



# INFORME DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA [Julio 2020 a junio 2021]

## Secretaria Distrital de Hacienda

Elaborado por:

Clara Esperanza Salazar  
Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano  
Lina Maria Fierro Losada  
Asesora- Subsecretaria General de Hacienda  
Revisado por: Carolina Rozo  
Asesora- Subsecretaria General de Hacienda  
Aprobado por: Diana Consuelo Blanco Garzón  
Defensora de la Ciudadanía- Subsecretaria General

Bogotá 30 de julio de 2021



## Contenido

Introducción

Funciones y gestión del defensor

### **1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía**

- a) Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- b) Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.
- c) Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.
- d) Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.
- e) Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.
- f) Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.

### **2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.**

- a) Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política.
- b) Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales
- c) Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía.

- d) Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.
- e) Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.

**3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.**

- a) Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.
- b) Subtemas frecuentes.
- c) Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.
- d) Análisis de Calidad y Calidez.
- e) Conclusiones y recomendaciones.

**4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general:**

- a) Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.
- b) Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.
- c) Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.
- d) Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.

**5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.**

- a) Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.
  - b) Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.
  - c) Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.
  - d) Promover la interacción del o los sistemas de información por le cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha.
- 6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital**
- 7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas**
- 8. Conclusiones y/o recomendaciones**

## INTRODUCCIÓN

En la Secretaría Distrital de Hacienda, la Defensora del Ciudadano es la Dra. Diana Consuelo Blanco Garzón- Subsecretaria General, quien fue designada mediante Resolución SDH-000353 del 03 de septiembre de 2020. En virtud de dicha resolución, la Defensora de la Ciudadanía es la persona encargada de trabajar por el mejoramiento de canales de información; el desarrollo y establecimiento de canales para la ciudadanía, que permitan la evaluación ciudadana de la gestión realizada, y el cumplimiento de las normas y políticas orientadas a la racionalización de trámites, transparencia y lucha contra la corrupción, así como lo previsto en el Decreto Distrital 847 de 2019 que establece las funciones

La Defensoría de la Ciudadanía en la SDH es la figura que orienta y supervisa la calidad de los canales de interacción que garantizan la aplicación de la política distrital de servicio al ciudadano, para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública. De esta manera, vela porque los ciudadanos y ciudadanas obtengan respuestas a sus requerimientos, se resuelvan las quejas y reclamos y se garanticen los mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios

En el ejercicio de las funciones esta se caracteriza por ser la vocera de los ciudadanos o usuarios de la Entidad para la protección de sus derechos, conocer y hacer seguimiento a las peticiones o quejas de los ciudadanos y ciudadanas por el posible incumplimiento de las normas legales o disposiciones internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que presta la Entidad.

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento a los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, construido por la Secretaría General del Distrito cuyo objetivo es presentar un resumen de la importante labor realizada por la figura en la Secretaría Distrital de Hacienda y será una fuente de información para los ciudadanos del cumplimiento de estas funciones para garantizar una prestación del servicio a la Ciudadanía de manera oportuna, eficaz y eficiente.

## FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

### 1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía

#### Lineamientos:

- a. **Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía**

#### Acciones y resultados:

De manera periódica (trimestral) se ha realizado el reporte por parte de la entidad de los avances a los indicadores de los productos establecidos en la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía en los que se ha indicado las acciones realizadas para el cumplimiento del indicador, los retrasos en los casos en los que se han presentado y las soluciones planteadas a los mismos. A continuación se relacionan los avances por cada uno de los compromisos de la SDH.

Compromiso	Meta	Avance
1.1.1 Objetivo específico de su plataforma estratégica orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, alineado a la PPDESC – Planeación	Alinear los objetivos específicos de la plataforma estratégica al objetivo orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía y al plan de acción de	<p><b><u>Segundo Semestre de 2020:</u></b></p> <p>1.Producto de un ejercicio de autodiagnóstico se establece que se hace necesaria una estrategia de cultura de Servicio en la entidad y se establecen los retos de la implementación de la Política de Servicio a la Ciudadanía que fueron priorizados como, por ejemplo: la atención incluyente, gestión oportuna de PQRS, fortalecimiento de canales de atención a los ciudadanos.</p> <p>2.Se formulan los objetivos estratégicos de la entidad en donde se establece desde el comité directivo uno orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía que permite articular las actividades de todas las áreas en pro de mejorar los estándares de calidad, calidez y eficiencia en la prestación del servicio. La alta dirección, con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación, realiza seguimiento al cumplimiento del objetivo estratégico "Servir e informar al ciudadano promoviendo confianza y credibilidad en el buen uso de los recursos públicos",</p>

		<p>a través de las acciones de las dependencias que le apuntan directamente a este objetivo. Los reportes trimestrales del cumplimiento se encuentran publicados en el enlace <a href="https://www.shd.gov.co/shd/Plan%20Accion">https://www.shd.gov.co/shd/Plan%20Accion</a></p> <p><b><u>Primer Semestre de 2021:</u></b></p> <p>1. Se implementó un mecanismo de seguimiento quincenal por medio de unas mesas de trabajo, por parte de la Subsecretaria general quien es la Defensora de la Ciudadanía; teniendo en cuenta que por medio de la resolución 575 del 18 de diciembre de 2020, se estableció que el liderazgo de esta política es de la Subsecretaria General. Esta instancia de seguimiento busca articular todas las estrategias, acciones y actividades de servicio ejecutadas en la Secretaria Distrital de Hacienda para brindarles a los ciudadanos una experiencia de servicio acorde a sus necesidades. Se encarga de: Garantizar la implementación de la Política pública de Servicio a la Ciudadanía, Realizar seguimiento a la prestación del servicio por todos los canales dispuesto para el cumplimiento de dicho fin, Definir las estrategias de prestación de servicio en la SDH, Generar Informes y seguimiento de cifras de la prestación del servicio a la Ciudadanía, Demás actividades y acciones que pueden contribuir a la prestación del servicio a la ciudadanía.</p>
<p>1.1.2 Acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SuperCADE Virtual</p>	<p>Entidades Distritales con acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SuperCADE Virtual</p>	<p><b><u>Segundo Semestre de 2020:</u></b></p> <p>Se suscribió el convenio 4220000-561-2020, cuyo objeto es aunar esfuerzos para garantizar la orientación o información o prestación de servicios o realización de trámites que ofrece la Secretaría Distrital de Hacienda a los ciudadanos y ciudadanas que hace uso de los diferentes canales de información de la Red CADE, se realiza seguimiento a este convenio de manera trimestral en donde participa la Defensora de la ciudadanía y desde allí se dan recomendaciones para la prestación del servicio.</p> <p>La entidad a través de la Oficina de Gestión del Servicio de la Subdirección de Educación Tributaria y Servicio, actualiza de manera permanente "la Guía de Trámites y Servicios", la cual es consultada en el SuperCade Virtual.</p> <p><b><u>Primer Semestre de 2021:</u></b></p> <p>Se realiza la actualización permanente realizada en la Guía de Trámites y Servicios, este ejercicio se realiza de acompañado por la subsecretaria general. A partir del segundo trimestre de 2021, la APP tributaria-Hacienda, APP SupercadeVirtual, viene operando y ofreciendo servicios (en desarrollo) virtuales para consultar pagos, obligaciones pendientes, actualizar descuento adicional 1%. Igualmente se viene desarrollando por el Proyecto BogData una nueva aplicación en ambiente SAP, la cual se</p>

		espera estar disponible para 2021.
1.1.3 Adoptar e implementar el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General	Entidades que adoptan e implementan el manual de servicio a la ciudadanía, con enfoque diferencial, vigente	<p><b><u>Segundo Semestre de 2020:</u></b></p> <p>Desde la subsecretaria general se proyectó la Resolución SDH-000302 de 2020 del 27 de julio de 2020, por medio de la cual se adoptan los instrumentos:</p> <p>a) El modelo de seguimiento, medición y evaluación del servicio a la ciudadanía, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., lo mismo que su material de apoyo.</p> <p>b) Los lineamientos del manual de servicio a la ciudadanía del Distrito Capital, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.</p> <p>c) El manual para la gestión de peticiones ciudadanas, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. en complemento a lo establecido en la Resolución SDH-118 de 2018, expedida por este despacho. Herramientas que fortalecen la gestión que realiza la Secretaría Distrital de Hacienda en el marco de la implementación de la Política de Servicio a la Ciudadanía.</p> <p><b><u>Primer Semestre de 2021:</u></b></p> <p>Por recomendaciones desde los seguimientos quincenales se han adelantado estrategias de comunicaciones para la socialización e interiorización de las diferentes herramientas adoptadas, para lo cual se socializó instructivo diseñado con los protocolos que los servidores deben seguir para la atención telefónica, se realizó la actualización de nuestro portal web implementando la barra de accesibilidad y actualizando los contenidos de atención al ciudadano, ajustándolos a lo establecido en la Resolución 1519 de 2021, se realizó campaña para fortalecer la gestión de las PQRS al interior sobre todo en las características que las respuestas deben contener, y se está diseñando un documento instructivo con los protocolos de atención presencial.</p> <p>De otra parte se llevó a cabo reunión con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, con el fin de programar las jornadas para el proceso de cualificación de los servidores de la Secretaria de Hacienda, las cuales darán inicio en el tercer trimestre del año 2021, en donde la meta será la cualificación de mínimo 100 servidores, en los diferentes módulos ofertados en el proceso por la Secretaría general de la Alcaldía Mayor; esto con el objetivo de generar una cultura de servicio a los funcionarios de la SDH</p>
3.1.2 Respuestas a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema	Porcentaje de peticiones evaluadas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema	<p><b><u>Segundo Semestre de 2020:</u></b></p> <p>Con corte a 31 de diciembre de 2020, la Secretaría de Hacienda Distrital (SHD) cumplió con el indicador con un porcentaje acumulado para la vigencia 2020 de 78% en el cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema, adelantando las siguientes acciones:</p>



		<p>Se realizó seguimiento integral a las respuestas dadas a las PQRS que ingresan por Cordis y Bogotá te escucha, mensualmente, lo cual se ve reflejado en la identificación de oportunidades de mejora continua para las respuestas emitidas por la entidad y el manejo de las herramientas que apoyan la gestión de las PQRS recibidas, con esta se busca que las respuestas emitidas cada vez más cumplan con las características requeridas. A partir del seguimiento, se identificaron necesidades de reorganización de servidores para la operación del sistema Bogotá Te Escucha, diseño y socialización de campañas de comunicaciones bajo el nombre de "Hacienda te responde" que buscan fortalecer la cultura de la atención de las PQRS para cumplir con los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema, en los servidores y el conocimiento por parte de los ciudadanos del canal de Bogotá te escucha para elevar las PQRS, diferenciación de tipologías de PQRS y tiempos de respuesta de las mismas. De la misma manera, en el último trimestre, debido al incremento en las cifras de peticiones pendientes de respuesta, se realizaron mesas de trabajo con las áreas con mayor número de asignaciones, orientadas a establecer planes de choque que permitan la respuesta bajo los diferentes criterios de las PQRS que están ingresando a la entidad.</p> <p><b><u>Primer Semestre de 2021:</u></b></p> <p>Se realizan mesas de trabajo desde la subsecretaria general y oficina de atención al ciudadano, con las áreas que presentan mayor número de pendientes para establecer acciones que permitan mejorar la oportunidad en las respuestas, así mismo se realizan mesas de trabajo con las áreas para hacer alertas y alineaciones para que las respuestas cumplan con los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema. A partir de las mesas mencionadas, se han establecido planes de choque atacar los hallazgos identificados y así mismo que la respuesta dada a las solicitudes ciudadanas se den bajo los diferentes criterios a cumplir.</p>
<p>3.1.4 Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha - SDQS</p>	<p>Entidades con Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha – SDQS</p>	<p><b><u>Segundo Semestre de 2020:</u></b></p> <p>En el mes de octubre de 2020 resultado de la implementación del proyecto de modernización tecnológica de Bogdata se tiene en productivo el módulo de gestión de PQRS de la SDH denominado CRM, en donde se ha acompañado desde la subsecretaria general los mecanismos de entrenamiento para los funcionarios de la SDH y se han desarrollado estrategias de divulgación y socialización desde el comité de gestión del cambio liderado por la subsecretaria general.</p> <p><b><u>Primer Semestre de 2021:</u></b></p> <p>La secretaria Distrital de Hacienda avanza en el desarrollo que</p>

		<p>permitirá a la entidad la interfaz para conectar los dos sistemas de información documental por los cuales se recibe la correspondencia en la entidad los cuales son el CRM y Bogotá Te Escucha y que permitirá que la gestión de las PQRS se realice de manera oportuna. Según el cronograma para el desarrollo de la interfaz se ha desarrollado conforme a las actividades propuestas hasta la etapa de pruebas unitarias y se prevé que para el mes de agosto se cuente con el desarrollo. Desde la subsecretaría general se coordinó con la secretaria general para realizar el cronograma de trabajo, mesas de trabajo que ya a finales de agosto permitirá a la entidad contar con dicho desarrollo.</p>
<p>3.1.6 Mecanismos de radicación calificada, implementada en sus puntos de atención</p>	<p>Entidades distritales que reportan tener al menos un punto de atención con mecanismos de radicación calificada</p>	<p><b><u>Segundo Semestre de 2020:</u></b></p> <p>Desde el convenio suscrito con la secretaria General se ha en dispuesto para el servicio de radicación calificada tres (3) puntos de atención en los SuperCades CAD, Américas y Suba. Este servicio de radicación está disponible para las solicitudes de trámites de Devolución y/o Compensación de Pagos en Exceso y Pagos de lo No Debido. De esta forma, se asegura que las solicitudes cumplan con los requisitos exigidos y no sean objeto de rechazo por parte de la administración. Cuando las solicitudes no pasan las verificaciones requeridas, in situ se informa al interesado la forma de corregir y/o complementar la solicitud.</p> <p>Con corte a 30 de septiembre 2020, y con ocasión del confinamiento por Covid, el mecanismo de radicación calificada se ha venido dando a través de medios virtuales, posibilitando que los ciudadanos pueden radicar sus solicitudes a través del correo "radicación virtual" y la plataforma Bogotá Te Escucha.</p> <p><b><u>Primer Semestre de 2021:</u></b></p> <p>La Secretaría Distrital de Hacienda mantiene el servicio de radicación calificada que se presta presencialmente en las ventanillas del SuperCADE CAD y Suba (Suba temporalmente suspendido desde 24 de junio por hechos vandálicos y daño de equipos) a través del contratista 4-72. Adicionalmente, a través de la plataforma BogotáTe Escucha, correo electrónico: <a href="mailto:radicacion_virtual@shd.gov.co">radicacion_virtual@shd.gov.co</a> se ofrece el servicio de radicación virtual.</p>
<p>5.1.1 Puntos de atención idóneos para la atención a la ciudadanía</p>	<p>Número de Entidades Distritales con avance de 100% en implementación de criterios de infraestructura y disposición de espacios en sus</p>	<p><b><u>Segundo Semestre de 2020:</u></b></p> <p>En el edificio CAD torre A y la sede de la Carrera 32, se han realizado adecuaciones en su infraestructura para mejorar el acceso a personas con movilidad reducida como son: construcción de rampas donde el acceso no está a nivel del andén, modernización de ascensores (con áreas amplias y suficientes) para desplazamiento vertical por los dos costados del edificio, instalación de plataformas salva escaleras en</p>

	<p>puntos de atención definidos para intervención</p>	<p>aquellos sitios que no es posible la construcción de una rampa o ascensor e instalación de torniquetes para el ingreso al edificio, construcción de baños e instalación de señales gráficas y en código braille.</p> <p>El CAD cuenta con parqueadero para personas con movilidad reducida. Adicionalmente mediante correo electrónico enviado el 18 de junio de 2021 se solicitó a la Secretaría General por medio de los comités de seguimiento al convenio la revisión de parámetros establecidos para la adecuación del espacio físico de manera que se garantice a la ciudadanía el acceso efectivo a los espacios físicos donde se le brinda la atención presencial, teniendo en cuenta que la Secretaría Distrital de Hacienda presta este servicio en los Súper CADES los cuales son administrados por la Secretaría General. De la solicitud en mención no se ha obtenido respuesta a la fecha de corte del presente reporte.</p> <p>La Secretaría Distrital de Hacienda en los puntos de atención al ciudadano ubicados en el CAD cumple con algunos de los criterios y requisitos establecidos en la norma NTC 6047 de 2013.</p> <p><b><u>Primer Semestre de 2021:</u></b></p> <p>Con el fin de identificar los componentes que requieran una adecuación o mejora, la secretaria distrital de hacienda se encuentra realizando mesas de trabajo con las áreas responsables, en la cuales se identifican los aspectos dictados por la norma que requieran una intervención y así generar la acciones a lugar.</p>
--	---	--

**b. Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.**

Desde la Subsecretaria General se realiza seguimiento al Plan Anual de Adquisiciones en donde se establecen las necesidades de cada una de las vigencias, en el segundo semestre de 2020, se realiza seguimiento a la ejecución de esta vigencia en donde se tenían establecidos las siguientes líneas presupuestales para garantizar la prestación del servicio a la Ciudadanía:

**2020:**

Dependencia	Valor en Millones de pesos	Objeto	Avance Segundo Semestre 2020
-------------	----------------------------	--------	------------------------------

Subsecretaria General de Hacienda	Valor Inicial \$515 Adición No 1 \$95 Adición No 2 \$162 Valor Total \$ 610	Prestar los servicios tecnológicos complementarios a la prestación del servicio de analítica de datos, agendamiento, gestión de redes sociales, chatbot y registro de solicitudes de información, con reportera e indicadores sobre estos servicios	Se suscribió el Contrato No. contrato No. 200454 de 2020 suscrito entre la Secretaría Distrital de Hacienda y la Empresa Telefónica de Bogotá ETB, para garantizar canales de atención a la ciudadanía
-----------------------------------	--	---	--

**2021:**

Dependencia	Valor en Millones de Pesos	Objeto	Avance Primer Semestre 2021
Dirección de Tecnología / Oficina Asesora de Comunicaciones	\$275	Prestar servicios para desarrollar el nuevo portal web para la Secretaria Distrital de Hacienda, de conformidad con lo establecido en el pliego de condiciones del proceso de Selección Abreviada de Menor Cuantía No. SDH-SAMC-0008-2020 y la propuesta presentada por el contratista. Contrato 210047	Para el desarrollo del contrato se han realizado las actividades contempladas en el plan de trabajo definido y acordado entre las partes para la Fase I – Investigación / Análisis se dio un cumplimiento del 100% donde se logró realizar el inventario del contenido del portal, Fase II - Conceptualización / Ideación se presentó un cumplimiento del 98% logrando la entrega de los arquetipos de usuarios del portal, identificó las necesidades de la ciudadanía a través de encuestas y entregó los documentos de Implementación de Taxonomías y/o entidades de acuerdo a estándares del modelo de intercambio de información (IPTC), Nueva Arquitectura de Navegación y Búsqueda, Plantillas Tipo y Nueva Arquitectura de Información, este último en proceso de aprobación por parte de la SDH.
Subdirección de Educación Tributaria	\$1'393	Proveer el soporte logístico, técnico y tecnológico para robustecer las labores que conllevan a formar, informar e incentivar a la ciudadanía en torno a la realidad tributaria y sus principios, en el marco de la estrategia de educación tributaria y de servicio	Para el apoyo en el desarrollo de la gestión se cuenta con el Proyecto de Inversión 7580 Fortalecimiento del Servicio y Control Tributario en Bogotá, que apoya con las líneas de Soporte logístico, técnico y tecnológico contrato que finalizo el 23 de junio y que apoya los procesos de videollamadas, ferias virtuales, capacitación virtual y toda la atención de acercamientos tributarios en territorio, como ferias presenciales, atención en centros comerciales. Se cuenta con OPS (16) asistenciales: servicios de apoyo operativo en la atención presencial, virtual, y telefónica.
Subdirección de Educación Tributaria	\$290	Prestar los servicios de apoyo operativo en la atención presencial, virtual, y telefónica en los puntos dispuestos por la Secretaria Distrital de Hacienda, con ocasión a la virtualización de trámites, la entrada en	

		producción de la solución SAP y en general para cubrir las solicitudes de los ciudadanos relacionadas con los diferentes Impuestos administrados por la entidad.	
Subsecretaria General de Hacienda	\$ 727	Prestar los servicios tecnológicos complementarios a la prestación del servicio de analítica de datos, agendamiento, gestión de redes sociales, chatbot y registro de solicitudes de información, con reportera e indicadores sobre estos servicios	Se tiene prevista la suscripción para el mes de septiembre, esto teniendo en cuenta que se encuentra en ejecución el del 2020.
Subsecretaria General de Hacienda	\$30'	Prestar los servicios profesionales para orientar y proponer la articulación y seguimiento de los procesos de requerimientos, diseño y evaluación de la experiencia de usuarios usabilidad y accesibilidad web de las aplicaciones WEB de SDH.	Se encuentra en aprobación de póliza del contrato

**c. Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.**

La Subsecretaria General preside el comité institucional de gestión y desempeño, como lo establece la resolución de No 000575 del 18 de diciembre de 2020 en donde Aprueba a 31 de enero de cada vigencia, los planes institucionales y estratégicos relacionados con el Sistema de Gestión, se realiza seguimiento trimestral a las estrategias adoptadas para la operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG. Se articulan los esfuerzos institucionales, recursos, metodologías y estrategias para asegurar la implementación, sostenibilidad y mejoras, se propone al Comité Directivo de la entidad y al Comité Sectorial de Gestión y Desempeño Institucional, iniciativas que contribuyan al mejoramiento en la implementación y operación. Desde esta instancia se realizan las recomendaciones a las áreas para la prestación del servicio a la ciudadanía y con el objetivo de crear una cultura de servicio en la entidad se direccionan todas las acciones a los usuarios finales que son nuestros grupos de valor y ciudadanos.

Compromiso	Plan relacionado
1.1.1 Objetivo específico de su plataforma estratégica orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, alineado a la PPDSC – Planeación	✓ Mapa Estratégico de la Entidad: 2020-2024. La alineación del objetivo estratégico orientado a servicio con la planeación institucional se evidencia a través del plan de acción 2021 y sus seguimientos trimestrales
1.1.2 Acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SuperCADE Virtual	✓ Plan de Adecuación y Sostenibilidad de Política de Servicio a la Ciudadanía
1.1.3 Adoptar e implementar el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Plan</li> <li>✓ Estratégico Oficina de Atención al Ciudadano</li> </ul>
3.1.2 Respuestas a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</li> <li>Plan de mejora</li> <li>✓ Plan de Adecuación y Sostenibilidad de Política de Servicio a la Ciudadanía</li> </ul>
3.1.4 Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha - SDQS	✓ Plan de adecuación y sostenibilidad Política de Servicio a la Ciudadanía
3.1.6 Mecanismos de radicación calificada, implementada en sus puntos de atención	La SDH cuenta con mecanismos de radicación virtual y presencial para todos los grupos de interés (ciudadanos, entes de control, contribuyentes, funcionarios, proveedores, contratistas, etc) los cuales son atendidos por equipos especializados en la aplicación CRM de SAP, herramienta tecnológica utilizada para la radicación de las comunicaciones oficiales y que se encuentra configurada con base en el acuerdo 060 del AGN que establece los lineamientos que se deben tener en cuenta para la prestación de este servicio. De igual forma existen guías de radicación las cuales son actualizadas constantemente con las áreas con el objetivo de tener una mejor caracterización de las comunicaciones que se radican en la entidad.
5.1.1 Puntos de atención idóneos para la atención a la ciudadanía	Plan de Adecuación y Sostenibilidad de Política de Servicio a la Ciudadanía. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

**d. Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.**



La Secretaría Distrital de Hacienda en cumplimiento de los lineamientos dados desde la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, como líder de la implementación de la política de servicio a nivel Distrital, ha venido trabajando en la actualización normativa que se ha requerido, así como también, en la revisión y actualización de procesos y procedimientos que se han venido afectando con dichos lineamientos. En ese sentido a continuación se relacionan las actividades que se han adelantado y evidencian la verificación realizada.

El pasado 23 de julio de 2020, se expidió la Resolución SDH-000302, con la que se adoptó:

- a) El Modelo de Seguimiento, Medición y Evaluación del servicio a la ciudadanía, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., lo mismo que su material de apoyo.
- b) Los lineamientos del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- c) El Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C. en complemento a lo establecido en la Resolución SDH-118 de 2018, expedida por este Despacho.

Lo anterior, con señalamiento de aplicarse para todo tipo de petición, queja, reclamo y solicitud (PQRS) que deba ser resuelta en la Secretaría Distrital de Hacienda y en las dependencias que prestan servicio a la ciudadanía.

- Alineación de los documentos del sistema de calidad en armonía con el proceso de modernización tecnológica que vive la Entidad, a través de la implementación del proyecto BogData, los estándares internacionales de calidad en cuanto a enfoque basado en riesgos y oportunidades y el liderazgo a todo nivel, así como también con la nueva estructura del mapa de procesos. Entre estas actualizaciones encontramos la de los diferentes documentos asociados al macroproceso de relacionamiento estratégico CPR-125 atención al ciudadano, CPR 124 Educación tributaria y servicio y CPR126 Comunicación pública SDH.
- Incorporación en el normograma del sistema de calidad, las diferentes normas que han salido en materia de servicio al ciudadano, como por ejemplo Ley 2052 de 2020, Decreto 847 de 2019, Decreto 491 de 2020, Acuerdo 761 de 2020, Decreto 620 de 2020, Resolución SDH 00302 de 2020.
- Revisión para la implementación de las directrices relacionadas con atención de PQRS recibidas a través de redes sociales y las relacionadas con la atención de denuncias por posibles hechos de corrupción, para lo cual se han venido realizando mesas de trabajo y solicitando asesoría frente a la forma de cumplir con los lineamientos dados teniendo en cuenta las características propias de la Secretaría.

**e. Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.**

A partir del seguimiento realizado a las respuestas dadas a las PQRDS que elevan los ciudadanos a la Secretaría, se ha identificado un nivel alto de peticiones pendientes de respuesta, ante lo cual la entidad ha venido formulando e incorporando en su sistema de calidad planes de mejora tendientes a solucionar la problemática identificada, dentro de los cuales se tienen actividades como las siguientes:

- Poner a disposición interoperabilidad entre CRM - Correspondencia y SDQS incluyendo la generación de reportería del sistema.
- Incluir en la agenda del Comité Directivo el informe al seguimiento de PQRS por lo menos una vez por trimestre.
- Revisión, diagnóstico y ajuste de la documentación asociada a la atención de PQRS de la entidad.
- Reorganización de equipos para atención de las PQRS pendientes en las diferentes áreas
- Fortalecimiento de equipos de trabajo para organización y atención de las peticiones
- Seguimiento periódico a la gestión de las peticiones y volúmenes de pendientes de respuesta
- Mesas de trabajo para seguimiento a acciones y alineación de estrategias.

**f. Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.**

En el marco de los seguimientos quincenales de servicio a la ciudadanía liderados por la Subsecretaria General se han socializado las estrategias de racionalización de trámites por parte de la Oficina Asesora de Planeación y desde allí se ha sugerido que todos los trámites estén incluidos en SUIT y que se articulen con la función pública y distrito esto teniendo en cuenta que desde allí se puede adoptar el modelo de evaluación para cada uno de estos:

- ✓ En la vigencia 2020: se incluyeron Siete trámites relacionados con los impuestos de publicidad visual exterior, industria y comercio, delineación urbana y vehículos automotores, así como acciones para la consulta de obligaciones tributarias pendientes, el proceso de devoluciones y/o compensaciones y facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias. Cuatro de estos trámites contemplaron dos acciones de mejora que le apuntan a la racionalización, por lo que la estrategia contempló 11 acciones en total. De estas 11 acciones de los siete trámites mencionados se clasifican en tres estados: i) tres acciones que salieron en vivo en las diferentes funcionalidades de BogData y sobre las cuales se requirieron ajustes en el ambiente productivo, relacionadas con la Oficina Virtual; ii) seis acciones que han sido desarrolladas en los módulos BogData, pero continúan en pruebas o no se ha dado la salida en vivo en las diferentes liberaciones; y iii) dos acciones cuyos módulos o aplicativos no se han desarrollado en BogData, relacionadas con las facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias. Las 11 acciones fueron reprogramadas para continuar su ejecución durante el año 2021.
- ✓ En la vigencia 2021: se cuenta con dieciséis (16) acciones de racionalización, para un total de 11 tramites impactados, incluyendo las de la vigencia anterior. En el monitoreo



realizado al cierre del presente informe se evidencian los siguientes avances: i) se ha avanzado en la implementación de seis acciones orientadas a disponer nuevos canales de atención para los ciudadanos y contribuyentes, especialmente para los trámites relacionados con registro de contribuyentes; ii) se ha avanzado en siete acciones de racionalización que cuentan con desarrollos en ambiente de pruebas, asociados a los trámites de Impuesto a la publicidad visual exterior, Consulta de obligaciones tributarias pendientes, Impuesto de delineación urbana, y Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido; iii) la acción de racionalización asociada al impuesto sobre vehículos automotores ya está desarrollada, pendiente de pruebas en ambiente productivo; y iv) para todas las acciones de racionalización contempladas en la vigencia, especialmente las de tipo tecnológico, se buscará alinear los cronogramas de la implementación en BogData con las labores de actualización y socialización en el SUIT.

## **2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.**

### **a) Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política**

Durante lo corrido de 2021, bajo el liderazgo de la Subsecretaría General y la Dirección de Gestión Corporativa, se han realizado seguimientos mensuales a la ejecución presupuestal y las reservas de las áreas, así como a los procesos de contratación (PAA) que contemplan necesidades relacionadas con la prestación de los servicios a la ciudadanía. Entre las tareas de seguimiento realizadas se destacan las siguientes:

- Seguimientos semanales a la radicación de las líneas del Plan Anual de Adquisiciones – PAA, llevadas a cabo entre la Subdirección de Asuntos Contractuales, la Subdirección Administrativa y Financiera y la Subsecretaría General.
- Producto de los seguimientos a la ejecución del Plan Anual de Adquisiciones se generaron con las áreas alertas sobre la radicación de las líneas en la Subdirección de Asuntos Contractuales 2021, para garantizar el cumplimiento de la ejecución presupuestal relacionada con los temas de atención al ciudadano

### **b) Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales**

Las recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones de origen ciudadano, se han basado en los informes mensuales de PQRS, teniendo como base las diferentes situaciones identificadas a partir de las cifras de la gestión de mismas en cada área de la entidad y los resultados de los seguimientos a las respuestas que dan las diferentes PQRS elevadas por los ciudadanos, a partir de lo cual se han adoptado estrategias que buscan fortalecer los diferentes canales dispuestos para la atención, los trámites y servicios a cargo

de la Entidad, como por ejemplo:

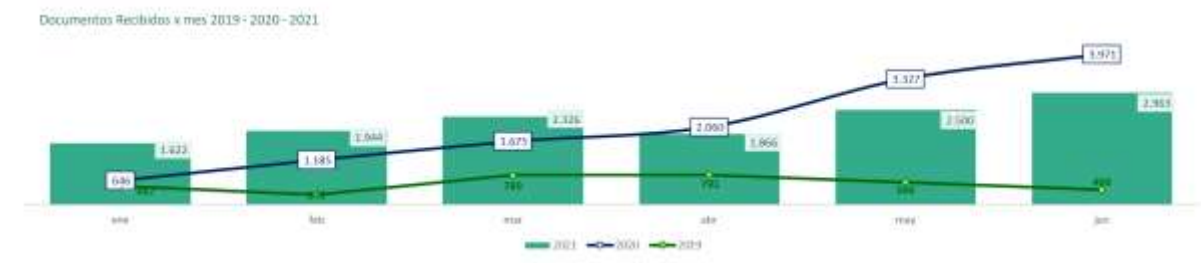
- Designación por cada área de un servidor enlace para gestionar la atención de las PQRs en Bogotá Te Escucha.
- Ejecución de estrategias de comunicaciones para apropiar en los servidores que gestionan las PQRs las diferentes características y directrices que deben tenerse en cuenta al momento de la atención de las solicitudes, como lo es las características de las respuestas, la gestión correcta en las herramientas de CRM y Bogotá te escucha, el paso a paso desde la recepción hasta la respuesta de las peticiones, entre otras.
- Fortalecimiento de competencias como lenguaje claro, atención inclusiva, construcción de experiencia del usuario.
- Mesas de trabajo con las áreas, para alineación de criterios de gestión, como resultado de lo identificado en el seguimiento a las PQRs, en las que se presentan las situaciones identificadas y se alinean criterios para mejorar la gestión adecuada de las peticiones.

Así mismo, la Defensora del Ciudadano lidera las mesas de trabajo quincenales en las que se revisan boletines de seguimiento con los indicadores de gestión de las PQRs a fin que las áreas partícipes adelanten las acciones correspondientes de trámite o respuesta. Las áreas que hacen parte de estos seguimientos son Subdirección de Gestión Documental, Oficina Gestión del Servicio, Oficina Gestión del Servicio y Notificaciones de la Dirección de Cobro y Oficina de Atención al Ciudadano.

La Defensora del Ciudadano con el ánimo de apoyar la gestión del volumen de solicitudes de PQRs en la SDH, solicitó a ETB una propuesta de trabajo en el componente de Back Office, para ser socializada con las áreas partícipes de los seguimientos quincenales e implementarse en el año 2021. Dicha propuesta incluye el estudio de bases de datos y minería de información de solicitudes con algún nivel de atraso y en términos a fin de descongestionar las áreas que requieren un apoyo extra para la gestión de las mismas.

A continuación, se relacionan las estadísticas que se analizan y se hace seguimiento en las mesas quincenales:

### Estadísticas PQRDS recibidas mensualmente:



De lo anterior podemos concluir lo siguiente:

- ✓ En el mes de marzo de 2020 aumenta significativamente el ingreso de solicitudes debido a la declaración de emergencia Sanitaria en el país que impedía la atención presencial en los Super Cade y en el Edificio CAD y que aumento el ingreso de solicitudes por medios virtuales.
- ✓ En el mes de mayo se presentó un incremento del 61% comparado con el mes de abril: teniendo en cuenta que inicialmente este mes era la fecha de vencimiento de impuesto predial y vehicular en el 2020. La capacidad de atención por parte de la SDH para dar respuesta a las solicitudes de los ciudadanos fue superada.

Como medidas de gestión de PQRS se desarrolló lo siguiente:

- ✓ Se establecieron indicadores y KPIS que le permitieran a la entidad realizar seguimientos y oportunidades de mejora.
- ✓ Se pusieron a disposición de los ciudadanos desde el 2021 diferentes canales virtuales que garantizarán una comunicación efectiva con el ciudadano como lo son: Chat Bot, Chat Tributario, atención por redes sociales 24/7, líneas de WhatsApp, video llamadas, ferias virtuales, capacitaciones virtuales, acercamientos en localidades de la ciudad para atender a los ciudadanos.

Producto de los seguimientos periódicos se presenta en algunas sesiones de Comité Directivo y teniendo en cuenta la importancia del apoyo que se requiere de esta instancia sobre la gestión oportuna de las PQRS. Los Comités son los siguientes:

- \*Comité directivo el 8 de febrero de 2021 informe de diligenciamiento de FURAG
- \*Comité directivo el 22 de febrero de 2021 informe de seguimiento de PQRS
- \*Comité directivo el 8 de marzo los resultados del plan de participación ciudadana
- \*Comité directivo el 13 de abril de 2021 resultados de FURAG 2020

**c) Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.**

**Macroproceso de Relacionamento Estratégico:** Con el objetivo de generar una experiencia positiva en la relación de la SDH con sus respectivos grupos de interés, la Oficina Asesora de Planeación -OAP planteo la elaboración de un Macroproceso de Relacionamento Estratégico; busca la comprensión minuciosa y completa de los grupos de valor de la Secretaría Distrital de Hacienda mediante dinámicas genuinas de generación de empatía, procesos sofisticados de segmentación y caracterización de rasgos culturales, para con esos insumos afrontar el diseño del mapa de ruta, modelo de servicio y control que garantizarán una experiencia positiva por parte de los grupos de valor.

Desde la Subsecretaria General se acompañó el ejercicio liderado por la Oficina Asesora de Planeación la OAP en las mesas de trabajo de presentación con las áreas relacionadas para

el estudio y análisis de los procesos, así mismo diseñó una propuesta de optimización la cual socializó en reuniones virtuales los días 29 y 30 de Junio de 2021. En los seguimientos quincenales fue socializado con todas las áreas que participan y desde allí se generan todas las recomendaciones que fueron atendidas por parte de la OAP.

**Construcción del Modelo de Servicio a la Ciudadanía;** dentro de las apuestas de los objetivos estratégicos de la Secretaría Distrital de Hacienda está el contar con un modelo que permita establecer ¿Cómo realizar la prestación del servicio a la ciudadanía de manera adecuada? Para adelantar la construcción de dicho modelo desde la Subsecretaria General el 8 de abril de 2021 adelantó una mesa de trabajo con todas las áreas que prestan el servicio a la Ciudadanía y se socializó un instrumento de construcción por medio de la metodología de marco lógico usada para el diseño, planificación, ejecución y evaluación de proyectos. Para adelantar dicho proceso se solicitó el apoyo al Banco de Proyectos del Distrito de la Secretaria de Planeación Distrital quien ha venido liderando el ejercicio de construcción y que a la fecha ya nos permite tener un árbol de problemas. En este segundo trimestre se adelantaron 5 mesas de trabajo.

**d) Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.**

En el marco de las mesas de trabajo quincenales a las acciones de implementación de Política Pública de Servicio; la Defensora del Ciudadano se propuso como objetivo realizar una medición y seguimiento a la atención prestada a los ciudadanos, es por esta que en esta se presentan indicadores (cantidad de ciudadanos atendidos, niveles de servicio, niveles de abandono, oportunidad en la atención) de los diferentes canales de atención (canal telefónico, correos electrónicos, canal presencial, canales virtuales).

En esta instancia fueron presentados los resultados de encuesta de Satisfacción del Servicio a la Ciudadanía realizada por IPSOS en la SDH. Esta medición que permitió determinar el estado de la relación de la Secretaría de Hacienda con sus diferentes Grupos de Valor, estableciendo el nivel de satisfacción frente al servicio y productos ofrecidos, teniendo en cuenta los diferentes momentos que hacen parte de la relación esto con el objetivo de contar con información relevante y de valor que permita implementar acciones concretas y facilitar la toma de decisiones dirigidas a gestionar la satisfacción de los usuarios internos y externos, a fin de propiciar experiencias gratificantes. Desde esta y de acuerdo con los resultados de están evaluando las acciones de mejora en la prestación de servicio a la ciudadanía.

**3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.**

### a. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.

En el marco de las mesas de trabajo lideradas desde la Subsecretaría General y en conjunto con las áreas para realizar seguimiento a la gestión de las PQRS se ha podido establecer que comportamiento de las peticiones radicas por los ciudadanos a la Secretaría, lo cual presenta una tendencia al alta durante el último año, esto debido a diferentes factores como lo es la declaración de emergencia sanitaria por COVID 19, la entrada en producción de la herramienta Bogdata, el programa de Bogotá solidaria que lidera la Alcaldía Mayor de Bogotá y los temas propios de impuestos que la entidad maneja en su misionalidad.

### b. Subtemas frecuentes.

Teniendo en cuenta la información reportada en Bogotá Te escucha, relacionada con los temas y subtemas más consultados por la ciudadanía a través de las PQRS que elevan ante la entidad como se evidencia en el cuadro siguiente, los temas más consultados por los ciudadanos a la entidad están relacionado con la liquidación de los impuestos distritales, la actualización del RIT, y los temas de cartera y estados de cuenta, de la misma forma se incrementó la consulta de los temas relacionados a la atención a la ciudadanía, sus canales, horarios y condiciones, así como también lo relacionado con los programas y proyectos como lo es Bogotá solidaria.

Fuente: Reporte aplicativo Bogotá Te Escucha, Julio 2020 a Junio 2021

Etiquetas de fila	Cantidad de peticiones	Peso
<b>IMPUESTOS DISTRITALES</b>	<b>15072</b>	<b>61,47%</b>
LIQUIDACION VIGENCIA Y ANOS ANTERIORES IMPUESTOS DISTRITALES	7415	30,35%
INSCRIPCION O ACTUALIZACION RIT	1577	6,40%
ESTADO DE CUENTA DE IMPUESTOS	1020	4,23%
DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES IMPUESTOS DISTRITALES	596	2,28%
CARTERA TRIBUTARIA	553	2,38%
IMPUESTO PREDIAL - SOLICITUD DE LIQUIDACION VIGENCIA	492	2,01%
MEDIOS MAGNETICOS / SERVICIOS ELECTRONICOS / SIMPLIFICA	439	1,85%
PRESCRIPCION / CADUCIDAD	374	1,48%
IMPUESTO VEHICULOS - SOLICITUD DE LIQUIDACION VIGENCIA	384	1,42%
RECAUDO TRIBUTARIO	288	1,21%
IMPUESTO VEHICULOS - LIQUIDACION VIGENCIAS ANTERIORES Y ROP (RECIBO OFICIAL DE PAGO)	147	0,64%
IMPUESTO PREDIAL - LIQUIDACION VIGENCIAS ANTERIORES Y ROP (RECIBO OFICIAL DE PAGO)	130	0,61%
IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO - SOLICITUD DE LIQUIDACION VIGENCIA	59	0,22%
IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO - LIQUIDACION VIGENCIAS ANTERIORES	25	0,11%

IMPUESTO VEHICULOS - RESPUESTA A PROGRAMAS TRIBUTARIOS	18	0,07%
IMPUESTO PREDIAL - RESPUESTA A PROGRAMAS TRIBUTARIOS	14	0,05%
IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO - RESPUESTA A PROGRAMAS TRIBUTARIOS	10	0,04%
IMPUESTO VEHICULOS - CORRECCION POR MENOR VALOR	6	0,03%
IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO - SOLICITUD DE SANEAMIENTO	5	0,03%
IMPUESTO PREDIAL - DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES	5	0,02%
IMPUESTO INDUSTRIA Y COMERCIO - CORRECCION POR MENOR VALOR	5	0,02%
ACUERDOS DE PAGO	2	0,01%
IMPUESTO PREDIAL - CORRECCION POR MENOR VALOR	3	0,01%
IMPUESTO PREDIAL - SOLICITUD DE SANEAMIENTO	2	0,01%
IMPUESTO INDUSTRIA Y COMERCIO - DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES	1	0,00%
Otro temas de impuestos	1502	5,99%
<b>SERVICIO A LA CIUDADANIA</b>	<b>4527</b>	<b>15,65%</b>
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	4500	15,55%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	17	0,06%
DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	10	0,04%
<b>POLITICAS PROGRAMAS O LINEAMIENTOS</b>	<b>1665</b>	<b>18,01%</b>
BOGOTA SOLIDARIA EN CASA? TRANSFERENCIAS MONETARIAS	3364	12,12%
BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS E INFORMACION DE PROYECTOS	846	2,85%
INFORMACION INSTITUCIONAL / POLITICAS DE LA ENTIDAD PROGRAMAS / SERVICIOS / CAMPANAS / EVENTOS	714	2,75%
INFORMACION INSTITUCIONAL (POLITICAS DE LA ENTIDAD PROGRAMAS-SERVICIOS CAMPANAS-EVENTOS)	98	0,27%
RESPUESTA A PROGRAMAS TRIBUTARIOS	7	0,03%
<b>TRASLADO DE PETICION POR COMPETENCIA</b>	<b>307</b>	<b>1,33%</b>
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	302	1,31%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	5	0,02%
<b>TALENTO HUMANO Y CONTRATACION</b>	<b>215</b>	<b>0,77%</b>
GESTION DEL TALENTO HUMANO	215	0,77%
<b>INGRESOS NO TRIBUTARIOS</b>	<b>204</b>	<b>0,94%</b>
INGRESOS NO TRIBUTARIOS	204	0,94%
<b>ASUNTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>154</b>	<b>0,56%</b>
CENTRO DE DOCUMENTACION-RADICACION	154	0,56%
<b>GESTION FINANCIERA</b>	<b>28</b>	<b>0,13%</b>
EJECUCION PRESUPUESTAL.	20	0,10%
ESTADO CONTABLE.	8	0,04%
<b>TRIBUTARIO PLUSVALIA</b>	<b>10</b>	<b>0,02%</b>
INFORMACION SOBRE PARTICIPACION EN PLUSVALIA	8	0,01%
IMPUESTO PLUSVALIA - RESPUESTA A PROGRAMAS TRIBUTARIOS	1	0,00%
IMPUESTO PLUSVALIA - SOLICITUD DE LIQUIDACION VIGENCIA	1	0,00%



<b>VEEDURIAS CIUDADANAS</b>	<b>8</b>	<b>0,04%</b>
VEEDURIAS CIUDADANAS	8	0,04%
<b>ASUNTOS DISCIPLINARIOS</b>	<b>6</b>	<b>0,02%</b>
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	6	0,02%
<b>GESTION DE COMUNICACIONES EVENTOS O INVITACIONES</b>	<b>4</b>	<b>0,01%</b>
CAMPANAS EVENTOS INVITACIONES PUBLICACIONES	4	0,01%
<b>RECURSOS FISICOS</b>	<b>4</b>	<b>0,01%</b>
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	4	0,01%
<b>SISTEMAS DE INFORMACION</b>	<b>2</b>	<b>0,00%</b>
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	2	0,00%
<b>GESTION TIC</b>	<b>2</b>	<b>0,01%</b>
PAGINA WEB Y SISTEMAS DE INFORMACION	1	0,00%
FALLAS TECNOLOGICAS DE RED Y CONECTIVIDAD	1	0,01%
<b>(en blanco)</b>	<b>255</b>	<b>1,02%</b>
(en blanco)	255	1,02%
<b>Total general</b>	<b>25827</b>	<b>100,00%</b>

### C. Análisis de Calidad y Calidez.

A partir de la evaluación realizada por Dirección de Calidad del servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, a la calidad de las respuestas dadas por la Secretaría a las peticiones ciudadanas, frente al indicador de cumplimiento en la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas; se realiza la socialización por parte de la Subsecretaria General por medio de la oficina de atención al ciudadano con cada una de las áreas y para realizar estos seguimientos se establecen mecanismos de socialización y seguimiento a la gestión de las PQRS.

En desarrollo del objetivo estratégico de implementar un nuevo modelo de evaluación del servicio, en el segundo trimestre del año se elaboró desde la Subsecretaria General por medio de la oficina de atención al ciudadano la especificación funcional de un requerimiento tecnológico orientado a contar con un tablero de control que permita revisar periódicamente los indicadores de servicio construidos para cada canal de atención (presencial, escrito, virtual (redes sociales incluidas) y telefónico) desde la perspectiva de los atributos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano (Calidez, Claridad, Coherencia y Cumplimiento), el cual se conectará directamente al aplicativo CRM de la Secretaría de Hacienda.

### Conclusiones:

En el periodo de julio de 2020 a junio 2021, se aumentó de manera significativa las solicitudes de PQRDS debido a la emergencia sanitaria, que restringió la atención presencial en los supercades lo que llevo a la SDH a la atención virtual en sus diferentes canales de atención.

A partir de junio 2020 se inició la ejecución del programa Bogotá Solidaria, en donde la SDH es la encargada de realizar la dispersión a los beneficiarios, lo que conlleva a que los ciudadanos acudieran por medio de las PQRDS de manera masiva consultando las inquietudes respecto a dicho programa.

Debido a la modernización tecnológica en la SDH donde se desarrolló un módulo de correspondencia CRM que salió en productivo en el mes de octubre de 2020, implicó entrenamiento a los funcionarios para su uso, reorganización de tareas, y adaptación al mismo, esto da como resultado un aumento en los tiempos de respuestas a las solicitudes recibidas por parte de la ciudadanía.

En los seguimientos realizados se identificó una diferencia en el cierre de las solicitudes en los dos sistemas de información CRM – Bogotá Te Escucha, donde las peticiones se han finalizado en uno de los dos sistemas, mas no simultáneamente, lo cual generó reprocesos por duplicidad de tareas, ante lo cual es importante el desarrollo e implementación de la interfaz de los dos sistemas de información.

### **Recomendaciones:**

- Continuar con la generación del Boletín permanente informando la evolución en la gestión de los PQRDS por dependencia de la SDH que permita un acercamiento con las áreas con el fin de identificar las necesidades que se presenten y las oportunidades de mejora.
- A partir de los resultados de la encuesta de satisfacción, en la que se identificaron las necesidades y expectativas de los peticionarios, formular acciones integrales que involucren a las diferentes áreas para mejorar integralmente la gestión que se debe dar a las PQRS.
- Adelantar acciones para fortalecer los equipos que atienden PQRS y establecer estrategias para descongestión de las solicitudes, a partir de chequeos iniciales especializados en las áreas para determinar la ruta para la atención efectiva de las solicitudes.
- Realizar capacitaciones a los servidores encargados de la atención de las solicitudes para apropiar los conceptos y procesos para atención de las PQRS a partir de la entrada en producción de la interfaz entre CRM y Bogotá Te Escucha.

#### **4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general:**

##### **a) Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para**



## la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.

Desde las mesas de trabajo quincenales de servicio a la Ciudadanía, los comités semanales de gestión del cambio liderados por la defensora de la ciudadanía se han recomendado a la Oficina Asesora de Comunicaciones la publicación y divulgación a través de los diferentes canales, los derechos y deberes de los ciudadanos y producto de la coordinación con las diferentes áreas de la SDH se han adelantado las siguientes acciones:

- ✓ Se divulgaron los medios y canales de atención de la Entidad <https://www.youtube.com/watch?v=3QGMQNRNTP0>
- ✓ Se socializa con los ciudadanos cómo efectuar los trámites correspondientes en Oficina Virtual, tal y como se muestra en el siguiente enlace: <https://www.youtube.com/watch?v=VuKNDXPwcTk>
- ✓ En la sede electrónica de la Entidad (<https://www.shd.gov.co/shd/atencion-ciudadania>) se informa de manera permanente los canales de atención disponibles para la ciudadanía en general, los cuales pueden ser presenciales, virtuales o telefónico.
- ✓ A través de las redes sociales se informan los derechos y deberes de los ciudadanos: Twitter: @HaciendaBogota, Facebook: /Hacienda Bogotá, Instagram: Hacienda Bogota



- ✓ En los Super CADE, en donde presta servicio la ciudadanía por parte de la Secretaria Distrital de Hacienda; se encuentran ubicados habladores visibles en donde se socializan los derechos y deberes de los ciudadanos.
- ✓ Desde la Subsecretaria general de propuso una campaña que se realiza de manera permanente por todos los medios de comunicación de la SDH para prevención de fraude por medio de cartas falsas que llegan a los ciudadanos en nombre de la entidad, con los que se invita a la ciudadanía a denunciar los casos de posibles

fraudes, comunicaciones irregulares y comunicarse con la entidad para verificar la información y se les recuerda los canales de atención disponibles para la atención. Esta campaña también se encuentra ubicada por medio de eucoles en diferentes puntos de la ciudad, pancartas que se encuentran ubicados en los Super CADE. Dicha campaña fue implementada por medio de la oficina de Comunicaciones y LA Defensora de la Ciudadanía coordinó la Secretaria general la puesta en marcha de esta en los súper CADE.

**b) Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.**

- ✓ En la vigencia 2020 (Mayo – octubre de 2020), Desde la Subsecretaria General, liderado por la Oficina de Atención al Ciudadano en coordinación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, realizó el proceso de cualificación para dos grupos de servidores y servidoras públicos de la entidad (143) en la temática de Servicio a la Ciudadanía, módulos de Concepto de Servicio, Escuchando Nuestro Lenguaje, Creando Confianza, Resolución de Conflictos y Ética y Transparencia, mediante la estrategia de Gamificación y E-Cualificación, de conformidad con el portafolio de Cualificación dispuesto para las entidades distritales. En el primer semestre de 2020 (mayo) el proceso de cualificación contó con la participación activa de grupo de servidores públicos (87), el cual se realizó a través de la estrategia de Gamificación “Técnica de aprendizaje que usa elementos del juego en ámbitos de formación que atraen al usuario y buscan conseguir mejores resultados”.
- ✓ En el segundo semestre de 2020 (octubre), el proceso de cualificación se realizó para un segundo grupo de servidores públicos (66) mediante la estrategia de E-Cualificación, modalidad virtual a través de la herramienta Teáms El proceso se desarrolló a cabalidad de manera exitosa y contó con la participación activa de los asistentes, participantes seleccionados y delegados de las diferentes áreas como: Dirección Distrital de Cobro, Dirección de Impuestos de Bogotá y Oficina de Atención al Ciudadano, entre otras.
- ✓ En la presente vigencia, se tiene previsto realizar un nuevo proceso de cualificación dirigido a un grupo de (100) servidores (as) de la entidad, programado para su realización en el tercer y cuarto trimestre del año. A la fecha se han realizado dos reuniones con la Secretaría General (febrero y junio de 2021) se dio a conocer el portafolio de Cualificación y E-Cualificación dispuesto para las entidades distritales y se acordó el cronograma para la realización del proceso de E-Cualificación a saber: Cinco (5) módulos relacionados con la temática asociada al Servicio a la Ciudadanía, (Modalidad virtual - Microsoft Teams), dos horas por cada módulo seleccionado.
- ✓ El plan institucional de Capacitación PIC 2020-2021, por sugerencia y mesas de trabajo entre la Subsecretaria general, oficina de atención al ciudadano y la subdirección de Talento Humano, consideró la realización de capacitaciones y/o eventos dirigidos a los servidores y servidoras de la entidad relacionadas con el servicio a la ciudadanía, las cuales se han venido realizando desde la Subdirección

del Talento Humano. En el periodo comprendido entre julio de 2020 y julio de 2021, se han realizado diferentes eventos y/o capacitaciones en temas de servicio al ciudadano, con la participación de 4.850 asistentes. (Se adjunta Tabla Eventos temas Servicio al Ciudadano julio 2020 a julio 2021). A continuación, los eventos y/o capacitaciones realizadas:

- Ingreso al Servicio Público
- Gestores de Integridad
- Buenas prácticas en integridad pública
- Gestores de integridad, Líderes de la cultura de integridad en el Distrito
- Reinducción
- La importancia de la prevención para hacerle frente a la corrupción
- Sitios web centrados en el ciudadano
- ¿Qué es y cómo se construye la experiencia de usuario?
- ¿Qué es el Lenguaje Claro?
- Seminario Taller en oratoria y cómo hablar en público
- Servicio al ciudadano del Ser al Hacer. Cuatro grupos
- Conflictos de interés y anticorrupción fase II
- Curso ingreso al servicio público.

**c) Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.**

Desde la subsecretaría general, en el marco de la política de gobierno digital que lidera la Subsecretaría General, se ha realizado el seguimiento del cumplimiento de los lineamientos de accesibilidad, usabilidad y seguridad de la información que hacen parte de esta política, así mismo dando cumplimiento de la ley 1712 de 2014, se ha venido realizando acciones para la actualización de los temas relacionados con el criterio diferencial de accesibilidad, para facilitar que las personas accedan a la información de la Secretaría adecuando nuestros canales de atención y medios de comunicación, facilitando el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad.

**5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.**

**a) Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.**

✓ **Proyecto Bogdata:** En la Secretaría de Hacienda se adelantó la implementación del

proyecto BOGDATA que responde a una de las necesidades más sensibles de la entidad en la modernización de su plataforma tecnológica y el manejo de la información, ofreciendo un alto grado de seguridad, confiabilidad y transparencia.

**En el marco de este proyecto la Subsecretaría General por medio de la resolución 000046 del 22 de enero de 2021, preside los siguientes comités:**

- ✚ Comité Operativo y Funcional que se encarga del seguimiento semanal al cronograma del Proyecto respecto del sistema tributario CORE incluyendo su interoperabilidad con el sistema anterior y el ERP de la Secretaría Distrital de Hacienda incluso frente a entidades del Distrito.
- ✚ Comité de Gestión del Cambio: Se encarga de la definición de: i) la estrategia de comunicación del proyecto; ii) la programación y seguimiento al cronograma de entrenamientos del proyecto; iii) la definición de los espacios y contenidos de la socialización del Proyecto BogData iv) Definición de las estrategias de apropiación del proyecto en la Secretaría Distrital de Hacienda, Entidades y Ciudadanos v) Informes y seguimiento de cifras de los diferentes módulos v) Seguimiento a incidentes y acompañamiento a las entidades

En el marco de estos comités se realiza seguimiento por parte de la defensora de la Ciudadanía a la implementación del proyecto de cara a los usuarios internos (funcionarios) externos (Grupos de valor y ciudadanos), en donde se revisan los incidentes, mejoras, se proponen iniciativas de socialización en el marco del comité de gestión del cambio como los cafés con el secretario, actividades de abordando el cambio, videos explicativos de la importancia de implementación del proyecto.

**b) Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.**

La Entidad evidenció la necesidad de construir una nueva sede electrónica que facilitará el acceso a la ciudadanía con información coherente, clara y relevante, que además permita ofrecer espacios transaccionales de cara la autogestión de los trámites y servicios de los ciudadanos, para ello se realizó un proceso de selección, dando como resultado el contrato 210047-0-2021, cuyo objeto es: "Prestar servicios para desarrollar el nuevo portal web para la Secretaría Distrital de Hacienda".

En cumplimiento de esta necesidad en 2021 se dio inicio a la gestión de actualización y depuración de contenidos para plantear una nueva arquitectura de información que responda a los objetivos misionales de la Entidad y brinde una favorable experiencia de servicio. El proyecto finalizará en diciembre de la presente anualidad.

De cara a la construcción de una nueva sede electrónica de la Secretaría y para dar

cumplimiento a los lineamientos establecidos por Gobierno Digital, la Entidad solicitó el acompañamiento de la Agencia Nacional Digital, este acompañamiento se ha desarrollado con reuniones que permitieron realizar un diagnóstico y recomendaciones en contenido y forma. Finalmente, también la Entidad participó en jornadas de capacitación como capacidad de accesibilidad Capacitación de accesibilidad Sede Electrónica - Integración a gov.co, capacitación liderada por MINTIC.

**c) Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.**

Desde la Secretaría Distrital de Hacienda se promueven los diferentes canales de servicio dispuestos para la ciudadanía y estas estrategias han sido definidas en el marco de los seguimientos quincenales liderados por la defensora de la ciudadanía y en articulación con la oficina asesora de comunicaciones.

**d) Promover la interacción del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha**

La SDH tiene dispuesto el link Recepción de PQRS se enlaza con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones para la atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS y la atención por vía telefónica de las mismas. <https://www.shd.gov.co/shd/atencion-pqrs>. Los ciudadanos y/o usuarios podrán en ejercicio de sus derechos presentar de manera La Secretaría Distrital de Hacienda tiene a disposición la plataforma Bogotá Te Escucha. De la misma manera todas las peticiones recibidas en redes sociales son radicadas en un tiempo récord en la plataforma Bogotá Te Escucha para su debida atención en los tiempos de ley.

Se viene desarrollando la Interfaz entre Bogotá Te Escucha y nuestro Sistema de Correspondencia CRM - Bogdata, en conjunto con la Secretaría General, la Unión Temporal, equipo técnico de Gestión Documental y la Oficina de Atención al Ciudadano; esto con el objetivo de garantizar que estos dos sistemas estén conectados y la gestión de las PQRS estén registradas y cerradas en los dos sistemas, lo cual es objeto de seguimiento de la Subsecretaría General en coordinación con la Secretaría General.

**6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital**

En cumplimiento a la función 6 del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, se elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad por la figura ya referida.

**7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas**



En el marco de las funciones de la Defensora de la Ciudadanía se propuso un mecanismo de comunicación para que ciudadanos y contribuyentes aprendieran cómo debían pagar sus impuestos de forma fácil y más segura y que conozcan sobre modalidades de fraude a las que se pueden ver expuestos, esto por medio de la pedagogía sobre la realización de trámites distritales advirtiendo sobre amenazas de fraude a las que se puede exponer el contribuyente. En el marco de esta estrategia se realizaron las siguientes actividades en el segundo semestre de 2020: Pendones de poste, Pendones de fachada y Eucoles en zonas aledañas a cinco (5) SuperCADE, Página WEB de la SDH. Micrositio con información pedagógica acerca de cómo aprender a hacer sus trámites más fácil y seguro y cómo identificar intentos de fraude, Banners en todas las páginas del distrito que nos lleven al micrositio de hacienda.








Hacienda Bogotá @HaciendaBogota · 29 jun.



 **#NoTeDejesEngañar** Estafadores envían cartas falsas intimidando a los contribuyentes para el pago de sus impuestos y con la firma de supuestos funcionarios de la entidad. ¡Ten cuidado!  
[bit.ly/3b6HLVc](https://bit.ly/3b6HLVc)





## CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

- **Generar una estrategia para fortalecer la cultura del servicio** en todas las áreas de la Secretaría, fomentando que los servidores identifiquen su rol dentro de la cadena de valor del servicio y se generen comportamientos creativos, autónomos, proactivos, afectivos que mejoren la prestación del servicio y la percepción de los grupos de valor.
- **Generar estrategias de socialización a los grupos de valor** de los trámites y servicios prestados por la Secretaría, requisitos y herramientas de autogestión diseñadas para mejorar el relacionamiento con el ciudadano.
- Desarrollar estrategias encaminadas a mejorar el servicio y promover la confianza de los ciudadanos teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los ciudadanos identificadas a partir de las encuestas de satisfacción.
- Continuar desarrollando las estrategias diseñadas como mejora en la atención oportuna de las respuestas y con los más altos estándares de calidad las peticiones elevadas por los ciudadanos.
- Socializar los lineamientos que se generen para la gestión de las denuncias.
- Realizar la adopción del manual operativo del Defensor del Ciudadano e incorporar en el sistema de calidad los procedimientos para ejercicio de este rol y alinear las acciones a desarrollar para atender las funciones y actividades para la adecuada implementación de la figura en la entidad.
- Generar propuesta de modelo de servicio a la ciudadanía eficaz, coordinado y eficiente en la SDH, así como se ha propuesto en el objetivo estratégico de la entidad que garantice una cultura organizacional.