



Informe de Resultados
Consulta Ciudadana
Formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2023
Oficina Asesora de Planeación
Noviembre de 2022

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano –PAAC– es una herramienta de gestión preventiva para el control de la corrupción. Este plan incorpora seis componentes que contribuyen a fortalecer la transparencia en las entidades: i) Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción; ii) Racionalización de Trámites; iii) Rendición de Cuentas; iv) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano; v) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información; y vi) Plan de Gestión de Integridad como iniciativa adicional.

Por lo anterior, es importante que la construcción del PAAC se realice en el marco de un ejercicio participativo y colaborativo en el que los grupos de valor de la entidad presente sus inquietudes y necesidades en torno a la lucha contra la corrupción.

En línea con lo anterior, se adelantó una consulta ciudadana abierta al público que tuvo como objetivo identificar acciones para incluir en el PAAC de la vigencia 2023. Esta consulta se realizó entre el 15 y el 21 de noviembre de 2022 a través de un formulario de forms publicado en la página web, la intranet, “Hacienda al día y las redes sociales de la entidad.

Imagen No. 1 Publicación consulta en página web

The screenshot shows the GOV.CO website interface. At the top, there is a blue header with the GOV.CO logo and the Bogotá logo. Below the header, there is a navigation menu with options: Inicio, Transparencia y acceso a la información pública, Atención y servicio a la ciudadanía, Participa, Impuestos y cobro, and Hacienda. A button labeled 'OFICINA VIRTUAL' is also visible. Below the navigation menu, there is a blue bar with the text 'Ir al sitio web anterior'. The main content area features a banner for 'Participa en la consulta para construir el PAAC 2023' with a graphic of hands and the text 'PAAC 2023'. Below the banner, there is a call to action: 'Ingresa al formulario y déjanos saber tus ideas' and a link: 'Déjanos saber tus ideas a través de este formulario.' There is also a social media icon for Facebook.

www.haciendabogota.gov.co

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

PBX: +57(1) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA



Imagen No. 2 Publicación consulta en facebook



Imagen No.3 Publicación consulta en "Hacienda al día"



www.haciendabogota.gov.co

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

PBX: +57(1) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

En el formulario se plantearon preguntas por cada componente y se obtuvieron los siguientes resultados:

1. Grupo al que perteneces

● Ciudadano	3
● Servidores SDH	5
● Servidores de otras entidades	1
● Otras	1



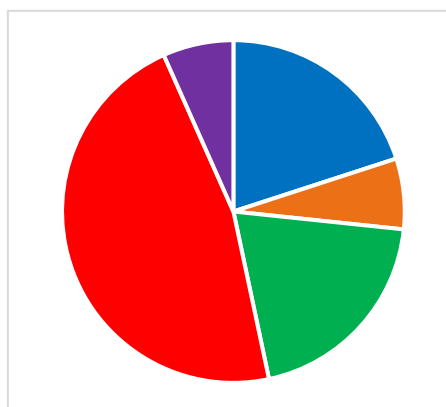
2. ¿Sabes que como ciudadano/contribuyente puedes identificar y denunciar posibles hechos o conductas asociadas a corrupción en los trámites que realizas en la Secretaría de Hacienda?

● Sí	8
● No	2



3. ¿Qué situación te podría llevar o te ha llevado a solicitar ayuda de un tercero para adelantar tus trámites de pago de impuestos?

● a. Dificultad para entender la manera en la que debes realizar el trámite	3
● b. Desconocimiento de la forma en que puedes comunicarte de forma directa con los funcionarios de la Secretaría de Hacienda.	1
● c. Percibes que realizar trámites con la entidad es muy engorroso y necesitas pagarle a un tercero/tramitador para que te colabore.	3
● d. Cuando tratas de ingresar a la Oficina Virtual para desarrollar los trámites, la encuentras caída o no te facilita el acceso a la información que necesitas.	7
● Otras	1

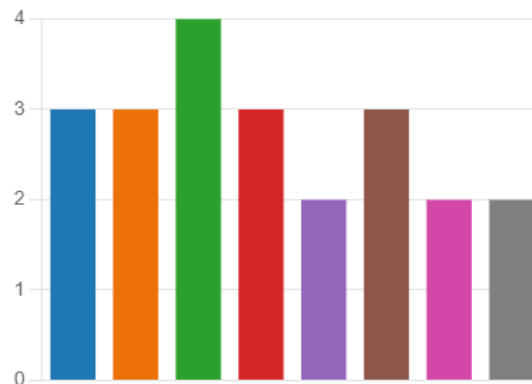


4. ¿Qué acciones propones para identificar y controlar posibles riesgos de corrupción?

Las acciones propuestas se orientaron hacia...

- Mejorar el servicio al cliente, contando con personal experto en el tema.
- Establecer los temas de mayor consulta de los ciudadanos y orientar soluciones.
- Capacitar a los contribuyentes en temas tributarios para evitar que se recurra a tramitadores o intermediarios.
- Eliminar las filas, asignar turnos por tema de consulta.
- Hacer una mayor socialización del funcionamiento de la oficina virtual con ayudas, cartillas y tips de uso simplificado pero efectivo de las herramientas web.
- Informar oportunamente los cambios en los portales y manual de los pasos a seguir.

5. ¿En cuál de los siguientes trámites de la Secretaría de Hacienda crees que deberíamos enfocarnos para mejorar?



6. ¿Qué deberíamos hacer para mejorar el(los) trámite(s) señalado(s) en el punto anterior?

Las propuestas de mejora se orientaron hacia...

- Aumentar la cantidad de servidores que ayudan a soportar la atención a usuarios, y tener computadores disponibles para los contribuyentes, y líneas de atención con acceso rápido, no a las filas."
- Tener contacto directo con los contribuyentes que más aportan.
- Ten un buen censo del comercio e industria en la ciudad de Bogotá para llegar más fácil al contribuyente.
- Actualizar con mayor frecuencia las bases locales con las fuentes primarias de información. Minimizar las diferencias de sujeción pasiva.
- Corroborar o confrontar información dada mediante sistematización.

7. ¿Qué acciones propones para mejorar los espacios de rendición de cuentas y diálogo ciudadano en la Secretaría de Hacienda?

Las propuestas presentadas se orientan hacia...

www.haciendabogota.gov.co

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

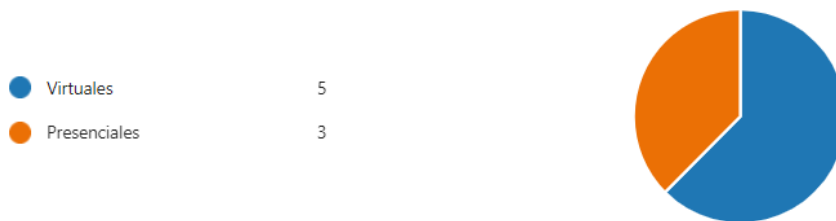
PBX: +57(1) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



- “Que sean rendición de cuentas más precisas con cifras e impactos reales.”
- “Desarrollo de formatos donde el ciudadano tenga espacio para preguntar.”
- “Realizar en un auditorio para que los contribuyentes puedan acercarse presencialmente y notificar por redes sociales de la Alcaldía.”
- “Se deberían establecer y presentar indicadores alrededor del cumplimiento de la gestión administrativa de las entidades del sector.”
- “Hacer las rendiciones de cuentas de manera más cercana a los ciudadanos, en cada localidad y de pronto a nivel de medios de comunicación masiva como TV.”
- “Interacción abierta en auditorio con la ciudadanía. Virtual y presencial, no excluyentes.”
- “Me gustaría que fuesen de amplitud participativa, organizada y fundamentada.”
- “Lo más satisfactorio sería que dijeran no solo hicimos esto o lo otro, también encontramos y judicializamos n personas que estaban desangrando las finanzas del distrito.”

8. ¿Te gustaría que los espacios de rendición de cuentas y diálogos ciudadanos fueran...?



9. ¿A través de qué canales prefieres ser atendido por la Secretaría de Hacienda?







10. ¿Qué acciones propones para mejorar la atención al ciudadano en la Secretaría Distrital de Hacienda?

- Contar con personal experto en servicio con amplia experiencia en el tema.
- Contar con funcionarios expertos en impuestos que dirijan de forma efectiva al ciudadano al lugar y funcionario donde le van a dar solución
- Evitar la fila general para todo,
- Crear equipos específicos para solucionar los temas a los cuales el orientador debe redirigir al ciudadano.
- Eliminar la fila y entregar turnos según el tema de manera.
- Simplificando el cálculo de los impuestos, para otros para lograr tramitar sus impuestos. Debe haber educación simple para que se explique la solución de los problemas que se le presentan a un ciudadano. Mientras esto no se dé excelente atención y solución a los ciudadanos los tramitadores y otros siempre estarán antes en la entrada ofreciendo alternativas a los ciudadanos ya que al ingresar al supercade primero se encuentran un tramitador que a un funcionario de la administración que le oriente de forma efectiva su inquietud o trámite.

- Que exista atención prioritaria a adultos mayores para que no hagan filas, y clasificación de los temas para salir en el menor tiempo de los temas fáciles y los más difíciles tengan acceso oportuno a personas expertas para la solución eficiente.
- Brindar capacitaciones sobre los impuestos, procesos de áreas, que las oficinas apoyen en los procesos porque no se tiene la información total ni real en punto de atención.
- Que no pongan programas robots en la atención al usuario, puesto que estos son de respuestas muy limitadas y lo terminan es molestando a uno porque no le dan solución a las solicitudes
- Más puntos de atención
- Fortalecer la atención presencial. Ampliar los momentos de verdad con el ciudadano, donde pueda expresar con autenticidad y amplitud sus situaciones particulares. La virtualidad limita y minimiza estas solicitudes por formalidad.
- que los servicios sistematizados fuesen confiables y diligentes.
- Mas Personal calificado en la atención al usuario,

11. ¿De qué manera te gustaría que la Secretaría de Hacienda presentará información?

	Videos cortos	7
	Gráficos	3
	Informes escritos	3
	Otras	1



12. ¿Qué acciones propones para mejorar el acceso a información en la Secretaría Distrital de Hacienda?

- “Que la divulgación sea oportuna”
- “Que la página funcione pues la nueva página esta caída en ocasiones para validar datos y acceso a información”
- “Realizar informes más completos y no limitarse solo a informes tipo ejecutivo que a la final solo muestran la información por encima.”
- “Tener que hacer el mínimo número de "clicks" para encontrar la información”
- “La información debe encontrarse en línea, transparente y oportuna.”
- “Hacer que se fortalezcan la información veraz con herramientas de sencillo manejo, pero bien alimentado en sus bases de datos y que sea óptimo el servicio de consulta.”

13. ¿Qué acciones propones para fortalecer los valores de los servidores públicos de la Secretaría de Hacienda?

- Solicitar como requisito en los concursos convocatorias de empleo público se realicen pruebas psicológicas para perfil anti corruptible. y visitas (estudio de seguridad) y consecuentes pruebas de honestidad y transparencia educación desde casa.
- Que los directivos tomen medidas correctas para que el sistema funcione, capacite correctamente y haga que funcione todo el sistema tributario



- Llevarlos de caminata a los barrios más vulnerables de la ciudad para que se concienticen de la importancia de sus servicios para mejorar las condiciones de vida de la ciudadanía
- Permitir hacer pruebas de polígrafo para aquellos servidores públicos que manejan información sensible de los contribuyentes y también para aquellos que tienen acceso a la modificación de información en la cuenta corriente del contribuyente y los que trabajan en la tesorería
- Capacitación intensiva en principios y valores institucionales. Sin olvidar que el mayor riesgo está en la contratación. En quienes radica la competencia de decidir y firmar los contratos tipo y transformarlos en tipo sastre o la medida de intereses particulares. Los otros riesgos, de baja frecuencia e impacto, se controlan con énfasis en desarrollo tecnológico y lógicas de control previo y posterior.
- Seguir promoviendo, e insistiendo en valores, ética y el buen juicio. Cosa que en el tiempo se siga superando hasta lograr lo superado en cada día. Esto requiere de aprendizaje continuo, superación continua hasta la excelencia.
- Ejemplarizar con acciones cuando pierden el camino, y empiezan a robar los ingresos de la ciudad. Si teniendo los inconvenientes con los recaudos, alcanza para que los ladrones de cuello blanco hagan de las suyas, imaginen para cuantas cosas alcanzarían esos ingresos, hasta para devolverle al ciudadano

La información recolectada se remitió a los líderes de componente como insumo para la elaboración de las actividades a incluir en Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2023.

www.haciendabogota.gov.co

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

PBX: +57(1) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA