

Ingreso Mínimo Garantizado (IMG)
Peticiones de ciudadanos, órganos de control y otros interesados

Secretaría Distrital de Hacienda
Despacho del Secretario Distrital de Hacienda



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
HACIENDA

Contenido

| | |
|---|---|
| 1. Definición de un Ingreso Mínimo Garantizado para Bogotá, D.C. | 2 |
| 1.1. ¿Qué es Ingreso Mínimo Garantizado?..... | 2 |
| 1.2. Componentes del Ingreso Mínimo Garantizado | 2 |
| 2. Canal de transferencias monetarias de IMG..... | 3 |
| 3. Peticiones de ciudadanos y entes de control..... | 4 |
| 4. Resultado de la encuesta | 7 |

1. Definición de un Ingreso Mínimo Garantizado para Bogotá, D.C.

1.1. ¿Qué es Ingreso Mínimo Garantizado?

Según el artículo 24 del Acuerdo Distrital 761 de 2020 que adopta el Plan Distrital de Desarrollo 2020-2024, Ingreso Mínimo Garantizado-IMG es una estrategia integral que busca consolidar un esquema de subsidios y transferencias que permita garantizar la provisión de un ingreso mínimo a los hogares en condición de pobreza y vulnerabilidad en Bogotá, D.C.

De esta forma, Ingreso Mínimo Garantizado es una iniciativa de política social que reconoce la existencia de causales estructurales y transitorias que impiden que los ingresos totales de los hogares en pobreza y vulnerabilidad no sean los correspondientes para igualar el valor de la línea de pobreza. Es así como para el caso de los hogares en pobreza, los ingresos autónomos del hogar no son lo suficientemente altos para igualar la línea de la pobreza; mientras que, para el caso de los hogares en vulnerabilidad, a pesar de que los ingresos autónomos del hogar permiten superar el valor de la línea de pobreza, existen choques exógenos y/o coyunturales que pueden ocasionar una disminución en sus ingresos monetarios. Por tal razón, IMG es una apuesta distrital para crear y fortalecer el sistema de subsidios y contribuciones que fundamente la base del nuevo contrato social en Bogotá que ha llevado a la realización de una serie de esfuerzos intersectoriales para su implementación.

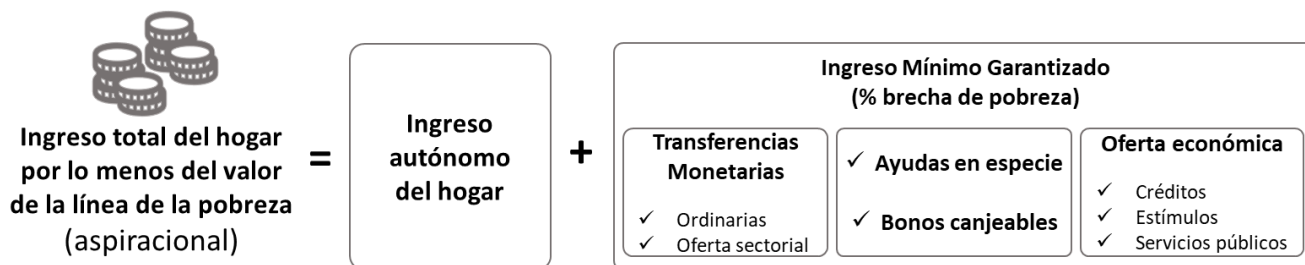
1.2. Componentes del Ingreso Mínimo Garantizado

Desde el punto de vista institucional y de articulación con otros sistemas administrativos, el Plan Distrital de Desarrollo estableció que el *Sistema Distrital Bogotá Solidaria*, creado a través del *Decreto Distrital 093 de 2020*, y el *Sistema Distrital para la Mitigación del Impacto Económico*, el

Fomento y la Reactivación Económica, creado mediante el *Decreto Distrital 108 de 2020*, son parte constitutiva de la Estrategia Integral de Ingreso Mínimo Garantizado-IMG. De esta forma, IMG adopta los mecanismos de focalización, financiamiento, operación y arreglo institucional del Sistema Distrital Bogotá Solidaria para facilitar la implementación de la estrategia; por tal razón, el Comité Coordinador y el Manual Operativo del *Sistema Distrital Bogotá Solidaria* determinan el desarrollo del Ingreso Mínimo Garantizado en Bogotá, D.C.

Adicionalmente, el Plan Distrital de Desarrollo estableció que el Ingreso Mínimo Garantizado está conformado por las transferencias monetarias condicionadas y no condicionadas, los bonos canjeables por bienes y servicios, los subsidios en especie, los subsidios para habitabilidad, los subsidios en servicios públicos domiciliarios y de transporte, entre otros (*artículo 24 Acuerdo Distrital 761 de 2020*). Por tal razón, desde el punto de vista técnico y operativo, la Estrategia Integral de Ingreso Mínimo Garantizado complementa los ingresos autónomos del hogar a partir de la provisión de i) transferencias monetarias ordinarias cuyos criterios de focalización y priorización son definidos por el Comité Coordinador del Sistema Distrital Bogotá Solidaria/ Ingreso Mínimo Garantizado, ii) apoyos económicos derivados en transferencias monetarias condicionadas y no condicionadas, bonos y ayudas en especie entregados por las distintas entidades distritales que lideran la implementación de programas sociales a partir de sus propios criterios de focalización y priorización, y iii) iniciativas de oferta económica dirigidas a personas y hogares que se materializan en la entrega de créditos, estímulos económicos y servicios públicos (ver Gráfico 1).

Gráfico 1. Componentes de IMG



Fuente. Secretaría Distrital de Hacienda.

En conclusión, Ingreso Mínimo Garantizado es una estrategia que busca lograr un gasto público más efectivo y monitorear la confluencia de la oferta social y económica para la reducción de la pobreza que, a partir de los desarrollos normativos que se han realizado y que se expondrán a continuación, pretende aportar a la consolidación del nuevo contrato social en Bogotá, D.C.

2. Canal de transferencias monetarias de IMG

Las transferencias monetarias en el marco de la Estrategia Integral de Ingreso Mínimo Garantizado-IMG están representadas a través de dos tipos de apoyos económicos (ver Gráfico 2). La primera hace referencia a las transferencias monetarias ordinarias que son entregadas en distintos ciclos, según los lineamientos de focalización y priorización del Comité Coordinador con el apoyo técnico de la Secretaría Distrital de Planeación y de la Secretaría Distrital de Hacienda; mientras que el

segundo tipo, hace referencia a las transferencias monetarias de los distintos programas de la oferta sectorial que pueden ser condicionadas o no condicionadas, según los criterios de focalización y priorización de las entidades líderes de cada programa quienes se encargan de identificar sus propios beneficiarios.

Gráfico 2. Composición del Canal de Transferencias Monetarias.



Fuente. Secretaría Distrital de Hacienda.

Para ambos tipos de transferencias, la Secretaría Distrital de Hacienda cumple un rol de liderazgo importante ya que al ejercer la Secretaría Técnica del Canal de Transferencias Monetarias de IMG, ha formalizado una operatividad para garantizar la dispersión de estos apoyos económicos a través de la articulación de múltiples fuentes de financiación y el relacionamiento con distintos actores públicos y privados partícipes de la estrategia.

3. Peticiones de ciudadanos y entes de control

La entrega de las transferencias monetarias ha implicado que la Secretaría Distrital de Hacienda, adelante actividades en dos sentidos: por una parte, realizando la gestión necesaria para realizar los pagos de beneficios de manera cíclica (mensual) y en paralelo prestar la atención a las peticiones y requerimientos ciudadanos, entes de control y otras entidades, en relación con la ejecución y funcionamiento de la estrategia SDSB-IMG.

Teniendo en cuenta lo anterior, y que la implementación del canal de transferencias se presentó de manera coyuntural en el marco de la pandemia presentada por el COVID-19, la entidad no estaba preparada operativamente para atender el volumen de peticiones y/o requerimientos que implicaba la ejecución del programa. Desde los primeros ciclos de dispersión realizados durante el año 2020, en el marco del programa Sistema Distrital Bogotá Solidaria, el número de peticiones relacionadas se incrementaron significativamente, lo que llevó a la Secretaría de Hacienda a tomar una serie de acciones durante el mes de mayo del mismo año, para enfrentar esta situación; en ese sentido, el Despacho del Secretario comenzó la consolidación de un equipo de profesionales con conocimientos y experiencia en la atención de requerimientos que apoyara la construcción de respuestas a las PQRS relacionadas con el pago de transferencias monetarias, así mismo se diseñó un proceso para garantizar la capacidad operativa del proceso de respuestas. Este proceso se ha fortalecido constantemente con la generación e implementación de nuevos instrumentos

operativos y tecnológicos y con la consolidación del recurso humano en el equipo encargado de dicha labor.

Dado lo anterior, se puede establecer que institucionalmente la Secretaría Distrital de Hacienda pasó de tener un relacionamiento con los ciudadanos que se enmarcaba estrictamente a temas tributarios, a uno más cercano con la población pobre y vulnerable de Bogotá, teniendo en cuenta su rol en la implementación del mecanismo de pagos de transferencias monetarias para el desarrollo de la política social. De igual forma, el desarrollo del Canal de Transferencias Monetarias durante la vigencia 2020 a través del Sistema Distrital Bogotá Solidaria implicó un esfuerzo de la Secretaría Distrital de Hacienda por conformar un equipo a cargo de la operatividad de las dispersiones realizadas que sirvió como punto de partida para el posterior desarrollo de la Estrategia Integral de Ingreso Mínimo Garantizado durante 2021. Así pues, la SDH tiene un rol importante que va más allá de ser los encargados de la administración de los recursos, puesto que es partícipe de las reglas de juego establecidas por el Comité Coordinador de IMG.

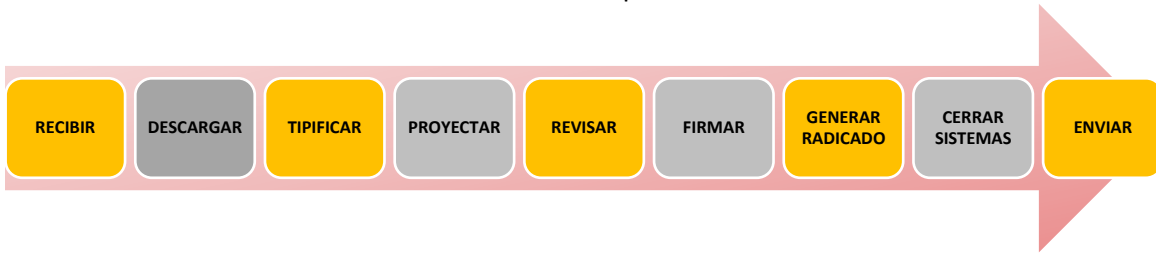
Peticiones de ciudadanos:

Como se indicó antes, las novedades y dinámicas operativas propias de la Estrategia Integral de IMG, han generado que la ciudadanía radique de forma masiva en la SDH derechos de petición, el alto volumen de peticiones supera en gran medida la capacidad operativa de la entidad, por lo que el despacho del secretario ha tomado diferentes medidas para afrontar esta situación.

A continuación, se detallan las medidas adoptadas:

1. Se sostuvieron reuniones con las distintas dependencias de la entidad relacionadas con atención al ciudadano y correspondencia, y también con otras entidades externas para entender el flujo de información del tratamiento de las PQRSD, teniendo en cuenta que este proceso para el despacho del secretario de Hacienda era nuevo.
2. Contratación de personal para responder las PQRSD de SDBS – IMG, el personal es capacitado en los sistemas de correspondencia de la entidad y en la Estrategia Integral de IMG.
3. Implementación de un proceso de respuestas a derechos de peticiones, donde se abarca toda la trazabilidad desde la recepción de la petición hasta el envío por correo electrónico o físico de la respuesta. Este es un proceso por etapas a través de la herramienta de Access, donde cada integrante del equipo tiene una tarea específica, y debe reportar diariamente el estado de cada una de las asignaciones a su cargo en los seguimientos de PQRSD establecidos, para que la petición siga su curso hasta ser enviada al peticionario. Las siguientes son las etapas por las cuales debe pasar un derecho de petición de IMG:

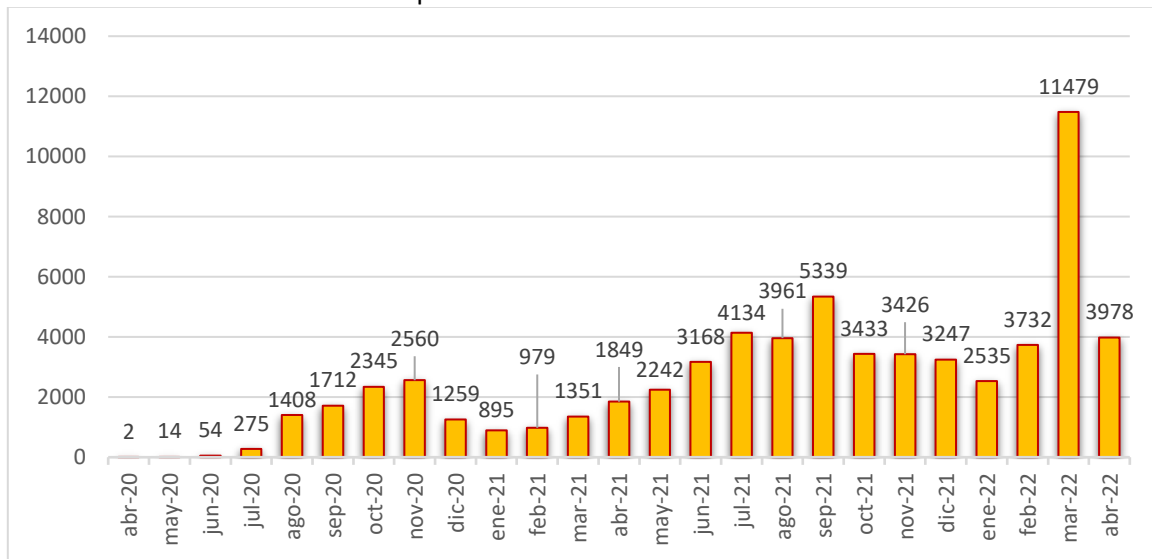
Gráfico 3. Proceso de respuesta de PQRSD IMG.



Fuente. Base maestra de peticiones IMG, Secretaría Distrital de Hacienda- Cálculos propios

Se han recibido un total de 65.377 derechos de petición a través de los canales virtuales (Bogotá te escucha y radicación virtual) y presenciales (Super Cade CAD). En 2020 se recibieron 9.629, en 2021 un total 34.024, y en lo corrido de 2022 llevamos 21.724. El alto volumen de peticiones desde 2020 y en lo que llevamos de 2022 se puede ver en la siguiente gráfica:

Gráfico 4. Total peticiones SDBS - IMG 2020 – 2021 – 2022



Fuente. Base maestra de peticiones IMG, Secretaría Distrital de Hacienda- Cálculos propios

Entes de control:

El proceso para la elaboración de respuestas de requerimientos provenientes de órganos de control, organismos judiciales, entidades del orden Distrital y Nacional, se realiza de acuerdo con lo establecido en la resolución No. SDH-000302 del 23 julio de 2020, la cual adoptó los documentos e instrumentos que son la guía para los servidores públicos de la Secretaría Distrital de Hacienda que permiten lograr que la ciudadanía reciba un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario y de la mayor calidad, a través de los canales de atención presencial, telefónica y virtual.

En tal sentido, el presente proceso tiene en cuenta los documentos adoptados en mencionada resolución:

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

Adicional a los documentos relacionados previamente el proceso de respuestas se rige de acuerdo con los términos establecidos en la ley 1755 de 2015.

Entendiendo lo anterior, el equipo de respuesta de PQRS de Órganos de Control y casos especiales de la estrategia IMG, divide su operación en 4 fases:

- Alistamiento de los PQRS recibidas.
- Análisis y diagnóstico del contenido de la información y sus respectivos anexos.
- Proyección de las respuestas.
- Revisión, ajustes, firma y envío.

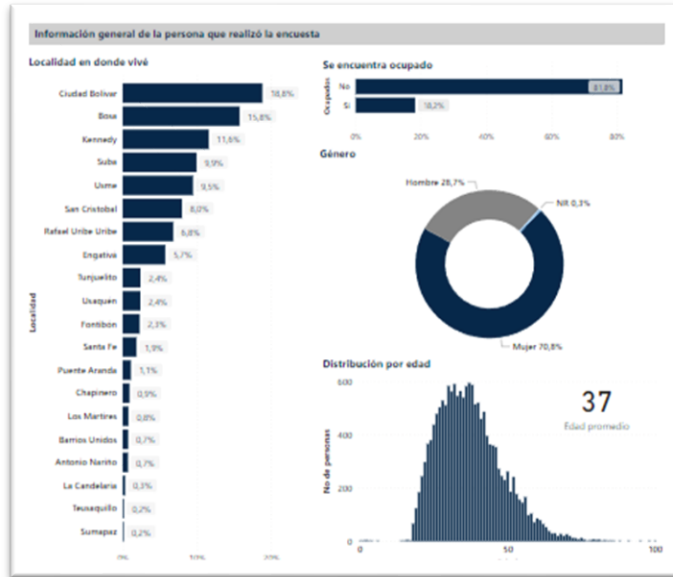
4. Encuesta de percepción ciudadana sobre IMG

Con el fin de avanzar en el dialogo ciudadano frente a las características y conocimiento de la Estrategia Integral de IMG, desde el despacho del Secretario Distrital de Hacienda, la Oficina de Atención al Ciudadano y la Secretaría Distrital de Planeación, se coordinó un esfuerzo por consultar la percepción ciudadana sobre la estrategia y, en particular, sobre el canal de Transferencias Monetarias de ésta.

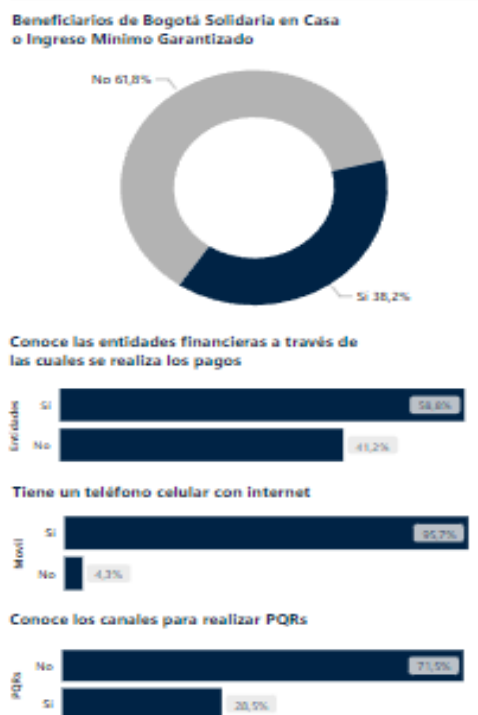
Los resultados que a continuación se exponen, además del ejercicio de dialogo ciudadano que se realizará de manera conjunta en los próximos días por las dos entidades (SDH y SDP), permitirán definir acciones de mejora y hojas de ruta para el fortalecimiento de la estrategia.

A continuación se relacionan los resultados de la encuesta realizada:

- A) Características generales de los encuestados. El total de encuestas fueron: 15.693. El promedio de edad es de 37 años, las localidades con más encuestados son: Ciudad Bolívar, Bosa y Kennedy y el 90% de las personas no cuenta con una ocupación al momento de hacer la encuesta.

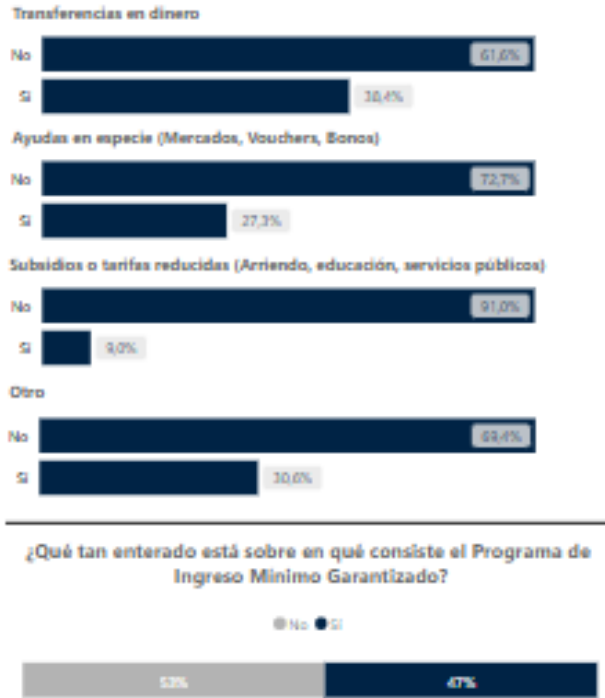


B) Información sobre los beneficiarios de Bogotá Solidaria o Ingreso Mínimo Garantizado: del total de encuestados, el 38% reciben subsidios de IMG. El 58% conoce las entidades financieras mediante las cuales se realizan los pagos, el 95% tienen teléfono celular con internet y el 75% conoce los canales para realizar una PQR.



Por su parte, sin contar Ingreso Mínimo Garantizado, el 61% de los encuestados afirman no recibir ninguna otra transferencia monetaria y el 57% no conoce el programa. El 12% no recibe ayudas en especie y el 91% no recibe subsidios o tarifas reducidas.

Sin tener en cuenta Bogotá Solidaria en Casa o el Ingreso Mínimo Garantizado, usted o su familia han recibido algunos de los siguientes beneficios por parte del Distrito



C) Situación comparativa después de la pandemia: Más del 60% de las familias encuestadas creen que la situación ha empeorado. La misma percepción tienen las personas sobre la situación en general de la comunidad.

Comparando su situación actual con la de antes de la pandemia: ¿Cómo evaluaría la situación económica actual?

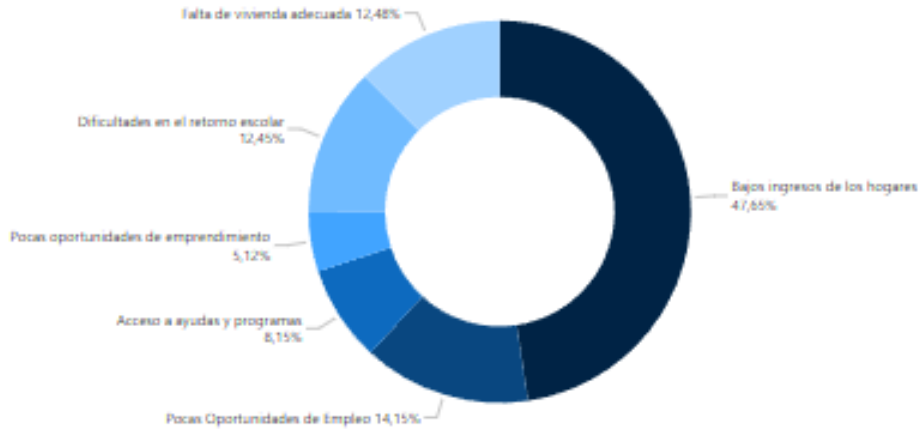


ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE HACIENDA

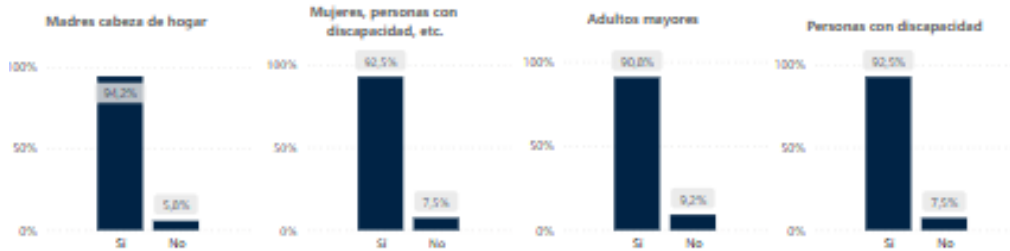
Más del 47% de los hogares cree que el principal problema que enfrentan son los bajos ingresos de los hogares, seguido de las pocas oportunidades de empleo (14%)

Orden de los problemas que enfrenta la ciudad luego de la pandemia del COVID-19 de más importante a menos importante.



D) Consideraciones sobre el favorecimiento de los subsidios: más del 90% de los encuestados consideran que estos deben ser entregados a madres cabeza de hogar, personas con discapacidad y adultos mayores.

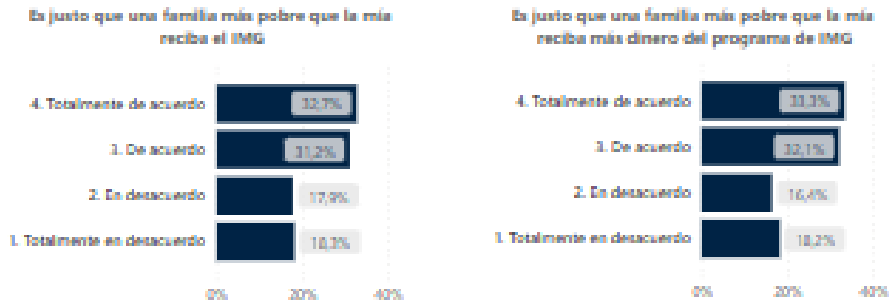
¿Considera que el IMG debería favorecer especialmente a un grupo específico de la población?



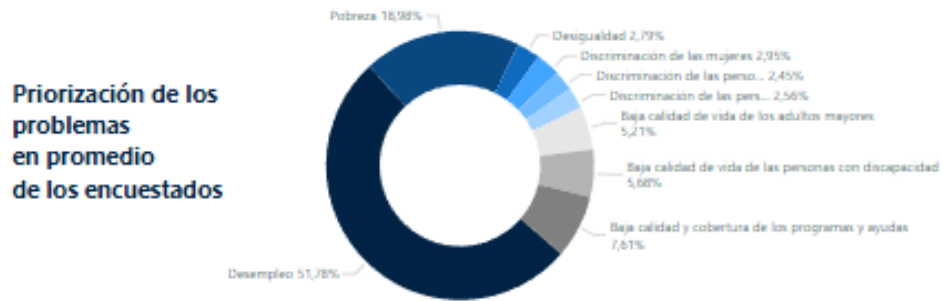
En general, las personas encuestadas consideran que la calidad de vida de sus familias, la comunidad y la ciudad en general mejoran con la entrega de IMG (más del %)



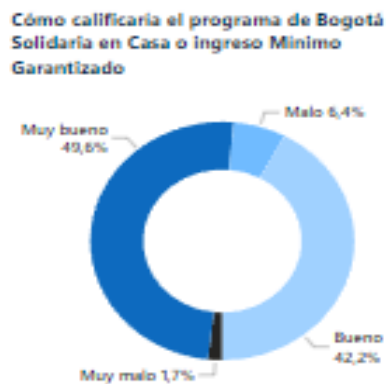
La mayoría de los encuestados creen que es justo que una familia más pobre que la mía reciba IMG y que es justo que otra familia más pobre reciba más dinero en subsidios.



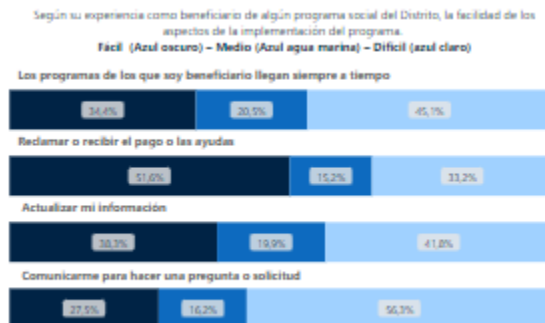
E) Problemas de los encuestados: el principal problema de los encuestados fue el desempleo (51%), seguido de la pobreza (18%). El siguiente en orden de importancia es la baja calidad y cobertura de los programas y ayudas (7%)



F) Calificación del programa: el 49% de los encuestados consideran que el IMG es un programa muy bueno, el 42% considera que es bueno. Solo el 8% considera que el programa es malo o muy malo.



- G) Principales dificultades: los principales problemas que encontraron los encuestados fueron: la temporalidad de los programas, actualizar la información y la comunicación para hacer una pregunta o solicitud, este último tiene una percepción de dificultad de más del 50%.



La percepción sobre las demoras en el canal de transferencias monetarias es de más del 92%, también consideran que más del 80% de las personas siente que no ha recibido información suficiente sobre las transferencias monetarias. Por su parte, los subsidios en especie la percepción en demoras es del 86% y en falta de información es del 70%

