

Informe consulta ciudadana sobre el mejoramiento y necesidades de información de la ciudadanía en relación con la matriz de riesgos en la SDH

1. Antecedente

En el marco del proceso de construcción del Plan de Participación Ciudadana de la Secretaría Distrital de Hacienda – SDH, se determinó adelantar actividades de consulta ciudadana como parte del componente “Promoción efectiva de la participación ciudadana”, Objetivo Estratégico P1-Expandir y mejorar la comunicación con el ciudadano, objetivo específico “Fortalecer los espacios de diálogo ciudadano” la actividad “Consulta ciudadana sobre el mejoramiento y necesidades de información de la ciudadanía en relación con la matriz de riesgos en la SHD” con Meta/Producto “Desarrollar consulta ciudadana”, indicador “Resultados de la consulta ciudadana publicados”.

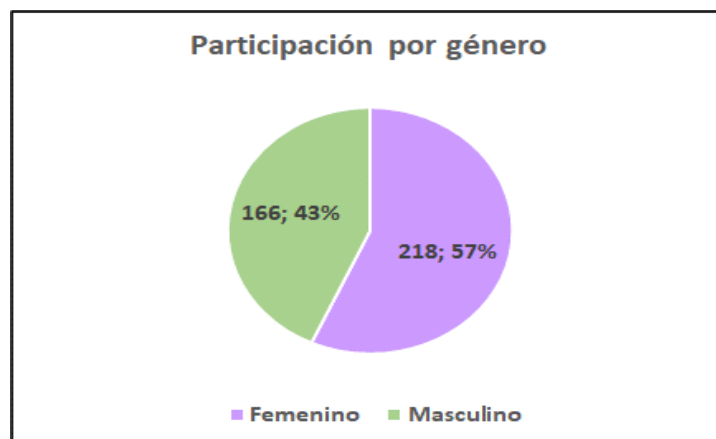
Para el efecto, a finales del mes de agosto la Oficina de Atención al Ciudadano convocó y orientó las sesiones de trabajo para definir los cuestionarios de la consulta ciudadana de forma conjunta con la Oficina Asesora de Comunicaciones y con la Oficina de Atención al Ciudadano.

Como resultado de las mesas de trabajo, se estableció efectuar consulta ciudadana dirigida a la ciudadanía, grupos académicos y funcionarios de la SDH y del Distrito Capital a través de la sede electrónica de la entidad, la cual se aplicó entre el 8 y el 27 de noviembre y contó con la participación de 384 personas.

2. Resultados y análisis

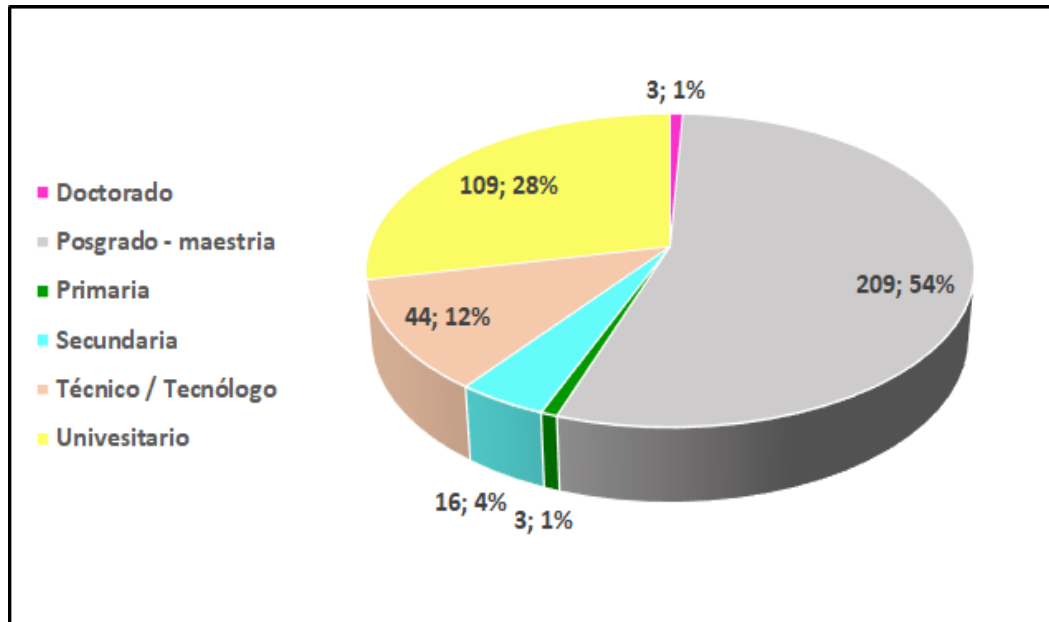
Información General

2.1 Genero (n=384)



Se destaca la participación del género femenino con un 57% respecto del 43% del género masculino.

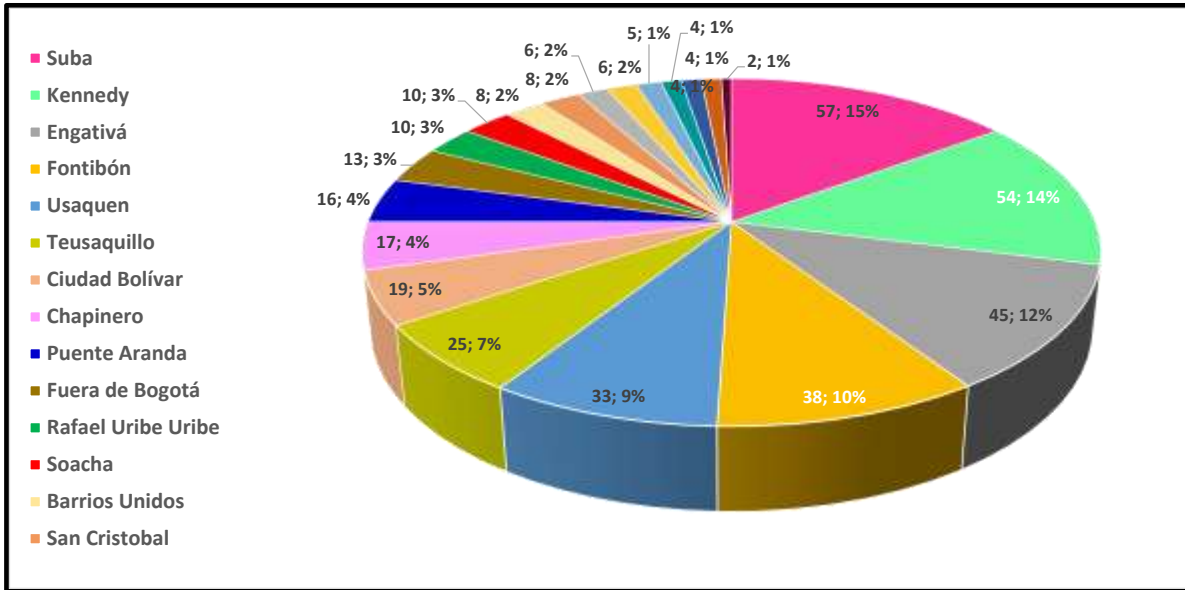
2.2 Nivel educativo (n=384)



En cuanto al nivel de educación informado por los participantes de la consulta, se observa que el 0,74% cuenta con Doctorado, 54,43% cuenta con Posgrado - Maestría, 0,78% con primaria, 4,17% con secundaria, 11,46% Técnico / Tecnológico y 28,39% son universitarios, lo que denota que la población que dio respuesta a la encuesta, en un 95,05% tiene un nivel de formación profesional medio-alto y están interesados en contribuir para que la entidad fortalezca la gestión de riesgo de corrupción.

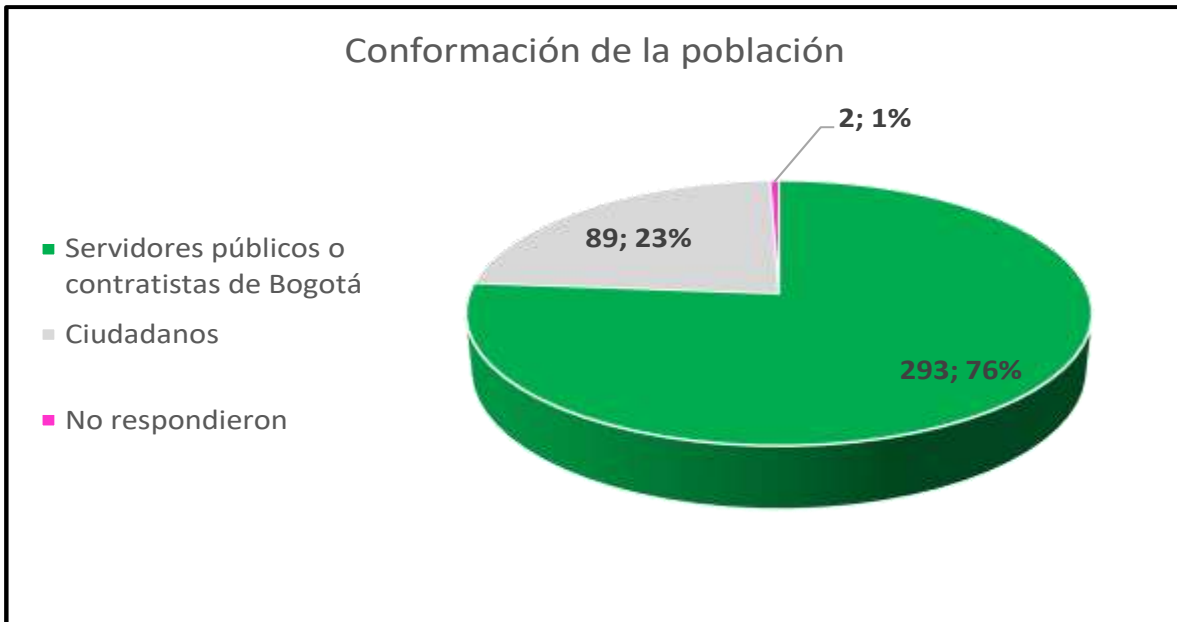
2.3 Participación por localidades y otros (n=384)

La población consultada, según número de participantes, se ubica geográficamente por localidades así: Suba (57) con una representación del 14,84%, Kennedy (54) con 14,06%, seguida por Engativá (45) con 11,72%, Fontibón (38) con 9,9%, Usaquén (33) con 8,59%, Teusaquillo (25) con 6,51% y demás localidades con participación menor al 5%. Es de mencionar que (13) el 3,39% de los que respondieron la encuesta, residen fuera de Bogotá y que el 1,3% de la población que participó en el ejercicio, no especificó la localidad donde reside, tal como se muestra en el siguiente gráfico.



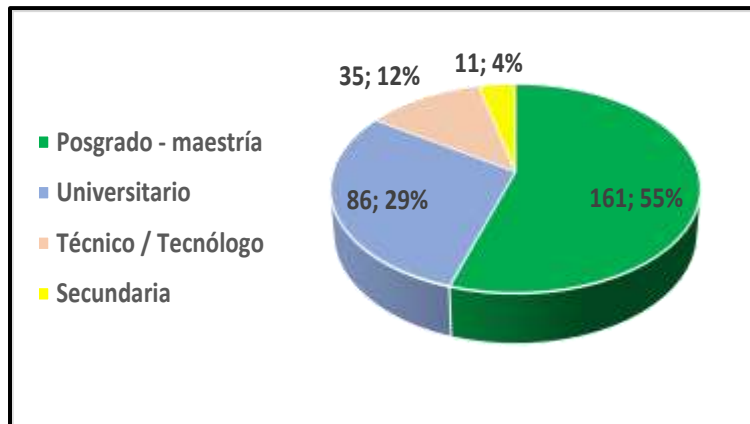
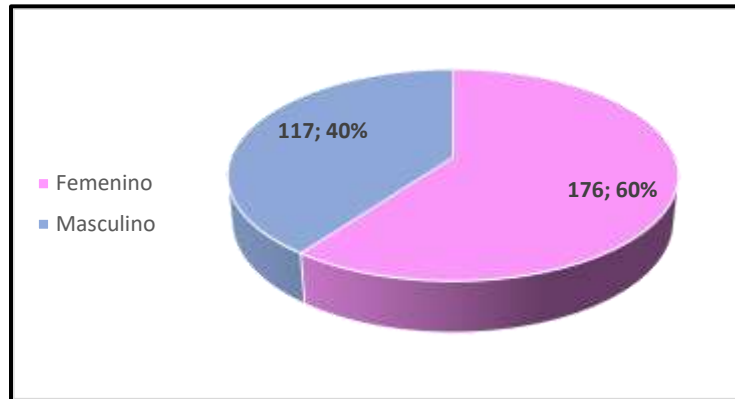
2.4 Conformación de la población (n=384)

La población que dio respuesta a la consulta ciudadana está conformada en un 76,3% (293 personas) por servidores públicos o contratistas de Bogotá, en un 23,2% (89 personas) se identificaron como ciudadanos, y un 0,5% (2) no se identificaron.



2.5 Funcionarios o contratistas de la Secretaría Distrital de Hacienda

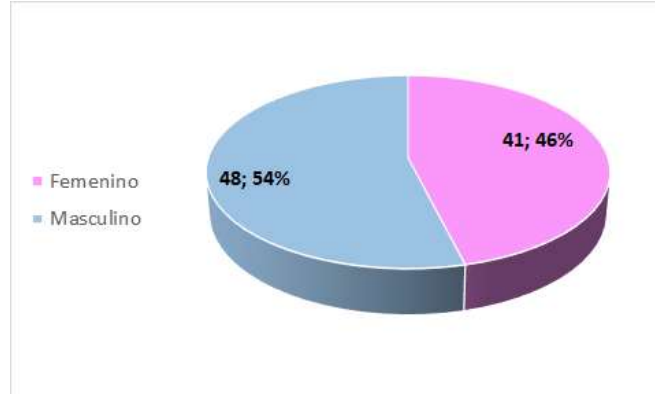
La participación por género de los funcionarios o contratistas de la Secretaría Distrital de Hacienda en la consulta fue del 60,07% por parte del género femenino y 39,93% por parte del masculino; con relación al nivel académico, el 54,95% manifestó tener estudios de posgrado o maestría, seguido por el 29,35% con estudios universitarios, el 11,95% ha cursado estudios técnicos y el 3,75% ha cursado bachillerato tal como se evidencia en las siguientes gráficas:



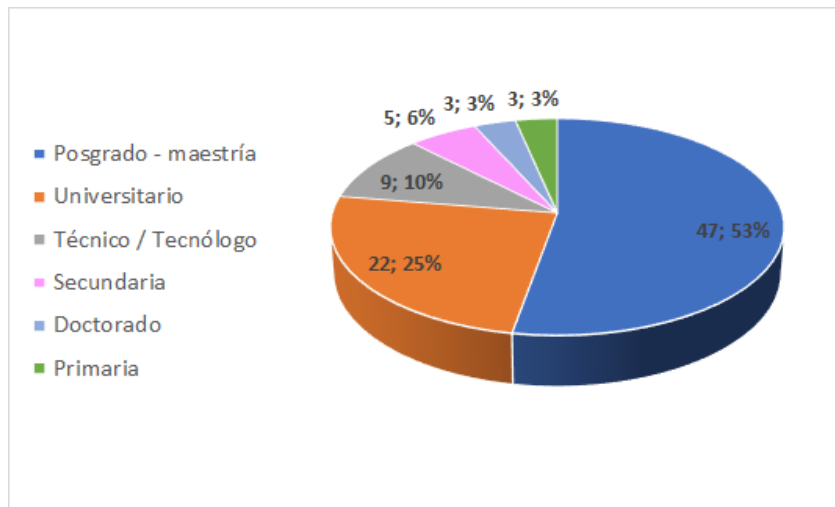
De acuerdo con la gráfica anterior, se evidencia que el 84,3% de los funcionarios o contratistas de la SDH que participaron en el ejercicio, cuentan con estudios superiores; la importante participación de este grupo de personas en la encuesta permite evidenciar el interés por contribuir en la gestión de los potenciales riesgos de corrupción identificados por la entidad.

2.6 Ciudadanos (n=89)

Por parte de las personas identificadas como ciudadanos diferentes de aquellos que ejercen el rol de funcionarios o contratistas de la SDH, se contó con la participación de 89, de los cuales el 53,93% son hombres y el 46,07% son mujeres.



En cuanto a la formación académica de los ciudadanos que participaron en la encuesta, el 3,37% indicó que tiene estudios de doctorado, el 52,81% tiene posgrado o maestría, el 24,72% posee título universitario de pregrado, el 10,11% es técnico o tecnólogo, el 5,62% tiene estudios de secundaria y el 3,37% de primaria.



Como se observa, el 80,9% de los ciudadanos que participaron del ejercicio, tienen una formación académica de nivel superior, lo cual permite inferir que sus aportes respecto del fortalecimiento de la gestión de riesgo de corrupción están fundamentados en bases de conocimiento sólidas y estructuradas.

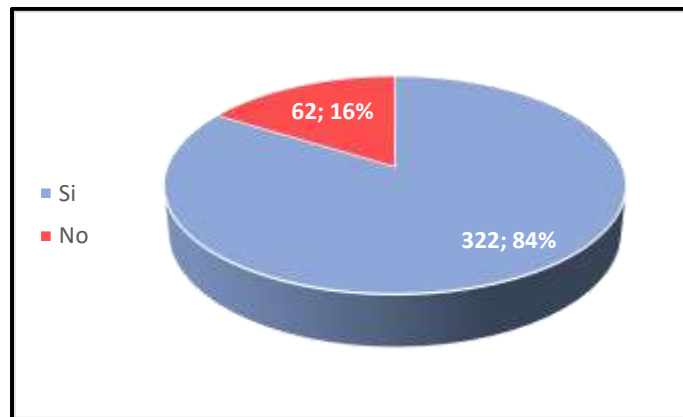
2.7 Por favor califica de uno (1) a diez (10) tu interés en conocer y realizar aportes en la identificación de posibles riesgos de corrupción asociados a los trámites y servicios a cargo

Se solicitó a los participantes de la encuesta calificar de uno (1) a diez (10) su interés en conocer y realizar aportes en la identificación de posibles riesgos de corrupción asociados a los trámites y servicios a cargo, al respecto, 192 personas que

representan el 50% de los participantes proporcionaron una calificación en el nivel diez (10), el 17,19% en el nivel nueve (9), el 20,05% en el nivel ocho (8) y el restante 12,76% del nivel siete (7) hacia abajo, lo anterior permite identificar que el 87,24% de los ciudadanos participantes, manifiesta tener un alto interés en el conocimiento del mencionado tema, esta relación es directamente proporcional con el nivel de formación académica de los participantes.

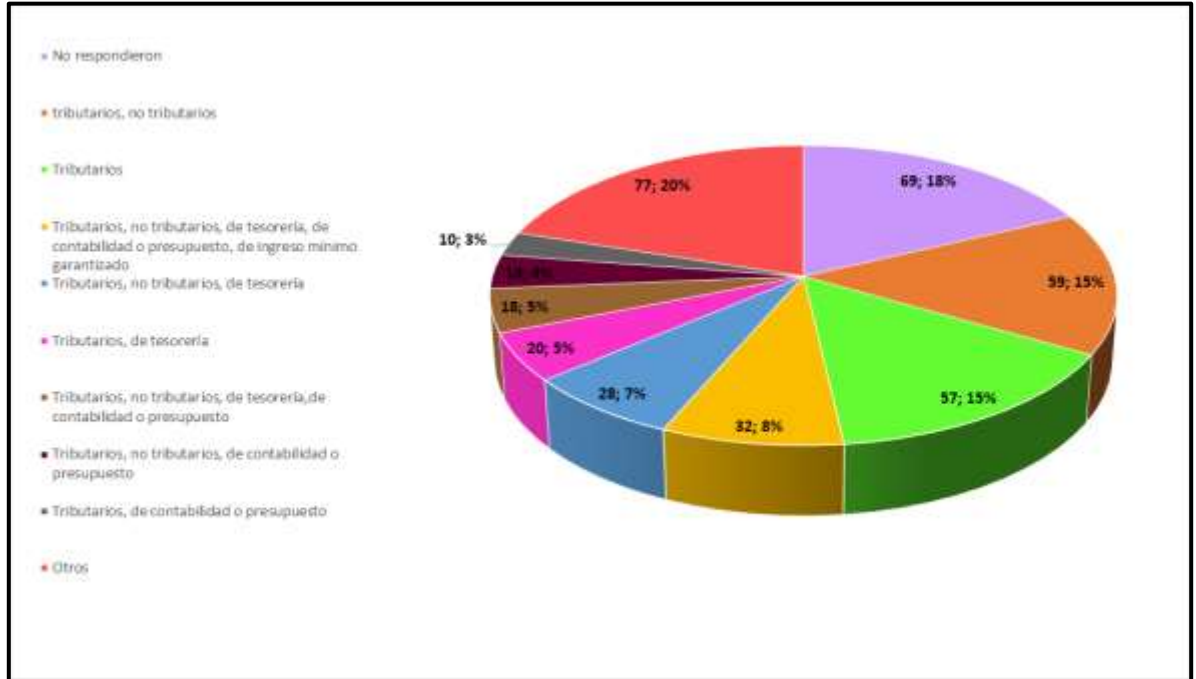
2.8 ¿Conoces que trámites y servicios atiende la Secretaría Distrital de Hacienda?

Con respecto a la pregunta relacionada con el conocimiento de los trámites y servicios que atiende la Secretaría Distrital de Hacienda, el 83,85% de los participantes respondió afirmativamente, mientras que el 16,15% informó su desconocimiento.



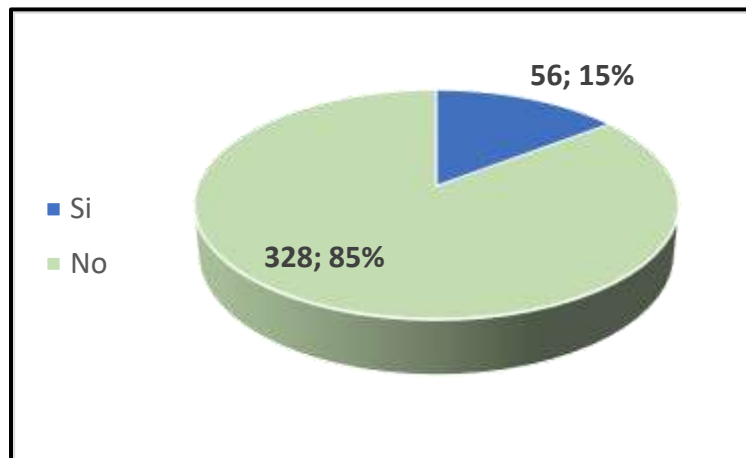
2.9 Indica algunos de los trámites que conozcas a cargo de la Secretaría Distrital de Hacienda.

Con el propósito de profundizar más respecto de las respuestas a la pregunta del numeral anterior, se les solicitó a los participantes indicar qué tipo de trámites conocían en relación con aquellos que lleva a cabo la Secretaría Distrital de Hacienda; al respecto el 17,97% de los participantes omitió la respuesta, mientras que el 15,36% inició conocer trámites tributarios y no tributarios, el 14,84% trámites tributarios, el 8,33% trámites tributarios, trámites no tributarios, trámites de tesorería, trámites de contabilidad o presupuesto y trámites de ingreso mínimo garantizado, el 7,29% indicó su conocimiento respecto de trámites tributarios, trámites no tributarios y trámites de tesorería, el 5,21% señaló trámites tributarios y de tesorería, el 4,69% trámites tributarios, trámites no tributarios, trámites de tesorería y trámites de contabilidad o presupuesto, el 3,65% manifestó conocer trámites tributarios, trámites no tributarios, trámites de contabilidad o presupuesto, otro 2,6% señaló trámites tributarios y trámites de contabilidad o presupuesto; el restante 20,05% conoce otras combinaciones de tipos de trámites.

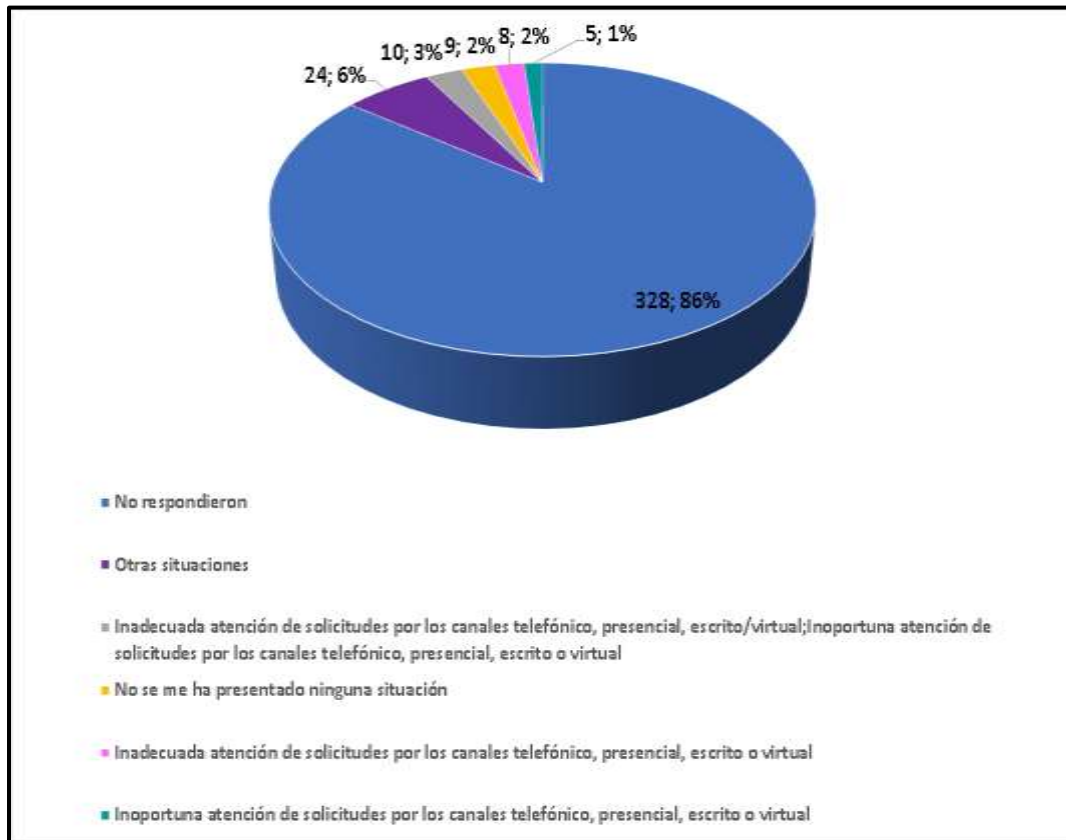


2.10 ¿Has tenido inconvenientes u obstáculos al realizar tus trámites o solicitar servicios en la Secretaría Distrital de Hacienda?

Con respecto a la pregunta relacionada con los inconvenientes que han tenido los participantes de la encuesta en relación con los obstáculos que se les hayan presentado al realizar trámites o solicitar servicios en la entidad, el 85,42% de los participantes respondió de forma negativa, mientras que el 14,58% lo hizo de forma afirmativa, aspecto que llama la atención y sobre el cual se van a dirigir los esfuerzos desde el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como desde el Plan Institucional de Participación Ciudadana a partir de 2022.



2.11 De las siguientes situaciones, al momento de realizar tus trámites o acceder a los servicios que presta la Secretaría Distrital de Hacienda, ¿se te ha (n) presentado alguna (s)? (n= 384)

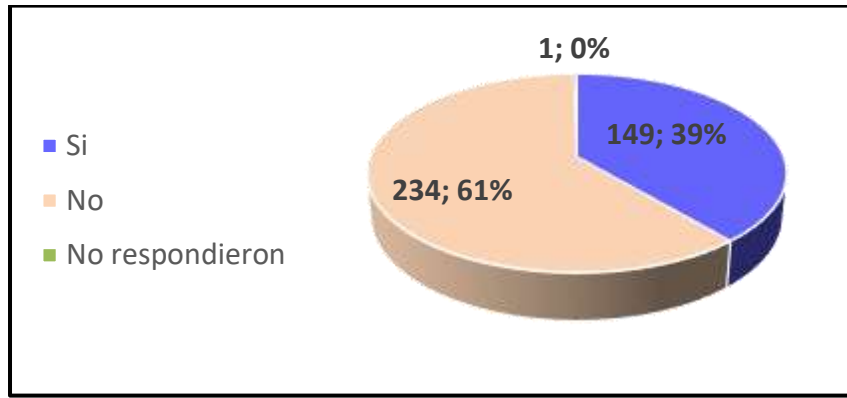


Se destaca que una vez analizadas las situaciones que manifestaron los participantes de este ejercicio, no se evidencian actos asociados a corrupción ni conductas de fraude, razón por la cual los esfuerzos serán enfocados en el mejoramiento de la atención al ciudadano a través de los diferentes canales con los que cuenta la entidad.

El hecho de que un grupo representativo de la población (328 personas) no hubiera proporcionado su respuesta, nos impide contar con información robusta para desarrollar acciones efectivas que permitan mejorar las herramientas y procedimientos de atención al ciudadano, a pesar de lo anterior, se trabajará con base en los datos proporcionados por la población que contribuyó con la respuesta.

2.12 Con respecto a la pregunta Sabías que existe un documento que contiene la relación de riesgos de la Secretaría Distrital de Hacienda, la probabilidad de su ocurrencia, sus controles, entre otra información

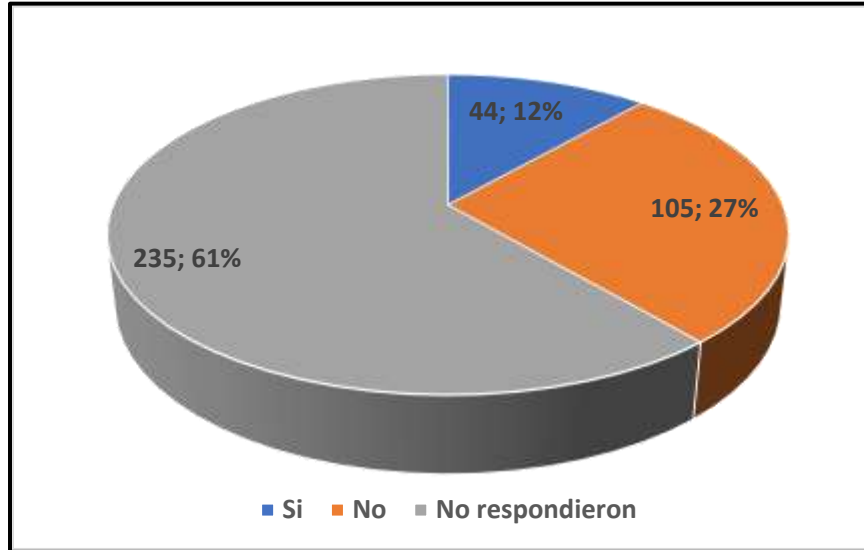
Con respecto a esta pregunta, el 60,94% de los participantes respondió de forma negativa, mientras que el 38,8% lo hizo de forma afirmativa y tan sólo un 0,26% no emitió respuesta.



Resultado de lo anterior, la Oficina de Análisis y Control de Riesgo de la Secretaría Distrital de Hacienda, fortalecerá las acciones de pedagogía con los ciudadanos, orientadas a que conozcan la metodología y demás elementos que permiten construir la matriz de riesgo de corrupción, con el propósito de que, a partir de su conocimiento, formulen sus aportes e inquietudes, emitan sugerencias, entre otras.

2.13 ¿Alguna vez has realizado comentarios al documento descrito en la pregunta anterior (matriz de riesgos de corrupción)? (n= 384)

Frente a esta pregunta encontramos que el 61,2% de los participantes no emitieron respuesta, un 27,34% señalaron que sí, mientras que un 11,46% respondió de forma negativa, es así como el 88,54% de quienes participaron en la encuesta no han realizado aportes para la construcción de la matriz de riesgo de corrupción, por tanto, se ratifica la necesidad de desarrollar y fortalecer constantemente las actividades pedagógicas con los ciudadanos con el propósito de promover su participación para contribuir a la gestión de los potenciales riesgos de corrupción en la entidad.



2.14 Para la Secretaría Distrital de Hacienda es importante conocer las razones por las cuales no has hecho comentarios a la matriz de riesgos de corrupción, por favor elige la principal (n= 384)

Con respecto a esta pregunta, el 72,4% de los participantes no emitió respuesta, el 17,19% señaló que no sabía que existía la posibilidad de hacer comentarios, el 2,08% manifestó que no le interesa aportar comentarios respecto del tema de la matriz de riesgo de corrupción, un 1,4% respondió N/A, para el restante 7,29% de las respuestas se encontraron manifestaciones tales como:

- “Considero es competencia interna de la entidad”.
- “Considero que se ha incluido toda la información requerida”.
- “Es una matriz bien elaborada por los expertos”.
- “Me parece que está muy completa”.
- “Está completa”.
- “No tengo comentarios al respecto”
- “Siempre me ha parecido bien estructurada”

Otras respuestas denotan desinterés por el mismo efecto de la falta de relacionamiento con la prevención de actos asociados a corrupción, encontramos respuestas tales como:

- “No la he analizado porque se necesitan conocimientos contables y financieros”.
- “No entiendo para que sirve la matriz de riesgos”.
- “No encuentro qué aportar”.
- “No tengo comentarios al respecto”.
- “No me interesaban los riesgos de la SHD”.
- “No entiendo para que sirve la matriz de riesgos”.

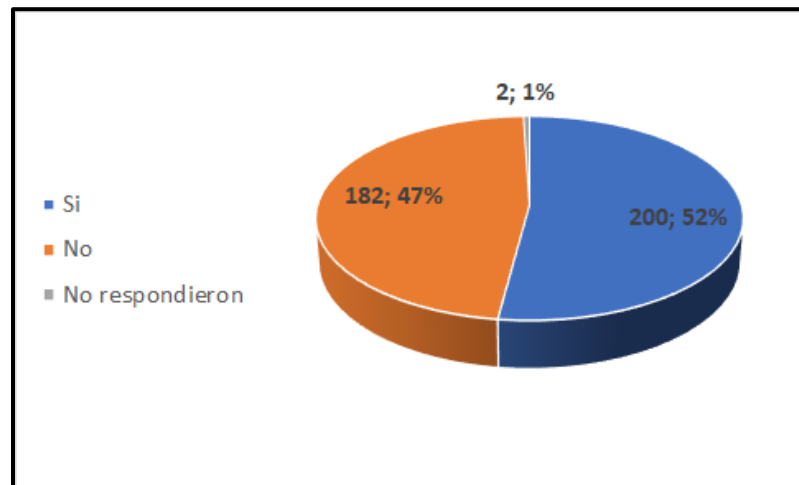
- “No me interesa aportar comentarios respecto de este tema”.
- “No he descargado la matriz, no he tenido la necesidad de diligenciarla, no he tenido que hacer tramites con Hacienda”.

Por otra parte, encontramos aspectos de gran relevancia para la Oficina de Análisis y Control de Riesgo, los cuales nos permiten reflexionar respecto de la necesidad de fortalecer los espacios de participación ciudadana para la identificación y prevención de actos de corrupción, así como brindar retroalimentación al respecto; algunas de estas respuestas emitidas por los participantes son:

- “Siento que muchos de los aportes enviados a las entidades distritales no son tenidos en cuenta, creo que ni siquiera leídos”.
- “Falta gestionar espacios de participación ciudadana u otro mecanismo para dar a conocer mejor esta matriz y capturar información ya que la consulta y lo que se puede hacer no es claro o visible”.
- “No recordé que existe esa posibilidad”.
- “No he tenido la oportunidad”.
- “No sabía que existía la posibilidad de hacer comentarios”.
- “En la construcción no he intervenido directamente al realizar comentarios”.

2.15 ¿En el último año has visto alguna campaña de la Secretaría Distrital de Hacienda sobre prevención de actos de corrupción asociados a los trámites y servicios que se prestan a la ciudadanía?

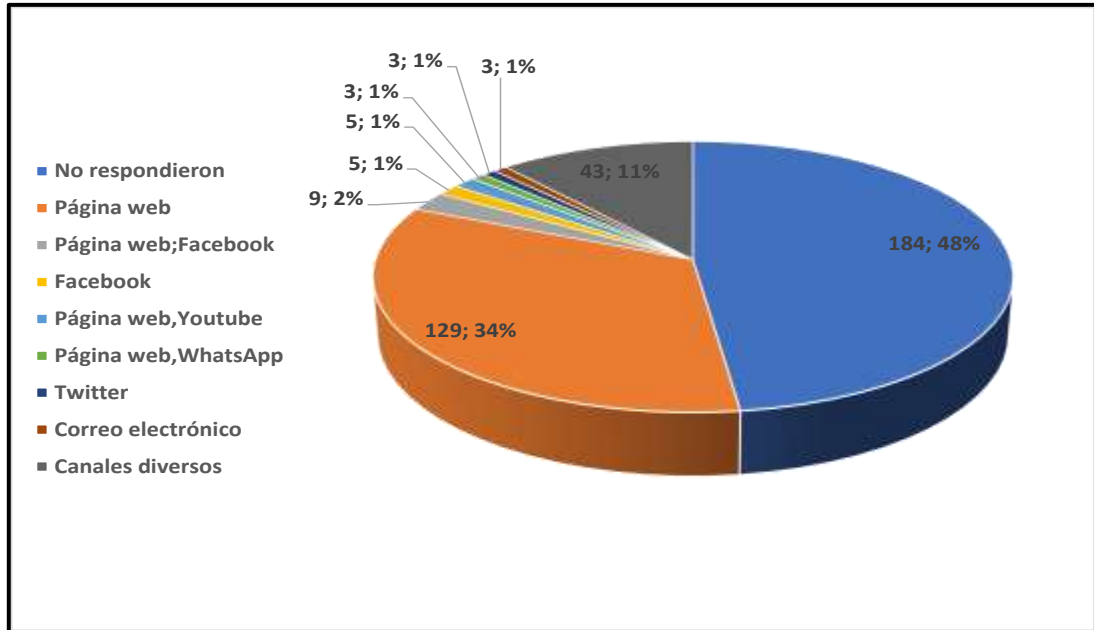
En relación con esta pregunta, el 52,08% de las personas emitió una respuesta positiva, un 47,4% indicó que no y un 0,52% no respondió.



2.16 ¿Por qué medio recuerdas haber visto la campaña? (n=384)

Con el propósito de conocer los medios más efectivos para la visualización de campañas sobre prevención de riesgos de corrupción asociados a los trámites y

servicios que se prestan a la ciudadanía, se consultó a los participantes del ejercicio obteniendo el siguiente resultado.



De forma consolidada se evidencia que un 44,53% de la población señaló que, durante el último año uno de los medios a través de los cuales han visto las campañas de la Secretaría Distrital de Hacienda sobre prevención de actos de corrupción asociados a los trámites y servicios que se prestan a la ciudadanía fue la página web de la entidad y, también se refirieron diferentes redes sociales, aspecto que nos permite inferir que el medio por excelencia que debe ser utilizado para el desarrollo de este tipo de campañas es el portal web y, adicionalmente debemos considerar las redes sociales como elemento complementario de socialización.

De acuerdo con lo anterior, a través de estos canales estaremos ejecutando las actividades de pedagogía ciudadana que se incluyeron en el PAAC 2021 y en el Plan Institucional de Participación Ciudadana.

2.17 ¿Como podemos mejorar dichas campañas? (n=384)

Una vez recibidas las respuestas asociadas a este aspecto que nos permite como entidad continuar en la senda del mejoramiento continuo, se observa que el 48,44% (186) de los participantes no respondió, otras seis (6) personas señalaron que No Aplica, de manera consolidada, para este caso tan sólo el 50% de la población emitió alguna respuesta.

A pesar de lo anterior, se realizó el análisis de las diferentes respuestas emitidas por la ciudadanía, las cuales se consolidaron de la siguiente forma:

- Realizando capacitaciones cortas, claras y efectivas tanto a la ciudadanía como a los servidores de la entidad.
- Diseñando campañas pedagógicas cortas, claras y contundentes.
- Emitiendo mensajes claros a la ciudadanía invitándola a opinar en la construcción de la matriz de riesgos de corrupción.
- Desarrollando actividades participativas, abiertas, con publicidad y de forma transparente.
- Ampliando la cobertura de las sensibilizaciones (masificarlas).
- Realizar anuncios en medios de comunicación masiva.
- Retroalimentando al ciudadano cuando realice un aporte, tenga una pregunta o sugerencia, realice una denuncia.
- Creando mensajes más claros y menos densos a la ciudadanía.

3. Estrategias por implementar

Con base en los resultados de la consulta, su tabulación y análisis; se propone la realización de dos acciones principales que serán incluidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para 2022 en el componente N.1 Gestión de Riesgo de Corrupción – Mapa de riesgos de corrupción, subcomponente Consulta y Divulgación, estas son:

- Realizar campaña de sensibilización con situaciones prácticas y aplicadas de riesgo de corrupción en los trámites a través de videos compartidos en el portal web y redes sociales de la Secretaría de Hacienda.
- Publicar en la página web una infografía de la gestión de riesgo de corrupción en la entidad.

El impacto que se espera con estas dos actividades es Involucrar a la ciudadanía a partir de sus aportes y comentarios respecto de la construcción/actualización de la matriz de riesgo de corrupción, para lo cual se buscará el apoyo metodológico de la Oficina Asesora de Comunicaciones de la entidad.

4. Transparencia y control social

Las estrategias propuestas contribuyen a la transparencia y control social ya que están orientadas principalmente a acercar más a la ciudadanía a la gestión de riesgos de corrupción en la entidad. A su vez, los canales de comunicación planteados (portal web de la entidad, YouTube, WhatsApp), buscan acercarse a la ciudadanía mediante el uso de lenguaje claro, incluyente y comprensible; facilitando el control social y las veedurías ciudadanas.