



INFORME DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA
[Julio 2021 a diciembre 2021]

Secretaría Distrital de Hacienda

Elaborado por:

Lina María Fierro Losada
Asesora- Subsecretaria General de Hacienda
Harold Yesid Torres Cortes
Profesional Universitario
Revisado por: Carolina Roza
Asesora- Subsecretaria General de Hacienda
Aprobado por: Diana Consuelo Blanco Garzón
Defensora de la Ciudadanía- Subsecretaria General

Bogotá 31 de enero de 2022

www.shd.gov.co

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

PBX: +57 (60 1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

CONTENIDO

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN | 4 |
| 1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía | 5 |
| 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 | 5 |
| b) Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía..... | 11 |
| 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. | 11 |
| 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..... | 13 |
| e) Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad. | 13 |
| f) Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación. | 14 |
| 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. | 15 |
| 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 | 15 |
| b) Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales | 15 |
| 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. | 16 |
| 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. | 17 |
| 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 da Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad..... | 17 |
| a) Comportamiento del ingreso de peticiones por mes..... | 17 |
| 4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general:..... | 20 |
| a) Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía. | 20 |
| b) 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..... | 21 |
| 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 | 23 |
| 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. | 23 |
| b) Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad | 26 |
| c) Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales..... | 27 |
| 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 | 27 |
| 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 | 27 |
| 7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas | |

.....27
CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES30

INTRODUCCIÓN

Mediante Resolución SDH-000353 del 03 de septiembre de 2020, en la Secretaría Distrital de Hacienda (SHD) se delegó la figura del Defensor de la Ciudadanía en la Subsecretaría General quien asume el cumplimiento de las funciones definidas en el Decreto 847 de 2019.

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento a los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, (Circular 055 de 2021 - Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital) construido por la Secretaría General del Distrito cuyo objetivo es presentar un resumen de la labor realizada por la figura del Defensor de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Hacienda y ser 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.

Durante el segundo semestre de 2021, el seguimiento a las solicitudes generadas mediante la figura de la Defensora del Ciudadanía fue apoyada por el proceso atención al ciudadano, con el propósito de organizar, clasificar, direccionar y monitorear las distintas solicitudes que son recibidas por los canales habilitados para la atención a la ciudadanía; especialmente para garantizar una respuesta oportuna, eficiente, amable y coherente en cumplimiento de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

A continuación, se describen las actividades desarrolladas dentro de cada una de las funciones delegadas a la figura de la Defensora de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Hacienda durante el segundo semestre de 2021:

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:

Desde la Subsecretaría General se lidera la consolidación de los reportes periódicos (trimestral) del avance de los indicadores de producto establecidos en la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se han informado las acciones realizadas para el cumplimiento de las metas, los retrasos en los casos en los que se han presentado y las soluciones planteadas a los mismos de la mano con la oficina Asesora de Comunicaciones. El seguimiento al cumplimiento se realiza en el marco de las mesas de trabajo quincenales con los equipos de la entidad que tienen asignadas actividades dentro de esta. A continuación, se relacionan los avances para cada uno de los compromisos de la SHD.

La SHD comprometida con la implementación de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía gestionó durante la vigencia 2021 el cumplimiento de los 7 productos esperados, de los cuales 5 productos alcanzaron el 100% y son los siguientes:

1. Contar con un objetivo específico de su plataforma estratégica orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, alineado a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía;
2. Contar con un acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SuperCADE Virtual;
3. Adoptar e implementar el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General;
4. Contar con Mecanismos de radicación calificada, implementados en sus puntos de atención.
5. Evaluar los criterios de Oportunidad, Calidad, Calidez y Coherencia en la atención de ciudadanos.

El Comité Directivo de la secretaria Distrital de Hacienda en sesión del 27 de septiembre aprobó un plan de choque presentado por la Subsecretaría General en conjunto con la oficina de atención al ciudadano y que tenía como objetivo que a 31 de diciembre de 2021, al menos el 50% de solicitudes ciudadanas recibidas antes del 30 de septiembre hubiesen sido atendidas con respuesta de fondo. Así mismo, con relación a los nuevos radicados del IV trimestre del año, deben ser atendidos dentro del término legal para de esta manera evitar la conformación de un nuevo cumulo de solicitudes vencidas por atender. Desde la Subsecretaría General con el apoyo de la Oficina de Atención al Ciudadano semanalmente se verifica el avance de la meta y se reporta el cumplimiento al Comité Directivo mensualmente. Este plan de choque atiende además alertas tempranas de la Secretaría General, Veeduría Distrital, resultados de la encuesta de satisfacción y reportes de atención mensuales de PQRS-D-F y cumple con la directriz emanada desde la revisión gerencial frente a la articulación de las estrategias para la atención oportuna de PQRS-D-F en la entidad.

La línea base de solicitudes ciudadanas recibidas antes del 30 de septiembre era de 97.765 (ver tabla 1) y con corte al 15 de octubre se disminuyeron a 58.728 solicitudes, es decir, en un 40% aproximadamente, lo

www.shd.gov.co

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

PBX: +57 (60 1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



cual implicó la verificación diferenciada de títulos ejecutivos en la Dirección Distrital de Cobro y la firma masiva de respuestas en la Dirección Distrital de Impuestos y Despacho del Secretario (Ingreso Mínimo Garantizado).

Tabla 1. Solicitudes pendientes de gestión a 30 de septiembre de 2021.

| Área / Dirección | Línea base 30/09/21 | Porcentaje de PQRSD-FD- |
|-------------------|---------------------|-------------------------|
| Cobro | 34.207 | 35% |
| Impuestos | 28.964 | 30% |
| Despacho (IMG) | 25.648 | 26% |
| Otras Direcciones | 8.946 | 9% |
| Total | 97.765 | 100% |

Como parte integral del Plan de Choque propuesto para la gestión y solución de las PQRSD-F que han ingresado a la SHD, se realiza seguimiento semanal con las Direcciones que tienen el mayor número de radicados en trámite, es decir, la Dirección Distrital de Cobro, la Dirección Distrital de Impuestos y el Despacho del Secretario (este último frente al programa Ingreso Mínimo Garantizado).

La Defensora de la Ciudadanía en pro de promover el cumplimiento de los atributos de oportunidad, calidad, coherencia y calidez, ha enfocado la estrategia en dar cumplimiento inicialmente en dar cumplimiento en la respuesta a las peticiones ciudadanas.

Durante este proceso se realizaron seguimientos semanales en los últimos dos trimestres del año con las áreas y la Oficina de Atención al Ciudadano, que contribuyo con el cierre de peticiones en Bogotá Te Escucha, como la Oficina de Gestión Documental área que apoyo el cierre en el aplicativo CRM-Correspondencia.

De los avances de este plan se tiene como resultado múltiples estrategias de servicio que conllevan al cierre del 73.8% de los radicados en trámite fuera de términos a 31 de diciembre de 2021. La Subsecretaría General ha ampliado la fecha de este plan de choque al 31 de marzo de 2022 a fin de finalizar la labor de responder a los ciudadanos con oportunidad, incluyendo en este proceso la evaluación de la calidad, coherencia y calidez como atributos de servicio.

Adicionalmente, se llevó a cabo el seguimiento, implementación y puesta en marcha del requerimiento para la interoperabilidad entre CRM - Correspondencia y Bogotá Te Escucha incluyendo reportes del sistema y pruebas de la solución; dicha interfaz salió en productivo el 30 de septiembre y en los meses de octubre, noviembre y diciembre se realizó seguimiento a la implementación.

Revisión y diagnóstico de la documentación asociada a la atención de PQRSD-F de la entidad dando como resultado un ajuste y mejora a la documentación.

Entrenamiento a los funcionarios de la entidad según las mejoras aplicadas a la documentación y proceso de atención a los PQRSD-F.

La inclusión en la agenda del Comité Directivo del informe al seguimiento de PQRSD-F por lo menos una vez por trimestre donde se retroalimente el reporte de avance en la ejecución del plan de esta acción correctiva:

- 05 de octubre de 2021, Presentación y aprobación de Plan de Choque de Cierre de PQRSD-F a 31 de diciembre de 2021 vencidas.

- 9 de noviembre de 2021. Convocatoria Distrito Capital IV – Dirección de Gestión Corporativa. Ejecución presupuestal corte oct/21 – Dirección de Gestión Corporativa, avance octubre plan de choque PQRSD-F – Subsecretaría General, lineamientos de radicación de solicitudes contratación para 2022 – Subsecretaría General
- 22 de noviembre de 2021. Avance octubre plan de choque PQRSD-F – Subsecretaría General

Finalmente, el producto del Plan de Adecuación y Sostenibilidad y de la Política Distrital de Servicio relacionada con los puntos de atención idóneos para la atención a la ciudadanía alcanzó un cumplimiento del 81% acumulado durante el año, sobre lo cual resaltamos los siguientes aspectos:

- a. Programación y realización de las visitas de campo a las dependencias y SuperCADES de las cuales se generaron los respectivos informes en el marco de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047, los cuales a su vez fueron socializados con la Secretaria General de la Alcaldía Mayor..
- b. Elaboración del informe de visitas a los puntos de atención al ciudadano SHD 2021 bajo los criterios de la NTC 6047 y el informe de inspección de accesibilidad, elaborado por la SHD (Subdirección de Talento Humano y Subdirección Administrativa y Financiera) y por la ARL Positiva respectivamente.
- c. Presentación de los informes de las visitas en el Comité de Servicio al Ciudadano del día 24 de septiembre de 2021.

A partir de la información recolectada, la Subdirección Administrativa y Financiera realizó un análisis donde se identificaron las actividades y aspectos a intervenir relacionados con adecuaciones en la infraestructura física que son responsabilidad de la SHD así como de las diferentes entidades distritales, y se estableció un cronograma de trabajo que fue objeto de seguimiento por parte de la Subsecretaria General de Hacienda. Durante el último trimestre del año; también se realizó acompañamiento a este plan por medio de los seguimientos a la subdirección Administrativa y Financiera y al convenio con la Secretaria General que contempla la prestación del servicio en la red CADE, se socializaron los autodiagnósticos y se enviaron (por medio de oficio) los resultados de dicha actividad.

A continuación, se relacionan los avances relacionados con el cumplimiento de los compromisos y las metas de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía y que son reportados a la Secretaria General trimestralmente:

| Compromiso | Meta | Avance |
|---|--|---|
| 1.1.1 Objetivo específico de su plataforma estratégica orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, alineado a la PPDSC – 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 | <u>Segundo Semestre de 2021:</u> En el cuarto trimestre del año 2021 la Alta Dirección, con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación monitoreó y verificó el cumplimiento; del objetivo estratégico C1: " <i>Servir e informar al ciudadano promoviendo confianza y credibilidad en el buen uso de los recursos públicos</i> ", desde la perspectiva del cliente que hace parte de la plataforma estratégica 2020-2024. Las dependencias que contribuyen al logro de este objetivo reportan trimestralmente el avance de la gestión el cual se encuentra publicado en la página web de la SHD https://www.shd.gov.co/shd/Plan%20Accion |
| 1.1.2 Acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SuperCADE Virtual | Entidades Distritales con acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SuperCADE Virtual | <u>Segundo Semestre 2021:</u> Durante el periodo se realizó la actualización y modificación del Acuerdo de Nivel de Servicio para la operación en el modelo multicanal de atención a la ciudadanía, ítem 3.1.8, teniendo en cuenta los ajustes a trámites y las sugerencias del Departamento Administrativo de la Función Pública, asegurando que la información fuera consistente entre este y la Guía de Trámites y Servicios. Entre los trámites modificados se |

www.shd.gov.co

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

PBX: +57 (60 1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



| | | |
|---|--|---|
| | | <p>encuentran: Corrección por menor y mayor valor que no son objeto de inscripción en el SUIT, por lo que el primero se deja visible dentro del trámite de devoluciones y el segundo como “<i>otro servicio</i>”. La Función Pública sugirió eliminar el trámite de información exógena por medios magnéticos, por lo que se dejó también como “<i>otro servicio</i>”. Estampillas tampoco es considerado como objeto de inscripción en SUIT, por lo que también se considera como “<i>otro servicio</i>” en la Guía de Trámites y Servicios.</p> <p>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>Durante el segundo semestre de 2021 se realizaron mesas con la Secretaría General, donde se implementaron nuevos campos para redes sociales, estrategias SEO (Search Engine Optimization) que son el conjunto de acciones y técnicas que se emplean para mejorar el posicionamiento (visibilidad) en buscadores de un sitio web en Internet, dónde se emplean palabras claves para búsqueda, dirección de correo electrónico. Se migró la información del gestor de contenidos WordPress a Drupal del Portal de Bogotá, realizando y actualizando lo pertinente</p> |
| <p>1.1.3 Adoptar e implementar el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General</p> | <p>Entidades que adoptan e implementan el manual de servicio a la ciudadanía, con enfoque diferencial, vigente</p> | <p><u>Segundo Semestre 2021:</u></p> <p>Durante el tercer trimestre, se inició el proceso de cualificación de los servidores de la Secretaría en coordinación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor; para lo cual se programaron 5 módulos en temáticas de servicio.</p> <p>De las temáticas programadas se desarrollaron las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3 cuyo tema fue “Concepto de servicio”; “Escuchando nuestro lenguaje” y “Creando confianza”, con la participación de 35 personas aproximadamente en cada módulo. • De otra parte, se tiene programado en el marco del Plan Institucional de Capacitación, cualificar 100 servidores en temas relacionados con servicio al ciudadano inclusivo, curso que se dictará en dos grupos, uno en el mes de noviembre de 2021 y otro en el mes de febrero de 2022. <p>Así mismo, se ha continuado con el desarrollo de las estrategias de comunicaciones para la socialización e interiorización de las diferentes herramientas adoptadas a través de Manual de Servicio, para lo cual se diseñó y socializó instructivo con los protocolos que los servidores deben seguir para la atención presencial, atención de PQRSD-F y manejo de la herramienta Bogotá Te Escucha para la gestión efectiva de las peticiones de origen ciudadano. Las socializaciones se realizaron los días 30 de septiembre, 1 y 13 de octubre con la participación de 100 servidores de diferentes dependencias de la entidad.</p> |

| | | |
|--|--|---|
| <p>3.1.2 Respuestas a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema</p> | <p>Porcentaje de peticiones evaluadas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema</p> | <p><u>Segundo Semestre de 2021:</u></p> <p>Con corte a 31 de diciembre de 2021, en la SHD el índice de cumplimiento de la calidad de las respuestas y manejo del sistema representa un valor del 29%, este índice es calculado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio y presentado en el informe consolidado sobre la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - <i>Bogotá Te Escucha</i>.</p> <p>El índice se afecta por el criterio de oportunidad de las respuestas emitidas por la Secretaría Distrital de Hacienda al tener en este criterio el 71% de incumplimiento. En los criterios de calidad, calidez y coherencia se tiene un 100% de cumplimiento en cada uno.</p> <p>Atendiendo a la mejora continua de los procesos y procedimientos y para mejorar el resultado del índice, la SHD ha generado Planes de Choque para la gestión en las diferentes áreas de las PQRSD-F pendientes de respuesta, a partir de los cuales se han venido desarrollando estrategias de intervención para la descongestión a saber: Reasignación de personal para la atención de Bogotá Te Escucha, automatización de procesos como la interacción de los sistemas de información de la SDH con Bogotá Te Escucha, clasificación e identificación de tipos documentales que no deben ser atendidas por el canal, gestión de peticiones con mayor número de días pendientes.</p> <p>En relación con las metas propuesta por la Subsecretaría General, Se cumplió con más del 70% propuesto en el plan de choque para el 31 de diciembre de 2021; no obstante, a pesar de este trabajo, fue necesario ampliar el plazo de ejecución para el 30 de marzo de 2022, fecha en que se espera haber resuelto la totalidad de las peticiones y de esta forma cumplir con los criterios que conforman el índice.</p> <p>Al interior de la SHD se realiza seguimiento integral a las respuestas dadas a las PQRSD-F que ingresan por Bogotá Te Escucha, lo cual se ve reflejado en la identificación de oportunidades de mejora continua en los atributos de Calidad, Coherencia y Calidez, para la comunicación con la ciudadanía y el manejo de las herramientas que apoyan la gestión de las PQRSD-F.</p> <p>Esta actividad se realiza permanentemente entregando como resultado del análisis un informe Mensual de PQRSD-F a directores, subdirectores y jefes de oficina, se modificó el tamaño de la muestra de manera tal que se garantice la confiabilidad de esta.</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><u>Segundo Semestre de 2021:</u></p> <p>La SHD en cumplimiento de la normatividad distrital vigente inició el proceso de interfaz entre el aplicativo CRM-Correspondencia y el aplicativo Bogotá Te Escucha, dicho proceso implicó la elaboración de un documento de</p> |

| | | |
|--|---|--|
| | | <p>requerimientos técnicos al proyecto BogData destinados a la implementación de tres (3) servicios web que permiten la radicación automática de las PQRSD-F en Bogotá Te Escucha recibidas en CRM y viceversa, así como el cierre automático en Bogotá Te Escucha de aquellas PQRSD-F atendidas en CRM.</p> <p>Dicha implementación se realizó durante el año 2021 y se culminó en el mes de septiembre. La Secretaría General aceptó, aprobó los servicios web de interconexión a satisfacción y desde ese mes se encuentra en producción para la SHD.</p> <p>A su vez, se realizó acompañamiento, socialización y capacitación a los usuarios en cuanto a los reportes y manejo del sistema CRM-Correspondencia y Bogotá Te Escucha.</p> <p>Una vez culminada esta interoperabilidad y puesta en producción, las PQRSD-F de origen ciudadano presentadas ante la SHD por los canales de comunicación como el buzón de correo electrónico de radicación radicacion_virtual@shd.gov.co y las ventanillas de radicación ingresan de manera automática al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, haciendo más ágil y transparente la gestión de dichas peticiones, esto permite que la comunicación entre la SHD y la ciudadanía sea incluyente, accesible y transparente, mejorando la percepción del servicio en el ciudadano.</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><u>Segundo Semestre de 2021:</u></p> <p>La SHD facilita el proceso de radicación de correspondencia de manera presencial a través de las ventanillas dispuestas en los SuperCADE CAD, Suba y Américas (operador logístico 4-72). Así mismo, ofrece a la ciudadanía la opción de radicar sus PQRSD-F a través del correo electrónico radicacion_virtual@shd.gov.co y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas <i>Bogotá Te Escucha</i>.</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 puntos de atención definidos para intervención</p> | <p><u>Segundo Semestre de 2021:</u></p> <p>Como parte del avance el Plan de Adecuación y Sostenibilidad para la Política de Gestión y Desempeño Institucional, el cual está enmarcado dentro del objetivo estratégico “<i>Servir e informar al ciudadano promoviendo confianza y credibilidad en el buen uso de los recursos públicos</i>” la Subdirección Administrativa y Financiera, al corte del 30 de septiembre de 2021, elaboró el Plan de ejecución llamado - Adecuaciones en cumplimiento de la NTC 6047 Accesibilidad al medio físico, en el que se desarrollaron visitas a las áreas en donde se presta el servicio a la ciudadanía en la SDH, y verificar el cumplimiento de la norma técnica NTC 6047.</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 Subsecretaría 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 2021, se realiza seguimiento a la ejecución de las siguientes líneas presupuestales para garantizar la prestación del servicio a la Ciudadanía:

Segundo Semestre de 2021:

| Dependencia | Valor en Millones de pesos | Objeto | Avance Segundo Semestre 2021 |
|---|----------------------------|---|---|
| Subdirección de Educación Tributaria y Servicio | \$90 | Proveer módulos de autoatención en los distintos puntos de la ciudad de Bogotá donde la SHD tiene presencia incluyendo la Red CADE y SuperCADE. | El contrato contribuye a la meta número 1 del PAA "Realizar 1.640 campañas de gestión tributaria mediante múltiples canales de interacción, acercamientos tributarios y eventos. Durante el segundo semestre de 2021 se realizaron giros por valor de \$52.726.250 equivalentes al 59% de ejecución del contrato. |
| Subsecretaria General | \$1.018 | Fase II del fortalecimiento de los servicios relacionados con la ejecución del plan de analítica de datos para generación de respuestas tipo de PQRS-D-F y solicitudes de servicio a través de redes sociales; agendamiento, chatbots para optimización de servicio, WhatsApp, Video llamadas para atención con lenguaje de señas. Estos servicios conectados a través de la omnicanalidad de la operación de la Línea 195. | Este contrato se da de un análisis de necesidades que se realiza desde la Subsecretaria general de Hacienda, análisis que comprendía revisar los canales de comunicación con el ciudadano para fortalecer esta relación con todos los grupos de valor; este le ha permitido a la SHD acercarse a los ciudadanos para garantizar la gestión de sus solicitudes y trámites. |

La Defensora de la Ciudadanía en el mes de octubre de 2021 les solicita a las áreas de la SHD: que teniendo en cuenta la planificación del Plan Anual de Adquisiciones para 2022, según lo discutido en las Juntas de Contratación y con el propósito de fortalecer la estrategia integral de servicio, reportar la siguiente información:

- a) Funcionarios vinculados y vacantes que atienden temas de servicio (planta y planta temporal).
 - b) Contratistas directos que atienden temas de servicio, objeto, obligaciones y entregables principales.
 - c) Contratos con personas jurídicas que atienden temas de servicio: objeto, obligaciones y entregables principales detallando equipo vinculado e ítems de remuneración de los servicios.
 - d) Servicios y canales dispuestos por cada uno de los mecanismos de atención.
 - e) Contratos previstos para 2022, incluidos en el Plan Anual de Adquisiciones.
- 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 – Defensora de la Ciudadanía preside el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, como lo establece la Resolución SDH-000575 de 2020 en donde se aprueban a 31 de enero de cada vigencia, los planes institucionales y estratégicos relacionados con el Sistema de Gestión. Se aprueba y hace seguimiento trimestral, a las acciones y estrategias adoptadas para la operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y articula los esfuerzos institucionales, recursos, metodologías y estrategias para asegurar la implementación, sostenibilidad y mejora de dicho modelo. Desde esta instancia se realizan las

www.shd.gov.co

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

PBX: +57 (60 1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



recomendaciones a las áreas para la prestación del servicio a la ciudadanía buscando crear una cultura de servicio en la entidad, direccionando 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 | ✓ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y ✓ Plan Estratégico Oficina de Atención al Ciudadano |
| 3.1.2 Respuestas a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema | ✓ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano ✓ Plan de mejora ✓ Plan de Adecuación y Sostenibilidad de Política de Servicio a la Ciudadanía |
| 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 SHD 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 Archivo General de la Nación 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 |

Durante el último trimestre de la vigencia, la Subsecretaria General lideró el ejercicio de planeación y articulación entre los diferentes planes que tienen relación con el servicio al ciudadano, buscando que las acciones y actividades establecidas permitan incrementar los niveles de satisfacción del ciudadano a partir de los lineamientos establecidos en el Marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (ventanilla hacia afuera y ventanilla hacia adentro) y la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Para tal efecto se realizaron mesas de trabajo con las dependencias las cuales a partir de sus funciones establecieron las acciones.

La SHD dio cumplimiento al primer producto esperado de la PPDSC: *1.1.1 Objetivo específico de su plataforma estratégica orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, alineado a la PPDSC*, enfocando la planeación estratégica a fortalecer su relación y atención a la ciudadanía por medio de la formulación de los siguientes objetivos estratégicos para el cuatrienio 2020-2024:

- C1: Servir e informar al ciudadano promoviendo confianza y credibilidad en el buen uso de los recursos públicos.
- P1-Expandir y mejorar la comunicación con el ciudadano.
- P5-Diseñar procesos transversales centrados en los clientes y usuarios de los servicios.
- P2-Consolidar un modelo de evaluación de servicio al ciudadano

www.shd.gov.co

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

PBX: +57 (60 1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



- DHO1- Consolidar un modelo de gestión humana y una cultura organizacional basada en el servicio 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 SHD durante el segundo semestre de 2021 realizó la actualización de las siguientes normas, procesos o procedimientos que tienen relación directa con la atención de ciudadanos.

| Área | código documento | Título documento | Versión | Fecha de actualización - vigencia | Publicado SGC | Tipo documento |
|-------------------------------------|------------------|--|---------|-----------------------------------|---------------|----------------------------|
| Oficina De Atención Al Ciudadano | CPR-125 | Atención al Ciudadano | 6 | 13/12/2021 | Si | Caracterización De Proceso |
| Despacho del Secretario de Hacienda | POL-02 | Política de Comunicaciones Secretaría Distrital De Hacienda | 7 | 11/08/2021 | Si | Políticas |
| Dirección Gestión Corporativa | 120-P-02 | Administración de Comunicaciones Oficiales | 4 | 30/07/2021 | Si | Procedimiento |
| Oficina de Atención al Ciudadano | 125-P-01 | Seguimiento y Control a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias | 6 | 13/12/2021 | Si | Procedimiento |
| Oficina de Atención al Ciudadano | 125-P-02 | Gestión de Peticiones en la Secretaría Distrital de Hacienda | 3 | 13/12/2021 | Si | Procedimiento |
| Dirección Distrital de Impuestos | 124-P-01 | Gestión del Servicio Al Contribuyente | 16 | 21/12/2021 | Si | Procedimiento |
| Dirección Distrital de Impuestos | 124-P-02 | Educación Tributaria | 3 | 2/12/2021 | Si | Procedimiento |

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad

De esta manera como parte fundamental de la promoción a la actualización de las normas, procesos y procedimientos relacionados a la atención de la ciudadanía, la Defensora, promueve el cumplimiento, articulación y normalización de los procesos a los lineamientos nacionales y distritales como la Política Pública de Atención a la Ciudadanía.

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

El Plan Acción de Mejora OAP (Oficina Asesora de Planeación) Revisión Gerencial V2, planteado en octubre de 2021, que se encuentra consignado en el registro SAM-16 (Solicitudes de Acceso de Mejora) y contiene la actualización de las necesidades, así como el planteamiento de metas para la atención de PQRSD-F en la SHD, www.shd.gov.co

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311
 PBX: +57 (60 1) 338 50 00 - Información: Línea 195
 NIT 899.999.061-9

validado por el Comité Directivo; su objetivo principal es el incremento de la oportunidad de las respuestas a las solicitudes de los peticionarios.

Al interior de la Secretaría Distrital de Hacienda se integró y socializó con las dependencias que manejan mayor cantidad de peticiones en la entidad (Dirección Distrital de Cobro, Dirección Distrital de Impuestos, Despacho del Secretario), con el respectivo plan de choque ya mencionado anteriormente en este documento, así como su seguimiento.

| PUNTO | META | % AVANCE |
|---------|---|------------------------------------|
| Punto 1 | Dar respuesta y cerrar al menos el 75% de las peticiones recibidas con corte a 30 de septiembre 2021 | CRM: 71% Bogotá Te Escucha: 52% |
| Punto 2 | Responder de manera oportuna al menos el 75% las solicitudes que ingresen a partir del 1 de octubre de 2021 (dentro del término establecido acorde a la normatividad vigente) | CRM: 51% Bogotá Te Escucha: 32% |

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

La estrategia de racionalización de trámites formulada para la vigencia 2021 contó con veinticinco (25) acciones de racionalización para un total de 12 trámites impactados; durante el desarrollo del segundo semestre se evidenció la racionalización de ocho (8) acciones de mejora que impactaron 8 trámites cumpliendo a satisfacción las seis etapas de racionalización correspondientes a saber:

1. Contar con un Plan de trabajo,
2. Implementar la acción de mejora,
3. Actualizar la información en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT,
4. Socializar la mejora a funcionarios y usuarios,
5. Brindar beneficios a los usuarios y
6. Medir los beneficios.

A continuación, se indica el estado general del monitoreo de la estrategia de racionalización de trámites 2021:

- 8 acciones de mejora racionalizadas en la vigencia 2021 que impactan los trámites de registro, modificación y cancelación de contribuyentes del impuesto de industria y comercio, impuesto predial unificado e impuesto sobre vehículos automotores, las cuales están asociadas a “*disponer nuevos canales de atención, virtuales como líneas WhatsApp*”, para las cuales se evidenció la implementación y demanda del nuevo canal de atención, así mismo, las encuestas de satisfacción registran un cumplimiento acumulado para 2021 del 87% (En donde Bajo <73.3, Medio 73.3-85.5, Alto >85.5) lo que da evidencia de estar recibiendo el usuario los beneficios, con la obtención de respuestas y/o soluciones inmediatas a sus solicitudes por este canal.
- 10 acciones de mejora que aún se mantienen en desarrollo con su plan de trabajo, las cuales están enfocadas en la implementación de la oficina virtual, lo que permitirá en trámites específicos realizar consultas e inscripciones de información en línea mediante el módulo de terceros, radicar y diligenciar formatos en línea para la realización del trámite y/o liquidar y pagar en línea por PSE. Dichas mejoras aún se encuentran en desarrollo de pruebas unitarias e integrales para su implementación. Los trámites impactados con estas mejoras corresponden a las facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias, impuesto de delineación urbana, impuesto sobre vehículos automotores, devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido y una OPA (Otro Procedimiento Administrativo) que corresponde a la consulta de obligaciones tributarias pendientes.
- Por otra parte, 7 acciones de mejora se encuentran implementadas, pero es necesario verificar la

www.shd.gov.co

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

PBX: +57 (60 1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



difusión realizada a funcionarios y usuarios para que hagan uso de ellas. Estas acciones están asociadas con el diligenciamiento de formularios en línea, pago del impuesto en línea por PSE y disponer de nuevos canales como videollamadas o ferias virtuales. Con la estrategia se impactan los trámites de impuesto a la publicidad visual exterior, registro, modificación y cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio - RIT, impuesto predial unificado e impuesto sobre vehículos automotores.

Como parte integral a la estrategia de racionalización la Defensora de la Ciudadanía realiza seguimiento mediante mesas de trabajo con el equipo de la oficina asesora de planeación para conocer los avances, en la implementación de la estrategia en la SHD, el cumplimiento de las etapas y el cierre de las mismas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano como 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

En el marco de los seguimientos quincenales a las áreas encargadas de la prestación del servicio en la Secretaria Distrital de Hacienda, la Subsecretaria General revisó el estado de los contratos que tienen impacto en la atención a la ciudadanía, la ejecución de los recursos necesarios para dar cumplimiento esta, e identifica alertas que implican implementación de acciones inmediatas de solución por parte de los supervisores de los contratos.

En las Juntas de Contratación la Defensora de la Ciudadanía como miembro de la misma hace recomendaciones con el propósito de fortalecer la estrategia integral de servicio de cara al entendimiento y claridad de las necesidades a contratar, presupuesto de estos y resultados esperados con la ejecución de esos contratos.

Mensualmente la Defensora de la Ciudadanía analiza la información estadística y el comportamiento de las operaciones de atención a la ciudadanía, niveles de servicio, tiempos de atención, preguntas frecuentes, para establecer los planes de acción para mejorar el servicio y la percepción de este frente a la ciudadanía.

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

Se definió y estructuró con la Oficina de Atención al Ciudadano un árbol de problemas con el fin de identificar las causas y consecuencias de las consultas ciudadanas, este instrumento será base fundamental para la identificación de las oportunidades de mejora que pueden establecerse al interior de la SHD, mejorando y fortaleciendo el relacionamiento con la ciudadanía bajo el modelo de servicio propuesto, teniendo en cuenta los atributos de oportunidad, calidad, coherencia y calidez.

La Defensora de la ciudadanía lidera y realiza seguimientos quincenales sobre la gestión de las áreas misionales con relación al avance en el cumplimiento de los lineamientos de oportunidad, calidad, coherencia y calidez sobre las respuestas dadas a los ciudadanos que presentan PQRSD-F por los canales dispuestos para la atención de estos.

| ACCIONES | RESULTADOS |
|---|--|
| La Defensora de la Ciudadanía como líder de la implementación y avance tecnológico en la SHD hizo seguimiento a la estabilización de los sistemas de información para la prestación del servicio, adicional recomendó y lideró la realización de mesas de trabajo | Se realizan mesas de trabajo semanales con cada una de las direcciones involucradas en los procesos correspondientes a la atención de la ciudadanía para promover una cultura de servicio en los funcionarios de la SHD, para lograr respuestas completas y oportuna a las |

www.shd.gov.co

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311
 PBX: +57 (60 1) 338 50 00 - Información: Línea 195
 NIT 899.999.061-9

| | |
|---|---|
| semanales de seguimiento a la estabilización y gestión de las PQRSD-F | PQRSD-F, con el fin de dar cumplimiento al derecho que tiene todo ciudadano. |
| Se realizó una nueva clasificación documental de los tipos de requerimientos de los ciudadanos para mejorar el seguimiento a las peticiones que son clasificados como PQRSD-F y las que son trámites. | Concentración de esfuerzos en el plan de gestión de PQRSD-F, reporte cierto de la cantidad de peticiones que han ingresado a la SHD a través de los diferentes canales y el balance de la gestión que realiza cada área misional. |
| Implementación del proceso de integración entre el sistema CRM-Correspondencia de la SHD y el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha | Mejores tiempos de respuesta, integración y cumplimiento de la normatividad, centralización de los reportes de seguimiento, una única fuente de información. |
| Se propuso la creación de un módulo en la oficina virtual que permita a los ciudadanos hacer seguimiento al estado de las PQRSD-F | La Unión Temporal (proveedor encargado de la implementación del sistema Bogdata) y la SHD están revisando el control de cambios. |

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 mejorar la experiencia de servicio de ciudadanos, contribuyentes y optimizar las relaciones estratégicas de la SHD con sus respectivos grupos de interés, la entidad viene trabajando en el diseño e implementación de un nuevo Macroproceso de Relacionamento Estratégico.

A través de este macroproceso se busca la comprensión minuciosa y completa de las expectativas y necesidades de los grupos de valor de la SHD mediante dinámicas de generación de empatía y procesos de segmentación y caracterización de rasgos culturales, para con esos insumos, diseñar rutas y un modelo de servicio y control que garantice una experiencia positiva en la prestación de trámites y servicios y en todas aquellas interacciones entre la Secretaría y sus grupos de valor. La Oficina Asesora de Planeación, realizó la propuesta del diagrama de actividades de los procesos que integran el Macroproceso de Relacionamento Estratégico, así mismo está trabajando el proyecto de caracterización de estos procesos en conjunto con las áreas responsables.

Se estima como fecha máxima agosto del 2022 para la aprobación de las caracterizaciones de los procesos y la implementación a diciembre del 2022.

Construcción del Modelo de Servicio a la Ciudadanía. Dentro de las apuestas de los objetivos estratégicos de la SHD 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 Subsecretaría General se adelantó una mesa de trabajo con todas las áreas que prestan 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 Secretaría de Planeación Distrital quien ha venido liderando el ejercicio de construcción y que a la fecha ya nos permite tener un árbol de problemas como instrumento de autodiagnóstico, en relación con el modelo de evaluación contemplado dentro de nuevo modelo de servicio de la SHD, como herramienta de evaluación y mejora continua.

Se documentó en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad la guía operativa del nuevo modelo de evaluación del servicio que integra los atributos, canales de atención, estándares de calidad e indicadores clave de desempeño del servicio al ciudadano.

www.shd.gov.co

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

PBX: +57 (60 1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



Adicionalmente se tuvo en cuenta los resultados de los talleres de co-creación en donde se analizó la encuesta de satisfacción como insumo para la construcción del nuevo modelo de atención y una ruta de implementación para su desarrollo.

Se propuso la inclusión del Modelo de Servicio en el Macroproceso de Relacionamiento Estratégico que contempla tres pilares de servicio:.

1. Cultura organizacional orientada al servicio
2. Tecnología para el servicio al ciudadano (Implementación del CRM)
3. Evaluación, mejora continua y documentación de procesos y procedimientos orientados a mejorar la experiencia del ciudadano, cuya ruta de implementación inicio en el año 2021 y se consolidará en el año 2022 según el cronograma del objetivo estratégico de Gobierno Abierto (ver Directiva 005 de 2020).

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.

Tomando como referencia el informe de resultado de la gestión de las PQRSD-F del segundo semestre de 2021, el informe de calidad y el informe de quejas y reclamos se propusieron las siguientes recomendaciones a las dependencias misionales responsables de la respuesta a los ciudadanos:

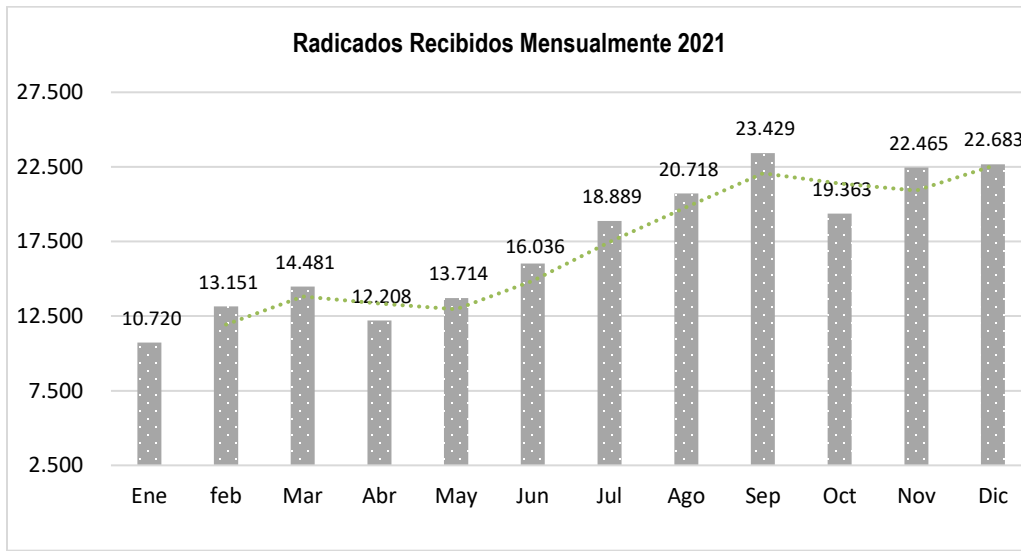
- Responder las peticiones ciudadanas con los criterios de Calidad, Calidez y Coherencia
- Atender los requerimientos de los ciudadanos con criterio de oportunidad en la respuesta.
- Atender las recomendaciones y metas del plan de choque, y resolver los nuevos radicados en los tiempos establecidos.
- No utilizar lenguaje inapropiado o técnico para referirse a los ciudadanos
- Realizar los traslados por competencia a otras dependencias o entidades en los tiempos establecidos
- Optimizar los procesos de distribución de correspondencia y asignación de funcionarios.
- Revisar los flujos de información y mejorar condiciones tecnológicas que permitan unificar la información ciudadana.
- Capacitar a los funcionarios en el manejo y uso de los sistemas de información

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 PQRSD-F se ha logrado establecer el comportamiento de las peticiones radicadas por los ciudadanos a la SHD.

Se presenta una tendencia de crecimiento durante el último año, debido a diferentes factores: Atención presencial restringida por el cumplimiento limitado de los aforos, estabilización del sistema de información BogData, la permanencia de los programas “Bogotá Solidaria” e “Ingreso Mínimo Garantizado” que lidera la Alcaldía Mayor de Bogotá.



Fuente: Aplicativo CRM-Correspondencia con corte a diciembre 31 de 2021

Durante el segundo semestre de 2021 se recibieron 127.547 radicados clasificados con PQRSD-F, es decir, 17.321 en promedio cada mes.

a. Subtemas frecuentes.

A continuación, se presenta los tipos documentales más frecuentes dentro de los datos de peticiones recibidas en la entidad durante el 2021

| TIPOS PQRSD-F | TOTAL | % DEL TOTAL |
|----------------------------------|----------------|----------------|
| | GENERAL | |
| Solicitud | 75.807 | 59,43% |
| Derecho de Petición | 43.852 | 34,38% |
| Tramites Especiales DIB | 6.646 | 5,21% |
| Reclamos | 572 | 0,45% |
| Consulta | 327 | 0,26% |
| Queja | 191 | 0,15% |
| Tramites Especiales OEF | 116 | 0,09% |
| Sugerencias | 14 | 0,01% |
| Felicitaciones | 10 | 0,01% |
| Denuncia Por Actos De Corrupción | 9 | 0,01% |
| Reclamos Y Sugerencias | 3 | 0,00% |
| Total General | 127.547 | 100,00% |

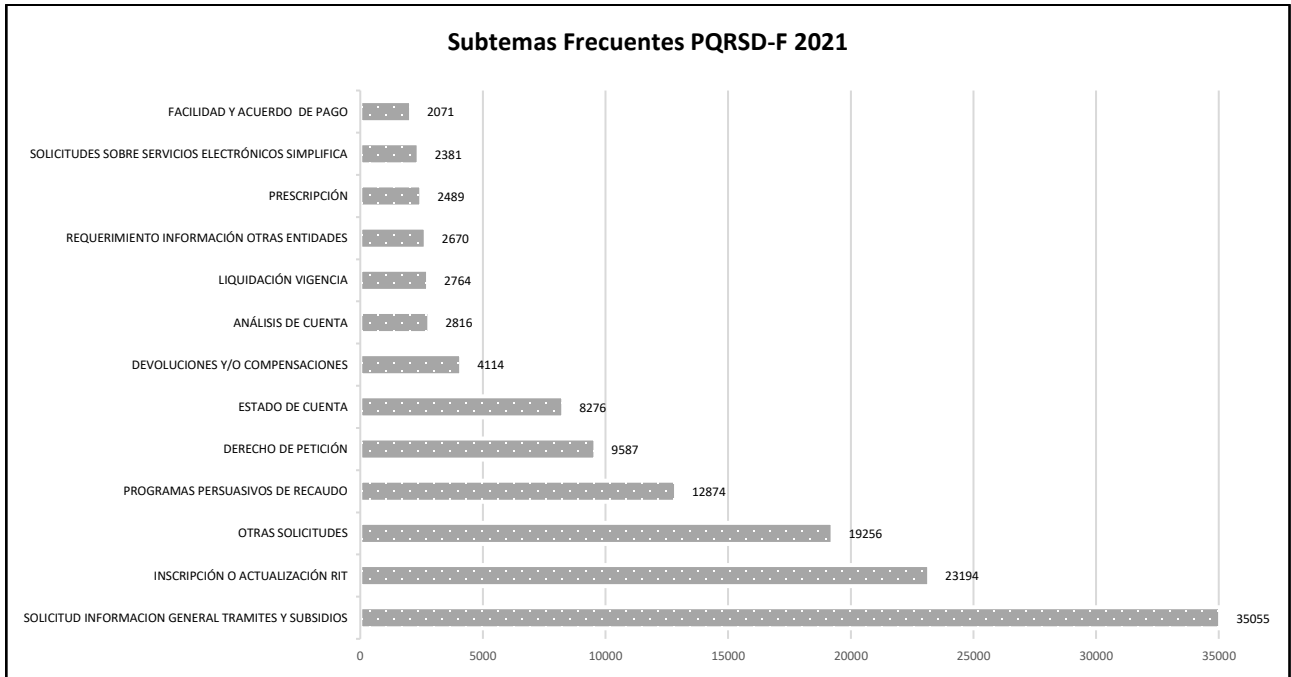
Fuente: Aplicativo CRM- Correspondencia con corte a 31 de diciembre de 2021

Como los subtemas frecuentes, se recibieron los siguientes:

| SUBTEMAS MAS FRECUENTES | No PQRSD-F | % GENERAL |
|--|------------|-----------|
| Solicitud Información General Tramites y Subsidios | 35.055 | 27,48% |
| Inscripción o Actualización RIT | 23.194 | 18,18% |
| Otras Solicitudes | 19.256 | 15,10% |
| Programas Persuasivos de Recaudo | 12.874 | 10,09% |
| Derecho de Petición | 9.587 | 7,52% |
| Estado de Cuenta | 8.276 | 6,49% |
| Devoluciones y/o Compensaciones | 4.114 | 3,23% |

| | | |
|---|----------------|----------------|
| Análisis de Cuenta | 2.816 | 2,21% |
| Liquidación Vigencia | 2.764 | 2,17% |
| Requerimiento Información Otras Entidades | 2.670 | 2,09% |
| Prescripción | 2.489 | 1,95% |
| Solicitudes Sobre Servicios Electrónicos Simplifica | 2.381 | 1,87% |
| Facilidad y Acuerdo de Pago | 2.071 | 1,62% |
| Total General | 127.547 | 109,42% |

Fuente: Aplicativo CRM- Correspondencia con corte a 31 de diciembre de 2021



Fuente: Base CER a diciembre 31 de 2021

b. Análisis de Calidad y Calidez.

Con base en la evaluación que realiza la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor respecto al cumplimiento de los criterios de oportunidad, coherencia, claridad, calidez, en las respuestas emitidas por la Secretaría de Hacienda; así como el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas *Bogotá Te Escucha* se formulan recomendaciones a las áreas con el fin de fortalecer la comunicación en lenguaje claro con la ciudadanía

Entre la evaluación se puede identificar que en algunos requerimientos no se cumple con el criterio de oportunidad, puesto que se responde fuera del término establecido o se realizan traslados por no competencia en el sistema Bogotá Te Escucha fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

Se puede identificar que en algunos radicados analizados la falla corresponde al criterio de manejo del sistema Bogotá Te Escucha, puesto que se debió dar cierre por no competencia actualizando el estado en el sistema e informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no cierre definitivo.

En la evaluación se reitera a las áreas la importancia de cumplir con el criterio de oportunidad, calidad, coherencia y calidez, frente a los términos de respuesta o a los traslados por no competencia dentro de los términos establecidos. Por otra parte, junto con la Oficina de Atención al Ciudadano en virtud del seguimiento a la gestión de peticiones recibidas en la entidad, se realiza mensualmente la evaluación a la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas donde se dan las siguientes observaciones:

www.shd.gov.co

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

PBX: +57 (60 1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



- **Criterio de claridad:** Se recomienda tener en cuenta los lineamientos de lenguaje claro en la elaboración de los textos como respuestas emitidas y evitar utilizar lenguaje técnico o jurídico hacia el ciudadano.
- **Criterio de calidez:** Mantener la comunicación amable incluyendo mensajes de inicio con saludo y despedida, personalización de la comunicación para generar cercanía con la ciudadanía.
- **Criterio de coherencia:** Se sugiere verificar que la respuesta proporcionada al ciudadano a través del sistema de gestión documental de la SHD o Bogotá te Escucha corresponda a la petición presentada.
- **Criterio de oportunidad:** Por cuanto es el criterio de menor cumplimiento, se hace un llamado a dar respuesta a las peticiones pendientes por gestionar con mayor número de días vencidos y consultar de manera periódica los reportes generados del Sistema de gestión documental CRM correspondencia y Bogotá te Escucha para conocer el número de peticiones asignadas a cada dependencia responsable de trámite.

Estas recomendaciones hacen parte del seguimiento semanal a las dependencias misionales o responsables de dar respuesta al ciudadano.

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

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

En cumplimiento de la implementación de la Política Pública de Servicio a la ciudadanía y con el fin de mejorar la cultura de servicio en la Secretaría, la Oficina de Atención al Ciudadano en coordinación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. realizó el proceso de cualificación para un grupo servidores y servidoras públicos de la entidad, el cual contó con la participación de las áreas de la Dirección Distrital de Cobro (DCO), Dirección de Impuestos de Bogotá (DIB) y la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC).

En tal sentido, en los meses de septiembre, octubre y noviembre y de manera virtual (a través del aplicativo Microsoft Teams), se desarrollaron los módulos:

- “Conceptos de Servicio” (38 participantes)
- “Escuchando nuestro Lenguaje” (23 participantes),
- “Creando Confianza” (27 participantes) “4
- Resolución de Conflictos” (31 participantes)
- “Ética y Transparencia” (25 participantes)

De manera adicional, dentro del Plan Institucional de Capacitación (PIC) de la vigencia 2021 se incluyó el programa de capacitación de Servicio al Ciudadano con enfoque inclusivo para un grupo de 100 participantes a través de la modalidad virtual y que se realizaron en septiembre 7, 16, octubre 4 y 14, noviembre 11.

Por parte de la Subdirección del Talento Humano se realizó el proceso de contratación de menor cuantía SHD-SAMC-003-2021 adjudicado a la Fundación Tecnológica MERANI, contrato N. 210529, cuyo objeto es “Desarrollar las jornadas de capacitación previstas en el Plan Institucional de Capacitación - PIC dirigidas a los funcionarios de la Secretaría Distrital de Hacienda”; estas jornadas de capacitación buscan garantizar la veracidad de la información que los funcionarios entregan a la ciudadanía, respecto a impuestos, tasas y contribuciones. Acta de inicio firmada el día 26 de noviembre de 2021, el cual se encuentra en ejecución.

www.shd.gov.co

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

PBX: +57 (60 1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



Cronograma fijado entre los meses de enero y abril de 2022.

Para la vigencia 2022 se solicitó la inclusión en el PIC la programación de cursos y talleres dirigidos a los servidores de la entidad en temas de servicio y atención del cliente interno y externo, considera lo relacionado con la actualización normativa y aspectos relevantes frente al conocimiento en trámites y servicios que presta la Secretaría necesarios en la prestación del servicio al ciudadano, 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, comunicación con poblaciones con discapacidad (sordo mudo y ciego), gestión de peticiones verbales en lenguas nativas, entre otros.

b) 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 conjunto con la oficina Asesora de Comunicaciones y la Subdirección de Infraestructura TIC trabajaron conjuntamente durante el segundo semestre de 2021 para facilitar el acceso de personas con discapacidad a los servicios ofrecidos por la Secretaría Distrital de Hacienda.

Dentro de las acciones desarrolladas por las áreas encontramos las siguientes:

1. Capacitación, alfabetización, entrenamiento y divulgación (Avance del 100%)

Para la mejora de la accesibilidad y usabilidad de los usuarios a los trámites y servicios de la Entidad, se han realizado varias acciones para apoyar este objetivo como la alfabetización de diversos temas. Se realizaron charlas con expertos que permitieran acopiar directrices, normatividad y buenas prácticas en el primer semestre, las grabaciones de estos espacios de capacitación fueron puestas a disposición de ciudadanos y servidores para su consulta en el segundo semestre del 2021 a través de nuestro canal oficial de Youtube. Estas aún son fuente de consulta y aprendizaje para todas y todos.

- Charla Sitios web centrados en el ciudadano
https://youtu.be/zAm8_F1j-fM
- Accesibilidad para todos: Fundamentos
<https://youtu.be/r08MfHFg7j8>
- Accesibilidad para todos: creación de documentos accesibles
<https://youtu.be/jztcY72GrTk>
- ¿Qué es y cómo se construye la experiencia de usuario?
<https://youtu.be/BTKfvMA7Hok>
- ¿Qué es Lenguaje Claro?
<https://youtu.be/WQ1zrMgPXnw>

2. Nueva sede electrónica (Nuevo portal web). Actualmente está en estado de migración de contenidos y posible lanzamiento segundo trimestre de 2022.

La Secretaría Distrital de Hacienda, contrató el desarrollo, implementación y puesta en marcha de una nueva sede electrónica (portal web), enmarcada en la normatividad asociada a las buenas prácticas de usabilidad y accesibilidad, tales como:

www.shd.gov.co

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

PBX: +57 (60 1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9

- Ley 1712 de 2014 y sus respectivas resoluciones reglamentarias.
- Servicios Ciudadanos Digitales de la estrategia de Gobierno Digital.
- Usabilidad: Guía de Usabilidad de MINTIC
- Accesibilidad: NTC 5854 – Lineamientos de Accesibilidad para el Distrito
- Guía de sitios web del Distrito Capital

La nueva sede electrónica contará con los siguientes criterios maestros (se llaman maestros porque permitirán brindar un mejor servicio a la ciudadanía y a este tener una mejor experiencia con nuestro canal virtual).

- **Responsivo:** Qué el sitio web rediseñado sea accesible desde todo tipo de dispositivos y, sobre todo, conceptualizado y desarrollado bajo la filosofía “mobile first” (Enfocando su uso a través de dispositivos móviles) en cada una de sus fases o etapas.
- **Estructura modular:** Web que permita un diseño limpio, maneras flexibles de gestión de los módulos en el despliegue del homelanding tags (Etiquetas de encabezado), y publicación de contenidos desde las diferentes dependencias de la Entidad, de manera ágil y organizada.
- **Diseño centrado en el usuario:** Web en la que se aplique la metodología de diseño centrada en el usuario, reúne el diseño de interfaces (UI) a través de la diagramación de elementos planteados en ‘wireframes’ (bocetos de la página web), lo que experimenta el usuario antes, durante y después de interactuar con el sitio (UX), y el diseño funcional y la forma en que este interactúa con el mismo (IxD).
- **SEO:** El sitio web debe tener las mejores prácticas y técnicas de optimización en motores de búsqueda como: metainformación, URLS amigables, sitemap general, sitemap de imágenes, sitemap de videos, archivo robots.txt, optimización de imágenes, micro formatos, optimización SMO, así como el archivo de migraciones de todo el contenido del sitio web (incluyendo tags y la metainformación de cada URL). En pocas palabras, el sitio web debe ser SEO Friendly.
- **Analítica web:** El sitio web debe tener las marcaciones o taggeo en Google Analytics de acuerdo con los objetivos del negocio.
- **Despliegue de contenido:** En el nuevo diseño tendrá protagonismo el despliegue de artículo, espacio que deberá contener elementos que permitan mayor recirculación de los usuarios en la página web como módulos, widgets y destacados.
- **Interoperable con sistemas de servicio del Distrito:** Que permita a través de webservices (exponer y consumir servicios) y/o conectarse con los aplicativos ya existentes de servicio a la ciudadanía dentro del Distrito.
- **Escalable:** Que se adapte a condiciones de operación más exigentes, donde la velocidad, la seguridad, la respuesta a tiempo y de manera satisfactoria sean claves.
- **Barra de accesibilidad (100%)** Se desarrollo la barra de accesibilidad que se encuentra disponible para todos los contenidos del portal web, está ubicada en la parte lateral superior izquierda, donde se encuentra las opciones de manejo el texto para persona en con baja visión, enlace para población en condición de discapacidad auditiva, transfiriéndolas para servicios con el centro de relevo y la opción de alto contraste, para personas que puedan llegar a tener problemas de lectura por bajos contrastes.
- **Asesorías y seguimiento** experto Para la nueva sede electrónica se cuenta con la asesoría en temas de accesibilidad y usabilidad del INCI, MinTIC y La Agencia Nacional Digital.

www.shd.gov.co

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311
PBX: +57 (60 1) 338 50 00 - Información: Línea 195
NIT 899.999.061-9



- **Revisión, actualización y validación de contenidos:** Constantemente el equipo de la oficina Asesora de comunicaciones está revisando, y actualizando los contenidos; validando que cumplan con los criterios y buenas prácticas de accesibilidad y usabilidad. Asimismo, los videos y transmisiones al público siempre llevan Close Caption y/o intérprete de señas.

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.**

Desde la Subsecretaría General se celebró contrato con la Línea 195: En el mes de enero de 2021 se da inicio al contrato suscrito el 29 de diciembre de 2020 contrato No. 200454 de 2020 entre la Secretaría Distrital de Hacienda y la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB, cuyo objeto es "*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*"

Este contrato surge de un análisis de necesidades que se realiza desde la Subsecretaría general de Hacienda, análisis que comprendía revisar los canales de comunicación con el ciudadano para fortalecer esta relación con todos los grupos de valor; este le ha permitido a la SDH acercarse a los ciudadanos para garantizar la gestión de sus solicitudes y trámites. El alcance de este fue el siguiente:

1. **Agendamiento.**

- ✓ Los ciudadanos pueden realizar agendamiento, reubicar y cancelar de manera más dinámica, bajo un modelo de autogestión
- ✓ El agendamiento omnicanal está disponible a través del IVR y la página web.
- ✓ A través del IVR se tiene un audio con las siguientes opciones:
 - Agenda por CADE.
 - Agenda por fecha
 - Se confirma la agenda a través de un mensaje de texto (SMS).
 - Puede derivar atención al ciudadano a través de agente.
 - Confirmación vía SMS.
- ✓ Se realiza agendamiento vía web por Fecha, sede disponible, franja horaria deseada y muestra los cupos disponibles

2. **Chatbot: Contiene una base de conocimiento precargada, a nivel de** preguntas frecuentes, predictiva, identifica palabras claves y devuelve respuestas.

3. **Chat Tributario:** El chatbot tributario, contesta con 3 a 4 opciones y despliega listas de trámite y cuando no lo encuentre pase a un asesor, se incluye encuesta de satisfacción, para el caso en que el ciudadano quiera pasar a agente y no esté en el horario disponible, se tendrá la opción de ir al link a dejar su solicitud. (El link lo indica la entidad). Los Reportes: incluyen Chat contestadas, Chat abandonado, Chat ingresando, tiempo de conversación, tiempo abandono, informe de tipificación.

4. **Registro** de información para captura de solicitudes de los contribuyentes.

5. **Atención mensajería de redes sociales (Instagram, Facebook y twitter):** Se realiza la administración de interacciones por contribuyente único, integrando todas sus interacciones en las distintas plataformas. Servicios permanentes a los contribuyentes que se comunican con las diferentes

www.shd.gov.co

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

PBX: +57 (60 1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



áreas de la entidad, para resolver incidencias, uso de la plataforma tecnológica y otras dudas de carácter tributario respondiendo a un programa de manera directa para solicitar ampliación de información o servicios. Y se garantiza el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones específicas para la disposición del servicio, consignadas en el anexo técnico.

6. **Analítica de Datos.** Se dispuso de una funcionalidad que le permitiera a la SDH generar una consulta que pueda ser descargada en formato Excel, para lo cual es necesario contar con dos campos tipo fecha de tal forma que el usuario ingrese una inicial y otra final para determinar un periodo de ejecución de la consulta en el momento requerido, esta funcionalidad solo puede estar disponible para el rol de administrador o quien defina la SDH.

Para los temas de Analítica de datos la entidad tomará los resultados de que se arrojen desde las funcionalidades de la línea 195 y se requieren sean entregadas en xls para integrarse con las herramientas de SAP, se requiere que la información generada tenga una periodicidad por hora.

7. Indicadores.

Estas nuevas funcionalidades permiten tener una variedad de canales dispuestos a los ciudadanos, aprovechando la tecnología Bot como es el chatbot, atención 7x24 por medio de las redes sociales, así mismo la funcionalidad de agendamiento IVR - Web permite al ciudadano escoger su cita ya sea por punto de atención y hora de acuerdo a su necesidad, en cuanto al interior de la SDH permite llevar estadísticas diarias de las interacciones recibidas por estos canales, así como el soporte técnico que presta el contratista para el óptimo funcionamiento de los servicios.

En septiembre 20 del 2021 se finalizó el contrato, pero previamente con los equipos que brindan atención directa a los ciudadanos se evalúa el comportamiento de la operación, los retos que en cumplimiento de la política pública de servicio a la ciudadanía tiene la SDH, en donde se encuentra que se hace necesario continuar con la prestación del servicio y adicionalmente incluir tres componentes a estos que anteriormente se han descrito y están relacionados con:

- a) **Back Office PQRSD-F:** La Entidad tiene atraso en la contestación de PQRSD-F y surge la necesidad de apoyar esta operación, entrando a revisar las carpetas que tienen los PQRSD-F y empezar a construir la base datos con apoyo del servicio de agentes generales y un minero de datos que permita tener mediciones y estadísticas que se puedan generar. Este servicio se implementa y se desarrolla para brindar mecanismos que apoyen a la Entidad para dar respuesta oportuna y efectiva a los casos escalados por diferentes canales establecidos por la SDH 1, en este caso los que se tienen represados pendientes por contestar. Se debe contemplar la descarga del Drive2 donde se encuentran las carpetas que corresponde a las PQR y requerimientos que llegan a la SDH, con el fin de tener un seguimiento ordenado estableciendo parámetros entre la Línea 195 y la entidad.
- b) **WhatsApp Business:** WhatsApp se postula como un canal estratégico clave de atención al ciudadano, ya que es la aplicación de mensajería instantánea líder en el mundo. Para gestionar las interacciones con clientes a través de esta aplicación de mensajería, el servicio de atención de WhatsApp se integra como un canal más de atención a la plataforma de servicio de atención de omnicanalidad con el que cuenta la línea 195. El servicio de agente puede atender los chats provenientes de WhatsApp. En el entorno de chat, el servicio de agente puede transferir el chat a otra extensión y debe tipificar el 100% de los chats. El cliente puede interactuar desde sus dispositivos. La aplicación permite: Tener acceso a una sola plataforma, hacer seguimiento. Que no se puedan borrar mensajes y respuestas o interacciones, los agentes radican en Bogotá te escucha como PQRSD-F, permite guardar y almacenar la conversación para llevar un seguimiento a las respuestas de los agentes al ciudadano, Además, puede visualizar el nombre del servicio de agente que lo está atendiendo en tiempo real. Se generan las estadísticas de atención.

- c) **Oficina Virtual:** La SDH puede usar cualquiera de los canales de atención al ciudadano dispuestos para la entidad en la línea 195. Se estiman cantidades para turno de Servicio de Agentes Generales, Mailing, SMS, minutos de celular. Estos recursos y otros que puedan gestionarse en la operación, pueden ser usados en cualquiera de los canales de omnicanalidad dispuestos en la línea para atención al ciudadano: (Chatbot, Integración Chatbot con WhatsApp, Servicio de Agentes, Video llamadas, confirmaciones o envío de comunicación masiva, etc.) Se consideran 2 servicios de agentes generales. Horario de atención: lunes a viernes 8am – 5pm y sábados 8am -12m.
- d) **Video Llamada con atención de lenguaje de señas:** Se brinda la oportunidad de atender personas con discapacidad auditiva, por medio de lenguaje de señas gracias al personal capacitado, quien atenderá las necesidades. Al ingresar a la aplicación el usuario da clic en la opción video llamada el cual estará alojado en el portal web de la entidad o donde sea indicado. Se desplegará la pantalla con la video conferencia activa, el agente atendiendo al usuario, ya sea por mensaje de señas o por el método tradicional. Horario atención: Lunes a Viernes 8am – 5pm.
- e) **Traducción Lenguas Nativas:** Cada vez que se necesite una traducción en lenguas nativas, se solicitará una cotización a los traductores oficiales, se enviará una propuesta en equivalencia en cantidad de horas de desarrollo para su aprobación por parte de la entidad. Si se requiere un agente para dar la respuesta, se podrán usar los agentes que se tienen en la línea de SDH o disponer de uno nuevo y se cobrará hora conexión del Servicio de Agente técnico (turnos mensuales). Queda a disponibilidad que en el momento que la Entidad lo requiera, nos soliciten una propuesta para la atención del ciudadano en lengua nativa, se debe indicar la lengua nativa, la cantidad de hojas, palabras o contenido a ser traducido para presentar una propuesta y que sea cobrado como one time a través de las horas de desarrollo

El 21 de septiembre se suscribe un nuevo contrato No. 210453 con recursos nuevamente asignados por parte de la subsecretaria general cuyo objeto es “*Fase II del fortalecimiento de los servicios relacionados con la ejecución del plan de analítica de datos para generación de respuestas tipo de PQRSD-F y solicitudes de servicio a través de redes sociales; agendamiento, chatbots para optimización de servicio, WhatsApp, Video llamadas para atención con lenguaje de señas. Estos servicios conectados a través de la omnicanalidad de la operación de la Línea 195*”, por 6 Mes(es) 10 Día(s)

La Subdirección de Informática y Tecnología aseguró la disposición 7/24 de medios virtuales a la ciudadanía para la autogestión, como la Oficina Virtual y los liquidadores web.

Se resalta la implementación de la nueva oficina virtual para los impuestos de Sobretasa a la Gasolina y Publicidad Exterior Visual, dados los avances del proyecto BogData, facilitando el acceso de usuarios a los servicios tributarios, presupuestales, tesorerías y contables, así como a los servicios administrativos internos de la Entidad. La nueva plataforma permite actualizaciones periódicas, reducción de costos, facilidad y mayor seguridad en las operaciones.

Los ciudadanos tienen dispuestos los servicios, 7x24 en la sede virtual de la entidad, la oficina virtual, App Tributaria, SUIT y en el Chatbot pueden tener respuesta a preguntas e información general de tramites.

Para la inscripción a la nueva oficina virtual se realizaron jornadas de orientación y formación con contribuyentes apoyando en el ingreso navegación y conocimiento de los nuevos servicios, como la aceptación del buzón tributario para el envío de comunicaciones y la actualización de datos para el beneficio del 1% adicional en impuesto predial y de vehículos. Se realizó la invitación a 34.000 ciudadanos y se inscribieron 1948 en la nueva oficina virtual.

Se realizó el proceso de actualización de tramites en el SUIT, que de acuerdo con las últimas disposiciones de **www.shd.gov.co**

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311
PBX: +57 (60 1) 338 50 00 - Información: Línea 195
NIT 899.999.061-9

la Función Pública será el medio de consulta de donde se alimentará la Guía de Trámites y Servicios y la información que se encuentra dispuesta en la App Tributaria.

Para la salida de los tramites den la nueva oficina virtual se dispondrán en total 64 tramites 34 de recaudación primaria y 30 de secundaria que estarán según lo proyectado dispuestos en el I trimestre 2022. Mensualmente se realiza el monitoreo de la disposición de los tramites y servicios, en los certificados de confiabilidad.

Sobre las ventanillas únicas implementadas se trabajó con la Secretaria de Hábitat la VUC (ventanilla única de constructores) enfocada para contribuyentes del gremio de la construcción que realizan tramites con el impuesto predial y delimitación urbana en las mesas de trabajo desarrolladas se buscó actualizar tramites, disposiciones de link, para uso de los medios dispuestos por la entidad y se concluyeron recomendaciones para mejoramiento de los procesos que se desarrollaran en el próximo año, enfocados a la simplificación de trámites, capacitación, y actualización.

Con la Secretaria Distrital de Desarrollo Económico se implementaron las acciones de los procesos de reactivación y formalización empresarial, se dispuso el portal de oportunidades <https://bogota.gov.co/servicios/opportunidades-y-apoyos> con la oferta de servicios y beneficios se realizaron más de 70.000 visitas en las diferentes localidades de la ciudad y se logró la meta de formalización de 10.000 unidades, además se creó un correo de consulta tropaeconomica@shd.gov.co se entregó la información en cada una de las visitas sobre todos los beneficios de la administración distrital, se creó la base maestra de registros que contiene toda la información que se recopila y se creó el tablero de alertas que permite la atención focalizada de acuerdo a las necesidades identificadas de las unidades productivas

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

La Subdirección de Informática y Tecnología aseguró la disposición 7/24 de medios virtuales a la ciudadanía para la autogestión, como la Oficina Virtual y los liquidadores web.

Se resalta la implementación de la nueva oficina virtual para los impuestos de sobretasa a la gasolina y publicidad exterior visual, dados los avances del proyecto BogData, facilitando el acceso de usuarios a los servicios tributarios, presupuestales, tesorerías y contables, así como a los servicios administrativos internos de la Entidad. La nueva plataforma permite actualizaciones periódicas, reducción de costos, facilidad y mayor seguridad en las operaciones.

Los ciudadanos tienen dispuestos los servicios, 7x24 en la sede virtual de la entidad, la oficina virtual, App tributaria, SUIT y en el chat Bot pueden tener respuesta a preguntas e información general de tramites. Para la inscripción a la nueva oficina virtual se realizaron jornadas de orientación y formación con contribuyentes apoyando en el ingreso navegación y conocimiento de los nuevos servicios, como la aceptación del buzón tributario para el envío de comunicaciones y la actualización de datos para el beneficio del 1% adicional en impuesto predial y de vehículos. Se realizó la invitación a 34.000 ciudadanos y se inscribieron 1948 en la nueva oficina virtual. Para realizar los seguimientos a la salida en vivo del Core Tributario la Defensora de la Ciudadanía como presidenta del comité de Gestión del Cambio realiza seguimientos y recomendaciones no solo para las mejoras de la ventanilla hacia afuera sino también muy importante de la ventanilla hacia adentro, por eso lidera actividades de gestión del cambio y entrenamientos para todos los funcionarios y así garantizar una adecuada prestación del servicio.

Se realizó el proceso de actualización de tramites en el SUIT, que de acuerdo con las últimas disposiciones de Función Pública será el medio de consulta de donde se alimentará la Guía de Trámites y Servicios y la información que se encuentra dispuesta en la App Tributaria.

Durante el segundo semestre de 2021, atendiendo las indicaciones de la Secretaría General y el Departamento Administrativo de la Función Pública los OPA “Consulta de Obligaciones Pendientes” y “Consulta y/o www.shd.gov.co

"Certificación de Pagos" se transformaron en Consultas de Información contribuyendo así a la racionalización de trámites dentro de la entidad, por cuanto se evita la intermediación de la SHD y se facilita el acceso de los ciudadanos a los servicios ofrecidos por la entidad.

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

La Secretaría Distrital de Hacienda en su ejercicio de relacionamiento con las demás entidades del nivel distrital ha trabajado de la mano con la Secretaría General para garantizar su presencia en los SuperCADE CAD, Américas, Suba y 20 de Julio; así mismo, en el SuperCADE Virtual, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas *Bogotá Te Escucha* y en la Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía de Bogotá

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 Secretaría de Hacienda en cumplimiento de la normatividad distrital vigente realizó el desarrollo de la interfaz entre el aplicativo CRM Correspondencia (CRM) y el aplicativo Bogotá Te Escucha (BTE).

Dicho proceso implicó la elaboración de un documento de requerimientos técnicos al proyecto BogData destinados a la implementación de tres (3) servicios web que permiten la radicación automática de las PQRSD-F en BTE recibidas en CRM y viceversa, asimismo el cierre automático en BTE atendidas en CRM.

Dicha implementación se adelantó durante el año 2021 y se culminó en el mes de septiembre del mismo año. La Secretaría General recibió los servicios web a satisfacción, y desde dicha fecha se encuentra en producción en la Secretaría de Hacienda.

- Realizar control de cambio a la interfaz entre CRM y Bogotá Te Escucha en relación con:
 - Recepción de anexos en formato diferente a PDF en SAP CRM desde Bogotá Te Escucha; envío de parámetro tema en el registro de la petición por defecto (impuestos, tasas y contribuciones).
 - Descentralizar registros y cierres por dependencia responsable de acuerdo con la asignación en la Secretaría de Hacienda; calcular dígito de verificación para persona jurídica.
- Entregar a las dependencias informes de seguimiento sobre: Interfaz para seguimiento de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y Veeduría Distrital (Informe quincenal); plan de choque a la Secretaría General y Veeduría Distrital (Informe mensual); cierre de PQRSD-F al Comité Directivo (Informe mensual)

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, y como lo establece el manual operativo del defensor de la ciudadana circular 055 De 2021 se elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada durante el segundo semestre de 2021 al interior de la entidad por la figura ya referida.

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

a) Presentar anualmente un informe en el que se relacionen las buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio.

La Secretaría Distrital de Hacienda ha identificado diferentes acciones como ejemplos de buenas prácticas en

www.shd.gov.co

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

PBX: +57 (60 1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



materia de servicio a la ciudadanía, donde participan diferentes áreas de la entidad a saber, Subdirección de Educación Tributaria y Servicio, Subdirección del Talento Humano, Oficina Asesora de Comunicaciones, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Gestión del Servicio y Oficina de Atención al Ciudadano

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

- 1) Durante el segundo semestre de 2021 se recibieron 21 solicitudes ciudadanas dirigidas a la Defensora de la Ciudadanía las cuales se atendieron en su totalidad, adicionalmente la defensora abrió espacios de atención a los ciudadanos de manera virtual con el objetivo de socializar la respuesta por parte de la Secretaría de Hacienda al ciudadano.
- 2) En el marco de las funciones de la Defensora de la Ciudadanía se realizó acompañamiento en la definición y estructuración de toda la comunicación enviada desde la SDH para los ciudadanos que en resumen fueron las siguientes: Campañas frente dos acciones como lucha contra el fraude, con un ingrediente pedagógico, y la otra es la invitación a participar en una consulta ciudadana dirigida a grupos de interés específicos. A continuación, se describen las experiencias, sus características y las razones por las cuales se les considera una buena práctica.

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 que prestan el servicio a la ciudadanía relacionados con los trámites y servicios a cargo.

La campaña de lucha contra el fraude tiene un antecedente en la SDH: 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 año pasado, 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.

Para afrontar esta situación, la Oficina Asesora de Comunicaciones de la Secretaría de Hacienda, 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. 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.

Y para darle 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.

www.shd.gov.co

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

PBX: +57 (60 1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



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.

Consulta ciudadana sobre el Observatorio Fiscal del Distrito

Entre las iniciativas de la Secretaría para 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 la promoción de los mecanismos de participación ciudadana en las etapas de la gestión pública (procesos de planeación, gestión y evaluación), la Secretaría adelanta acciones que buscan fomentar la transparencia y el mejoramiento del servicio público en el Distrito Capital.

Es así como se realizó una consulta ciudadana sobre el Observatorio Fiscal, a fin de indagar acerca de la expectativa existente con respecto a su implementación y las preferencias de los consultados frente a diversos aspectos de este servicio, para contribuir con la transparencia de la gestión pública, mantener a la ciudadanía informada sobre las finanzas públicas y hacer análisis con impacto social.

El ejercicio de participación ciudadana, ya que 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. En consecuencia, 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 de y para la ciudad.

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

- La Defensora de la Ciudadanía vela por el cumplimiento de las funciones descritas en el Decreto 847 de 2019, incentivó en los servidores de la Secretaría de Hacienda la cultura del servicio garantizando el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor.
- La Secretaría de Hacienda de Bogotá durante el año 2021, desarrollo soluciones y nuevas alternativas para enfrentar los retos en cuanto a atención y servicio al ciudadano, situación fomentada por la Emergencia Sanitaria y las condiciones, entorno nacional e internacional. Se amplió la cobertura en el servicio mediante la disposición de los diferentes canales de atención, destacando el canal virtual con mayor interacción (correo electrónico, chat hacienda, Bogotá te Escucha, entre otros).
- Continuar con la ejecución de estrategias adoptadas para la descongestión de PQRSD-F recibidas por la entidad (pendientes por gestionar), y en la optimización de los tiempos de respuesta, continuar con los procesos de interoperabilidad entre CRM y Bogotá te escucha para lograr la descentralización en la asignación de la petición que ingresan por este medio.
- Finalizar la optimización de los procesos que componen el macroproceso de Relacionamiento Estratégico en concordancia con el fortalecimiento institucional y la modernización tecnológica de la entidad.
- Continuar con el análisis e identificación de posibles riesgos de corrupción en trámites, con el objetivo de establecer controles para mitigar el riesgo de corrupción y la intermediación en la solicitud ciudadana definir controles efectivos para evitar su materialización, así como identificar posibles acciones de racionalización que propendan la virtualización y simplificación de estos, todo esto para mejorar la atención de los usuarios al momento de realizar los trámites y servicios de la entidad.
- Gestionar la implementación tecnológica de la oficina virtual lo que permitirá realizar un mayor número de trámites en línea y ejecutar así a satisfacción las acciones tecnológicas de la estrategia de racionalización que promueven la virtualización de trámites.
- Mantener actualizado el inventario de trámites, consultas de información pública y otros servicios de la Secretaría Distrital de Hacienda en el Sistema Único de información de trámites - SUIT y la Guía de Trámites y Servicios de Bogotá según corresponda.