

ESTRATEGIA ANUAL DE RELACIONAMIENTO 2026

SECRETARIA DE HACIENDA DE BOGOTA

Introducción

Teniendo en cuenta la evolución permanente que deben tener las entidades públicas para generar relaciones y experiencias de servicio significativas, cercanas y eficientes, alineadas con el **Modelo Integrado de Planeación y gestión MIPG**, la Administración Distrital a través del **Decreto 542 de 2023** adoptó el **Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía** y con la Resolución 001 de 2024 su correspondiente **Manual Operativo**.

Adicional a lo anterior, la Secretaría de Hacienda de Bogotá comprometida con ofrecer un servicio más cercano, eficiente y transparente, estableció en su misión ser una **Entidad con vocación de servicio**, que fijó en su plan estratégico institucional 2024 – 2027 la **Orientación al ciudadano** como uno de sus 3 ejes de operación de la actual administración.

Siendo coherentes con el anterior marco institucional, la Entidad asume la implementación del **Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía**, con el abordaje sistémico de las siguientes 4 políticas:

- 1. Política pública de servicio a la ciudadanía**
- 2. Plan de participación Ciudadana – rendición de cuentas**
- 3. Política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites**
- 4. Política de Transparencia y acceso a la Información pública y lucha contra la corrupción**

Su cumplimiento articulado permite garantizar el acceso efectivo a la información, consultas, servicios y trámites que ofrece la entidad, el diálogo abierto y la implementación de soluciones conjuntas a los desafíos públicos, alineado con los mandatos legales y los compromisos institucionales.

Así mismo, evidencia el compromiso institucional de mejoramiento continuo con la definición de acciones internas articuladas que permitan la comprensión y uso de la oferta institucional de información, servicios y trámites en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, enmarcado en la transparencia, participación y control social en la prestación del servicio a nuestros grupos de valor y partes interesadas.

Objetivo General

Fortalecer la confianza y satisfacción ciudadana hacia la Secretaría de Hacienda de Bogotá en 2026, mediante la implementación de políticas de relacionamiento que garanticen un acceso oportuno, inclusivo y de calidad a los servicios, trámites y espacios de participación.

Objetivos específicos

- **Acceso a la información:** Facilitar el acceso oportuno y comprensible a la información pública mediante canales diversos que suministren contenidos en **lenguaje claro**, promoviendo la transparencia y la confianza ciudadana.
- **Eficiencia en trámites:** Optimizar los trámites y servicios de la SDH a través de la innovación y automatización de procesos, para **reducir cargas al ciudadano** y mejorar la eficiencia institucional.
- **Diálogo y Rendición de Cuentas:** Fortalecer la cultura de rendición de cuentas permanente y el diálogo social para garantizar la vigilancia ciudadana y la **corresponsabilidad** en el manejo de los recursos públicos.
- **Participación Incidente:** Institucionalizar espacios de participación incluyente que permitan a la ciudadanía y grupos de valor incidir de manera efectiva en todas las etapas del ciclo de la gestión pública.
- **Evaluación y Mejora:** Evaluar el impacto de la estrategia de relacionamiento y rendición de cuentas 2026 para asegurar la mejora continua de la experiencia ciudadana y el fortalecimiento del vínculo con la entidad.

Marco Normativo:

La Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía se fundamenta en un marco normativo que **orienta y regula** las acciones institucionales en materia de **transparencia, participación ciudadana, servicio al ciudadano y acceso a la información pública**.

Estas disposiciones legales establecen los principios, derechos y obligaciones que garantizan una gestión pública eficiente, inclusiva y alineada con las expectativas de la ciudadanía.

A continuación, se detallan las principales normas que respaldan esta estrategia, destacando su aplicabilidad y alcance en el contexto institucional.

Ley o norma vigente	Descripción
Constitución Política de Colombia – Artículos 2, 7, 13, 23, 74, 123, 209 y 270	Derechos fundamentales de la ciudadanía, de la Función Pública y la Participación Ciudadana .
Ley 1712 de 2014	Crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional .
Ley 1755 de 2015	Regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 197 de 2014	Modifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
Decreto 2106 de 2019	Dicta normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública
Ley 2052 de 2020	Establece disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites .
Decreto 542 de 2023	Adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía .

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO 2026 FRENTE A CADA POLITICA

1. POLÍTICA PÚBLICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA:

En cumplimiento de esta política, desde el año 2024 y con el compromiso de convertir el servicio en un elemento fundamental de la Secretaría Distrital de Hacienda en 2024 se implementaron acciones para llevar a un nivel superior la interacción ciudadana para mejorar su experiencia tales como:

- **Incluir el componente trasversal del servicio** dentro de la actualización de la plataforma estratégica de la Secretaría Distrital de Hacienda 2024 - 2027 (misión, visión y objetivos estratégicos) así:

Misión: La Secretaría Distrital de Hacienda es una **Entidad con vocación de servicio, responsable de la política fiscal de Bogotá, que gestiona los recursos públicos con criterios de sostenibilidad y calidad para que se transformen en bienes y servicios que generen mayor bienestar para sus habitantes.**

Visión: En 2030, la Secretaría Distrital de Hacienda será reconocida por su gestión innovadora y eficiente, que afianza la cultura tributaria, impulsa la calidad del gasto público y **fortalece la relación de confianza con el ciudadano.**



- Estructurar el 1er. proyecto de inversión en la Secretaría Distrital de Hacienda denominado: **Fortalecimiento de la experiencia ciudadana con los servicios de la Secretaría Distrital de Hacienda**, para garantizar los recursos financieros necesarios que permitieran de manera sostenida, aumentar satisfacción de los contribuyentes mejorando los niveles de confianza y credibilidad en la ciudadanía, a partir de:
 - ✓ **Operación de un servicio integral especializado** de atención ciudadana en todos los canales de la Entidad en Front y Back Office.
 - ✓ **Inclusión de herramientas tecnológicas y de Inteligencia Artificial (IA)** para fortalecer, homogenizar la información de los contribuyentes.

- ✓ **Aumento de presencia de la Secretaría Distrital de Hacienda en territorio** con la puesta en funcionamiento de 2 nuevos Puntos de Atención Especializada, nuevas ventanillas de atención en la Red Cade de Bogotá y 4 móviles de atención itinerantes en las 20 localidades.

Para el año 2026, el modelo de servicio continuó su operación en proceso de estabilización bajo el concepto de relacionamiento y ecosistema de servicio integral que, sumado a lo anterior, permite al ciudadano:

- ❖ **Brindar servicio resolutivo:** Solución en 1er. Contacto + Respuesta exprés en canales presenciales y no presenciales.
- ❖ **Obtener respuesta a PQRS** con mejores tiempos de respuesta
- ❖ **Recibir orientación integral:** en impuestos y cobro (frentes misionales)
- ❖ **Disponer de nuevos medios para el pago de impuestos** y ventanillas en puntos de atención especializada Enfoque en experiencia satisfactoria de servicio con calidez y cercanía.
- ❖ **Recibir comunicaciones con lenguaje Claro** que le informan cuánto debe, de qué período y por qué tipo de impuesto.

En modelo de servicio en 2026 a la Secretaría de Hacienda de Bogotá le permite:

- ❖ **Duplicar la presencia en territorio** con apoyo de unidades móviles que atienden y orientan las dudas de los ciudadanos.
- ❖ **Especializar su servicio con apoyo de herramientas de Inteligencia Artificial.**
- ❖ **Contar con un esquema de Omnicodalidad** de servicio que se ajusta según la demanda de servicio y garantiza una disponibilidad 100% en todos los canales.
- ❖ Tener un Gobierno de Datos que facilite el monitoreo de la operación de servicio en tiempo real.

La siguiente grafica resume los diferentes frentes asociados al modelo de operación de servicio y que fueron concebidos para dar tener un relacionamiento efectivo y eficiente de cara a la ciudadanía atendiendo los requerimientos que se tienen en materia de política pública de servicio.



Dentro de los pilares de este nuevo modelo se encuentran 2 que están asociados a la optimización de **tiempos y calidad de las respuestas** al ciudadano, a través de la atención por niveles así:

- **1er. nivel:** Son todos los agentes que interactúan con la ciudadanía o grupos de valor por los diferentes canales dispuestos para la ciudadanía presencial y no presencial a través de omnicanalidad: **telefónico, video llamada, Redes Sociales, Agente virtual de WhatsApp.**

Este nivel tiene carácter de resolver la atención ciudadana en el primer contacto y para ello con las diferentes áreas de la entidad se identificó el portafolio de trámites y servicios que se pueden resolver en el primer contacto, **que a la fecha son 26.**

- **2do. Nivel:** es el Back Office que **apoya al nivel 1 y 3 de la operación**, realiza lectura, análisis y respuesta de correspondencia de las áreas misionales de impuestos y cobro, gestiona las respuestas en los canales presenciales virtuales y escritos con enfoque exprés previamente identificada.

Su operación ha permitido servir de medio para verificar que las solicitudes ciudadanas lleguen con los documentos soporte completos para que lleguen al 3er. Nivel con previa revisión en cumplimiento de requisitos, reduciendo reprocesos internos y del ciudadano.

Así mismo, el back office apoya la gestión dinámica de algunas solicitudes de las áreas de impuestos y cobro que se pueden responder de manera masiva apoyando su descongestión del 3er. nivel.

- **3er. nivel:** Son las áreas misionales de la Secretaría de Hacienda de Bogotá que por sus funciones deben gestionar y responder de fondo los trámites especiales y servicios derivados de las actuaciones propias de la entidad en el ciclo tributario.

Gráficamente la operación del modelo de servicio en sus 3 niveles se observa de la siguiente manera:



La articulación y gestión de los 3 niveles del modelo de servicio de la Secretaría de Hacienda de Bogotá permite ofrecer y trabajar cada día **en perfeccionar canales especializados con capacidad permanente de respuesta** que atienden de manera coyuntural las necesidades de interacción con los ciudadanos para elevar los niveles de atención y servicio para mejorar la experiencia ciudadana.

1.1 Lenguaje claro:

Reconociendo la importancia de comunicarse con los ciudadanos de una manera que entiendan los temas tributarios en un lenguaje cotidiano y con explicaciones precisas, desde 2024 se ha venido fortaleciendo la implementación del lenguaje claro en diferentes frentes:

- 1. En el servicio del 1er. nivel:** los guiones de conversación de los agentes de servicio están intervenidos con esa mirada.
- 2. Contenidos en sitio web:** Una labor que inició con las preguntas frecuentes como mecanismo de consulta inicial ciudadana fueron ajustados
- 3. Comunicaciones masivas con campañas** de Fidelización, de control masivo para contribuyentes que tienen deudas por inexactitud y/o porque evaden su obligación de pagar impuestos a Bogotá a quienes se les remitió comunicaciones personalizadas por correo físico y electrónico informando: **Cuanto deben, de qué año y porqué tipo de impuesto.**

Esta información tipo estado de cuenta, permitió que los ciudadanos conozcan su situación frente a la administración y con ello, no haya un desborde masivo al retorno de campañas, como en años atrás sucedía.

Por lo anterior, esta buena práctica en términos de simplicidad y transparencia se mantendrá y se hará extensiva a los demás documentos que se identifique intervenir, de un universo de aproximadamente 400 tipos que existen en el sistema de calidad de la Secretaría de Hacienda de Bogotá.

4. Intervención en documentos y plantillas de uso masivo en la operación del servicio del Back Office y algunas de respuesta masiva de las áreas que se gestionan a través de este.

5. Elaboración de talleres prácticos y de sensibilización y prácticos para llevar a la realidad el ajuste de contenidos en lenguaje claro dirigido inicialmente a directores y jefes de oficina, para luego ser replicados en el resto de la Entidad.

Con apoyo de la Subsecretaría General se han venido realizando intervención de otros frentes como el micrositio NNAJ, Grupos étnicos y lengua de señas.

Teniendo en cuenta, que este componente es de vital importancia en generar una mejor experiencia desde 2025 se diseñó y plan de trabajo para ejecutar en 2026 y que se puede consultar próximamente en el sitio web de la entidad.

1.3 Entrenamiento y capacitación:

Todos los agentes técnicos y profesionales que prestan el servicio a los ciudadanos por los diferentes canales presenciales y no presenciales son especializados en los temas de las direcciones de impuestos y cobro.

Para el año 2026, se garantizará la permanente capacitación y entrenamiento a todos los niveles de la operación, a través de un cronograma de entrenamientos identificado previa valoración con mecanismos de calibración puntuales que se implementaron recientemente que se pueden consultar en: (**Contenido en proceso de actualización**).

Con dicho insumo se obtiene un insumo fundamental para conocer los ítems exactos que deben ser reforzados a través de escuelas de formación, bien sea en conocimientos y/o de competencias en el servicio.

1.4 Gobierno de datos:

Teniendo en cuenta que el **Gobierno de Datos** es un conjunto de procesos, roles, políticas, estándares y mediciones que permiten el uso eficaz y eficiente de la información para facilitar el cumplimiento de los objetivos trazados en un tiempo establecido, para la Secretaría de Hacienda de Bogotá, apoyarse en estrategias que lo soportan permiten:

- Tener un control permanente de la operación del servicio con información precisa y completa en tiempo real.
- Diseñar esquemas de conocimiento de los contribuyentes a través de las interacciones
- Anticiparse con soluciones con datos y registros de información

Como componentes clave del Gobierno de Datos están:

1. **La Secretaría de Hacienda de Bogotá** a través de sus servidores que hacen parte de la Dirección de Cultura Tributaria y relacionamiento con que ciudadano que tienen a cargo la operación.
2. **Procesos:** Son los parámetros establecidos y acordados con el tercero especializado sobre cómo tomar el insumo (la información de las interacciones) cómo se almacenan y archivan.
3. **Tecnología:** Constituye todas las herramientas que ayudan a crear diccionarios de datos, catálogos y sistemas de monitoreo de calidad.



1.5 plan de servicio a la ciudadanía

Para dar cumplimiento a la política pública de servicio a la ciudadanía y de manera coordinada con las diferentes dependencias que aportan a la misma, en el siguiente enlace se pueden consultar todas las acciones proyectadas que componen la implementación de todos los frentes de trabajo que se desarrollarán en 2026, describiendo las áreas responsables, las metas fijadas y el cronograma en el que se realizarán: **(Contenido en proceso de actualización)**.

2. POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA

La participación ciudadana en la gestión pública se materializa cuando la ciudadanía y las entidades trabajamos conjuntamente en la **formulación, implementación, seguimiento y evaluación de planes, programas, proyectos o políticas públicas**.

A través de estos espacios de participación, se promueve el diálogo, la colaboración y la cocreación en la gestión.

A través del decreto 477 del 2023, la Alcaldía Mayor de Bogotá adoptó la **Política Pública de Participación Incidente** para fortalecer el ejercicio del derecho de participación ciudadana en Bogotá en procura de alcanzar incidencia en los asuntos públicos a través del mejoramiento de las condiciones de gobernanza, estructura institucional y las competencias ciudadanas.

Esta política pública describe un marco de acción de la Administración Distrital en materia de promoción y garantía del derecho a la participación, para avanzar en el fortalecimiento de la democracia y la consolidación de una sociedad más justa, basada en la construcción colectiva de lo público.

Importante recordar que esta política está dirigida a todas las personas habitantes del territorio urbano y rural de Bogotá Distrito Capital, en todos los espacios en los que se desarrollen procesos de participación ciudadana.

Así mismo, ha tenido un buen desempeño tanto en la evaluación de **FURAG del 97,50** y en el Índice de Transparencia de Bogotá medido con la herramienta **INCIDE** en el 2025 por la Veeduría Distrital la Calificación fue de **89% Categoría Oferta de Bienes y Servicios**

No obstante, siempre habrá aspectos por mejorar y en tal sentido, desde la Secretaría de Hacienda de Bogotá, construimos una estrategia de participación ciudadana para 2026, aprobada en Comité de Gestión y Desempeño acompañada de un cronograma de 145 acciones a desarrollar con los diferentes grupos de valor de la Entidad, que contemplan diferentes formas de intervención o espacios de dialogo tales como: **foros, mesas de trabajo, talleres, encuestas y encuentros**, donde la ciudadanía y la entidad analizarán problemas e identificarán necesidades construyendo soluciones de manera conjunta.

Desde la Dirección de cultura tributaria y relacionamiento con el ciudadano se promoverá permanentemente la participación ciudadana, para que se garantice el desarrollo de los espacios planeados por las diferentes dependencias y haciendo acompañamiento y seguimiento a lo largo del año.

2.1. plan de Participación Ciudadana

A continuación, en el siguiente enlace se puede consultar tanto la estrategia de participación para el año 2026, como los espacios de dialogo programados por las diferentes dependencias misionales y transversales: **(Contenido en proceso de actualización)**.

2.2. Estrategia de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía

Como parte integral de la política de participación ciudadana, la Secretaría Distrital de Hacienda a través de la Oficina Asesora de planeación, diseña, articular y lidera la realización permanente de estrategias de rendición de cuentas con las dependencias de la entidad en lo que se conoce como **proceso de rendición de cuentas**.

Durante el primer trimestre de 2026 se construirá la estrategia de Rendición de cuentas alineada con los **espacios de dialogo ciudadano** definidos en la estratégica de participación ciudadana por la Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamiento con el Ciudadano, que se complementa con los lineamientos de la Veeduría Distrital en relación con: **planeación, ejecución y evaluación** de los espacios definidos para la rendición de cuentas, que se puede consultar en el siguiente enlace: **(Contenido en proceso de actualización)**.

El seguimiento al cumplimiento a esta estrategia se realizará en el marco de las actividades definidas a desarrollar en 2026 para el seguimiento a la gestión de la política de participación ciudadana del MIPG.

3. POLITICA DE SIMPLIFICACIÓN RACIONALIZACION Y ESTANDARIZACIÓN DE TRAMITES

En la Secretaría Distrital de Hacienda, implementamos la Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites, como una estrategia que le permite a la Entidad facilitar la interacción entre los contribuyentes y la administración tributaria de Bogotá, de manera ágil y efectiva a través de los siguientes 4 ejes fundamentales:

- **Simplificación:** Reducir la complejidad de los procesos para eliminar pasos innecesarios y requisitos redundantes que dificultan el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- **Estandarización:** Unificar criterios y procesos, esto permite que a través de cualquier canal establecido o sin importar el agente de servicio que atienda al ciudadano, siempre reciba una respuesta completa, en lenguaje claro y bajo los mismos parámetros normativos establecidos.
- **Optimización y automatización:** Mejorar el uso de los recursos públicos y el tiempo del ciudadano, evaluando si un trámite es realmente indispensable y analizar la forma más eficiente de realizarlo, con apoyo de herramientas digitales que agilicen la gestión ciudadana.
- **Implementación de consultas** de acceso a información pública¹

Todas estas acciones se materializan en la estrategia de racionalización de trámites de la entidad que se construyó con las áreas responsables de los trámites de cara a la ciudadanía y se puede consultar en el enlace a plataforma SUIT del Departamento Administrativo de Función Pública, en el siguiente enlace: https://tramites1.suit.gov.co/racionalizacion-web/faces/gestionracionalizacion/racionalizacion_priorizacion.jsf?adf.ctrl-state=zx4qw3aq7_3 y que orientan a la Entidad a:

- ✓ **Fomentar la Transparencia:** Con procesos claros y estandarizados, se reduce la discrecionalidad y se fortalece la confianza en la institución.
- ✓ **Impulsar la Transformación Digital:** Migrar los trámites a plataformas virtuales para que el ciudadano pueda gestionar sus impuestos desde cualquier lugar, 24/7.
- ✓ **Mejorar la Experiencia del Ciudadano:** Reducir tiempos de espera y gastos de desplazamiento para los contribuyentes.
- ✓ **Eficiencia Administrativa:** Permitir que la Secretaría de Hacienda enfoque sus esfuerzos en actividades de alto valor, automatizando las tareas repetitivas.

¹ Manual Operativo MIPG versión 6 diciembre 2024 - DAFP

4. POLITICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

En la Secretaría de Hacienda de Bogotá, la gestión de los recursos de Bogotá se rige bajo los más altos estándares de ética y apertura, por ello, el cumplimiento de la **Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción** es un eje que sostiene la confianza entre los ciudadanos y la Entidad, por ello, se articula en torno a 4 componentes que garantizan un ejercicio público libre de irregularidades:

1. Transparencia Activa y Pasiva:

- **Activa:** Se publica toda la información presupuestal, de procesos de contratación, planes de inversión y gestión que se pueden consultar en el sitio web: www.haciendabogota.gov.co en la sección Transparencia y acceso a la información.
- **Pasiva:** Garantizamos el derecho ciudadano a solicitar y recibir información pública de manera oportuna, veraz y accesible.

2. Lucha contra la Corrupción y Trámites: Simplificamos procesos y cerramos espacios a la intermediación innecesaria para garantizar transparencia.

3. Gestión de Riesgos de Corrupción: A través del **Mapa de Riesgos de Corrupción** identificamos puntos críticos y establecemos controles preventivos para salvaguardar la operación general de la Entidad.

4. Cultura de la Legalidad y Canales de Denuncia: Fomentamos un entorno con integridad y disponemos de canales seguros y anónimos: como el **Formulario de Peticiones y Trámites** que se gestiona a través del sitio web: www.haciendabogota.gov.co y la plataforma **Bogotá Te Escucha** para que cualquier ciudadano o servidor reporte actos de corrupción.

El cumplimiento de esta política permite que:

- El ciudadano sepa **en qué se invierte su dinero**.
- Se prevengan conflictos de interés en la contratación pública.
- Se fortalezca la rendición de cuentas permanente a través de audiencias públicas y reportes de gestión.

Para la gestión de esta política, la Oficina Asesora de Planeación través del Programa de transparencia y ética pública, articula el desarrollo de acciones para identificar y dar tratamiento a los de riesgos de corrupción y lavado de activos, en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, la Ley 2195 de 2022, en especial el artículo 31 y lo dispuesto por el Decreto Nacional 1122 del 2024 y al Decreto 189 del 2020.

Se destaca que esta política en particular **tuvo resultados de evaluación de 100% en 2024 y del 99% en 2025**. Las actividades asociadas a esta política están consolidadas en el programa de Transparencia y Ética Pública 2025 - 2027 para cada uno de los 4 componentes que los conforma y se puede consultar en el siguiente enlace: <https://www.haciendabogota.gov.co/es/sdh/estrategia-anticorrucion-0>