



## INFORME SOBRE BUENAS PRÁCTICAS DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA – VIGENCIA 2021 SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA

La Secretaría Distrital de Hacienda (SHD) ha identificado diferentes acciones como ejemplos de buenas prácticas en materia de servicio a la ciudadanía, donde participan diferentes áreas de la entidad: Subdirección de Educación Tributaria y Servicio, Subdirección del Talento Humano, Oficina Asesora de Comunicaciones, Oficina de Atención al Ciudadano, oficina de Educación Tributaria, Oficina de Gestión del Servicio y Oficina Asesora de Planeación.

A continuación, se describen las experiencias, sus características y las razones por las cuales se les considera una buena práctica:

1. Campaña Evita el fraude
2. Consulta ciudadana sobre el Observatorio Fiscal del Distrito – Consulta modelo de Servicio
3. Ferias Virtuales de Servicios (Tropa económica)
4. Ferias presenciales de servicio
5. Acompañamiento a las Comunidades con Catastro Distrital – campañas de formación tributaria.
6. Campañas informativas a ciudadanos y contribuyentes
7. Capacitaciones en temas de servicio
8. Traducción de documentos a lenguaje Claro
9. Implementación de servicios Virtuales
10. Agendamiento IVR – Web SHD
11. Aplicación de la encuesta anual de satisfacción a los usuarios de los servicios y transaccionales a la ciudadanía que permiten establecer acciones que contribuyen a la mejora del servicio al ciudadano.

### 1. **Campaña Evita el fraude**

La iniciativa lucha contra el fraude se socializó con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el objetivo que las entidades del Distrito se vincularan a la campaña de prevención del fraude de manera permanente en los SuperCADES y CADES respecto a los trámites y servicios que prestan a la ciudadanía.

La campaña de lucha contra el fraude tiene un antecedente en la SHD: fue la realizada durante el 2019 e inicios de 2020, denominada “A otro lado con su tumbao”, en la que, a través de un personaje caricaturesco, se advertía a los ciudadanos sobre los estafadores que pretendían engañarlos arreglando sus obligaciones atrasadas.

A finales del 2020, se volvieron a incrementar las comunicaciones falsas dirigidas a los contribuyentes, generalmente anunciando un embargo o una medida pecuniaria parecida. Y, en el mismo mensaje, se ofrecían soluciones rápidas y aparentemente más económicas para resolver la supuesta medida. Todo con el propósito de estafar a los contribuyentes.

Los mensajes eran enviados por medio de cartas impresas, correos electrónicos y, en ocasiones, por redes sociales e incluso tramitadores.

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

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

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

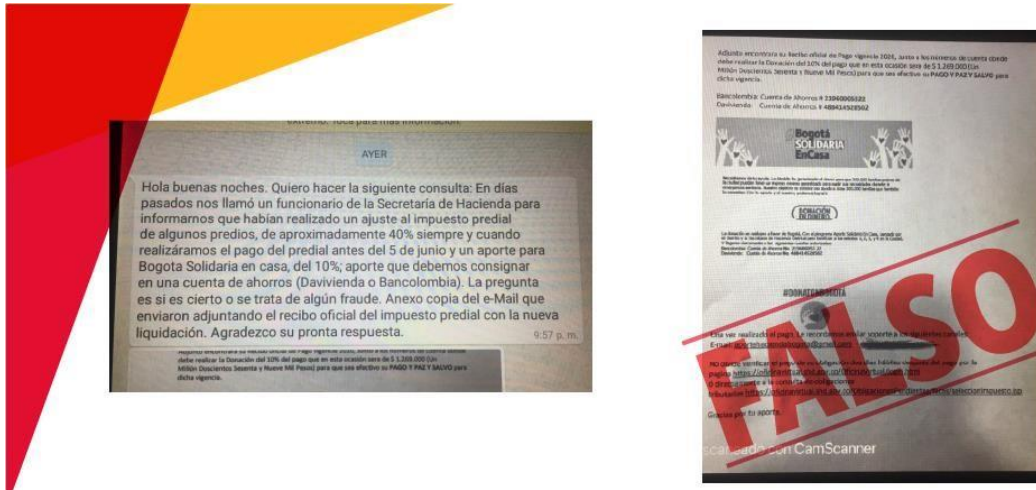
NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA

Las comunicaciones que recibían los ciudadanos tenían la apariencia de una comunicación oficial de la SHD e incluían (como común denominador) un número telefónico donde un supuesto funcionario de la entidad les ofrecía la solución “inmediata” a cambio de una consignación de dinero.

### Ejemplos de cartas falsas



Para afrontar esta situación, la Oficina Asesora de Comunicaciones de la SHD, con el apoyo de la Dirección Jurídica y de la Subsecretaría General, trabajó en alertar a la ciudadanía sobre esta modalidad de fraude.

Se elaboraron mensajes para instruir a los ciudadanos con información que les permitiera identificar las características de las comunicaciones falsas, a fin de ayudar a que las potenciales víctimas se mantuvieran en estado de alerta frente a un engaño de orden económico.

## En Bogotá todos evitamos el fraude y esperamos que tú también lo hagas:

**Identifica las cartas falsas:**

- **Carecen de un número de radicado**
- **Van dirigidas a un destinatario anónimo**
- **Incluyen números de celular y datos de contacto falsos**

- **Contienen mensajes intimidantes y de urgencia**
- **Mencionan dependencias inexistentes o con nombre tergiversado**

Ver más



Fue así como, en cada modalidad de intento de fraude, se identificaron las características que constituían las alarmas sobre las cuales se debía llamar la atención de los contribuyentes para evitar ser víctimas. Para dar más impulso al esfuerzo, la Oficina de Comunicaciones diseñó un micrositio en su portal web y desarrolló mensajes con un marcado carácter pedagógico, con el propósito de que las personas pudieran aprender a identificar las comunicaciones falsas.

### Micrositio “Evita el fraude” sede electrónica SHD <https://www.shd.gov.co/shd/evitar-fraude>

En el micrositio web <https://www.shd.gov.co/shd/evitar-fraude> el ciudadano puede encontrar toda la información sobre las modalidades de fraude, cómo reconocer una comunicación fraudulenta, los canales y las entidades donde puede denunciar y el histórico de comunicados de prensa y videos emitidos desde la SHD.

### Campaña en redes sociales y medios de comunicación:

La SHD inició una campaña intensa a través de comunicados de prensa, publicación en redes sociales, gestión con medios de comunicación y despliegue informativo en los medios propios de la entidad, a fin de explicarles a los usuarios cómo identificar una comunicación falsa, la cual estaba apoyada en ejemplos reales y especificaciones para facilitar su comprensión.

### Ejemplo de piezas con indicaciones sobre cartas falsas (Redes Sociales)

#### Twitter



#### Instagram



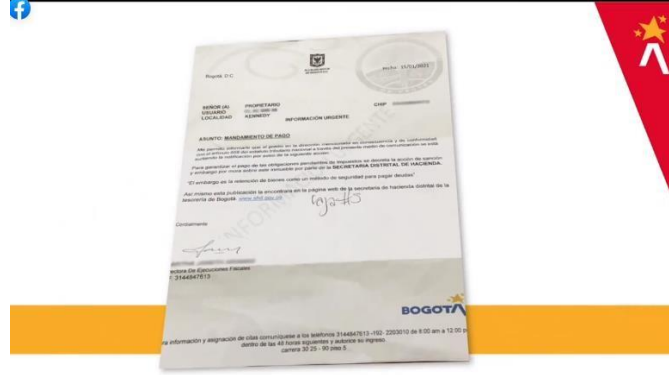
**[www.shd.gov.co](http://www.shd.gov.co)**

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

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

NIT 899.999.061-9

Facebook



### Comunicados de prensa publicados:

- [Secretaría de Hacienda alerta de falsa resolución sobre remates \(28 de julio de 2021\)](#)
- [En redes engañan a contribuyentes ofreciendo descuentos de 40% en el pago de impuestos atrasados \(30 de abril de 2021\)](#)
- [Secretaría de Hacienda reitera alerta sobre estafas con cartas falsas \(17 de abril de 2021\)](#)
- [Alerta sobre estafas con falsas comunicaciones para sanear obligaciones tributarias \(5 de febrero de 2021\)](#)

### Ejemplos de publicaciones en medios de comunicación:

El Tiempo, impreso y web (5 de mayo de 2021)



<https://www.eltiempo.com/bogota/estafa-con-falso-cobro-de-impuesto-predial-en-bogota-586049>

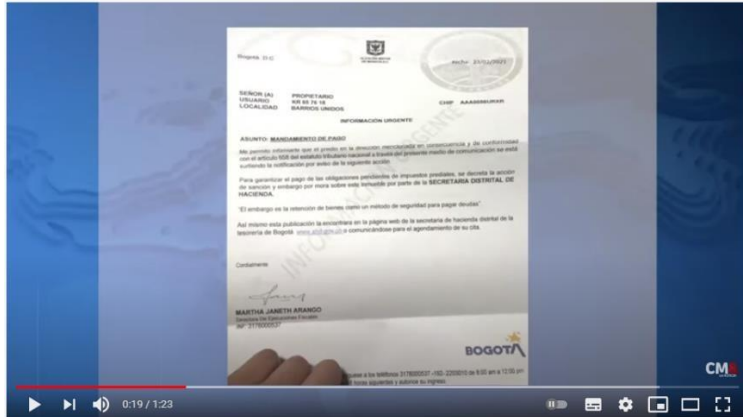
[www.shd.gov.co](http://www.shd.gov.co)

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

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

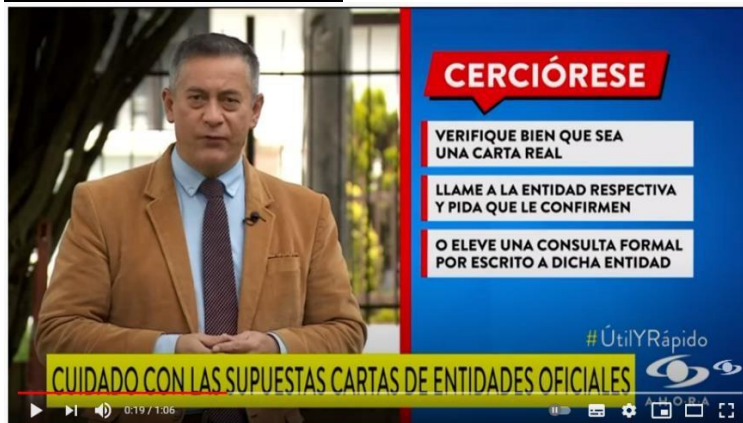
NIT 899.999.061-9

Noticiero CM& (21 de abril de 2021)



<https://youtu.be/KXKbOzD8aEA>

Noticias Caracol (22 de abril de 2021)



<https://youtu.be/tetNnAZOiPg>

Instalación de pendones en SuperCADES y vías públicas:

SuperCADE Suba



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

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

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

NIT 899.999.061-9



SuperCADE Bosa



SuperCADE CAD



Ejemplos piezas publicitarias:



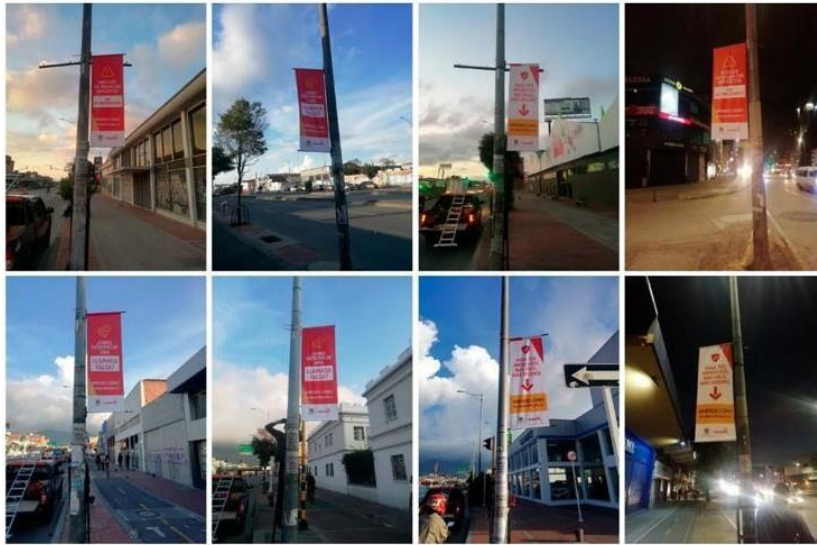
[www.shd.gov.co](http://www.shd.gov.co)

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

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

NIT 899.999.061-9





Publicación en medios internos de la SHD:

**LUNES 8 FEBRERO**

## Hacienda al Día

PRINCIPALES NOTICIAS PARA HOY

bogotá

Mujer y género

Cero Papel

Agencia de Innovación

Identifica los centros falsos

**Secretaría de Hacienda alerta sobre estafas con falsas comunicaciones**  
Ayúdanos a prevenir el fraude

Crecen de un número de radicados

**FALSO**

**LUNES 2 AGOSTO**

## Hacienda al Día

PRINCIPALES NOTICIAS PARA HOY

bogotá

Mujer y género

Cero Papel

Agencia de Innovación

**¡Ojo! No te dejes engañar**

Los estafadores están en todas partes

Ojo con esta nueva modalidad de estafa

La SDH alerta sobre mensajes de texto falsos

Evita el fraude APRENDE CÓMO AQUÍ

**¡Los estafadores están en todas partes!**

**Te hablan por teléfono**



**¡Ojo! No te dejes engañar**

**Falsos SMS**

con falsos mensajes de texto sobre el pago de impuestos

Evita el fraude APRENDE CÓMO en [www.shd.gov.co](http://www.shd.gov.co)



De este modo, la campaña logró que los usuarios reconocieran las características de las comunicaciones falsas y multiplicaran (al compartir la información) el esfuerzo pedagógico con familiares y amigos.

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

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311  
 PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195  
 NIT 899.999.061-9

## **2. Consulta ciudadana sobre el Observatorio Fiscal del Distrito**

El Observatorio Fiscal del Distrito (OFD), reglamentado mediante la Resolución SDH-271 DE 2019, es una herramienta de divulgación de información sobre hacienda pública local y las finanzas públicas de Bogotá, contiene información de ingresos y gastos de la ciudad, asociados con el comportamiento del recaudo y del presupuesto del Distrito Capital. Además, incluye información sobre los resultados fiscales y las fuentes de financiamiento para el análisis de la situación fiscal de la ciudad.

Tiene como objetivo promover el debate y fomentar la elaboración de estudios en materia fiscal, además de apoyar el diseño y formulación de política pública a partir de la recopilación de datos, indicadores y publicaciones de análisis estratégico; todo esto orientado a contribuir con la transparencia de la gestión pública, mantener a la ciudadanía informada sobre las finanzas públicas, hacer análisis con impacto social, visibilizar y posicionar a la ciudad. La divulgación de información está dirigida a la ciudadanía en general y a diferentes grupos de valor y de interés para el Observatorio, como universidades, centros de pensamiento y grupos de investigación, entre otros.

Dentro de las acciones que adelanta la SHD para fomentar la transparencia y el mejoramiento del servicio público en el Distrito Capital, surgió la iniciativa de consulta ciudadana como una buena práctica con la cual incentivar la participación y fortalecer la relación con los ciudadanos y grupos de valor, así como la interacción y el diálogo a través del fomento y promoción de mecanismos de participación ciudadana en las etapas de la gestión pública (procesos de planeación, gestión y evaluación).

En el marco de la implementación de la Política Pública de Participación Ciudadana, la SHD ha venido avanzando en la generación de espacios en los cuales se tenga un dialogo en doble vía con los ciudadanos. Su objetivo está encaminado a conocer las sugerencias y observaciones ciudadanas, de tal manera que una vez analizadas según su pertinencia de viabilidad, puedan ser consideradas e implementadas en la SHD.

Desde la etapa de planeación se hace un acompañamiento a las áreas para que se analicen todos los aspectos que conlleva la realización de las consultas ciudadanas, de tal manera que los esfuerzos estén focalizados en contar con las observaciones y sugerencias de la ciudadanía frente a las temáticas que se pretenden validar o implementar, el proceso comprende un análisis técnico y concienzudo de lo consultado y lo recomendado.

Mediante la realización de la consulta ciudadana, el Observatorio Fiscal del Distrito se planteó como propósito indagar acerca de la expectativa existente con respecto a su implementación y las preferencias de los



consultados frente a diversos aspectos para contribuir con la transparencia de la gestión pública, mantener a la ciudadanía informada sobre las finanzas públicas y hacer análisis con impacto social.

La consulta se realizó en dos (2) fases: la primera, de manera interna, con servidores de la SHD, y la segunda, de forma externa, con ciudadanos en general, pero con un marcado interés por consultar a los grupos de valor.

La construcción y publicación de la encuesta, contó con la participación de diferentes dependencias de la entidad a saber: Dirección de Estadísticas y Estudios Fiscales, Subdirección de Análisis Sectorial, Subsecretaría General, Oficina Asesora de Comunicaciones y de Oficina de Atención al Ciudadano. A nivel externo, se consideraron las observaciones y comentarios realizados por el Equipo de Innovación Pública del Grupo de Modernización del Estado del Departamento Nacional de Planeación (DNP).

La selección de grupos de valor se realizó mediante la utilización del documento de Caracterización de Grupos de Valor e interés de la Secretaría de Hacienda, el cual se puede consultar en el link registrado a continuación: [https://www.shd.gov.co/shd/sites/default/files/files/despacho/planeacion/Estrategia%20Anticorrupcion/2021/Caracterizaci%C3%B3n%20grupos%20de%20Valor%20v5%202021%20\(2\).pdf](https://www.shd.gov.co/shd/sites/default/files/files/despacho/planeacion/Estrategia%20Anticorrupcion/2021/Caracterizaci%C3%B3n%20grupos%20de%20Valor%20v5%202021%20(2).pdf)

Desde la Oficina Asesora de Comunicaciones, no solo se adelantó el diseño de piezas comunicacionales de la convocatoria y, posteriormente, de los resultados del ejercicio de diálogo y fomento de capacidades ciudadanas para participación, sino que se adelantó un trabajo juicioso de gestión frente a los grupos de valor para que la consulta llegara a todas las personas interesadas.

A continuación, algunas de las piezas comunicacionales con las que se invitó a la ciudadanía a participar y consultar los resultados del Observatorio Fiscal del Distrito:

#### **Correo con la invitación a participar en la consulta**



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

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

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

NIT 899.999.061-9

### Convocatoria a través de redes sociales - Twitter



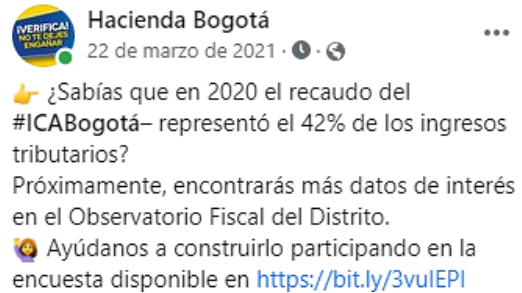
Hacienda Bogotá  
@HaciendaBogota

¿Te gustaría saber más acerca de las finanzas públicas de la ciudad?  
El Observatorio Fiscal del Distrito será el espacio indicado para conocer cómo se gestionan los recursos de Bogotá. Ayúdanos a construirlo participando en la encuesta disponible en [bit.ly/3vulEPI](https://bit.ly/3vulEPI)



<https://twitter.com/HaciendaBogota/status/1375812958287237123>

### Convocatoria a través de redes sociales - Facebook



Hacienda Bogotá  
22 de marzo de 2021

¿Sabías que en 2020 el recaudo del #ICABogotá representó el 42% de los ingresos tributarios?  
Próximamente, encontrarás más datos de interés en el Observatorio Fiscal del Distrito.  
Ayúdanos a construirlo participando en la encuesta disponible en <https://bit.ly/3vulEPI>

<https://www.facebook.com/HaciendaBogota/photos/3864489370335875>

### Invitación a consultar los resultados



<https://www.facebook.com/HaciendaBogota/photos/4031132057004938/>

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

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

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

NIT 899.999.061-9

### Espacio para la consulta de resultados:

En la consulta interna se obtuvieron 279 respuestas efectivas mientras que en la consulta externa se obtuvieron 263 respuestas efectivas para un total de 542 ciudadanos que contestaron la encuesta. (Ver el Informe: Consulta ciudadana sobre el Observatorio Fiscal del Distrito1).

El ejercicio de participación ciudadana aportó elementos para replantear, incluir y/o eliminar de la plataforma algunos contenidos y/o formatos, con el objetivo de hacerla más amigable e interesante para el usuario final.

Este resultado refleja la participación de personas que tienen conocimiento e interés en finanzas públicas territoriales, por lo que supera la opinión desprevenida del ciudadano del común, a fin de brindar información de calidad que contribuya con la toma de decisiones sobre los servicios que se están diseñando para ofrecer un observatorio por y para la ciudad.

El informe del ejercicio realizado se puede consultar en:

<https://www.shd.gov.co/shd/sites/default/files/files/subsecretaria-general/oficina-atencion-ciudadano/Plan%20participacion%202021/Informe%20Consulta%20OFD.pdf>

### 3. Ferias Virtuales de Servicio

Las ferias virtuales de servicio surgen como herramienta para facilitar la interacción entre la SHD y la ciudadanía, así mismo, constituyen una forma de proveer atención y orientación oportuna, fortalecen el proceso de autogestión, evitan tiempos y costos de desplazamiento a los puntos de atención presencial y contribuyen a disminuir el riesgo de contagio por COVID-19

Para su implementación, se convocó a la ciudadanía por intermedio de la página web de la entidad y se dispuso un banner en el que el ciudadano tenía la posibilidad de agendar su cita virtual para ser atendido por parte de los funcionarios de la SHD.

Se atendieron bajo esta modalidad diferentes trámites relacionados con: Impuesto Predial, Impuesto de Vehículos, Impuesto de Industria y Comercio, e inscripción, actualización y cancelación del RIT.

Durante la vigencia se efectuaron 51 ferias de servicio, en las cuales se atendieron 7.756 personas.

No de Ferias	Ciudadanos Atendidos	Trámites Atendidos
51	7.556	Impuestos: predial, vehículos, ICA, creación y actualización del RIT

**Atención por Chat:** La SHD dispuso para esta clase de atención a la ciudadanía tres funcionarios de la Oficina de Educación Tributaria, quienes a través de teléfonos celulares de la entidad, resolvieron las consultas de 6.775 ciudadanos en materia de impuestos.

Ciudadanos Atendidos	Trámites Atendidos
6.775	Impuestos: predial, vehículos, ICA, creación y actualización del RIT

Con las anteriores acciones la Oficina de Educación Tributaria, contribuyó en la implementación de buenas prácticas en materia de servicio a la ciudadanía y en la disminución del número de ciudadanos expuestos al riesgo de contagio por COVID-19, al atender de manera virtual alrededor de 12.441 ciudadanos

#### 4. **Ferías presenciales de servicio**

Por invitación de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Oficina de Educación Tributaria de la SHD ha hecho presencia en diferentes sectores de la capital ofreciendo acompañamiento y asesoría a la ciudadanía respecto a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad, entre los que se encuentran, factura para el pago de los impuestos predial y vehículos e inscripción en el Registro de Información Tributaria – RIT, también se le indicó a la ciudadanía el paso a paso a seguir para la actualización del RIT a través de la Oficina Virtual de la secretaría.

Se atendieron 537 ciudadanos en lugares como: Portal Américas, centro comercial el Gran San, Parque Marruecos, centro comercial San Victorino.

#### 5. **Acompañamiento a las Comunidades con Catastro Distrital – Campañas de formación tributaria.**

A través de las campañas de formación tributaria en coordinación con las Juntas Administradoras Locales y Juntas de Acción Comunal, la Oficina de Educación Tributaria de la SHD y la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD, realizaron acercamientos con la comunidad, brindaron información acerca de los diferentes impuestos del Distrito, y resolvieron otras inquietudes.

La atención por este mecanismo llegó a las localidades de Kennedy, Antonio Nariño, Rafael Uribe Uribe, San Cristóbal, Santa Fe, Sumapaz, Tunjuelito, Usaquén, Teusaquillo, Barrios Unidos, Fontibón, Puente Aranda, Bosa.

A través de estos acompañamientos se atendieron 230 personas, principalmente ediles y miembros de juntas de acción comunal.

Mediante estos acompañamientos, las SHD llegó a lugares de la capital muy apartados, incrementando su relación con la comunidad, visitando -entre otros- conjuntos residenciales nuevos, en los cuales se brindó orientación a propietarios que desconocían su deber de declarar y pagar el impuesto predial y se les informó sobre los mecanismos dispuestos por la entidad para que pudiesen cumplir su obligación.

#### 6. **Campañas informativas a ciudadanos y contribuyentes.**

Desde la Subdirección de Educación Tributaria y Servicio de la Dirección de Impuestos, se realizaron campañas informativas a través de la página web de la entidad, redes sociales, puntos de atención y mensajes de correo electrónico, para comunicar a los contribuyentes las fechas de vencimiento para el pago de sus impuestos, canales de atención, además se realizaron capacitaciones y se dispusieron videos informativos sobre los impuestos Predial, Vehículos, ICA, RetelCA, Delineación Urbana, y Medios Magnéticos.

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

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

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

NIT 899.999.061-9

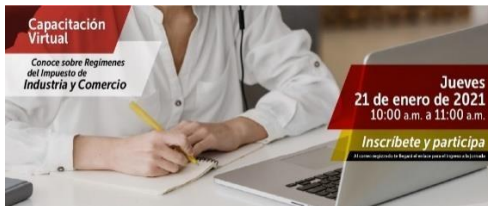




Adicionalmente, se socializó información relevante sobre los beneficios tributarios contemplados en el Acuerdo 780 de 2020 y los incentivos para la Reactivación Económica y la formalización empresarial en Bogotá.

A través de dichas campañas informativas, se mantuvo actualizada a la comunidad sobre las temáticas anteriormente mencionadas, esta información llegó a más de 48.000 personas durante la vigencia 2021, -ya que además de las personas que se inscriben y asisten a las capacitaciones de forma presencial o virtual, otras consultan los videos subidos a la página web y/o redes sociales de la SHD.

A continuación, las evidencias más representativas de algunas de las campañas generadas durante 2021,



**Capacitación Virtual**

Conoce cómo liquidar el Impuesto sobre Vehículos Automotores

**Jueves**  
28 de enero de 2021  
2:00 p.m. a 4:00 p.m.

**Inscríbete y participa**

Al inscribirse recibirás un correo electrónico con el programa de tu cita aquí.

**Haz los trámites de manera Virtual**

La Secretaría Distrital de Hacienda brinda atención virtual, para proteger la salud de todos.

Si necesitas liquidar Impuesto Predial o de Vehículos vigencia 2021 o anteriores, hacer inscripción o novedades en el RIT

**Agenda tu cita**  
Lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m. - sábado 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

Del 8 al 13 de febrero de 2021 programa tu cita aquí.

**Haz los trámites de manera Virtual**

La Secretaría Distrital de Hacienda brinda atención virtual, para proteger la salud de todos.

Si necesitas liquidar Impuesto Predial o de Vehículos vigencia 2021 o anteriores, hacer inscripción o novedades en el RIT

**Agenda tu cita**  
Lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m. - sábado 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

Del 15 al 20 de febrero de 2021 programa tu cita aquí.

**Capacitación Virtual**

Generalidades y beneficios del Acuerdo 780 de 2020

Presidencia Económica y Fortificación Empresarial

**Martes**  
16 de febrero de 2021  
8:00 a.m. a 10:00 a.m.

**Inscríbete y participa**

Al inscribirse recibirás un correo electrónico con el programa de tu cita aquí.

**Capacitación Virtual**

Te invitamos a participar en las capacitaciones programadas para esta semana

**BOGOTÁ**

Generalidades y Beneficios del Acuerdo 780 de 2020 sobre Inscripción, inscripción y Fortificación Empresarial

28 de febrero, 8:00 a.m. - 10:00 a.m.

Impuesto de Vehículos Automotores - Generalidades

15 de febrero, 2:00 p.m. - 4:00 p.m.

Cómo liquidar el Impuesto Predial Distribuido

17 de febrero, 8:00 a.m. - 10:00 a.m.

Cómo inscribir o liquidar el Impuesto de Distribución Urbana

17 de febrero, 2:00 p.m. - 4:00 p.m.

**Inscríbete y participa**

Regístrate como pasante en el sitio de registro de la ciudad.

**GRACIAS BOGOTÁ**

**ICA** Impuesto de Industria y Comercio

2020

**Régimen Preferencial**

hasta 26 de febrero

**Recuerda:** Para liquidar, presentar y pagar este impuesto debes ingresar por la Oficina

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

**Capacitación Virtual**

Te invitamos a participar en las capacitaciones programadas para esta semana

**BOGOTÁ**

Generalidades del Impuesto sobre Vehículos

25 de febrero

Beneficios del Acuerdo 780 de 2020 sobre inscripción económica y Fortificación Empresarial

Jueves 25 de febrero

Cómo liquidar el Impuesto sobre Tributación

25 de febrero

Las jornadas se realizarán de 8:00 a.m. a 10:00 a.m.

**Inscríbete y participa**

Regístrate como pasante en el sitio de registro de la ciudad.

**Haz los trámites de manera Virtual**

La Secretaría Distrital de Hacienda brinda atención virtual para proteger la salud de todos.

Si necesitas liquidar Impuesto Predial o de Vehículos vigencia 2021 o anteriores, hacer inscripción o novedades en el RIT

**Agenda tu cita**  
Lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Del 8 al 5 de marzo de 2021 programa tu cita aquí.

**Para aliviar bolsillo de los contribuyentes**

**Bogotá modifica su calendario tributario**

**Capacitación Virtual**

Generalidades y beneficios del Acuerdo 780 de 2020

Presidencia Económica y Fortificación Empresarial

**Calendario Tributario 2021**

Para que la ciudad, los contribuyentes y el sector empresarial estén al tanto de los cambios tributarios sobre inscripción económica

**Jueves**  
11 de marzo de 2021  
8:00 a.m. a 10:00 a.m.

**Inscríbete y participa**

Al inscribirse recibirás un correo electrónico con el programa de tu cita aquí.

- Conozca cómo hacer los trámites virtuales en la Secretaría de Hacienda

**www.shd.gov.co**

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

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

NIT 899.999.061-9



- Impuesto de Industria y Comercio - Generalidades



- Impuesto de Industria y Comercio – Actividades no sujetas



- Liquidación Impuesto Vehículos Automotores



- Generalidades y Beneficios Acuerdo 780



**www.shd.gov.co**

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311  
PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195  
NIT 899.999.061-9

## 7. Capacitaciones en Temas de Servicio

En virtud de la implementación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía (Decretos 197 de 2014 y 847 de 2019 de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.), se tiene como buena práctica el fortalecimiento y cualificación de los servidores y equipos de trabajo al interior de la Secretaría Distrital de Hacienda en la temática asociada al Servicio a la Ciudadanía, tema considerado en el Plan Institucional de Capacitación (PIC) y en el proceso de cualificación coordinado con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, de manera periódica (anual).

En cumplimiento de este propósito, en el componente de Probidad y Ética de lo Público, contemplado en el PIC 2021, se realizaron capacitaciones, cursos y talleres orientadas a mejorar la gestión del servicio, cultura, derechos y deberes y actualización normativa de atención al ciudadano. Como refuerzo, se programó y desarrolló de manera frecuente la cualificación de los funcionarios en temas relacionados con: Política Pública Distrital, Manual de Servicio a la Ciudadanía, protocolos de atención y su cumplimiento.

Desde la Subdirección del Talento Humano, en el período comprendido entre enero y diciembre de 2021 se realizaron los siguientes cursos y talleres de capacitación:

- Servicio al ciudadano del Ser al Hacer,
- Taller capacitación en oratoria y cómo hablar en público,
- Taller Gestión del Conflicto y Educación para la paz,
- ¿Qué es y cómo se construye la experiencia de usuario,
- Charla Sitios web centrados en el ciudadano Lenguaje claro,
- Herramientas para prevenir la corrupción al interior SDH UNODC - Fase III,
- Gobierno Abierto de Bogotá,
- Taller Accesibilidad para toda creación de documentos accesibles,
- Conversatorio ¿Qué es el Lenguaje Claro,
- Herramientas para prevenir la corrupción al interior SDH UNODC - Fase II,
- Cultura de Integridad,
- Transformación Creativa del Conflicto, y
- Curso de ingreso al servicio público.

En el segundo semestre de 2021, se realizó el proceso de contratación de menor cuantía SDH-SAMC-003-2021 adjudicado a la Fundación Tecnológica MERANI, contrato N. 210529, Acta de inicio firmada el día 26 de noviembre de 2021, que incluyó el programa de capacitación en “*Servicio al Ciudadano con Enfoque Inclusivo*” y “*Participación Ciudadana*” para un grupo de 100 participantes por curso a través de la modalidad virtual, el cual se encuentra en ejecución de acuerdo al cronograma fijado (meses de enero a abril de 2022).

Por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano y en coordinación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. se realizó el proceso de cualificación para un grupo servidores de la entidad en los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2021, el cual contó con la participación de las siguientes áreas: Dirección Distrital de Cobro, Dirección de Impuestos de Bogotá y Oficina de Atención al Ciudadano. Se desarrollaron los Módulos de Conceptos de Servicio (38 participantes) y Escuchando nuestro Lenguaje (23



participantes), Creando Confianza (27 participantes), Resolución de Conflictos (31 participantes), Ética y Transparencia (25 participantes), a través de la modalidad virtual (aplicativo Microsoft Teams).

Con el proceso de cualificación realizado durante la vigencia 2021, se tiene un grupo significativo de servidores cualificados en la temática de servicio a la ciudadanía, quienes cuentan con mayor conocimiento en el Servicio Público, normatividad aplicable y atención al cliente interno y externo con enfoque inclusivo y de participación ciudadana, entre otros.

Se encuentran en ejecución dos cursos de capacitación: Servicio al ciudadano con enfoque inclusivo y de participación ciudadana, para 200 participantes, 100 por curso referenciado.

En coordinación entre la Oficina de Atención al Ciudadano y la Secretaría General, se llevó a cabo el proceso de cualificación de 144 participantes en temáticas de servicio a saber, módulos de Concepto de Servicio, Escuchando nuestro Lenguaje, Creando Confianza, Resolución de Conflictos y Ética y transparencia, realizados a través de la modalidad virtual Microsoft Teams, - es de anotar que un servidor, pudo participar en uno o varios eventos de cualificación -.

Para la vigencia 2022, se contempló en el PIC la programación de cursos y talleres dirigidos a los servidores públicos de la entidad en temas de servicio y atención del cliente interno y externo a la entidad, lo relacionado con la actualización normativa, la generación de condiciones institucionales para la prestación del servicio, técnicas de servicio al cliente, accesibilidad, usabilidad, lenguaje claro y datos Abiertos, así como la inclusión participativa en lenguaje de señas orientado a fortalecer la cultura del servicio al interior de la entidad y promover la participación ciudadana en la gestión, entre otros.

## **8. Traducción de documentos a lenguaje Claro**

Entendiendo que una comunicación escrita está en lenguaje claro si en ella se puede encontrar lo que se necesita, entender y usar lo que se encuentra para satisfacer alguna necesidad, se hizo relevante poder contar con el apoyo de la Veeduría Distrital y la Secretaría General, para participar en sesiones de trabajo donde se han dado a conocer aspectos importantes referentes al lenguaje claro en las comunicaciones escritas emitidas por la entidad.

Durante estos espacios se tuvieron en cuenta ítems como la estructura, el diseño y el contenido del mensaje, así como la importancia de la simplificación y redacción para un mejor entendimiento.

En el primer semestre de 2021 (24 y 25 de marzo) se realizaron dos talleres: “Lenguaje claro” y “Producción de textos redacción administrativa y legal”, con la participación de 34 servidores - cupos asignados por la Veeduría Distrital -.

En el segundo semestre de 2021, se realizó la traducción de seis (6) documentos a lenguaje claro, de los cuales 4 correspondieron a respuestas “tipo” de la Oficina de Gestión del Servicio así: “modelo plantilla impuesto predial”, “modelo plantilla impuesto de vehículos”, “modelo plantilla oficina virtual”, “modelo plantilla Obligaciones Pendientes”; un (1) documento del Despacho del Secretario de Hacienda “Comunicado Octavo Giro Ingreso Mínimo Garantizado – IMG” y un (1) documento de la Oficina de Atención al Ciudadano “Carta de trato digno a la Ciudadanía”.

## 9. Implementación de servicios Virtuales

Para mejorar el servicio prestado a la ciudadanía y dadas las condiciones generadas por la emergencia sanitaria, se han dispuesto diferentes servicios virtuales para consulta general y generación de trámites asociados a los impuestos. Entre ellos se encuentran el Chat Hacienda Bogotá, líneas de WhatsApp, redes sociales, ferias virtuales y video llamadas, correos electrónicos ([radicacion\\_virtual@shd.gov.co](mailto:radicacion_virtual@shd.gov.co) y [consultasvirtuales@shd.gov.co](mailto:consultasvirtuales@shd.gov.co)) y solicitudes a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones *Bogotá Te Escucha*, con el fin de mejorar el servicio a la ciudadanía, brindar respuestas oportunas, disminuir tiempos y costos de desplazamiento y evitar el riesgo de contagio por COVID-19.

### Líneas de WhatsApp:

Este servicio le permite al ciudadano recibir una respuesta de manera inmediata. Además, por medio del mismo se pueden enviar documentos o imágenes. Durante 2021 brindó atención a los contribuyentes a través de 7 líneas de WhatsApp, orientando a la ciudadanía en diferentes consultas de temas tributarios.

### Correos electrónicos:

Desde el 26 de marzo de 2020 hasta el 31 de junio de 2021 se dispuso a la ciudadanía el correo electrónico [consultasvirtuales@shd.gov.co](mailto:consultasvirtuales@shd.gov.co) el cual desde su inicio fue atendido por funcionarios de la Oficina de Gestión del Servicio respondiendo a solicitudes en temas relacionados con impuestos predial y de vehículos, RIT, Sistema de Pago Alternativo por Cuotas - SPAC, consulta de obligaciones pendientes, ICA, Beneficios Tributarios Decreto 678, envío de información exógena (medios magnéticos), e información general sobre los tributos administrados por la Dirección Distrital de Impuestos. Así mismo a raíz de la emergencia sanitaria, se habilitó la radicación virtual de solicitudes con asignación de número de radicado para los contribuyentes, evitando dirigirse a las ventanillas de radicación presencial ubicadas en los SuperCADES. Es de aclarar que el correo de consultas virtuales fue suspendido desde el 1 de julio del 2021, manteniéndose a la fecha como único canal de radicación de escritos el correo institucional [radicacion\\_virtual@shd.gov.co](mailto:radicacion_virtual@shd.gov.co).

### Video llamadas:

Como un valor agregado al servicio que presta la Secretaría Distrital de Hacienda a la ciudadanía, y entendiendo la necesidad de contar con un enlace directo, se dispuso el servicio de video llamadas durante marzo y abril de 2021, realizando la divulgación a través de la página web para el agendamiento y orientación en temas como Impuesto ICA, Impuesto Predial, Impuesto sobre vehículos, entre otros a través de medios virtuales evitando el desplazamiento de los contribuyentes a los puntos de atención. El servicio de video llamada también se orienta a fortalecer la autogestión para los ciudadanos, contribuyendo a mejorar la experiencia favorable de usuario.

### Chat Hacienda Bogotá:

El Chat Hacienda Bogotá se encuentra disponible en la página web de la entidad. En la página de inicio se puede encontrar el ícono de acceso en la parte inferior derecha. Es un servicio de Chatbot que corresponde a un programa informático que simula una conversación. Allí la ciudadanía inicialmente puede acceder a respuestas de preguntas frecuentes, pero en caso de que ninguna de ellas pueda resolver la consulta, la conversación se dirige a un orientador quien le podrá brindar orientación general de los impuestos predial,

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

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

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

NIT 899.999.061-9





vehículos, ICA, RIT, consulta del calendario tributario e información general de la Dirección de Impuestos de Bogotá.

#### **Redes Sociales:**

La SHD suscribió contrato con ETB quien es el operador de la línea 195 con el objetivo de garantizar diferentes canales de atención adicionales para la ciudadanía, que agiliza la atención de solicitudes y dispone de la analítica de datos. Total, solicitudes en redes 9.862

#### **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas *Bogotá Te Escucha*:**

Se logró integrar el Sistema de Gestión Documental propio de la entidad aplicativo CRM-Correspondencia con la plataforma “Bogotá Te Escucha” para agilizar el trámite de las PQRSD-F.

La interfaz entre Bogotá Te Escucha y el Sistema de Gestión Documental CRM-Correspondencia entró en producción a partir del 15/09/2021; con la articulación de los dos sistemas, se tiene que todo lo que se registra en el Sistema Bogotá Te Escucha es recibido en la entidad e ingresado al Sistema de Gestión Documental para el trámite correspondiente, y a su vez, las peticiones que ingresan a la entidad a través del sistema CRM-Correspondencia se registran en Bogotá Te Escucha, dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto Distrital 847 de 2019, Artículo 15.

#### **10. Agendamiento IVR – Web SHD**

Como estrategia de atención en el servicio, se estableció contrato No. 200454-0-2020 de diciembre de 2020 con la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. - ETB S.A. ESP, con el objeto de 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 reporte e indicadores sobre estos, mediante este contrato se fortaleció la atención de redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, Messenger), adicionalmente se implementó el agendamiento IVR a través de la línea 195 mediante el cual los ciudadanos pueden realizar su agendamiento para asistir a los SuperCADE por ubicación, fecha y franja horaria, esta utilidad también les permite modificar su solicitud o cancelarla si así lo desean.

#### **11. Medición de los niveles de satisfacción del servicio**

En el primer trimestre de 2021, con el apoyo de la firma IPSOS Napoleón Franco, se adelantó la medición de los niveles de satisfacción de los servicios prestados por la SDH durante el año 2020. El objetivo de la medición es identificar qué tan satisfechos están los petitionarios y contribuyentes con los trámites y servicios que reciben de la Entidad, a través de los canales presencial, virtual, escrito y telefónico. También se valoró de manera general la satisfacción de los ciudadanos con el portal Web de la Entidad.

Para el análisis se realizaron 2.408 encuestas a contribuyentes, que son estadísticamente representativas de los 2,5 millones de contribuyentes de la ciudad, y 101 encuestas a grandes contribuyentes, que son estadísticamente representativas de los 2.322 grandes contribuyentes de la ciudad. Así mismo, se realizaron 397 encuestas a petitionarios, que representan 55.869 PQRSD-F que fueron recibidas en el año 2020 a través de la ventanilla de correspondencia, el correo electrónico, Bogotá te escucha, entre otros. La ventaja de la representatividad estadística radica en que cualquier ciudadano, contribuyente o petitionario puede ser

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

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

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

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA



contactado, para que valore el servicio que recibe, independientemente de que se haya acercado o no a los diferentes canales de servicio que tiene disponibles la Entidad.

En esta medición se evalúan los niveles de satisfacción anualmente, como una aproximación a la relación de largo plazo que tiene la SHD con sus grupos de valor. Los canales de atención también cuentan con encuestas transaccionales, que se realizan tan pronto como se presta el servicio, miden la relación coyuntural de la SHD con sus grupos de valor, y permiten tomar acciones inmediatas para la mejora del servicio. Con el apoyo de la firma IPSOS Napoleón Franco se revisó la metodología de estas encuestas diarias o transaccionales y se propusieron ajustes con el fin de articular las dos mediciones. Así, a través de lo transaccional se obtiene información del día a día, que permite tomar acciones inmediatas, mientras a través de la medición anual se obtiene información sobre la satisfacción y la confianza de los ciudadanos hacia la SHD.

Con base en los resultados de las encuestas, se realizaron talleres co-creativos para formular las acciones de mejora correspondientes a peticionarios y contribuyentes. En cada uno de estos talleres participaron entre 15 y 20 funcionarios pertenecientes a la Subsecretaría General, Dirección Distrital de Impuestos, Dirección Distrital de Cobro, Oficina de Atención al Ciudadano, Oficina de Comunicaciones, Subdirección de Gestión Documental y Oficina Asesora de Planeación. La participación de diferentes dependencias garantiza la activación del trabajo articulado, para definir las mejoras que requieren los servicios y comprometerse para lograr en equipo las metas propuestas.

Las estrategias formuladas comprenden desde acciones de comunicación, hasta acciones estratégicas como fortalecimiento de canales de atención según sus oportunidades, o lograr la articulación entre los sistemas de información internos y externos. En las acciones de comunicación, por ejemplo, se busca informar mejor a los ciudadanos a través de los medios tradicionales y de nuevos medios, como hacer presencia en los territorios, o fomentar la participación incidente. En las acciones de fortalecimiento de canales se busca garantizar una gestión más oportuna y calidad. Estos elementos constituyen una buena práctica de toma de decisiones basada en la evidencia, que contribuirá a una mejora real y efectiva del servicio que recibe el ciudadano.

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

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

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

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HACIENDA