0.00%
DERECHODEPETICION	133	1,245	443	935	2,756	4.22%
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0.00%
INFORMATIVO	5	978	969	466	2,418	3.70%
OFICIO	112	213	504	19	848	1.30%
OFICIODEREMISION	0	0	0	0	0	0.00%
PQRS	333	357	127	283	1,100	1.68%
QUEJA	3	22	17	134	176	0.27%
QUEJACONTRAFUNCIONARIO-EXFUNCIONARIO	0	0	0	0	0	0.00%
RECLAMOS	12	50	48	511	621	0.95%
RECLAMOSYSUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0.00%
RECURSO	0	0	0	0	0	0.00%
SOLICITUD	563	10,372	4,240	4,594	19,769	30.24%
SUGERENCIAS	0	2	2	2	6	0.01%
TITULOSEJECUTIVOS	0	0	0	0	0	0.00%
TRAMITE	1,959	4,721	2,276	5,975	14,931	22.84%
TRAMITESPECIALSDIB	24	1,794	145	31	1,994	3.05%
TRAMITESPECIALSOEF	0	0	2	0	2	0.00%
TUTELA	1	0	0	0	1	0.00%
TOTALES =>	3,157	19,790	8,801	13,038	44,786	100%

Fuente: Elaboración propia equipo auditor con información suministrada por las áreas auditadas.

De los anteriores radicados para efectos de la muestra, se seleccionaron los tipos de documentos (Consulta, Derechos de Petición, PQRS, Queja, Reclamos, Solicitud y Sugerencias) que arrojaron 24.448 que se encontraban en estado “Finalizado” distribuidos en las tres (3) oficinas, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 11. Radicados seleccionados para la muestra

TIPO DE DOCUMENTO	SUBDIRECCIÓN DE COBRO TRIBUTARIO				TOTALES	% PART
	SUBD. COBRO TRIBUTARIO	OF. COBRO ESPECIALIZADO	OF. COBRO GENERAL	OF. COBRO PREJURIDICO		
CONSULTA	12	36	28	87	163	0.25%
DERECHODEPETICION	133	1,245	431	934	2,743	4.20%
PQRS	333	355	123	283	1,094	1.67%
QUEJA	3	22	17	134	176	0.27%
RECLAMOS	12	50	47	511	620	0.95%
SOLICITUD	562	10,371	4,124	4,589	19,646	30.05%
SUGERENCIAS	0	2	2	2	6	0.01%
TOTALES =>	1,055	12,081	4,772	6,540	24,448	100%

Fuente: Elaboración propia equipo auditor con información suministrada por las áreas auditadas.

La muestra fue calculada a partir de la herramienta sugerida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP¹⁵:

¹⁵ Dispuesta en la CAJA_HERRAMIENTAS_GUIA_AUDITORIA_BASADA_RIESGOS_V4 (Aplicativo muestreo DAFP)

Imagen 2. Cálculo de la muestra

CÁLCULO DE LA MUESTRA	
AUDITORÍA: Proceso de Atención al Ciudadano, Sistemas de Información y Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, con enfoque en la gestión de las PQRS de la Dirección Distrital de Cobro de la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá.	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Entidad	Secretaría Distrital de Hacienda
Proceso	CPR-110 Gestión de Cobro
Cálculo de la muestra para:	PQRS finalizadas entre el 01 de julio de 2023 y el 30 de junio de 2024 por la Subdirección de Cobro Tributario y sus oficinas
Periodo Evaluado:	01 de julio de 2023 al 30 de junio de 2024
Preparado por:	Equipo Auditor
Fecha:	19/9/2024
INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	24,448
Error Muestral (E)	5%
Proporción de Éxito (P)	5%
Nivel de Confianza	90%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1.645
TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula	51
Muestra Óptima	51
<p>Formula para poblaciones infinitas</p> $n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$ <p>Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza E= Error de muestreo (precisión) N= Tamaño de la Población P= Proporción estimada Q= 1-P</p> <p>Formula para poblaciones finitas</p> $n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$	

Fuente: Formato tomado de la CAJA_HERRAMIENTAS_GUIA_AUDITORIA_BASADA_RIESGOS_V4. DAFF

De acuerdo con lo anterior, y para validar si las Oficinas de la Subdirección de Cobro Tributario, ofrecen respuestas oportunas, claras, coherentes y con calidez a los contribuyentes, acorde con la normatividad vigente, y teniendo en cuenta el tamaño de la muestra que arrojó el aplicativo muestreo del DAFF, se verificaron las respuestas de 51 PQRS, atendiendo los siguientes criterios:

Imagen 3. Criterios para verificar calidad en las respuestas de PQRS.

Criterio	Pregunta cumplimiento
Coherencia (CH) Relación que debe existir entre la respuesta emitida y el requerimiento ciudadano.	¿La respuesta está directamente relacionada con lo solicitado por el ciudadano?
	¿Se mencionan todos los puntos importantes planteados en la solicitud?
	¿La respuesta está dirigida al ciudadano que presenta la petición?
Claridad (CL) Hace referencia a que la respuesta emitida se brinde en un lenguaje comprensible.	¿La respuesta está redactada de manera clara y comprensible para el ciudadano?
	¿Realizan cierre definitivo en CRM con respuesta que no es de fondo o traslado a otra dependencia, o no corresponde al radicado de entrada?
	¿Cuándo es un traslado se anexa documento con el que se da traslado a otra entidad competente diferente a la SDH?
Calidez (CA) Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano	¿Hay saludo, despedida y/o lenguaje cortés para dirigirse al ciudadano?
Oportunidad (OP) Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales.	¿La respuesta se emitió dentro del término de ley?

Fuente: Elaboración propia equipo Auditor, con base en el: Manual_gestion_peticiones_v3 Secretaría General y Guía para la evaluación de calidad y calidez de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y manejo del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas V4¹⁶.

16

https://www.alcaldiabogota.gov.co/docsig/documentos/Solicitudes/GUIA_PARA_LA_EVALUACION_DE_CALIDAD_Y_CALI_DEZ_V4.doc

A continuación, se presentan los resultados del análisis realizado a las 51 respuestas de las cuales, 31 (61%) presentaron observaciones, como se muestra a continuación:

3.4.2. Incumplimiento a los términos de respuesta establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015¹⁷):

- **Se identificaron 21 radicados que incumplieron los términos de Ley.** (Ver Anexo No. 2. Radicados que incumplen los criterios de Oportunidad, Coherencia y Claridad).

Sin embargo, caber resaltar que, a pesar de haber sido respondidos fuera de los términos de la ley, 15 de estos radicados, cumplieron con los criterios de coherencia, claridad y calidez, mientras que en seis (6) no los tuvieron en cuenta. Entre estos últimos se destacan:

Tabla 12. Radicados que incumplen criterios de calidad.

No.	No. Radicado	Dependencia	Criterios verificados				Observaciones OCI
			Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	
1	2023ER283674O1 01/07/2023	Oficina de Cobro Especializado	NO	NO	SI	NO	La respuesta 2023EE24874O1 está dirigida a un anónimo, pero en el saludo se dirige a una persona determinada. Adicionalmente cuenta con dos saludos. Tampoco es clara ni comprensible para el ciudadano, comienza informando los pasos para solicitar una facilidad de pago, sin embargo, después de informar los requisitos manifiesta: <i>"Así mismo, en cuanto a la solicitud de facilidad de pago con beneficios, no es posible concederla, ya que la solicitud se debía realizar a partir del ..."</i> . Posteriormente, después de registrar lo que estipula el Artículo 91 de la Ley 2277 del 13 de diciembre de 2022, vuelve y reitera <i>"Por lo anterior, en estos momentos no se dispone de beneficios especiales para el pago de impuestos distritales"</i> y seguidamente le manifiesta que <i>"La única opción es la solicitud y aprobación de la facilidad de pago"</i> Adicionalmente, la respuesta se emitió fuera de los términos de ley.
2	2024ER069576O1 31/03/2024	Oficina de Cobro Prejurídico	NO	NO	SI	NO	En la respuesta se le informa al contribuyente: <i>"Por lo anterior indicado, le sugerimos en un tiempo prudencial, consultar dicho ajuste a través de la Oficina Virtual..."</i> . La respuesta no da un término específico, lo que podría originar que el peticionario no sepa cuándo es el momento adecuado para realizar una nueva consulta o en la necesidad de realizar solicitudes adicionales para obtener claridad. Además, la guía de lenguaje claro e incluyente del Distrito Capital establece (...) y evita usar términos generales, vagos y abstractos.

¹⁷ **ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

No.	No. Radicado	Dependencia	Criterios verificados				Observaciones OCI
			Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	
							(cursivas fuera de texto). Por otro lado, la respuesta se emitió fuera de los términos de ley.
3	2024ER065867O1 22/03/2024	Oficina de Cobro Prejurídico	NO	NO	NO	NO	Al comparar la petición con la respuesta, la oficina no aclara o da respuesta directa de si el ciudadano tienen o no una obligación con la Entidad, se limita a indicar: <i>"En respuesta su comunicación le informamos que en la Secretaría Distrital de Hacienda enviamos correos electrónicos y mensajes de texto a los contribuyentes que deben ponerse al día con el pago de sus impuestos Predial, Vehículos e Industria y Comercio, de vigencias anteriores a 2024, para evitar sanciones que van desde el pago de intereses y sanciones hasta el embargo de cuentas y bienes"</i> . La respuesta a la petición fue dada de manera extemporánea tenían plazo hasta el 16 de abril de 2023, sin embargo, la misma fue radicada el 30 de abril de 2024.
4	2023ER353531O1 28/08/2023	Oficina de Cobro General	SI	NO	SI	NO	La respuesta no es clara, la ciudadana preguntó que le aparecen varios años sin pago y ella si pagó y le responden con términos técnicos que no es comprensible para un ciudadano, entre ellos: <i>"(...) no se registran saldos insolutos en la cuenta corriente contribuyente (...) que sean susceptibles de traslado por parte de este despacho a la oficina competente, para análisis y ajuste de cuenta"</i> . Adicionalmente, la respuesta debía emitirse el 18 de septiembre de 2023 y se emitió el 28 de febrero de 2024 (5 meses después). La fecha registrada en el oficio de respuesta (19 de septiembre) no coincide con la fecha del radicado de CRM correspondencia (18 de septiembre).

Elaboración propia equipo auditor, basados en lo identificado en la muestra.

Así ocurre con otros radicados. El detalle de los casos identificados en este literal se muestra en el *Anexo No. 2. Radicados que incumplen los criterios de (Oportunidad, Coherencia y Claridad.*

Para las respuestas que no cumplen con los criterios de coherencia y calidad, se recomienda a la Subdirección de Cobro Tributario, aplicar los lineamientos establecidos en la guía de lenguaje claro e incluyente del Distrito Capital.

- **Se identificaron 5 radicados** que no tienen asociada la respuesta en el aplicativo CRM, como se muestra a continuación:

Tabla 13. Radicados que no tienen asociado la respuesta en el aplicativo CRM

No.	No. Radicado	Dependencia	Observaciones OCI
1	2023ER308033O1 21/07/2023	Oficina de Cobro Especializado	Consultado el aplicativo CRM no se identificó respuesta del área indicando el trámite y los términos para resolver. Se registró respuesta con el radicado 2023EE376245O1, que corresponde a la Resolución No. DCO-098009 del 26/09/2023, mediante el cual se le concede la facilidad de pago al ciudadano.
2	2024ER001676O1 04/01/2024	Oficina de Cobro Especializado	Revisado CRM, no se observó documento que, de cuenta de la respuesta al ciudadano, el radicado se finalizó sin observaciones.
3	2023ER284700O1 04/07/2023	Oficina de Cobro Especializado	En el aplicativo CRM no se evidencia la respuesta al ciudadano, el radicado se finalizó con la siguiente nota: "HECTOR ALFONSO 06/07/2023 900360525 CIERRA DEL PROCESO DCO-014796 AAA0026KWFT"
4	2023ER325118O1 04/08/2023	Oficina de Cobro Especializado	El radicado fue finalizado el 08 de agosto de 2023, no se observa la respuesta al ciudadano, en el aplicativo CRM se evidencia la siguiente nota en el campo respuesta: "OK OFICIO 2023ER325118O1 06/07/2023"
5	2024ER158527O1 30/06/2024	Oficina de Cobro Especializado	En la base de datos aparece en estado finalizado el 03/07/2024, no obstante, al consultar el aplicativo CRM correspondencia los días 11 y 16 de octubre aún se encuentra en estado "En Trámite" El radicado vencía el 22 de julio de 2024.

Elaboración propia equipo auditor, basados en lo identificado en la muestra.

3.4.3. Incumplimiento del artículo 13 de la Ley 1755 de 2015¹⁸

En la muestra seleccionada, **se identificó un (1) radicado al que se le dio respuesta parcial al ciudadano:**

Tabla 14. Radicado al que se le dio respuesta parcial al ciudadano.

No.	No. Radicado	Dependencia	Criterios verificados				Observaciones OCI
			Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	
1	2024ER001843O1 04/01/2024	Oficina de Cobro Prejudicial	SI	NO	SI	SI	Se finalizó el radicado con respuesta parcial, toda vez que, dentro de los apartes de la misma se informa: "Referente a la obligación del vehículo identificado con placa xxx, teniendo en cuenta el anexo a su requerimiento, este Despacho elevó solicitud interna, a la Oficina de Registro y Gestión de la Información, competente en revisar, analizar y si fuere procedente, actualizar los datos jurídicos del rodante en mención, en el momento que se obtenga respuesta de la respectiva"

¹⁸ **ARTÍCULO 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a **obtener pronta resolución completa y de fondo** sobre la misma. (negrillas fuera de texto).

Pública

No.	No. Radicado	Dependencia	Criterios verificados				Observaciones OCI
			Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	
							<i>oficina, daremos alcance de este oficio sobre el particular". En el aplicativo CRM no se evidenció comunicación posterior.</i>

Elaboración propia equipo auditor, basados en lo identificado en la muestra.

3.4.4 Incumplimiento del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015¹⁹

Se identificaron **dos (2) radicados** que no fueron trasladados a la dependencia competente:

Tabla 15. Radicados que no fueron trasladados al competente.

No.	No. Radicado	Dependencia	Observaciones OCI
1	2023ER403364O1 17/10/2023	Oficina de Cobro General	Se realizó cierre definitivo en el aplicativo CRM con el siguiente texto: " <i>Se realiza traslado por competencia</i> " no se evidenció la respuesta al ciudadano informando a quién se dio traslado y tampoco se evidencia en el aplicativo el envío al área competente.
2	2024ER158490O1 29/06/2024	Oficina de Cobro Prejurídico	Se dio respuesta indicando que no es la competente para dar trámite a la petición, en los siguientes términos: " <i>La oficina de Cobro Prejurídico de la Dirección Distrital de Cobro no tiene competencia para resolver ningún tipo de recurso de reconsideración o escritos de revocatoria directa y/o saneamientos o ajustes a estados de cuenta de impuestos distritales; la competencia de la oficina se limita a hacer procedimientos de ejecución fiscal. Es decir, de cobro sobre títulos ejecutivos que se encuentran en firme. Así las cosas, una vez que valide sus estados de cuenta y en caso de que la contribuyente considere que se debe realizar una invalidación de una declaración tributaria, deberá realizar la solicitud directamente a la Oficina de Cuentas Corrientes y Devoluciones de la Subdirección de Recaudación de la Dirección Distrital de Impuestos de esta Secretaría, encargada de realizar el análisis correspondiente en el estado de cuenta y determinar la viabilidad de realizar el ajuste correspondiente o la actuación a la que haya lugar</i> ". Lo que podría generar que la contribuyente presente una nueva solicitud.

Elaboración propia equipo auditor, basados en lo identificado en la muestra.

¹⁹ **ARTÍCULO 21. Funcionario sin competencia.** Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.

Las anteriores situaciones identificadas, generan el [hallazgo No. 3 \(ver numeral 5.1\)](#).

La consecuencia a los incumplimientos normativos antes mencionados, generó en la Secretaría Distrital de Hacienda la presentación de 491 (2023) y 428 (2024) acciones de tutelas entre el 1 de julio de 2023 al 31 de mayo de 2024, por presunta vulneración del Derecho de Petición (artículo 23 de la Constitución Política de Colombia) por parte de la Dirección Distrital de Cobro (Subdirecciones y oficinas) y dos (2) desacatos a fallos de tutela, relacionadas con peticiones respondidas o tramitadas por fuera del término. Con potencial riesgo Jurídico para la entidad.

3.4.5. Otros aspectos identificados, los cuales se sugiere sean revisados por parte de la Subdirección de Gestión Documental

En la muestra seleccionada **se identificaron 5 radicados que no corresponden al tipo documental PQRS:**

Tabla 16. Radicados identificados que no corresponden a PQRS

No.	No. Radicado	Observación OCI
1	2023ER450043O1	Corresponde a una cuenta de un contratista de la Oficina de Cobro General
2	2023ER348525O1 2024ER013282O1	Son comunicaciones informativas, respuestas de entidades financiera
3	2023ER422107O1	Es una respuesta de una entidad financiera, en la cual se informa que un ciudadano no registra ninguna operación pasiva, en el aplicativo CMR se radicó como una "solicitud de información general"
4	2023ER443273O1	Corresponde una respuesta de la Oficina de Registro de Bogotá. Se radicó como una "solicitud de información general".
5	2023ER283915O1	Fue presentada por el ciudadano el jueves 29 de junio de 2023 a las 23:41 (por tal razón se entiende radicada el siguiente día (viernes 30 de junio de 2023), sin embargo, el radicado quedo registrado del martes 04 de julio de 2023.

Elaboración propia equipo auditor, basados en lo identificado en la muestra.

Los anteriores casos, generan la [observación No. 5 \(ver numeral 5.2\)](#), la cual debe ser atendida por la Subdirección de Gestión Documental.

3.5 Evaluar el cumplimiento de las acciones propuestas en los Planes de Mejoramiento producto de las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno al Proceso de Atención al Ciudadano.

Con respecto a los planes de mejoramiento y las acciones establecidas frente a los resultados de las Auditorías al Proceso de Atención al Ciudadano, Sistemas de Información y Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Ciudadanos, que se encuentra en ejecución, para las vigencias 2022 y 2023, se presenta a continuación el resumen de las acciones y su estado:

Tabla 17. Resumen Planes de Mejoramiento en Curso

Vigencia	No. Aud.	Nombre Auditoría	Acciones formuladas	Cumplidas	En ejecución	Aspectos relevantes para el cumplimiento de la acción
2022	12	Auditoría Proceso de atención al ciudadano, sistemas de información y atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos.	9	9	0	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones de seguimiento en el marco del PLAN PADRINO. - Diseño de una estrategia de acompañamiento a las diferentes dependencias para el cierre de las PQRS, tanto en BTE como en el CRM. - Documento paso a paso con el reporte BTE. - Encuesta de satisfacción a los peticionarios capacitación y/o cualificación relacionada con la gestión de peticiones ciudadanas y protocolos de servicio al ciudadano, así como la ruta cultura del servicio, para fortalecer las competencias de los servidores de la entidad.
2023	6	Auditoría procesos de atención al ciudadano, gestión documental, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos	7	2	5	<ul style="list-style-type: none"> - Acompañamiento a todas las áreas de la SDH en el cierre de las peticiones, enviando periódicamente alertas de radicados pendientes de cierre a nivel de área y funcionario. - Actualización de los documentos 125-P-01 Seguimiento y Control a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y 125-I-02 Seguimiento a Calidad de la Respuesta.

3.6 Evaluar los riesgos y la aplicación de controles asociados a los procesos relacionados con la atención al ciudadano.

Para este ejercicio auditor, se analizaron los riesgos y los controles de los procesos CPR-125 Atención al Ciudadano y CPR-120 Gestión Documental, relacionados con la atención de las PQRS, así:

3.6.1 Riesgos CPR- 125 – Atención al Ciudadano

A continuación, se relacionan las observaciones identificadas para los riesgos SDH014R, SDH123R y R42CRR:

Tabla 18. Riesgos CPR- 125 – Atención al Ciudadano.

Riesgo	Riesgo Inherente	Controles	Descripción del Control	Objetivo del Control	Riesgo Residual	Observaciones OCI
SDH014R Posibilidad de afectación legal a la entidad por respuestas extemporáneas (Sanciones disciplinarias, demandas)	Moderado	SDH319CT Reorganizar la entrada de solicitudes y la salida de respuestas que ingresan por el canal escrito.	Reorganizar la entrada de solicitudes y la salida de respuestas que ingresan por el canal escrito.	Cumplir con los términos de ley para dar respuesta a las PQRS	Bajo	<p>Se recomienda revisar con la Oficina de Análisis y Control de Riesgo, toda vez que tal como está nombrado el riesgo refiere a una consecuencia, puesto que, el resultado de incumplir los plazos establecidos en los términos de ley, generan como consecuencia la afectación legal a la entidad por respuestas extemporáneas (Sanciones disciplinarias, demandas). Lo cual debe ser la razón por la que no se tiene registrada la consecuencia en la matriz de riesgos vigente.</p> <p>Adicionalmente, los controles definidos no están contribuyendo eficazmente a mitigar la materialización del riesgo, toda vez que, por no dar respuesta a las PQRS dentro de los términos de ley se han presentado por parte de la ciudadanía 919 acciones de Tutela entre el 1 de julio de 2023 al 31 de mayo de 2024, aunado a esto se observaron 2 desacatos a fallos de tutela, relacionadas con peticiones respondidas o tramitadas por fuera de los términos, solamente de la Dirección de Cobro. Lo que permite identificar un potencial riesgo Jurídico.</p>
		SDH314CT Actualización de las guías de trámites.	La Subdirección de Gestión Documental, lidera la actualización de las guías de correspondencia de las diferentes dependencias de la entidad, a su vez mide la eficiencia en los tiempos de recibo de la correspondencia por parte de las áreas responsables del trámite a través de CRM correspondencia.	No tiene		
SDH123R Posibilidad de afectación legal a la entidad por respuestas extemporáneas (Sanciones disciplinarias, demandas)	Moderado	SDH543CT Actualización de trámites, servicios y CAIP (consulta de acceso a la información pública)	La Oficina Asesora de Planeación y los responsables de los procesos que están de cara al ciudadano, revisan los requisitos de los trámites y servicios para actualizar los documentos del SGC, para alinearlos con la guía de correspondencia y con SUIT (sistema único de información y trámites)	Simplificación de trámites y servicios	Bajo	El nombre del riesgo es el mismo del SDH014R, se recomienda revisarlo. De igual manera, verificar el control, teniendo en cuenta que, tal como está descrito no mitiga el incumplimiento de los términos de ley de las PQRS.

R42CRR Manipular el trámite de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones.	Alto	CRR141CT De forma mensual un grupo asignado en la Oficina de Atención al Ciudadano toma una muestra del total de respuestas emitidas a las PRSD y verifican que en cada una de estas se hayan cumplido 4 criterios (Calidad, calidez, coherencia y oportunidad). En caso de identificar alguna desviación se reportan el Informe Mensual de PRSD para que se tomen las medidas y acciones que correspondan	De forma mensual un grupo asignado en la Oficina de Atención al Ciudadano toma una muestra del total de respuestas emitidas a las PRSD y verifican que en cada una de estas se hayan cumplido 4 criterios (Calidad, calidez, coherencia y oportunidad). En caso de identificar alguna desviación se reportan el Informe Mensual de PRSD para que se tomen las medidas y acciones que correspondan.	Verificar que las respuestas emitidas por la entidad cumplan con los 4 criterios establecidos (Calidad, calidez, coherencia y oportunidad).	Alto	<p>El control definido no mitiga la causa raíz del riesgo. La evidencia de cumplimiento del control es el Informe Mensual de PQRS, no obstante, revisados los informes del último semestre de 2024, no se evidencia la verificación que se hayan cumplido los cuatro (4) criterios (Calidad, calidez, coherencia y oportunidad), solamente, refieren a la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, quien mide el índice de calidad de las respuestas dadas por la Secretaría Distrital de Hacienda.</p> <p>De igual manera, en el seguimiento a la matriz de riesgos de Corrupción (1 de mayo al 31 de agosto de 2024) realizado por la OCI, se calificó el control como inefectivo.</p> <p>Por lo anterior, se sugiere revisar la ejecución del control con la OACR, toda vez que, no se realiza tal como está documentado.</p>
		CRR142CT Para cada PQRSD el Responsable de cada dependencia verifica y aprueba el análisis de la información suministrada al ciudadano y que se haya dado una respuesta de fondo a la inquietud o solicitud.	Para cada PQRSD el Responsable de cada dependencia verifica y aprueba el análisis de la información suministrada al ciudadano y que se haya dado una respuesta de fondo a la inquietud o solicitud.	Verificar el análisis completo de las solicitudes y su respuesta de fondo.	Alto	<p>En el seguimiento a la matriz de riesgos de Corrupción (1 de mayo al 31 de agosto de 2024) realizado por la OCI, se calificó el control como inefectivo.</p> <p>Se sugiere revisar con la OACR la definición y aplicación del control, teniendo en cuenta que tal como está diseñado hace referencia a que aplica para todas las dependencias y en las evidencias aportadas para el seguimiento de la OCI, sólo se visualizó el control realizado por la Oficina de Atención al Ciudadano.</p>

Fuente: Elaboración equipo auditor con la información de la Matriz de Riesgos en Procesos CPR-125 V2 2024 y el Segundo Seguimiento Oficina de Control Interno - OCI Corte: 1 de mayo al 31 de agosto de 2024

Adicionalmente, es importante resaltar que al consultar la matriz de riesgos del CPR-125 desde la caracterización del proceso dispuesto en el aplicativo MIGEMA, dirige al siguiente enlace: <https://shd.gov.sharepoint.com/OACR/MRC/Forms/AllItems.aspx?viewpath=%2FOACR%2FMRC%2FForms%2FAllItems.aspx>. Se visualizan carpetas, como se muestra en la imagen 4, por lo que fue imposible consultar la matriz de riesgos que se encuentra vigente. Ver [observación No. 6. \(ver numeral 5.2 Observaciones\)](#).

Imagen 4. Consulta enlace matriz de Riesgos CPR-125

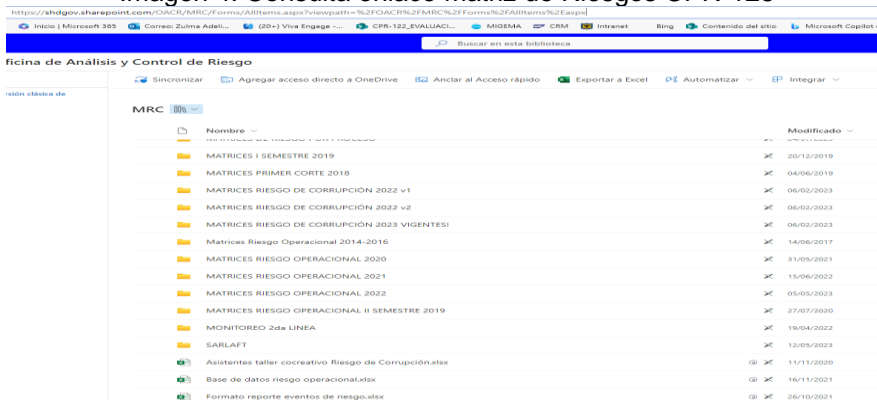


Imagen tomada el 28/10/2024

3.6.2 Riesgos CPR-120 – Gestión Documental

A continuación, se relacionan las observaciones identificadas para el riesgo SHR272R:

Tabla 19. Riesgos CPR-120 – Gestión Documental

Riesgo	Riesgo Inherente	Controles	Objetivo del Control	Riesgo Residual	Observaciones OCI
SHR272R Posibilidad de radicar, gestionar y entregar las comunicaciones oficiales (CER - CEE - CIE) sin la oportunidad y calidad requeridas.	Extremo	SDH228CT Verificar que los lineamientos y documentación de procesos del Sistema de Gestión sean socializados a los respectivos grupos de interés	Apropiar los documentos asociados al procedimiento de Administración de Comunicaciones Oficiales y el aplicativo de correspondencia a fin de minimizar los errores que se puedan presentar en la operación.	Moderado	Revisar con la OACR, teniendo en cuenta que no se tiene definida la consecuencia en la matriz de riesgos.
		SDH224CT Jornadas de retroalimentación y/o mesas de trabajo.	Corregir las inconsistencias en la operación de la administración de las comunicaciones oficiales de la Entidad.		Continuar con la aplicación de controles, considerando que, en la muestra seleccionada de radicados de las Subdirección de Cobro Tributario, se identificaron radicados que se registraron como PQRS, tratándose de informativos o respuestas de entidades (Tabla 16).
		SDH299CT Reportar falla a la DIT y/o al proveedor o tercero.	Identificar y corregir los incidentes presentados tanto funcionales como tecnológicos en el aplicativo SAP CRM correspondencia.		Continuar con la aplicación del control, para evitar posibles eventos de riesgos.

Fuente: Elaboración equipo auditor con la información de la Matriz Consolidada de Riesgos en Procesos - al 31 de enero de 2024

4. ANÁLISIS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LAS DEPENDENCIAS AUDITADAS AL INFORME PRELIMINAR.

Mediante memorando No. 2024IE035793O1 del 27/11/2024, la Oficina de Control Interno presentó a la Secretaria Distrital de Hacienda, el Informe Preliminar correspondiente a la *“Auditoría al proceso de Atención al Ciudadano, Sistemas de Información y Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, con enfoque en la gestión de las PQRS de la Dirección Distrital de Cobro de la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá”*.

Como respuesta, la Subsecretaria General emitió la comunicación interna No. 2024IE037047O1 del 05/02/2024, en la que se realizaron apreciaciones sobre los hallazgos y observaciones contenidos en el informe mencionado.

A continuación, se presenta el resultado del análisis para los hallazgos:

Hallazgo informe preliminar	Respuesta dependencias auditadas	Valoración de la respuesta Oficina de Control Interno
<p>No. 1. Durante el período evaluado, se identificó que un total de 3.899 peticiones de origen ciudadano no quedaron registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogotá Te Escucha. Esta situación fue evidenciada por la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC) en el numeral 9 de los informes de PQRS correspondientes a los meses de enero (42), febrero (133), marzo (2.232), abril (1.005), mayo (485) y junio (2) de 2024. Lo anterior, incumple parcialmente el artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010, en cuanto a que no se están registrando en el sistema la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que recibe la Entidad por los diferentes canales.</p> <p>Por lo que, se sugiere que desde la Subdirección de Gestión Documental en conjunto con la Dirección de Informática y Tecnología se implementen acciones para cumplir lo establecido en la norma.</p>	<p>“(…) Durante el año 2024, se detectaron condiciones o eventos específicos que afectaban el envío de las PQRS que ingresaban por CRM hacia el SDQS. En respuesta a lo anterior, se generó una especificación detallada y se implementaron mejoras significativas en el sistema SAP CRM, relacionadas con estas condiciones de envío de radicados ingresados en CRM y que se deben radicar en SDQS. Estas mejoras se pusieron en producción en octubre de 2024.</p> <p>Asimismo, es necesario aclarar que no todas las situaciones de no envío a SDQS pueden ser manejadas mediante mejoras técnicas. Algunos de estos casos se deben a datos contenidos en los radicados que, mientras no se solucionen, no pueden ser procesados y enviados al SDQS.</p> <p>Para abordar esta problemática de manera integral, proponemos una serie de acciones ...</p> <p>(…)</p> <p>Para llevar a cabo esta propuesta de acciones, será necesario realizar mesas de trabajo con el área funcional para la entrega del plan de mejoramiento. Con</p>	<p>Se reconocen las acciones implementadas por la entidad para cumplir con el artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010. Sin embargo, en el numeral 3 del mismo artículo establece que todas las peticiones ciudadanas deben registrarse en el SDQS y durante el período evaluado se identificó la cantidad señalada en el hallazgo.</p> <p>Por lo tanto, las actividades propuestas y mencionadas en la respuesta pueden ser incluidas en el Plan de Mejoramiento para su ejecución y seguimiento.</p> <p>Considerando lo anterior, el hallazgo se mantiene, debido a que, durante el desarrollo de la auditoría, se identificó el incumplimiento de la norma citada.</p>

Hallazgo informe preliminar	Respuesta dependencias auditadas	Valoración de la respuesta Oficina de Control Interno
	<p>estas acciones, esperamos asegurar que todas las peticiones de origen ciudadano sean adecuadamente registradas en el SDQS, cumpliendo así con el artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010</p> <p>Teniendo en cuenta lo antes expuesto, se solicita de manera respetuosa cambiar este hallazgo a observación, toda vez que ya se están realizando acciones para atender los incidentes presentados, y se tienen acciones previstas para seguir monitoreando el funcionamiento de los servicios web".</p> <p>La respuesta completa hace parte del presente informe (Anexo No. 3 Memorando No. 2024IE037047O1).</p>	
<p>No. 2. Las cifras reportadas en los informes de PQRS publicados en la sede electrónica de la entidad, correspondientes al periodo enero a junio de 2024 presentan variaciones mensuales, como se evidencia en la Tabla 2.</p> <p>Lo anterior, incumple lo establecido en el artículo 3 de la Ley 1712 de 2014 que regula el principio de calidad de la información <i>"Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad"</i>. Así mismo, se infringe el artículo 2, Objetivos del Sistema de Control Interno (literal e) de la Ley 87 de 1993 que exige asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información.</p> <p>La situación descrita puede llevar a la toma de decisiones basadas en datos erróneos, afectando la calidad de las soluciones implementadas y la eficiencia de la gestión</p>	<p>Es importante tener en cuenta, que el insumo para la construcción de los informes de PQRS proviene de las bases de datos suministradas por la Subdirección de Gestión Documental, en una fecha de corte de mes. Este informe muestra la fotografía o estado de las comunicaciones oficiales recibidas en la Secretaría a esa fecha de corte, en el sistema de CRM Correspondencia.</p> <p>A partir de esta fotografía de cifras recibida, la Oficina de Atención al Ciudadano construye el informe del correspondiente mes, mostrando las estadísticas relacionadas con las PQRS en ese momento, y teniendo en cuenta la dinámica propia del proceso de gestión documental (asociada al procedimiento CPR 120-P.02) las cifras pueden variar de una fecha a la otra, toda vez que la gestión que realizan las áreas para atender las comunicaciones oficiales que ingresan a la Secretaria, genera estas variaciones en las bases que se toman como insumo para el informe.</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, no sería preciso hablar de inconsistencias en las cifras reportadas, ya que estas cifras muestran la dinámica propia de la gestión</p>	<p>Si bien el área auditada argumenta que las variaciones se deben a la dinámica propia del proceso de Gestión Documental, es importante destacar que dicha gestión debe incluir mecanismos para asegurar la consistencia y precisión de los datos reportados, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y la Ley 87 de 1993, que exigen información precisa y confiable. Además, las variaciones constantes pueden señalar la necesidad de mejorar estos mecanismos para cumplir con los principios de calidad de la información.</p> <p>Asimismo, se debe tener en cuenta que la percepción de los ciudadanos y usuarios sobre la confiabilidad de la información publicada es crucial. Si los datos reportados presentan diferencias de un mes a otro, pueden generar desconfianza y afectan la reputación de la entidad.</p> <p>Adicionalmente, las áreas auditadas deben considerar las demás situaciones identificadas en el presente informe (Numeral 3.3.2), entre ellas, las relacionadas con el manejo de las bases de datos, la manipulación y los cruces de información necesarios para completar los campos que no presentan datos, tales como: ID_SDQS, tipo documental, subtipo</p>

Hallazgo informe preliminar	Respuesta dependencias auditadas	Valoración de la respuesta Oficina de Control Interno
<p>de las PQRS. Además, puede resultar en una pérdida de confianza de los ciudadanos y usuarios en la entidad, si perciben que la información publicada y suministrada no es confiable.</p> <p>Se sugiere que este hallazgo sea atendido de manera conjunta por la Subdirección de Gestión Documental, la Dirección de Informática y Tecnología y la Oficina de Atención al Ciudadano.</p>	<p>de la correspondencia y de las comunicaciones por parte de las diferentes áreas de la secretaria. Temas como la recepción de comunicaciones, cambios en la tipificación de las mismas, reapertura de radicados, entre otros, pueden generar esas variaciones mes a mes, de las cifras que se muestran en la tabla anterior.</p> <p>En este sentido y teniendo en cuenta lo anterior, solicitamos de manera respetuosa reevaluar este hallazgo en el informe.”</p>	<p>documental, estado de los radicados, dependencias responsables del trámite, entre otros, que fueron registrados y evidenciados.</p> <p>Por lo anterior, el equipo auditor considera pertinente mantener el hallazgo, ya que representa una oportunidad para que la entidad revise y mejore sus procesos de gestión documental y tecnológicos. Esto no solo ayudará a cumplir con las normativas legales, sino que también mejorará la eficiencia y efectividad de la gestión de las PQRS.</p>
<p>No. 3. Se identificaron radicados que llegan directamente a los correos de los funcionarios y no al correo radicacionhaciendabogota@shd.gov.co, lo que incumple la política 5.14 establecida en el procedimiento 120-P-02, versión 8, Administración de Comunicaciones Oficiales, la cual establece: <i>“Si algún funcionario de la SDH recibe en su correo electrónico institucional comunicaciones de personas naturales y jurídicas concernientes a los asuntos que atiende la SDH, debe enviarlas al correo radicacionhaciendabogota@shd.gov.co para que sean radicadas (...)”</i>. Esta situación genera una pérdida de control y trazabilidad de las comunicaciones recibidas en la entidad.</p> <p>Sugerimos que el anterior hallazgo, sea atendido por la Subdirección de Gestión Documental.</p>	<p>En cuanto al hallazgo No. 3, se solicita reconsiderar el mismo, teniendo en cuenta lo siguiente:</p> <p>a. El buzón oficial de la entidad radicacionhaciendabogota@shd.gov.co es controlado y administrado por la Oficina de Operación del Sistema de Gestión Documental OOSGD, con base en el procedimiento establecido CPR 120 P 02 Administración de Comunicaciones Oficiales y las competencias asignadas a dicha oficina. De acuerdo con lo anterior, todas las comunicaciones que sean consideradas oficiales que han llegado al buzón, ha sido radicadas.</p> <p>b. La competencia de validación de los buzones institucionales, asignados a cada uno de los funcionarios, recae en cada uno de ellos, ya que los funcionarios deben enviar los correos concernientes a los asuntos que atiende la SDH; por ello, se encuentra como una política en el procedimiento y no como una actividad que pueda ser controlada desde la competencia de OOSGD.</p> <p>c. De acuerdo con lo anterior, desde la competencia de la OOSGD, se ha realizado capacitaciones del procedimiento CRP 120 P 02 a toda la entidad, recordando la existencia de la política 5.14 y su correspondiente</p>	<p>Se reconoce lo expuesto por la Dependencia. No obstante, se recomienda implementar acciones de concientización permanentes, tales como el envío de correos de alerta a todos los funcionarios, recordando puntualmente la importancia de cumplir con la política 5.14 del procedimiento 120-P-02. Por lo anterior, el hallazgo se desestima y se traslada a observación.</p>

Hallazgo informe preliminar	Respuesta dependencias auditadas	Valoración de la respuesta Oficina de Control Interno
	aplicación con base en las guías de trámites de la entidad.	
<p>No. 4: De la 51 PQRS seleccionadas en la muestra se identificaron 21 que se respondieron fuera de los términos de ley. El detalle de los radicados se encuentra en el Anexo No. 2. Adicionalmente, cinco (5) radicados fueron finalizados en el aplicativo SAP CRM Correspondencia, sin respuesta a la PQRS. (El detalle se encuentra en la Tabla 13). Lo anterior, incumple el artículo 14 la Ley 1755 de 2015 que establece: <i>“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”</i>.</p> <p>Se identificó un (1) radicado con respuesta parcial (Tabla 14). Lo que incumple el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 <i>“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”</i>.</p> <p>De igual manera, se identificaron dos (2) radicados que no se les dio traslado por competencia (Tabla 15). Incumpliendo lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 <i>“Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará”</i>.</p> <p>De mantenerse el presente hallazgo podría constituir acciones disciplinarias.</p>	<p>Se acepta el hallazgo, la Dirección Distrital de Cobro reconoce la importancia de implementar acciones correctivas y de mejora para abordar este asunto.</p>	<p>Teniendo en cuenta que no se presentaron objeciones por parte del área auditada, el hallazgo se mantiene tal como fue formulado en el informe preliminar.</p>

Hallazgo informe preliminar	Respuesta dependencias auditadas	Valoración de la respuesta Oficina de Control Interno
Se sugiere que el hallazgo sea atendido por la Dirección Distrital de Cobro Tributario.		

A continuación, se presenta el resultado del análisis para las observaciones:

Observaciones informe preliminar	Respuesta dependencias auditadas	Valoración de la respuesta Oficina de Control Interno
<p>No. 1. La Oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Hacienda, no tiene el control ni administración de la totalidad de las PQRS que ingresan a la entidad por los diferentes canales de atención, debido a que su gestión se encuentra desagregada en varias dependencias (imagen 1), para dar cumplimiento a lo dispuesto en el literal (c) del artículo 60 del Decreto 601 de 2014, que fija como función a la Oficina de Atención al ciudadano: Efectuar seguimiento y controlar de manera integral el trámite y análisis de las respuestas de las solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias que en forma personal, escrita, telefónica o electrónica formulen los ciudadanos en relación con los funcionarios y servicios que presta la Secretaría Distrital de Hacienda, para que sean resueltos con calidad y dentro de los términos previstos". (SIC) (subrayado y negrillas fuera del texto original). Toda vez que, esta auditoría advierte multiplicidad de responsables de la gestión que se analiza sin que exista un área que lidere el proceso.</p> <p>Se sugiere que esta observación se atienda por la Subsecretaría General y la Oficina de Atención al Ciudadano.</p>	<p>(...) Se acepta esta observación, en el sentido de que el control y administración de las atenciones a los ciudadanos por los diferentes canales esta descentralizada, lo que dificulta su operación y seguimiento. En concordancia con esto, desde la Subsecretaría General se está adelantando un proceso de reorganización de la estructura de la Secretaria de Hacienda, que tiene como uno de sus frentes la creación de una Dirección de Servicio que permitirá recoger y centralizar todas aquellas oficinas y dependencias que hoy tienen funciones asociadas a la atención de ciudadanos y contribuyentes por los diferentes canales y que su finalidad última será la transformación de la experiencia de servicio y la optimización de los procesos de cara al ciudadano".</p> <p>La respuesta completa hace parte del presente informe (Anexo No. 3 Memorando No. 2024IE037047O1).</p>	<p>Teniendo en cuenta lo manifestado por el área auditada, la observación se mantiene tal como fue formulada en el informe preliminar.</p>
<p>No. 2. La Carta del Trato Digno se encuentra disponible y actualizada en la sede electrónica de la entidad. Sin embargo, no se visualiza de manera constante en las pantallas dispuestas en el SuperCade de la Carrera 30, ni en la Oficina de Atención al Ciudadano, y tampoco es reconocida al interior de las</p>	<p>Acorde a los reportes que suministra la Subdirección de Servicios de TIC, se evidencia la publicación constante a diario en el sistema Magic Info de las piezas de Carta de Trato Digno incluido en el Videowall ubicado en el SuperCADE (Informes Comunicaciones - OneDrive).</p>	<p>Teniendo en cuenta lo manifestado por el área auditada, la observación se mantiene tal como fue formulada en el informe preliminar.</p>

Observaciones informe preliminar	Respuesta dependencias auditadas	Valoración de la respuesta Oficina de Control Interno
<p>dependencias que atienden PQRS. Por lo tanto, se sugiere implementar acciones para asegurar su disponibilidad permanente en los lugares de atención al público, procurando que todos los usuarios conozcan sus derechos y deberes.</p> <p>Además, es fundamental que los funcionarios que atienden PQRS o tienen interacción con la ciudadanía estén familiarizados con la Carta. Por ello, se recomienda adelantar socializaciones al interior de las dependencias, en cumplimiento del artículo 7 numeral 5 de la Ley 1437 de 2011.</p> <p>Se recomienda que esta observación la atienda la Oficina de Atención al Ciudadano.</p>	<p>No obstante, se acepta la observación, teniendo en cuenta que en la Oficina de Atención al Ciudadano no se cuenta con la publicación de este documento, para lo cual se tomarán las acciones respectivas</p>	
<p>No. 3. Para algunos radicados, la fecha final del trámite que muestra el aplicativo SAP-CRM difiere (Tabla 5) de la reportada en el archivo "Reporte_01072023_30062024", lo que podría dificultar la validación exacta de los términos de respuesta. Por lo tanto, se sugiere que se implementen procesos de revisión y conciliación periódica entre la base de datos y el aplicativo SAP-CRM a fin de identificar las posibles causas de estas discrepancias y asegurar la consistencia y exactitud de las fechas de finalización de los radicados.</p> <p>Se sugiere que esta observación la atienda la Subdirección de Gestión Documental y la Dirección de Informática y Tecnología.</p>	<p>En respuesta a la Observación No. 3, referente a las discrepancias en las fechas finales del trámite que muestra el aplicativo SAP-CRM y las reportadas en el archivo "Reporte_01072023_30062024", respetuosamente se solicita que la observación sea retirada del informe final, dado que lo evidenciado corresponde a la fecha de finalización del primer trámite de correspondencia asociado al radicado, pero la fecha de finalización del radicado es actualizada cada vez que todos los trámites se encuentren finalizados, es decir cada vez que se cree un nuevo trámite de correspondencia y se finalice siendo este el único trámite por finalizar, la fecha de finalización en el radicado es actualizada, si se revisan las fecha de finalización de los trámites de correspondencia asociados a los radicados de la Tabla 5, se podrá evidenciar que la fecha de finalización del radicado en efecto corresponde con la fecha de finalización del último trámite finalizado asociado al radicado.</p>	<p>Al respecto, es importante precisar que, en el momento en que el equipo auditor identificó que la fecha en la columna "fin de trámite" del archivo de Excel "Reporte_01072023_30062024" suministrado para el análisis en la auditoría difería, para algunos radicados, con la última fecha de finalización del aplicativo SAP CRM; se realizó una muestra aleatoria, obteniendo los resultados presentados en la Tabla No. 5.</p> <p>Efectivamente, tal como lo menciona la dependencia, se evidenció que las fechas cambian. Las imágenes tomadas el 24/09/2024 del aplicativo SAP CRM (<i>adjunto No. 3: Imágenes de radicados extraídas del aplicativo SAP CRM</i>) no coinciden con la verificación realizada el 10/12/2024. Esta situación genera confusión cuando se requiere realizar la trazabilidad de la finalización de un radicado a partir de los datos suministrados en los archivos de Excel.</p> <p>Es importante tener en cuenta que estos archivos no sólo son para conocimiento</p>

Observaciones informe preliminar	Respuesta dependencias auditadas	Valoración de la respuesta Oficina de Control Interno
	<p>Sesiones de Explicación y Revisión: Se organizarán sesiones con los equipos responsables para explicar detalladamente el contenido y el manejo de las fechas en el aplicativo SAP-CRM, en comparación con las fechas que se extraen para los reportes. Estas sesiones permitirán identificar posibles fuentes de discrepancias y aclarar cualquier duda sobre el proceso de manejo de fechas</p>	<p>interno, sino que también se entregan a entes externos de control. Por lo anterior, este equipo auditor sugiere documentar en el plan de mejoramiento las acciones mencionadas por la dependencia para garantizar una información confiable y de calidad.</p> <p>Por lo anteriormente expuesto la observación planteada se mantiene.</p>
<p>No. 4. En la muestra seleccionada se identificaron seis (6) radicados 2023ER450043O1, 2023ER348525O1, 2024ER013282O1, 2023ER422107O1, 2023ER443273O1 y 2023ER283915O1 (Tabla 16) que fueron catalogados como PQRS siendo una cuenta de cobro, informativos o respuestas de solicitudes adelantados por otras entidades. Por lo que se recomienda a la Subdirección de Gestión Documental, incrementar los controles para que en lo posible los radicados que ingresen a la Secretaría Distrital de Hacienda se les asigne las tipologías correspondientes, de esta manera las estadísticas serían más confiables.</p>	<p>En atención a esta observación, la misma no se acepta, ya que verificados los radicados mencionados en la observación 4, y en SAP CRM no están catalogados como PQRS, siendo tipificadas como solicitudes de Información general de acuerdo con las Guía de trámites de correspondencia.</p> <p>En cuanto a lo mencionado de incrementar los controles para que a las comunicaciones se les asigne la tipología correcta, se adelantó el proceso de actualización de las guías de correspondencia, este proceso se realizó de la mano con los diferentes asesores de los despachos en aras de verificar que los trámites estén actualizados con las comunicaciones que se manejan en las áreas y sus correspondientes responsables, permitiendo que hoy tengamos 22 guías de correspondencia actualizadas, y una por parametrizar en el sistema.</p> <p>(...)</p>	<p>De acuerdo con lo manifestado por la Dependencia, los radicados de la Tabla No. 16 no están catalogados como PQRS, sino como "Solicitudes de Información General".</p> <p>Sin embargo, en la sede electrónica de la entidad, las "Solicitudes de Información se encuentran catalogadas dentro de "Petición""²⁰ y se definen de la siguiente manera: "Es la facultad que tiene la ciudadanía para solicitar y tener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, la solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión, control o custodia de una entidad".</p> <p>Al verificar nuevamente el aplicativo SAP-CRM, se constató que los radicados 2023ER348525O1, 2024ER013282O1, 2023ER422107O1 y 2023ER443273O1 no corresponden a la definición de "Solicitudes de Información".</p> <p>Por el contrario, son respuestas de entidades financieras que no requieren ser gestionadas por parte de la entidad, como se muestra en la siguiente imagen del radicado 2024ER013282O1:</p>

²⁰ <https://www.haciendabogota.gov.co/es/sdh/peticiones>

Observaciones informe preliminar	Respuesta dependencias auditadas	Valoración de la respuesta Oficina de Control Interno
		<p>168403 Bogotá D.C., 20240117</p> <p style="text-align: right;">2-2024-14061</p> <p>Señores: SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA CARRERA 30 N 25-90 radicacionhaciendabogota@shd.gov.co BOGOTA</p> <p>Asunto: Oficio número 2023EE4289901 de 20231031. Radicado PROC201401200100022566RESDCO26724 de SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA Contra [REDACTED] con número de identificación [REDACTED]</p> <p>Respetados Señores:</p> <p>En relación con el oficio del asunto, nos permitimos manifestarles que, una vez verificadas nuestras bases de datos, se estableció que la(s) persona(s) relacionada(s) e identificada(s) en su comunicación no posee(n) vínculo(s) con el Banco AV Villas.</p> <p>La observación se mantiene y se ajusta en la redacción.</p> <p>Se sugiere clasificarlos bajo una tipología diferente a PQRS, considerando que no requieren respuesta e incrementan las estadísticas de PQRS.</p>
<p>No. 5. El enlace dispuesto en la caracterización del CPR-125, el cual se encuentra desactualizado, lo que no permitiría identificar a los usuarios que requieran realizar la consulta a la matriz de riesgos actualizada desde la caracterización del proceso.</p> <p>Se sugiere que esta observación sea atendida por la Oficina de Atención al Ciudadano, con el acompañamiento de la Oficina de Análisis y Control de Riesgos.</p>	<p>Sin pronunciamiento.</p>	<p>La dependencia no se pronunció respecto a esta observación, por lo tanto, se mantiene.</p>

5. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Una vez realizado el análisis de las observaciones presentadas en el numeral anterior, a continuación, se presenta el resultado de la auditoría:

5.1 Hallazgos

- **Hallazgo No.1:** Durante el período evaluado, se identificó que un total de 3.899 peticiones de origen ciudadano no quedaron registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogotá Te Escucha. Esta situación fue evidenciada por la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC) en el numeral 9 de los informes de PQRS correspondientes a los meses de enero (42), febrero (133), marzo (2.232), abril (1.005), mayo (485) y junio (2) de 2024. Lo anterior, incumple parcialmente el artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010, en cuanto a que no se están registrando en el sistema la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que recibe la Entidad por los diferentes canales.

Por lo que, se sugiere que desde la Subdirección de Gestión Documental en conjunto con la Dirección de Informática y Tecnología se implementen acciones para cumplir lo establecido en la norma.

- **Hallazgo No. 2:** Las cifras reportadas en los informes de PQRS publicados en la sede electrónica de la entidad, correspondientes al periodo enero a junio de 2024 presentan variaciones mensuales, como se evidencia en la Tabla 2.

Lo anterior, incumple lo establecido en el artículo 3 de la Ley 1712 de 2014 que regula el principio de calidad de la información “*Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad*”. Así mismo, se infringe el artículo 2, Objetivos del Sistema de Control Interno (literal e) de la Ley 87 de 1993 que exige asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información.

Adicionalmente, las áreas auditadas deben considerar las demás situaciones identificadas en el presente informe (Numeral 3.3.2), entre ellas, las relacionadas con el manejo de las bases de datos, la manipulación y los cruces de información necesarios para completar los campos que no presentan datos, tales como: ID_SDQS, tipo documental, subtipo documental, estado de los radicados, dependencias responsables del trámite, entre otros, que fueron registrados y evidenciados.

La situación descrita puede llevar a la toma de decisiones basadas en datos erróneos, afectando la calidad de las soluciones implementadas y la eficiencia de la gestión de las PQRS. Además, puede resultar en una pérdida de confianza de los ciudadanos y usuarios en la entidad, si perciben que la información publicada y suministrada no es confiable.

Pública

Se sugiere que este hallazgo sea atendido de manera conjunta por la Subdirección de Gestión Documental, la Dirección de Informática y Tecnología y la Oficina de Atención al Ciudadano.

- **Hallazgo No. 3:** De la 51 PQRS seleccionadas en la muestra se identificaron 21 que se respondieron fuera de los términos de ley. El detalle de los radicados se encuentra en el Anexo No. 2. Adicionalmente, cinco (5) radicados fueron finalizados en el aplicativo SAP CRM Correspondencia, sin respuesta a la PQRS. (El detalle se encuentra en la Tabla 13). Lo anterior, incumple el artículo 14 la Ley 1755 de 2015 que establece: *“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”*.

Se identificó un (1) radicado con respuesta parcial (Tabla 14). Lo que incumple el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a **obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma**”*.

De igual manera, se identificaron dos (2) radicados que no se les dio traslado por competencia (Tabla 15). Incumpliendo lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 *“Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará”*. De mantenerse el presente hallazgo podría constituir acciones disciplinarias.

Se sugiere que el hallazgo sea atendido por la Dirección Distrital de Cobro.

5.2 Observaciones

- **Observación No. 1.** La Oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Hacienda, no tiene el control ni administración de la totalidad de las PQRS que ingresan a la entidad por los diferentes canales de atención, debido a que su gestión se encuentra desagregada en varias dependencias (imagen 1), para dar cumplimiento a lo dispuesto en el literal (c) del artículo 60 del Decreto 601 de 2014, que fija como función a la Oficina de Atención al ciudadano: *Efectuar seguimiento y controlar de manera integral el trámite y análisis de las respuestas de las solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias que en forma personal, escrita, telefónica o electrónica formulen los ciudadanos en relación con los funcionarios y servicios que presta la Secretaría Distrital de Hacienda, para que sean resueltos con calidad y dentro de los términos previstos*. (SIC) (subrayado y negrillas fuera del texto original). Toda vez que, esta auditoría advierte multiplicidad de responsables de la gestión que se analiza sin que exista un área que lidere el proceso.

Pública

Se sugiere que esta observación se atienda por la Subsecretaría General y la Oficina de Atención al Ciudadano.

- **Observación No. 2.** La Carta del Trato Digno se encuentra disponible y actualizada en la sede electrónica de la entidad. Sin embargo, no se visualiza de manera constante en las pantallas dispuestas en el SuperCade de la Carrera 30, ni en la Oficina de Atención al Ciudadano, y tampoco es reconocida al interior de las dependencias que atienden PQRS. Por lo tanto, se sugiere implementar acciones para asegurar su disponibilidad permanente en los lugares de atención al público, procurando que todos los usuarios conozcan sus derechos y deberes.

Además, es fundamental que los funcionarios que atienden PQRS o tienen interacción con la ciudadanía estén familiarizados con la Carta. Por ello, se recomienda adelantar socializaciones al interior de las dependencias, en cumplimiento del artículo 7 numeral 5 de la Ley 1437 de 2011.

Se recomienda que esta observación la atienda la Oficina de Atención al Ciudadano.

- **Observación No. 3:** Para algunos radicados, la fecha final del trámite que muestra el aplicativo SAP-CRM difiere (Tabla 5) de la reportada en el archivo "Reporte_01072023_30062024", lo que podría dificultar la validación exacta de los términos de respuesta. Por lo tanto, se sugiere que se implementen procesos de revisión y conciliación periódica entre la base de datos y el aplicativo SAP-CRM a fin de identificar las posibles causas de estas discrepancias y asegurar la consistencia y exactitud de las fechas de finalización de los radicados.

Se sugiere que esta observación la atienda la Subdirección de Gestión Documental y la Dirección de Informática y Tecnología.

- **Observación No. 4:** Se identificaron radicados que llegan directamente a los correos de los funcionarios y no al correo radicacionhaciendabogota@shd.gov.co, lo que incumple la política 5.14 establecida en el procedimiento 120-P-02, versión 8, Administración de Comunicaciones Oficiales, la cual establece: "*Si algún funcionario de la SDH recibe en su correo electrónico institucional comunicaciones de personas naturales y jurídicas concernientes a los asuntos que atiende la SDH, debe enviarlas al correo radicacionhaciendabogota@shd.gov.co para que sean radicadas (...)*". Esta situación genera una pérdida de control y trazabilidad de las comunicaciones recibidas en la entidad.

Sugerimos que esta observación, sea atendido por la Subdirección de Gestión Documental.

- **Observación No. 5:** En la muestra seleccionada se identificaron los siguientes radicados 2023ER348525O1, 2024ER013282O1, 2023ER422107O1, 2023ER443273O1 (Tabla 16) a los que se les asignó en el aplicativo SAP CRM el tipo

Pública

documental “Solicitudes de información general” (tipología que hace parte del “Tipo de Petición - Peticiones), al revisar el contenido de los mismos, no corresponden a la definición de solicitud de información, toda vez que, estos radicados son respuestas de entidades financieras que no requieren ser gestionadas por parte de la entidad.

Se sugiere clasificarlos bajo una tipología diferente a “Solicitudes de información general” considerando que no requieren respuesta y, de la manera como están tipificados elevan las estadísticas de PQRS.

- **Observación No. 6.** El enlace dispuesto en la caracterización del CPR-125, se encuentra desactualizado, lo que no permitiría identificar a los usuarios internos que requieran realizar la consulta a la matriz de riesgos actualizada desde la caracterización del proceso.

Se sugiere que esta observación sea atendida por la Oficina de Atención al Ciudadano, con el acompañamiento de la Oficina de Análisis y Control de Riesgos.

6. CONCLUSIONES

- Los canales de atención están distribuidos en varias dependencias, lo que provoca la ausencia de lineamientos unificados y evidencia falta de control y coordinación interna en la atención a la ciudadanía. Esta fragmentación dificulta la implementación de un enfoque coherente y eficiente para la gestión de las solicitudes.
- La Oficina de Atención al Ciudadano realiza el seguimiento de la oportunidad y calidad de las respuestas de las PQRS que se radican por el canal escrito, dejando de lado las que ingresan por los canales (presencial, telefónico y virtual), lo que impide el ejercicio del control integral.
- La entidad cumple con los numerales 2, 4, 5 y 7 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010. No obstante, los numerales 1, 3 y 6 se cumplen de manera parcial. Aunque se ha avanzado significativamente en la implementación del Decreto, es crucial alcanzar un cumplimiento total para asegurar la gestión integral y efectiva de las PQRS.
- Se observó cumplimiento de los numerales 2, 4 y 7 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, mientras que el numeral 5 se cumple parcialmente, toda vez que, la Carta de Trato Digno debe estar disponible para los ciudadanos en los lugares de atención al público.
- En el seguimiento realizado se observó que la entidad ha implementado aproximadamente un 50% de las recomendaciones plasmadas en el informe presentado por la ARL Positiva, lo que refleja cumplimiento de los requisitos mínimos de la NTC 6047. Sin embargo, aún hay recomendaciones pendientes de

Pública

evaluar e implementar, teniendo en cuenta las limitaciones inherentes a una edificación ya terminada, que es patrimonio cultural del distrito y cuya sede es compartida con otras entidades del mismo orden distrital.

- Es relevante destacar que las acciones adelantadas en conjunto por la Subsecretaría General y la Oficina de Atención al Ciudadano han permitido un avance significativo en la finalización de las PQRS. No obstante, es primordial atender los radicados que aún se encuentran en estado “En Trámite” considerando que, a la fecha de la presente auditoría estaban vencidos.
- Las inconsistencias en la información de las cifras de PQRS identificadas en los archivos revisados durante la presente auditoría, junto con la predominancia de la recepción de PQRS a través de los canales de correo electrónico y escrito, están generando reprocesos y puede inducir a errores humanos que afectan la toma de decisiones, la eficiencia y efectividad en la gestión de las PQRS, y también puede deteriorar la confianza de los ciudadanos en la entidad, al no facilitarles el seguimiento y la trazabilidad.
- De acuerdo con los resultados obtenidos en la revisión de la muestra analizada de la Subdirección de Cobro Tributario de la Dirección Distrital de Cobro, se identificaron peticiones que incumplieron los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Esta situación representa un potencial riesgo jurídico, ya que se han presentado Acciones de Tutela por parte de los ciudadanos afectados.

7. RECOMENDACIONES

- Revisar la viabilidad de implementar un formulario electrónico específico para los radicados que llegan por el canal correo electrónico desde la dirección radicacionhaciendabogota@shd.gov.co, el cual, simplificaría y estandarizaría el proceso de registro de PQRS, ya que la información sería proporcionada directamente por el ciudadano y no de manera manual por el contratista de correspondencia, reduciendo errores y agilizando la gestión interna. Además, al contar con este formulario, se evitarían solicitudes duplicadas, facilitando el seguimiento de cada radicado y generando automáticamente el número de CRM a los usuarios.
- Se sugiere a la Dirección de Informática y Tecnología (DIT) realizar un análisis de tráfico de la red para establecer un ancho de banda idóneo que permita la descarga de grandes volúmenes de información durante los horarios laborales. Teniendo en cuenta que la Secretaría Distrital de Hacienda es responsable de la información de los sistemas de información, no se deberían realizar labores fuera de la jornada laboral que involucren actividades como las que realiza el funcionario de la Subdirección de Gestión Documental para la generación de reportes de PQRS utilizando su computadora personal. Este equipo no puede ser administrado por la

DIT, por lo que no se puede determinar si cumple con los requisitos de seguridad, como parches, actualizaciones del sistema operativo, antivirus, sistema operativo licenciado, entre otras características con las que cuentan los equipos administrados por la DIT. Es importante destacar que la manipulación de datos y el uso de herramientas como MySQL y Python en un medio no seguro puede comprometer la integridad y confidencialidad de la información.

- Evaluar la posibilidad de incluir dentro del Sistema Integrado de Gestión, las Guías de Comunicaciones Oficiales Externas Recibidas (CER) elaboradas en conjunto con cada dependencia, para fortalecer el control y actualización oportuna.
- Aplicar los lineamientos establecidos en la “Guía de lenguaje claro e incluyente del Distrito Capital”, la cual está orientada a brindar recomendaciones para que las respuestas a las solicitudes de los ciudadanos sean elaboradas manteniendo un lenguaje claro, más sencillo y comprensible.
- Realizar seguimientos periódicos con el apoyo de la ARL positiva para evaluar el cumplimiento continuo de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 que regula la accesibilidad al medio físico en espacios de servicio al ciudadano. Además, se sugiere continuar con la asignación de recursos para implementar las recomendaciones formuladas por los expertos en aras de asegurar, al menos, el cumplimiento de los requisitos mínimos en todas las sedes donde se prestan servicios a la ciudadanía y dado el caso que se requieran llevar a cabo gestiones conjuntas con otras entidades, como la Secretaría General y el DADEP para adelantar lo correspondiente y lograr su cumplimiento.
- Realizar campañas internas de sensibilización para fomentar cultura de responsabilidad y compromiso con la calidad del servicio, con el objetivo de asegurar que todas las PQRS sean respondidas dentro de los plazos establecidos, mejorando así la eficiencia y la satisfacción de los ciudadanos.
- Evaluar la herramienta utilizada para que los ciudadanos puedan consultar y hacer seguimiento a las PQRS a través de la página web, mediante un chatbot de WhatsApp, entre otras opciones, asegurando que la información proporcionada sea verídica.
- Atender las observaciones identificadas en el numeral 3.6 evaluación de riesgos y aplicación de controles del CPR-125 Atención al Ciudadano, se sugiere que esta revisión y ajustes se realice en coordinación con la Oficina de Análisis y Control de Riesgos.
- Implementar alertas automáticas en el sistema CRM para notificar a los responsables sobre la necesidad de dar respuesta oportuna dentro de los términos de ley a las PQRS (Petición, Queja, Reclamo y Sugerencia). Esta medida permitirá optimizar los recursos de la entidad, asegurando la gestión más eficiente y efectiva de las solicitudes de las partes interesadas.

ANEXOS

Se anexan al presente informe:

- Anexo No. 1. Seguimiento a Recomendaciones del Informe realizado por la ARL Positiva – NTC 6047
- Anexo No. 2. Radicados que incumplen los criterios de (Oportunidad, Coherencia y Claridad)
- Anexo No. 3 Memorando No. 2024IE037047O1 Subsecretaría General – Respuesta a Informe Preliminar

ARCHIVOS ADJUNTO

Se adjuntan al presente informe, los siguientes archivos:

- Adjunto No. 1 Registro_Fotografico_Visita cumplimiento NTC6047. Archivo en formato PDF (6 folios).
- Adjunto No. 2 En_Tram_SinEst_SinF – hoja de cálculo “604-TRÁMITE”. Archivo en formato Excel.
- Adjunto No. 3 Imágenes radicados extraídas del aplicativo SAP CRM. Archivo en formato PDF (10 folios).
- Adjunto No. 4. Correos no radicados en CRM. Archivo en formato PDF (2 folios).
- Adjunto No. 5 Radicados campo Dep_Resp_Tramite_vacia. Archivo en formato Excel.

José Alberto Salas
Sánchez

Firmado digitalmente por
José Alberto Salas Sánchez

José Alberto Salas Sánchez
Jefe Oficina de Control Interno (E)

Zulma Adelina
Parales Pérez

Firmado digitalmente
por Zulma Adelina
Parales Pérez

Zulma Adelina Parales Pérez
Auditora Líder



Germán Alfonso Espinosa Suárez
Auditor

María Angélica Reyes
Peña

Firmado digitalmente por
María Angélica Reyes Peña

María Angélica Reyes Peña
Auditora

Jorge Alexander
Torres Cuitiva

Firmado digitalmente
por Jorge Alexander
Torres Cuitiva

Jorge Alexander Torres Cuitiva
Auditor

ANEXOS
ANEXO No. 1 Seguimiento a Recomendaciones del Informe realizado por la ARL Positiva -
NTC 6047 (septiembre 2021)






Cumplida










En desarrollo







Pendiente de gestionar

Nivel	Recomendación dada por la ARL Positiva	Observaciones OCI
	<p>ENTORNO INMEDIATO:</p> <p>Las instalaciones quedan ubicadas sobre vías principales, lo que hace necesario promover para que la Administración Distrital pueda realizar la instalación de semáforos con señales sonoras en las intersecciones cercanas y que son de acceso para las instalaciones. Así mismo para la conformación de franjas funcionales, la localización de vados peatonales y el remarcado de las cebras de paso peatonal.</p> <p>Adicional se debe tener en cuenta lo establecido en el numeral 7.2.3 Senderos de la NTC 6047, la cual establece "los postes o columnas independientes dentro de las rutas de acceso, que no se puedan evitar, se deben señalar claramente mediante indicadores visuales".</p>	<p>A la fecha no se cuenta con semáforos con señales sonoras en las intersecciones cercanas y que son de acceso para las instalaciones del CAD y SUPERCAD, sin embargo, el equipo auditor constató que para el ingreso a éstas, existen dos puentes peatonales sobre la Kra 30 y la Calle 26.</p> <p>Se ha observado la conformación de franjas funcionales, vados peatonales y el remarcado de las cebras. No obstante, debido al uso continuo, es necesario garantizar su mantenimiento regular.</p> <p>Algunas áreas del entorno deben ser intervenidas por la Secretaría General y el DADEP.</p>
ACCESO A LAS INSTALACIONES DE LA ENTIDAD		
Nivel	Recomendación dada por la ARL Positiva	Observaciones OCI
	<p>ESCALERAS:</p> <p>Teniendo en cuenta que la estructura es estatal es viable realizar modificaciones a las escaleras en términos de medidas, es indispensable que las mismas cuenten con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pasamanos a cada lado de una escalera con el perfil establecido en el numeral 12.3 de la NTC 6047 y subsiguientes. • Indicadores táctiles de advertencia ubicados en la parte superior e inferior de las escaleras (Numeral 7.2.8 de la NTC 6047). De preferencia, se debe colocar una línea de advertencia visual mediante una franja ininterrumpida de 40 mm a 50 mm de profundidad a lo ancho de la escalera y de acuerdo con los demás requisitos exigidos en el numeral 11.5 de la NTC 6047 • Los escalones deberán contar con franjas antideslizantes y reflectivas. • Alargar la cobertura de los pirlanes antideslizantes 10 cm a cada lado de la escalera. • Implementar un pasamanos para esta escaleta con los requerimientos técnicos de ovalados y de fácil agarre de acuerdo con el numeral 12.3 de la norma NTC 6047. 	<p>Se han modificado las escaleras en forma de caracol en la Oficina de Atención al Ciudadano. Además, se ha redistribuido y adecuado los puestos de trabajo conforme a las posibilidades de espacio disponibles y la atención al usuario se realiza en el primer piso al que se accede sin necesidad de escaleras.</p> <p>Se observan recomendaciones pendientes de gestionar como pasamanos, indicadores táctiles de advertencia, franjas antideslizantes y reflectivas y alargar la cobertura de los pirlanes.</p>
	<p>RAMPA:</p> <p>Teniendo en cuenta que es difícil realizar grandes modificaciones a las rampas en términos de medidas e inclinación, es indispensable que las mismas cuenten con las siguientes características frente a los pasamanos, de acuerdo con el numeral 12.3 y subsiguientes de la NTC 6047:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Continuos a lo largo de todo el tramo de una rampa • Bordes redondeados • Pasamanos a cada lado de una rampa y una distancia mínima entre pasamanos de 1000 mm • Superficie lisa, pero que brinde una resistencia adecuada para el deslizamiento de las manos 	<p>La intervención de las rampas de acceso al CAD ha sido incluida en el proyecto de inversión 2025 y actualmente se encuentra en desarrollo.</p>

Nivel	Recomendación dada por la ARL Positiva	Observaciones OCI
	<ul style="list-style-type: none"> • Altura de la parte superior del pasamanos debe estar entre 850 mm y 1000 mm por encima de la superficie de la rampa, escalera o superficie de un descanso. 	
	<p>ACCESOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suministro de señales táctiles realizadas y señalización braille, de acuerdo con lo establecido en el numeral 45.6.3 de la Norma NTC 6047. • Capacitación al personal de seguridad sobre aspectos básicos para tener en cuenta al momento de la recepción a personas con discapacidad. Por lo cual se debe asegurar que las políticas de excelencia en la calidad del servicio también sean aplicadas por las empresas que proveen personal de vigilancia y de servicios generales a la Entidad, dado que los vigilantes son la primera cara de la Entidad para el ciudadano. 	<p>El 2 de marzo de 2022, se envió un oficio a la Secretaría General con el redireccionamiento de los hallazgos encontrados en el diagnóstico de accesibilidad, los cuales son de su competencia por formar parte de la infraestructura del CADE. Se recibió una copia de la respuesta, en la que se redirigieron los hallazgos al DADEP, quedando pendiente la respuesta de esta entidad.</p> <p>Se realizó el inventario de señalética para incluir dentro del contrato 2025.</p> <p>Durante el primer semestre del 2022, se elaboró la primera versión del protocolo de atención incluyente para el acceso de población con discapacidad. Su aplicación está enfocada inicialmente al personal de seguridad y vigilancia quienes realizan el primer contacto con los usuarios que asisten a las sedes de la entidad.</p>
	<p>PUERTAS DE INGRESO:</p> <p>Teniendo en cuenta que es difícil realizar grandes modificaciones a las puertas en términos de medidas, es indispensable que las mismas cuenten con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores visuales instalados de manera interrumpida de acuerdo con lo establecido en el numeral 16.1.5 de la NTC 6047. • Cualquier borde independiente de pantallas vidriadas debería tener una franja que establezca contraste visual con los alrededores contra los cuales se observa. • Puertas con pictograma de flujo que indique si es de entrada o salida. 	<p>Se realizó el inventario de señalética para incluir dentro del contrato 2025.</p>
	<p>SALAS DE ESPERA:</p> <p>Teniendo lo anterior, es importante trabajar paulatinamente, generando ajustes razonables, en las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demarcar la zona libre para personas en condición de discapacidad, lo suficientemente amplia para ubicar y manipular la silla de ruedas, permitiendo su permanencia sin obstruir las zonas de circulación. Esta zona puede estar claramente señalizada con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA) • Identificación de las sillas para atención prioritaria. • Sillas con espaldar y apoyabrazos, de acuerdo con las indicaciones establecidas en los numerales 21.1 y 21.2 de la NTC 6047. Si el material escogido es plástico, se sugiere que su acabado sea también antideslizante. Las espumas de alta densidad evitan deformaciones prematuras en el asiento. • Establecer la información física relevante para que se encuentre en braille. 	<p>Se realizó redistribución y adecuación de los puestos de trabajo conforme a las posibilidades de espacio disponibles en la Oficina de Atención al Ciudadano del CAD. La zona de los SuperCades es competencia de la Secretaría General.</p> <p>Se demarco la zona libre de personas en condición de discapacidad, se identificó la silla para atención prioritaria.</p>

Nivel	Recomendación dada por la ARL Positiva	Observaciones OCI
	<p>PUNTO DE ATENCIÓN:</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, es importante trabajar paulatinamente, generando ajustes razonables, en las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los mostradores y ventanillas deben considerar el concepto de diseño universal, con el fin que las personas usuarias de sillas de ruedas y de talla baja, puedan tener un adecuado acceso y una fácil interacción con el servidor público. De tal forma que el nivel del mostrador debe estar entre 74 cm a 80 cm desde el suelo, el espacio libre por debajo de las rodillas debe ser mínimo de 70 cm, de acuerdo con el numeral 20.4 de la NTC 6047. • Las señales táctiles deberán realizarse en relieve suficientemente contrastado, no lacerante y de dimensiones abarcables por el elemento que la deba detectar, dedos, pies o bastón. • Tener en cuenta las indicaciones de contraste visual, establecidas en el numeral 39 y 45.5 de la NTC 6047. • Los escritorios de la recepción sobre los cuales los visitantes escriben deben permitir una aproximación frontal por parte de los usuarios en silla de ruedas y demás especificaciones del numeral 20 de la NTC 6047. • Contar con sillas con apoyabrazos. • Considerar implementar sistemas de ayuda de audición como un sistema de inducción en bucle para brindar asistencia a las personas que usan ayudas auditivas de acuerdo con el numeral 20.1 de la NTC 6047. 	<p>Durante el primer trimestre del 2024 se realizó adecuación de los mostradores y ventanillas de recepción en el CAD para mejorar la atención de personas de talla baja o en silla de ruedas. La zona de los SuperCades es competencia del DADEP.</p> <p>Se instaló un sistema de ayuda de audición para brindar asistencia a personas con discapacidad auditiva.</p> <p>Se realizó el inventario de señalética para incluir dentro del contrato 2025.</p> <p>Se aclara que actualmente donde queda el área de proyectos especiales del SuperCade (segundo piso) y en el piso 16 del CAD ya no se atiende público.</p>
	<p>ASCENSOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda elevar una petición a la administración del edificio de forma tal que se puedan tener en cuenta las recomendaciones técnicas, establecidas en el numeral 13.4.3 de la NTC 6047. Instalar un espejo para que cuando la persona en silla de ruedas no pueda salir de frente, pueda visualizar los obstáculos al salir de espaldas. 	<p>Se solicitó al proveedor de Ascensores la cotización para la adecuación de los espejos del fondo con altura hasta el piso para facilitar la visualización del usuario en silla de rueda que debe salir en reversa, sin embargo, el proveedor dio respuesta y manifestó que no es necesaria la ampliación de los espejos debido a que el espacio de las cabinas es suficiente para que las sillas de ruedas puedan girar.</p>
	<p>BAÑOS:</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, es importante trabajar paulatinamente, generando ajustes razonables, en las siguientes características, de acuerdo con lo establecido en el numeral 24 de la NTC 6047:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo con lo establecido en la norma la puerta debe abrir hacia afuera, se debe haber un medio que posibilite abrir la puerta o retirarla desde el exterior en caso de una emergencia. • A ambos lados del sanitario se deben colocar barras de agarre, una que sea abatibles y otra fija a la pared. • Ubicar el mecanismo de descarga de las cisternas será mediante pulsadores de tamaño adecuado (dimensión mínima 5 cm y superficie mínima 25 cm), para favorecer su utilización a personas con dificultades de manipulación. • Adecuar rampas de acceso en los casos que presente desnivel entre el baño y el área circundante. • La altura del reborde inferior de al menos uno de los orinales debe estar a 38 cm. 	<p>Se realizó adecuación de los baños, se colocaron barras de agarre, ajuste de la altura de los orinales.</p>
	<p>ZONA DE CIRCULACIÓN ADMINISTRATIVA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener pasillos de desplazamiento uniformes y señalar sillas de colores de contraste, porque son en acero inoxidable sobre piso gris y brillante para facilitar el desplazamiento de personas con dificultad visual. • Mantener el apoyo por parte de los funcionarios para ayudar a los usuarios. 	<p>La zona de los SuperCades es competencia de la Secretaría General.</p> <p>El personal de vigilancia cuenta con un protocolo de atención a personas discapacitadas.</p>

Nivel	Recomendación dada por la ARL Positiva	Observaciones OCI
	<p>DEFENSORIA DEL CIUDADANO:</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, es importante trabajar paulatinamente, generando ajustes razonables, en las siguientes características, de acuerdo con lo establecido en el numeral 24 de la NTC 6047:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la posibilidad de prestar este servicio en el primer piso para facilitar la atención al ciudadano en condiciones especiales. • Instalar una escalera que cuente con las características adecuadas de seguridad definidas en la norma NTC 6047. • Evaluar las características del techo para aumentar el espacio libre disponible que garantice la seguridad de personas de más de 1,75 cm de altura. 	<p>La atención de servicio al ciudadano ya se encuentra en el primer piso y allí se realizó redistribución y adecuación de los puestos de trabajo conforme a las posibilidades de espacio disponibles.</p>
	<p>PARQUEADEROS:</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, es importante trabajar paulatinamente, generando ajustes razonables, en las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener la distribución y la señalización del parqueadero para personal discapacitado. • Instalar iluminación adecuada para el pasillo de circulación de la alternativa B para cuando no funciona la plataforma. • Arreglar el resalto que se encuentra a la entrada Retirar los obstáculos como sillas o puestos de trabajo cercanos para tener mayor espacio de maniobra 	<p>En el primer semestre del 2022, se realizaron las adecuaciones para eliminar el resalto del piso, se ajustó la iluminación y se retiró el mobiliario, con el fin de despejar la zona y facilitar la movilidad.</p> <p>Se modificó el reglamento de uso de parqueadero aprobado en el comité de administración del CAD celebrado el 10 de octubre del 2021 y el 29 de diciembre de 2021, se publicó la versión 4 del reglamento en la página web y se realizó la difusión en Hacienda al Día.</p>
	<p>SEÑALÉTICA:</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, es importante trabajar paulatinamente, generando ajustes razonables, en las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se deberá evitar la interferencia de materiales reflectivos en la lectura de la señalización. • Generar las imágenes orientadoras, funcionales o direccionales necesarios para cada área. • Es importante tener en cuenta que los paneles informativos con indicaciones sobre los recorridos, muchas veces de carácter básico que buscan guiar y orientar al usuario en un espacio (tanto cerrado como abierto) facilitando la información estratégica a lo largo de su recorrido en función de sus necesidades. De esta forma ayuda a encontrar el lugar deseado con facilidad, lo que genera sensaciones de comodidad, seguridad y disfrute evitando el estrés y la pérdida de tiempo innecesarios. • La información de las señales debería presentarse en sistema braille, particularmente para las señales que se puedan alcanzar y tocar. • Todas las señales deberán incorporarse a una altura, para ser visibles por personas sentadas o de pie. • La señalización debe presentar: macro caracteres, alto contraste, pictogramas, alto relieve, braille, lengua de señas. • Generar señalización inclusiva (Ejemplo: alto relieve, braille, pictogramas, otras lenguas, entre otros.). • Colocar avisos correspondientes a la simbología de ubicación para personas en silla de ruedas, establecida en el artículo 14 del Decreto 103 de 2015. 	<p>Ya se realizó el inventario de señalética para incluir dentro del contrato 2025.</p>
	<p>ALARMA:</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, es importante trabajar paulatinamente, generando ajustes razonables, en las siguientes características:</p>	<p>Durante el primer semestre del 2022, se solicitó y realizó al proveedor la verificación de la alarma, resonadores y luces estroboscópicas en cuanto a las escalas de sonido instaladas frente a lo indicado en la norma técnica, sin novedad.</p>

Nivel	Recomendación dada por la ARL Positiva	Observaciones OCI
	<ul style="list-style-type: none"> Las señales deben estar diseñadas y localizadas de manera que sean fácil y destacadamente perceptibles en forma visual y auditiva simultáneamente. La señal de alarma audible deberá producir un nivel de sonido que exceda el nivel prevaleciente en el numeral 43.3 de la NTC 6047. Se debe verificar que las alarmas estroboscópicas visuales generen una frecuencia de 0.5 Hz – 4 Hz para minimizar el riesgo de disparar una reacción a una persona con epilepsia. 	<p>Ya se realizó el inventario de señalética para incluir dentro del contrato 2025.</p>
	<p>PLAN DE EVACUACIÓN:</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, es importante trabajar paulatinamente, generando ajustes razonables, en las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> Los diferentes pisos se deberán marcar con números grandes definidos relacionados con el piso, tanto en la escalera para ayudar en la evacuación, como en los lobbies de cada nivel Tener presente los principios de evacuación para todos del numeral 43.5 de la NTC 6047. Es importante que el plan de evacuación considere los aspectos establecidos en el numeral 43.6 de la NTC 6047, como evacuación asistida, uso de ascensores, puertas cortafuego, entre otros. Generar un mapa que muestre la ubicación de las salidas y puntos de encuentro. Al igual que generar su señalización (Punto de encuentro de evacuación) Realizar un refuerzo al personal y brigadistas para la seguridad contra incendios o emergencias y evacuación asistida. 	<p>Se confirmó que el CAD cuenta con las lámparas de emergencia requeridas en todos los pisos, pasillos, cuartos de ascensores, en bodegas, en los mezanines, en caso de un corte de energía.</p> <p>Se solicitó a Talento Humano un protocolo de evacuación de emergencia para Personal en Silla de Ruedas de Pisos Altos (Pendiente envío por parte de STH), sin embargo, está pendiente.</p> <p>Ya se realizó el inventario de señalética para incluir dentro del contrato 2025.</p>
	<p>PROTOCOLO DE ATENCIÓN:</p> <p>Aunque se presentan varias debilidades, el 100% conocen y aplican la prioridad en la atención a las personas con discapacidad. Al igual que el permitir el ingreso de perros guía. Sin embargo y dadas las debilidades presentadas, es importante trabajar paulatinamente generando ajustes razonables en las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar capacitación de manera constante y con información básica sobre lengua de señas colombiana. Realizar un trabajo interinstitucional con el INCI para generar información en braille. Estudiar la viabilidad de contar con un computador exclusivo que garantice la comunicación a la población con discapacidad auditiva (Centro de relevo). Además de tener también los demás programas y facilidades para otros tipos de discapacidad. Continuar trabajando en la capacitación a los funcionarios sobre atención con enfoque diferencial. 	<p>Durante el primer semestre del 2022, se elaboró la primera versión del protocolo de atención incluyente para el acceso de población con discapacidad. Su aplicación está enfocada inicialmente al personal de seguridad y vigilancia quienes realizan el primer contacto con los ciudadanos que asisten a las sedes de la entidad.</p> <p>Ya se realizó el inventario de señalética para incluir dentro del contrato 2025.</p>
	<p>GENERALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> El resultado consolidado como Entidad, el nivel de accesibilidad es baja y se requiere de ajustes, es decir se deben hacer modificaciones o implementaciones para que cumplan con los mínimos requerimientos de accesibilidad; teniendo en cuenta las limitaciones existentes por ser edificación ya terminadas y que la sede es compartida con otras Entidades del mismo orden Distrital. Se recomienda implementar las recomendaciones sugeridas para las salas de espera y los puntos de atención, ya que son los espacios en donde los usuarios con o sin discapacidad permanecen mayor tiempo, y no representan modificaciones arquitectónicas mayores. Se recomienda revisar e implementar las mejoras sugeridas a los baños, pues fue uno de los ítems que no se cumplió para la mayoría de las direcciones regionales. 	<p>Nota: No se realizó inspección en los diferentes puntos de SuperCades donde la SDH presta atención al público.</p> <p>La zona de los SuperCades es competencia de la Secretaría General.</p> <p>La oficina de atención al ciudadano fue adecuada y funciona desde el primer piso del CAD.</p> <p>Ya se realizó el inventario de señalética para incluir dentro del contrato 2025.</p>

Nivel	Recomendación dada por la ARL Positiva	Observaciones OCI
	<ul style="list-style-type: none"> • Finalmente se debe considerar lo indicado por la NTC 6047 que indica que es importante tener en cuenta que cada uno de los componentes de diseño exigidos por la norma debe ser validado y ajustado a las realidades y demandas del servicio, a las normas urbanísticas, escalas y características propias de cada espacio de atención, es decir son ajustes razonables modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales. • Se sugiere establecer un instrumento que permita ilustrar una escala de priorización de acciones, que guíe la determinación de intervenciones desde la gestión accesible. • Es importante tener en cuenta en señalética de circulación que los paneles informativos con indicaciones sobre los recorridos, muchas veces de carácter básico con el objetivo de guiar y orientar al usuario en un espacio (tanto cerrado como abierto) facilitando la información estratégica a lo largo de su recorrido en función de sus necesidades. Lo anterior contribuye también a que las personas con discapacidad encuentren el lugar deseado con facilidad, lo que genera sensaciones de comodidad, seguridad y disfrute evitando el estrés y la pérdida de tiempo innecesarios. • Características para tener en cuenta para generar estas señales: <ul style="list-style-type: none"> ○ Que se realice bajo un sistema de comunicación comprensivo, claro y consistente. ○ Mostrar sólo lo necesario y relevante en el espacio y durante el trayecto. ○ Eliminar la información excesiva e irrelevante. ○ Contraste entre la figura y el fondo es decisivo, para que el mensaje sea captado. ○ Uso de pictogramas • Existe unas irregularidades en las vías del entorno inmediato. Cualquier persona que no pueda acceder por el frente de la Entidad, deberá desplazarse por los andenes cercanos para buscar la entrada, pero no es posible llegar allí por la irregularidad de los andenes cercano. • Las puertas acristaladas poseen bandas señalizadoras poco visibles porque son en color gris claro sobre vidrio transparente que no genera contraste. • La altura de los orinales se encuentra a una altura de 61 cm del borde inferior de la boca del orinal al acabado del piso. • El tamaño del plano de ruta de evacuación no es legible puesto que el tamaño de la letra es muy pequeño para personas con deficiencia visual. • No existen franjas podotáctiles para ayuda en el desplazamiento de personas en condición de discapacidad visual. • El color de las puertas acristaladas o de los marcos no contrasta con la pared donde se sitúan, para facilitar la percepción a personas con deficiencias visuales. • Las puertas acristaladas de acceso permanecen con una hoja cerrada y una abierta, dejando únicamente un espacio de 0,78 m de luz para salir o entrar. • La mesa para escribir en tesorería se encuentra a una altura en su parte superior de 1,25 m al igual que las mesas de atención. • Las barras del lado de la zona de transferencia en el baño no son abatibles. • No se cuenta con claridad para el uso de los baños de las personas discapacitadas en el área de atención del Supercade. • Las puertas acristaladas deben contar con dos bandas señalizadoras de alto contraste que cubran toda la superficie en sentido horizontal, con un ancho de mínimo 7,5 cm y ubicadas a una altura entre 90 cm a 100 cm y 	<p>Algunas áreas del entorno deben ser intervenidas por la Secretaría General y el DADEP.</p> <p>Se observan recomendaciones pendientes de gestionar como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La realización de inspecciones periódicas con el apoyo de expertos de la ARL Positiva para determinar el grado de cumplimiento de la NTC 6047, teniendo en cuenta que el resultado de accesibilidad en el 2021 fue bajo. • Contar con un instrumento que permita ilustrar una escala de priorización de acciones. • Adecuar e implementar la señalética. • Gestionar con la Secretaría General y el DADEP las irregularidades en los andenes y/o senderos en el entorno inmediato del CAD y SUPERCADE.

Pública

Nivel	Recomendación dada por la ARL Positiva	Observaciones OCI
	<p>130 cm a 140 cm, medidos desde el suelo hasta la parte inferior de ambas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El plano debe ser accesible, mediante macro caracteres, alto relieve, alto contraste y braille. • Implementar señalización de evacuación con lenguaje de señas. • Mantener las dos hojas abiertas en todo momento para facilitar el paso en silla de personas en condiciones especiales y poder realizar una evacuación rápida. • Implementar franja podotáctil para ayuda a personas en condición de discapacidad visual inclusive en evacuación. • Arreglar cuanto antes la puerta de vidrio dañada en la puerta de salida principal hacia la carrera 30. • La puerta del baño debe tener un ancho no obstruido de al menos 90 cm, como mínimo, fácil de abrir y cerrar y abrir hacia afuera. • La puerta de acceso al baño accesible debe abrir completamente y hacia afuera. • Al menos uno de los orinales debe encontrarse a una altura de 43 cm del borde inferior de la boca del orinal al acabado del piso, para personas de talla baja. 	

ANEXO No. 2. Radicados que incumplen los criterios de (Oportunidad, Coherencia y Claridad)

No	No. Radicado	Dependencia	Criterios verificados				Observaciones OCI
			Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	
1	2023ER283674O1 01/07/2023	Oficina de Cobro Especializado	NO	NO	SI	NO	<p>La respuesta 2023EE24874O1 está dirigida a un anónimo, pero en el saludo se dirige a la ciudadana con su nombre. Adicionalmente cuenta con dos saludos.</p> <p>Tampoco es clara ni comprensible para el ciudadano, comienza informando los pasos para solicitar una facilidad de pago, sin embargo, después de informar los requisitos manifiesta: <i>"Así mismo, en cuanto a la solicitud de facilidad de pago con beneficios, no es posible concederla, ya que la solicitud se debía realizar a partir del ..."</i>. Posteriormente, después de registrar lo que estipula el Artículo 91 de la Ley 2277 del 13 de diciembre de 2022, vuelve y reitera <i>"Por lo anterior, en estos momentos no se dispone de beneficios especiales para el pago de impuestos distritales"</i> y seguidamente le manifiesta que <i>"La única opción es la solicitud y aprobación de la facilidad de pago"</i></p> <p>Adicionalmente, la respuesta se emitió fuera de los términos de ley.</p>
2	2023ER339866O1 15/08/2023	Oficina de Cobro General	SI	SI	SI	NO	Se dio respuesta con el radicado 2023EE377223O1 del 27/09/2024, el plazo para emitir respuesta era el 06/09/2023
3	2023ER424644O1 9/11/2023	Oficina de Cobro Prejurídico	SI	SI	SI	NO	Se dio respuesta con radicado 2023EE484083 del 05/12/2024, el plazo para dar respuesta era el 01/12/2024
4	2024ER027940O1 7/02/2024	Oficina de Cobro Especializado	SI	SI	SI	NO	Se dio respuesta con radicado 2024EE060530O1 de 12/03/2024, el plazo para emitir respuesta era el 28/02/2024.
5	2024ER069576O1 31/03/2024	Oficina de Cobro Prejurídico	NO	NO	SI	NO	<p>En la respuesta se le informa al ciudadano: <i>"Por lo anterior indicado, le sugerimos en un tiempo prudencial, consultar dicho ajuste a través de la Oficina Virtual..."</i>. La respuesta no da un término específico al ciudadano, lo que podría originar que no sepa cuándo es el momento adecuado para realizar una nueva consulta o en la necesidad de realizar solicitudes adicionales para obtener claridad. Además, la guía de lenguaje claro e incluyente del Distrito Capital, establece (...) y evita usar términos generales, vagos y abstractos. (subrayado fuera de texto).</p> <p>Por otro lado, la respuesta se emitió fuera de los términos de ley.</p>
6	2024ER158003O1	Oficina de Cobro General	SI	SI	SI	NO	Se respondió con el radicado 2024EE260630O1 del 05/08/2024. El plazo para emitir respuesta era el 22/07/2024

No	No. Radicado	Dependencia	Criterios verificados				Observaciones OCI
			Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	
	28/06/2024						
7	2023ER283642O1 01/07/2023	Oficina de Cobro General	SI	NO	SI	NO	<p>Se observa que la respuesta presentada carece de claridad, lo que dificulta la comprensión, en razón a que sería procedente primero responder la inquietud de la contribuyente para las deudas de las vigencias 2016 y 2018, y luego indicarle que persiste una deuda por la vigencia 2023. Así mismo, se mencionan documentos internos (Procedimientos de la Entidad) que no son relevantes para conocimiento del contribuyente. Es recomendable revisar y mejorar la redacción, asegurando que se utilicen términos sencillos y una estructura lógica que facilite la comunicación efectiva.</p> <p>Es importante tener en cuenta que los plazos se cuentan a partir del día hábil siguiente a su radicación. La respuesta se emitió el 15 de septiembre de 2023 y el plazo vencía el 25 de julio de 2023. Adicionalmente, la contribuyente había presentado tres solicitudes que fueron contestadas con el radicado 2023ER283642O1 (2023ER283642O1 del 29/06/2026, 2023ER294704O1 del 11/07/2023 y 2023ER371364O1 del 11/09/2023).</p>
8	2023ER322664O1 02/08/2023	Oficina de Cobro General	SI	SI	SI	NO	Es importante tener en cuenta que los plazos se cuentan a partir del día hábil siguiente a su radicación. La respuesta se emitió el 11/09/2023 y vencía el 25/08/2023.
9	2023ER366417O1 07/09/2023	Oficina de Cobro General	SI	NO	SI	NO	<p>El requerimiento fue respondido por la Oficina de Cuenta Corrientes y Devoluciones, solo en lo que corresponde a la expedición de paz y salvos, pero no se dio respuesta a lo solicitado por la contribuyente. Es de anotar que la contribuyente había realizado cuatro radicaciones anteriores: 2023ER072172O1, 2023ER138100O1, 2023ER260608O1, 2023ER291373O1 (según lo mencionado en su comunicación)</p> <p>Es importante tener en cuenta que los plazos se cuentan a partir del día hábil siguiente a su radicación. La respuesta se emitió el 16/02/2024 y vencía el 27/09/2023</p>
10	2023ER410766O1 24/10/2023	Oficina de Cobro General	SI	SI	SI	NO	El plazo para emitir respuesta se cuenta a partir del día hábil siguiente a su radicación. La respuesta se emitió el 29/02/2024 y vencía el 15/11/2023.
11	2023ER427561O1 14/11/2023	Oficina de Cobro Especializado	SI	SI	SI	NO	El plazo para emitir respuesta se cuenta a partir del día hábil siguiente a su radicación. La respuesta se emitió el 22/03/2024 y vencía el 5/12/2023.

No	No. Radicado	Dependencia	Criterios verificados				Observaciones OCI
			Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	
12	2024ER048281O1 29/02/2024	Oficina de Cobro Prejurídico	SI	SI	SI	NO	El plazo para emitir respuesta se cuenta a partir del día hábil siguiente a su radicación. La respuesta se emitió el 16/04/2024 y vencía el 21/03/2024.
13	2024ER074497O1 04/04/2024	Oficina de Cobro General	SI	SI	SI	NO	El plazo para emitir respuesta se cuenta a partir del día hábil siguiente a su radicación. La respuesta se emitió el 19/07/2024 y vencía el 25/04/2024.
14	2024ER088798O1 17/04/2024	Oficina de Cobro Prejurídico	SI	SI	SI	NO	El plazo para emitir respuesta se cuenta a partir del día hábil siguiente a su radicación. La respuesta se emitió el 18/07/2024 y vencía el 9/05/2024.
15	2023ER283915O1 04/07/2023	Oficina de Cobro Prejurídico	SI	SI	SI	NO	La respuesta a la petición fue dada de manera extemporánea, tenían plazo hasta el 26 de julio de 2023, sin embargo, la misma fue radicada el 31 de julio de 2023.
16	2023ER298545O1 13/07/2023	Oficina de Cobro Prejurídico	SI	SI	SI	NO	Se dio respuesta con el radicado 2023EE330933O1 del 30 de agosto de 2023, de manera extemporánea (53 días hábiles para dar respuesta
17	2024ER022227O1 31/01/2024	Oficina de Cobro Prejurídico	SI	SI	SI	NO	La petición fue presentada el 31 de enero de 2024, y la respuesta fue aportada el 11 de marzo de 2024 (28 días hábiles después de radicar). Por tal razón la respuesta a la petición fue dada de manera extemporánea.
18	2024ER065867O1 22/03/2024	Oficina de Cobro Prejurídico	NO	NO	NO	NO	<p>Al comparar la petición con la respuesta, la oficina no aclara o da respuesta directa de si el ciudadano tienen o no una obligación con la Entidad, se limita a indicar: <i>"En respuesta su comunicación le informamos que en la Secretaría Distrital de Hacienda enviamos correos electrónicos y mensajes de texto a los contribuyentes que deben ponerse al día con el pago de sus impuestos Predial, Vehículos e Industria y Comercio, de vigencias anteriores a 2024, para evitar sanciones que van desde el pago de intereses y sanciones hasta el embargo de cuentas y bienes"</i>.</p> <p>La respuesta a la petición fue dada de manera extemporánea tenían plazo hasta el 16 de abril de 2023, sin embargo, la misma fue radicada el 30 de abril de 2024.</p>



Pública

ANEXO No. 3. Memorando No. 2024IE037047O1 Subsecretaría General – Respuesta a Informe Preliminar

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N.º 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-9



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE HACIENDA

122-F.05
V.10



Pública

MEMORANDO

Bogotá D.C.,

PARA José Alberto Salas
Jefe (E) Oficina de Control Interno

DE: Subsecretaría General

ASUNTO: Observaciones Informe Preliminar auditoria.

Estimado Doctor Salas, reciba un cordial saludo,

En atención al informe preliminar recibido, con ocasión de la auditoria al Proceso de Atención al Ciudadano, Sistemas de Información y Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, con enfoque en la gestión de las PQRS de la Dirección Distrital de Cobro de La Secretaría Distrital De Hacienda De Bogotá; nos permitimos remitir para su consideración las siguientes observaciones y comentarios frente a los hallazgos y observaciones de dicho informe.

1. Hallazgo No.1: Fallas interfaz CRM y BTE

En respuesta al Hallazgo No.1 relacionado con la identificación de 3.899 peticiones de origen ciudadano que no quedaron registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogotá Te Escucha, queremos informarles sobre las acciones tomadas y las propuestas para abordar esta situación.

Durante el año 2024, se detectaron condiciones o eventos específicos que afectaban el envío de las PQRS que ingresaban por CRM hacia el SDQS. En respuesta a lo anterior, se generó una especificación detallada y se implementaron mejoras significativas en el sistema SAP CRM, relacionadas con estas condiciones de envío de radicados ingresados en CRM y que se deben radicar en SDQS. Estas mejoras se pusieron en producción en octubre de 2024.

Asimismo, es necesario aclarar que no todas las situaciones de no envío a SDQS pueden ser manejadas mediante mejoras técnicas. Algunos de estos casos se

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N.º 25-90 - Bogotá, D. C. Código postal: 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 Información: Línea 195

NIT. 899.999.061-91



deben a datos contenidos en los radicados que, mientras no se solucionen, no pueden ser procesados y enviados al SDQS.

Para abordar esta problemática de manera integral, proponemos una serie de acciones que incluyan:

Desarrollo de un reporte específico: Este reporte permitirá determinar cuáles radicados no pueden ser registrados en el SDQS, proporcionando claridad sobre las causas específicas de los fallos en el envío.

Gestión de nuevas especificaciones para mejoras: Identificar y desarrollar nuevas especificaciones funcionales y técnicas que aborden las causas detectadas en el reporte mencionado anteriormente.

Implementación de procesos manuales: Mientras se desarrollan y prueban las nuevas especificaciones, se establecerán procesos manuales para garantizar que las PQRS afectadas sean registradas en el SDQS de manera oportuna.

Para llevar a cabo esta propuesta de acciones, será necesario realizar mesas de trabajo con el área funcional para la entrega del plan de mejoramiento. Con estas acciones, esperamos asegurar que todas las peticiones de origen ciudadano sean adecuadamente registradas en el SDQS, cumpliendo así con el artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010

Teniendo en cuenta lo antes expuesto, se solicita de manera respetuosa cambiar este hallazgo a observación, toda vez que ya se están realizando acciones para atender los incidentes presentados, y se tienen acciones previstas para seguir monitoreando el funcionamiento de los servicios web.

2. **Hallazgo No. 2:** Inconsistencias en las cifras reportadas en los informes de PQRS.

Es importante tener en cuenta, que el insumo para la construcción de los informes de PQRS proviene de las bases de datos suministradas por la Subdirección de Gestión Documental, en una fecha de corte de mes. Este informe muestra la fotografía o estado de las comunicaciones oficiales recibidas en la Secretaría a esa fecha de corte, en el sistema de CRM Correspondencia.

A partir de esta fotografía de cifras recibida, la Oficina de Atención al Ciudadano construye el informe del correspondiente mes, mostrando las estadísticas relacionadas con las PQRS en ese momento, y teniendo en cuenta la dinámica propia del proceso de gestión documental (asociada al procedimiento CPR 120-P.02) las cifras pueden variar de una fecha a la otra, toda vez que la gestión que

realizan las áreas para atender las comunicaciones oficiales que ingresan a la Secretaria, genera estas variaciones en las bases que se toman como insumo para el informe.

Mes	Total PQRS Informe Enero	Total PQRS Informe Febrero	Total PQRS Informe Marzo	Total PQRS Informe Abril	Total PQRS Informe Mayo	Total PQRS Informe Junio	Base Resum_Ener o-a-Junio_2024
Enero	15,588	15,550	15,529	15,786	15,527	15,786	15,785
Febrero		20,599	20,613	20,629	20,487	20,629	20,629
Marzo			16,282	16,458	16,383	16,458	16,458
Abril				25,836	25,464	25,836	25,836
Mayo					18,519	18,574	18,574
Junio						12,684	12,684

Teniendo en cuenta lo anterior, no sería preciso hablar de inconsistencias en las cifras reportadas, ya que estas cifras muestran la dinámica propia de la gestión de la correspondencia y de las comunicaciones por parte de las diferentes áreas de la secretaria. Temas como la recepción de comunicaciones, cambios en la tipificación de las mismas, reapertura de radicados, entre otros, pueden generar esas variaciones mes a mes, de las cifras que se muestran en la tabla anterior.

En este sentido y teniendo en cuenta lo anterior, solicitamos de manera respetuosa reevaluar este hallazgo en el informe.

3. Hallazgo No. 3. Incumplimiento a la política 5.14 establecida en el procedimiento 120-P-02

En cuanto al hallazgo No. 3, se solicita reconsiderar el mismo, teniendo en cuenta lo siguiente:

a. El buzón oficial de la entidad radicacionhaciendabogota@shd.gov.co es controlado y administrado por la Oficina de Operación del Sistema de Gestión Documental OOSGD, con base en el procedimiento establecido CPR 120 P 02 Administración de Comunicaciones Oficiales y las competencias asignadas a dicha oficina. De acuerdo con lo anterior, todas las comunicaciones que sean consideradas oficiales que han llegado al buzón, ha sido radicadas.

b. La competencia de validación de los buzones institucionales, asignados a cada uno de los funcionarios, recae en cada uno de ellos, ya que los funcionarios deben enviar los correos concernientes a los asuntos que atiende la SDH; por ello, se encuentra como una política en el procedimiento y no como una actividad que pueda ser controlada desde la competencia de OOSGD.

c. De acuerdo con lo anterior, desde la competencia de la OOSGD, se ha realizado capacitaciones del procedimiento CRP 120 P 02 a toda la entidad, recordando la existencia de la política 5.14 y su correspondiente aplicación con base en las guías de trámites de la entidad.

4. **Hallazgo No. 4:** Cierres sin respuesta o con respuesta parcial a 51 PQRS en la Dirección de Cobro.

Se acepta el hallazgo, la Dirección Distrital de Cobro reconoce la importancia de implementar acciones correctivas y de mejora para abordar este asunto.

5. **Observación No. 1.** La Oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Hacienda, no tiene el control ni administración de la totalidad de las PQRS y los canales de atención en la Secretaría.

Frente a esta observación, es preciso tener en cuenta que el total de PQRS que recibe la entidad quedan registradas por escrito en el sistema de quejas soluciones y en esa medida en el marco de los seguimientos periódicos al estado de las PQRS, desde la oficina de atención al ciudadano y con el apoyo de las bases de datos remitidas desde la Subdirección de gestión documental, se puede hacer seguimiento a todas las PQRS radicadas por cualquiera de los canales dispuestos a la ciudadanía.

Se acepta esta observación, en el sentido de que el control y administración de las atenciones a los ciudadanos por los diferentes canales esta descentralizada, lo que dificulta su operación y seguimiento. En concordancia con esto, desde la Subsecretaría General se está adelantando un proceso de reorganización de la estructura de la Secretaria de Hacienda, que tiene como uno de sus frentes la creación de una Dirección de Servicio que permitirá recoger y centralizar todas aquellas oficinas y dependencias que hoy tienen funciones asociadas a la atención de ciudadanos y contribuyentes por los diferentes canales y que su finalidad ultima será la transformación de la experiencia de servicio y la optimización de los procesos de cara al ciudadano.,

6. **Observación No. 2.** La Carta del Trato Digno no visible en los Puntos presenciales.

Acorde a los reportes que suministra la Subdirección de Servicios de TIC, se evidencia la publicación constante a diario en el sistema Magic Info de las piezas de Carta de Trato Digno incluido en el Videowall ubicado en el SuperCADE ([Informes Comunicaciones - OneDrive](#)).

No obstante, se acepta la observación, teniendo en cuenta que en la Oficina de Atención al Ciudadano no se cuenta con la publicación de este documento, para lo cual se tomaran las acciones respectivas.

7. Observación No. 3. Radicados con fecha de finalización en SAP diferentes a los reportes.

En respuesta a la Observación No. 3, referente a las discrepancias en las fechas finales del trámite que muestra el aplicativo SAP-CRM y las reportadas en el archivo “Reporte_01072023_30062024”, respetuosamente se solicita que la observación sea retirada del informe final, dado que lo evidenciado corresponde a la fecha de finalización del primer trámite de correspondencia asociado al radicado, pero la fecha de finalización del radicado es actualizada cada vez que todos los trámites se encuentren finalizados, es decir cada vez que se cree un nuevo trámite de correspondencia y se finalice siendo este el único trámite por finalizar, la fecha de finalización en el radicado es actualizada, si se revisan las fecha de finalización de los trámites de correspondencia asociados a los radicados de la Tabla 5, se podrá evidenciar que la fecha de finalización del radicado en efecto corresponde con la fecha de finalización del último trámite finalizado asociado al radicado.

Sesiones de Explicación y Revisión: Se organizarán sesiones con los equipos responsables para explicar detalladamente el contenido y el manejo de las fechas en el aplicativo SAP-CRM, en comparación con las fechas que se extraen para los reportes. Estas sesiones permitirán identificar posibles fuentes de discrepancias y aclarar cualquier duda sobre el proceso de manejo de fechas.

8. Observación No. 4. Radicados mal tipificados.

En atención a esta observación, la misma no se acepta, ya que verificados los radicados mencionados en la observación 4, y en SAP CRM no están catalogados como PQRS, siendo tipificadas como solicitudes de Información general de acuerdo con las Guía de trámites de correspondencia.

En cuanto a lo mencionado de incrementar los controles para que a las comunicaciones se les asigne la tipología correcta, se adelantó el proceso de actualización de las guías de correspondencia, este proceso se realizó de la mano con los diferentes asesores de los despachos en aras de verificar que los trámites estén actualizados con las comunicaciones que se manejan en las áreas y sus correspondientes responsables, permitiendo que hoy tengamos 22 guías de correspondencia actualizadas, y una por parametrizar en el sistema.

Así mismo, se ha adelantado con cada Dirección jornadas de socialización de las guías de correspondencia con el operador de correspondencia, este proceso está en constante actualización, de acuerdo con la dinámica del negocio.

Adicionalmente, en nuestra búsqueda por optimizar el proceso de radicación, a partir del 11 de marzo de 2024 implementamos la estrategia Back Office, una iniciativa colaborativa que cuenta con la participación de la Dirección Distrital de Impuestos, la Dirección de Cobro, la Oficina de Atención al Ciudadano y el equipo de la OOSGD, permitiendo identificar y resolver problemáticas relacionadas con la asignación de PQRS e incidentes en el sistema.

Quedamos atentos y agradecemos la atención prestada.

Janneth Milena Pacheco Baquero
Firmado digitalmente
por Janneth Milena
Pacheco Baquero

Janneth Milena Pacheco
Subsecretaria General (E)
Despacho del secretario distrital de Hacienda

Copia Oficina de Atención al Ciudadano, Oficina Asesora de Comunicaciones, Subdirección de Gestión Documental, Dirección de Cobro, Subdirección de Educación Tributaria y de Servicio, Dirección de Tecnología, Oficina Asesora de Comunicaciones

Revisado por:

Patricia Ochoa Restrepo, Jefe Oficina de Atención al Ciudadano

Proyectado por:

Oficina de Atención al Ciudadano
Oficina Asesora de Comunicaciones
Subdirección de Gestión Documental
Dirección de Cobro
Subdirección de Educación Tributaria y de Servicio
Dirección de Tecnología
Oficina Asesora de Comunicaciones