

INFORME ANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA

Elaborado por: Harold Torres – Profesional Universitario

Revisado por: Lina Fierro – Asesora
Carolina Rozo – Asesora

Aprobado por: Diana Blanco – Subsecretaria General
Defensora de la Ciudadanía

BOGOTÁ, ENERO DE 2023

INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a lo dispuesto en Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía que dispone “Función 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” y “Función 7. Lineamiento 1. El Defensor de la Ciudadanía remitirá a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá – Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y a la Veeduría Distrital, con periodicidad anual (enero) un informe en el que se relacionen las buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio, que debe estar soportado con cifras que evidencien los resultados de las mejoras implementadas”, la Subsecretaria General de la Secretaría Distrital de Hacienda como Defensora de la Ciudadanía según lo dispuesto en la Resolución SDH-000353 del 3 de septiembre de 2020 presenta el Informe Anual de Buenas Prácticas de Comunicación y Servicio a la Ciudadanía implementadas en la entidad durante la vigencia 2022.

A través de estas estrategias, la Secretaría Distrital de Hacienda busca llevar a la ciudadanía su oferta de trámites y servicios, evitar riesgos de corrupción, las campañas con enfoque pedagógico buscan orientar a la ciudadanía sobre cómo identificar las comunicaciones fraudulentas, informar sobre la gratuidad de los servicios de la Entidad y los canales de atención en los que pueden consultar información y adelantar trámites; con la orientación virtual se busca disminuir tiempos de atención y costos desplazamiento de los ciudadanos a la vez que se complementa la atención con la oferta tecnológica dispuesta por la Secretaría de Hacienda en su sitio web www.haciendabogota.gov.co.

Contenido

Introducción.....	1
Punto Móvil de Orientación Tributaria.....	4
Campaña “Evita el Fraude - Hay mil maneras de ser estafado”.....	6
Consulta ciudadana sobre el Observatorio Fiscal del Distrito (FiscalData Bogotá).....	10
Ferías presenciales de servicio.....	11
Acompañamiento a las comunidades – Campañas de formación tributaria.....	15
Instructivos y ayudas en la web para consulta de obligaciones y pago de impuestos.....	18
Orientación por video llamada.....	19
Agendamiento para la atención presencial.....	21
Proyecto piloto “radicación calificada y servicio exprés”.....	23
Cualificación de funcionarios en Servicio a la Ciudadanía.....	25
Medición de los niveles de satisfacción del servicio.....	27

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

Punto Móvil de Orientación Tributaria.

Con la ubicación del punto de orientación móvil en las diferentes localidades de Bogotá, la Entidad atendió a la ciudadanía para brindar orientación y acompañamiento sobre los trámites y servicios de la SDH. A través de esta estrategia se brindó atención a los ciudadanos sobre la obtención de la factura de los impuestos Predial y Vehículos, asesoría para inscripción en el Registro de Información Tributaria - RIT; indicaciones sobre los pasos para la actualización del RIT desde la Oficina Virtual del contribuyente y se socializó la información relacionada sobre el registro e ingreso en la nueva Oficina Virtual de la SDH.

Se atendieron 7.851 ciudadanos en las diferentes localidades, quienes realizaron 12.108 trámites en total:

Actividad	Localidad	Fecha de realización	Trámites Atendidos (cantidad)	Ciudadanos Atendidos (cantidad)	
				Presenciales	Total
Feria de servicios unidad móvil	Suba	12/03/2022	52	52	52
Feria de servicios unidad móvil	Chapinero	5/03/2022	34	34	34
Feria de servicios unidad móvil	Barrios unidos	18/03/2022	27	27	27
Feria de servicios unidad móvil	Usaquén	25/03/2022	38	38	38
Feria de servicios unidad móvil	Teusaquillo	31/03/2022	41	41	41
Feria de servicios unidad móvil	Ciudad Bolívar	2/04/2022	29	29	29
Feria de servicios unidad móvil	Santa Fe	6/04/2022	43	43	43
Feria de servicios unidad móvil	Sumapaz	26/03/2022	6	6	6
Feria de servicios unidad móvil	Usme	29/03/2022	29	29	29
Feria de servicios unidad móvil	Kennedy	04 y 05/04/2022	29	29	29
Feria de servicios unidad móvil	Mártires	19/04/2022	158	158	158
Feria de servicios unidad móvil	Puente Aranda	21/04/2022	79	79	79
Feria de servicios unidad móvil	Mártires	13/04/2022	18	18	18
Acercamiento con Unidad Móvil	Barrios unidos	19/03/2022	29	29	29
Acercamiento con Unidad Móvil	Teusaquillo	16/05/2022	80	80	80
Acercamiento con Unidad Móvil	Usme	23/05/2022	49	49	49
Acercamiento con Unidad Móvil	San Cristóbal	20/05/2022	116	116	116
Acercamiento con Unidad Móvil	Teusaquillo	25/05/2022	127	127	127
Acercamiento con Unidad Móvil	Tunjuelito	7/05/2022	101	101	101
Acercamiento con Unidad Móvil	Santa fe	13/05/2022	119	119	119
Acercamiento con Unidad Móvil	Santa fe	17/05/2022	123	123	123
Acercamiento con Unidad Móvil	San Cristóbal	21/05/2022	102	102	102
Acercamiento con Unidad Móvil	Santa Fe	24/05/2022	139	139	139
Acercamiento con Unidad Móvil	Santa Fe	26/05/2022	121	121	121
Acercamiento con Unidad Móvil	Kennedy	7/06/2022	117	117	117
Acercamiento con Unidad Móvil	San Cristóbal	9/06/2022	141	141	141
Acercamiento con Unidad Móvil	Kennedy	15/06/2022	103	103	103

Acercamiento con Unidad Móvil	San Cristóbal	3/06/2022	100	100	100
Acercamiento con Unidad Móvil	Suba	13/06/2022	100	100	100
Acercamiento con Unidad Móvil	Kennedy	14/06/2022	102	102	102
Acercamiento con Unidad Móvil	Barrios Unidos	10/06/2022	143	143	143
Evento semana 1 Julio	Suba, San Cristóbal	Semana 1 julio	288	211	211
Evento semana 2 Julio	Suba, San Cristóbal	Semana 2 julio	288	211	211
Evento semana 3 Julio	Teusaquillo, San Cristóbal	Semana 3 julio	288	211	211
Evento semana 4 Julio	Antonio Nariño	Semana 4 julio	289	211	211
Evento semana 1 agosto	San Cristóbal, Ciudad Bolívar	Semana 1 agosto	531	356	356
Evento semana 2 agosto	Suba, Teusaquillo	Semana 2 agosto	531	356	356
Evento semana 3 agosto	Teusaquillo	Semana 3 agosto	532	357	357
Evento semana 4 agosto	Teusaquillo, Ciudad Bolívar	Semana 4 agosto	532	357	357
Evento semana 1 septiembre	Teusaquillo	Semana 1 septiembre	425	228	228
Evento semana 2 septiembre	Sumapaz, Santa Fe	Semana 2 septiembre	425	228	228
Evento semana 3 septiembre	Bosa, Usaquén	Semana 3 septiembre	426	228	228
Evento semana 4 septiembre	Santa Fe, Kennedy	Semana 4 septiembre	426	228	228
Evento semana del 3 al 7 de octubre	Ciudad Bolívar; Usme; Barrios Unidos	3-4-5-6-7/10/2022	472	264	264
Evento semana del 10 al 14 de octubre	Suba	10-11-12-13-14/10/2022	509	250	250
Evento semana del 18 al 20 de octubre	Suba	18-19-20/10/2022	309	171	171
Evento semana del 01 al 04 de noviembre	Kennedy	1-2-3-4/11/2022	236	118	118
Evento 04 de octubre	Suba	4/10/2022	168	84	84
Evento semana del 24 al 29 de octubre	Suba, Bosa	24-25-26-27-28-29/10/2022	672	382	382
Evento del 21 al 25 de noviembre	Kennedy y Suba	21 a 25/11/2022	1.129	439	439
Evento del 28 nov al 2 de dic	Kennedy y Suba	28 a 2/12/2022	549	194	194
Evento del 15 al 19 de noviembre	Teusaquillo	15 a 19/12/2022	588	272	272
TOTAL			12.108	7.851	7.851

Fuente: Oficina de Educación Tributaria

Con el fin de consolidar y divulgar la información sobre los servicios del punto de orientación móvil la Entidad realizó un video que se encuentra en el siguiente enlace para consulta.

Enlace youtube

<https://youtu.be/4AOvYxloQjl>



Campaña “Evita el Fraude - Hay mil maneras de ser estafado”

Los delincuentes usan diversas modalidades de engaño para estafar a los ciudadanos, unas veces se hacen pasar por funcionarios de la Secretaría Distrital de Hacienda y buscan engañar con cartas o mensajes falsos o se hacen pasar por personas que saben cómo pagar un menor valor de un impuesto o una multa, y eso generalmente conduce a una estafa.

Las principales modalidades que usan los delincuentes son a través de cartas, redes sociales, mensajes a tu celular y correos electrónicos.

Frente a esta situación, que preocupa a la entidad por el perjuicio económico que sufren los contribuyentes y el daño reputacional que sufre la Entidad, se ha venido trabajando en diferentes campañas que buscan alertar sobre esta modalidad de fraude y prevenir a la ciudadanía:

Entre 2019 y 2020 se realizó la campaña “A otro lado con su tumbao”, y a partir del año 2021 se implementó una nueva campaña denominada “Evita el fraude”.

Para el año 2022, la campaña adoptó el siguiente mensaje sombrilla:

“Hay mil maneras de ser estafado al pagar tus impuestos. Verifica antes de pagar ¡No te dejes engañar!”

La campaña continúa con un enfoque pedagógico que busca orientar a la ciudadanía sobre cómo identificar las comunicaciones fraudulentas, informar sobre la gratuidad de los servicios de la Entidad y los canales de atención en los que pueden consultar información y adelantar trámites.

Se elaboraron mensajes para informar sobre 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. Como herramienta principal de la campaña, la Oficina de Comunicaciones mantuvo y actualizó un micrositio en el portal web con toda la información que pudiera ser útil para la ciudadanía.

Ejemplos de cartas falsas

Las comunicaciones que reciben los ciudadanos tienen la apariencia de una comunicación oficial de la SDH e incluyen (como común denominador) un número telefónico donde un supuesto funcionario de la entidad les ofrecía la solución “inmediata” a cambio de una consignación de dinero.



Micrositio "Evita el fraude" sede electrónica SHD

En el micrositio web <https://www.haciendabogota.gov.co/es/sdh/evita-el-fraude>, el ciudadano puede encontrar toda la información sobre las modalidades de fraude, cómo reconocer una comunicación fraudulenta, los canales y las entidades donde puede denunciar y el histórico de comunicados de prensa y videos emitidos desde la SHD.

Trámites y servicios más consultados



Campaña en redes sociales y medios de comunicación:

La SDH inició una campaña a través de comunicados de prensa, publicación en redes sociales, gestión con medios de comunicación y despliegue informativo en los medios propios de la entidad, a fin de explicarles a los usuarios cómo identificar una comunicación falsa.

Publicaciones en Redes Sociales

- Facebook



- Twitter



Comunicados de prensa publicados:

- [¡Ojo! Nuevamente, circulan cartas falsas sobre el cobro de impuestos en Bogotá](#) (05 de diciembre de 2022)
- [¡No se deje engañar!. circulan nuevas cartas falsas sobre el cobro de impuestos en Bogotá](#) (28 de octubre de 2022)
- [Distrito advierte a la ciudadanía sobre circulación de cartas falsas para el pago de impuestos](#) (18 de agosto de 2022)
- [Distrito alerta sobre comunicaciones falsas acerca de ayudas monetarias de Ingreso Mínimo Garantizado](#) (16 de junio de 2022)
- [No se deje engañar, circula carta falsa con supuesto “descuento, Acuerdo 816 de 2021” para el pago de impuestos](#) (3 de junio de 2022)
- [¡No se deje engañar! Evite ser estafado al pagar sus impuestos](#) (11 de mayo de 2022)
- [Falso mensaje sobre descuento en impuestos](#) (17 de marzo de 2022)
- [Aclaración sobre mensajes falsos de Ingreso Mínimo Garantizado](#) (8 de marzo de 2022)
- [Secretaría de Hacienda alerta sobre nuevas estafas, a través de comunicaciones falsas](#) (4 de marzo de 2022)

Consulta ciudadana sobre el Observatorio Fiscal del Distrito (FiscalData Bogotá).

El Observatorio Fiscal del Distrito (FiscalData Bogotá) es una herramienta de divulgación de información sobre hacienda pública local y finanzas públicas de Bogotá. Divulga información de ingresos y gastos de la ciudad, asociados con el comportamiento del recaudo y del presupuesto del Distrito Capital. Además, presenta datos sobre los resultados fiscales y las fuentes de financiamiento para el análisis de la situación fiscal de la ciudad.

Tiene como objetivo la divulgación de información de hacienda pública dispuesta por parte de las diferentes direcciones de la SDH y que están relacionadas con los ejes temáticos del Observatorio, como lo son: presupuesto, financiamiento y tributación. De esta manera, sirve como instrumento para la promoción del análisis sobre la política fiscal y las finanzas públicas a nivel local, dirigido a la ciudadanía en general, así como a grupos de interesados como las universidades, los centros de pensamiento y grupos de investigación, entre otros.

Dentro de las acciones que adelanta la SDH para fomentar la transparencia y el mejoramiento del servicio público en el Distrito Capital, surgió la iniciativa de consulta ciudadana como una buena práctica con la cual 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 promoción de mecanismos de participación ciudadana en las etapas de la gestión pública (procesos de planeación, gestión y evaluación).

En el marco de la implementación de la Política Pública de Participación Ciudadana, la SDH ha venido avanzando en la generación de espacios en los cuales se tenga un diálogo en doble vía con los ciudadanos. Su objetivo está encaminado a conocer las sugerencias y observaciones ciudadanas, de tal manera que una vez analizadas según su pertinencia de viabilidad, puedan ser consideradas e implementadas en la SDH. Desde la etapa de planeación se hace un acompañamiento a las áreas para que se analicen todos los aspectos que conlleva la realización de las consultas ciudadanas, de tal manera que los esfuerzos estén focalizados en contar con las observaciones y sugerencias de la ciudadanía frente a las temáticas que se pretenden validar o implementar, el proceso comprende un análisis técnico y concienzudo de lo consultado y lo recomendado.

El Observatorio Fiscal del Distrito (FiscalData Bogotá) hizo parte de esta estrategia, con lo cual, se realizó una consulta ciudadana para conocer las percepciones generales de los consultados acerca de la utilidad de un observatorio fiscal para la ciudad y las preferencias frente a diversas temáticas de interés en relación con finanzas públicas y política fiscal en la ciudad.

La construcción y publicación de la encuesta con la cual se realizó la consulta ciudadana contó con la participación de diferentes dependencias de la entidad, entre ellas: Dirección de Estadísticas y Estudios Fiscales, Subsecretaría General, Oficina Asesora de Comunicaciones y Oficina de Atención al Ciudadano.

La consulta se realizó en una sola fase general que involucró a servidores públicos de la SDH y de otras entidades, así como a ciudadanos diversos, y estuvo abierta al público durante los meses de junio, julio y agosto de 2022. En cuanto a los resultados, se recibieron 385 respuestas únicas, resaltando que la participación de las mujeres (55,6%) fue mayor a la de los hombres (44,4%). Igualmente, el ejercicio de participación ciudadana aportó elementos para continuar actuando en varios frentes que permitan ampliar la visibilidad del Observatorio, la divulgación de análisis fiscales, y la visualización de la información dispuesta por las áreas de la SDH acorde con las líneas temáticas del Observatorio, las cuales resultan de interés para la ciudadanía en general, así como para el público con especial atención a finanzas públicas territoriales.

El informe del ejercicio realizado se puede consultar en: <https://www.haciendabogota.gov.co/es/sdh/consulta-ciudadana> en la sección de “programas y proyectos en la Secretaría Distrital de Hacienda” con el nombre de: “Informe Resultados Consulta Ciudadana 2022 FiscalData”.

Ferias presenciales de servicio

Por invitación de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y de otras entidades, la Oficina de Educación Tributaria durante el 2022 hizo presencia en las diferentes localidades de la capital ofreciendo acompañamiento y asesoría a la ciudadanía sobre los trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Hacienda, entre los que se encuentran la obtención de la factura para el pago de los impuestos Predial y Vehículos, orientación para la inscripción en el Registro de Información Tributaria - RIT; se brindó información sobre los pasos para el registro en la nueva Oficina Virtual y para actualización del RIT.

Se atendieron 3.411 ciudadanos en las diferentes localidades, quienes realizaron 3.728 trámites en total:

Actividad	Localidad	Fecha de realización	Trámites Atendidos (cantidad)	Ciudadanos Atendidos (cantidad)	
				Presenciales	Total
Feria de servicios Plazoleta Portal de las Américas	KENNEDY	21 y 22/01/2022	105	130	130
Feria de servicios parque Fundacional Engativá	ENGATIVÁ	28/01/2022	24	24	24
Feria de servicios Plazoleta El Recreo	BOSA	11/02/2022	57	57	57
Feria de servicios Parque Illimani	Ciudad Bolívar	4/02/2022	47	60	60
Feria de servicios Parque Plaza fundacional Alcaldía Fontibón	Fontibón	18-19/02/2022	88	88	88
Jornada sensibilización Impuesto Delineación Urbana	Chapinero	11/02/2022	9	9	9
Jornada sensibilización Impuesto de Delineación Urbana	Chapinero	14/02/2022	4	4	4
Feria para tu negocio -Cámara de Comercio de Bogotá	Engativá	23 y 24/02/2022	22	22	22
Feria de servicios Parque barrio El Consuelo (Localidad Santa Fe)	Santa Fe	28/02/2022	4	4	4
Jornada sensibilización Impuesto de Delineación Urbana	Usaquén	3/03/2022	10	10	10
Jornada sensibilización Impuesto de Delineación Urbana	Usaquén	8/03/2022	3	3	3
Feria de servicios la Toscana "Parque Alameda"	Suba	11/03/2022	45	45	45
Feria de servicios Supercade móvil parque Verbenal -localidad Usaquén-	Usaquén	26/03/2022	51	51	51
Feria de servicios. Plazoleta CC NEOS - localidad Santa Fe	Santa Fe	7/04/2022	52	52	52
Jornada sensibilización Impuesto de Delineación Urbana	Chapinero	10/02/2022	9	9	9
Jornada sensibilización Impuesto de Delineación Urbana	Chapinero	31/03/2022	18	18	18
Feria para tu negocio.... CCB en Suba	Suba	23 y 24/03/2022	16	16	16
Feria de atención al ciudadano parque Alfonso López	Teusaquillo	1/04/2022	42	42	42
Feria de servicios. Plazoleta CC NEOS - localidad Santa Fe-	Santa Fe	11/04/2022	101	101	101
Feria de servicios. Plazoleta CC NEOS - localidad Santa Fe-	Santa Fe	27/04/2022	86	86	86
Feria de servicios parque Lourdes	Chapinero	4/03/2022	38	38	38
Feria de servicios en Corabastos localidad Kennedy	Kennedy	29/04/2022	204	204	204
Feriade Servicios en barrio la Alquería	Puente Aranda	22 y 23/04/2022	311	311	311
FERIA DE SERVICIOS. PLAZOLETA SUPER CADE PORTAL DE SUBA	Suba	4/05/2022	72	72	72

Feria de servicios Alcaldía Mayor de Bogotá	La Candelaria	18/03/2022	25	25	25
Feriade Servicios a la Ciudadanía	La Candelaria	14/05/2022	68	68	68
Feria de servicios SUBA	SUBA	10/05/2022	85	85	85
Feria de servicios Corabastos	Kennedy	11/05/2022	94	94	94
Feria de servicios parque de Venecia	Tunjuelito	05 y 06/05/2022	201	201	201
Feria para la microempresa CCB	Kennedy	18 y 19/05/2022	96	96	96
Feria de servicios Potosí	Ciudad Bolívar	21/05/2022	21	21	21
Feria de servicios Centro Comercial Gran SAN	Santa Fe	23/05/2022	61	61	61
Acercamiento de Servicios a la Ciudadanía, Consejo de Gobierno –Parque Santander	La Candelaria	12/05/2022	60	60	60
Acercamiento de Servicios a la Ciudadanía, Consejo de Gobierno –Parque la Serafina	San Cristóbal	19/05/2022	47	47	47
Sensibilización Aumentos Impuesto Predial Localidad Santa Fe-Centro Comercial el Gran San	Santa Fe	2/06/2022	62	62	62
Feriade Servicios a la Ciudadanía, Marruecos	Rafael Uribe Uribe	3 y 4/06/2022	313	222	222
Feria de servicios Centro Comercial Gran SAN-Localidad Santa Fe	Santa Fe	6/06/2022	114	114	114
reunión con Comerciantes de la Avenida Guayacanes barrio Bosa Brasil, convocada por la Alcaldía Local	Bosa	11/06/2022	23	23	23
Feria de servicios Parque Olaya Herrera	Rafael Uribe Uribe	2/06/2022	62	62	62
Feria de servicios Senderos de Campo Verde	BOSA	14/05/2022	164	164	164
Feria de servicios Secretaría General en parque la Valvanera	Antonio Nariño	30/07/2022	61	42	42
Feria de servicios. plazoleta super CADE portal 20 de Julio-Localidad San Cristóbal2022.	20 de Julio	17/08/2022	170	120	120
Conferencia Gremios-Grandes Contribuyentes	Suba	19/08/2022	0	20	20
Feria para tu Negocio, Cámara de Comercio Bogotá-CCB	Engativá	7 y 8/09/2022	33	23	23
Acercamientos en Territorio	San Cristóbal	18/08/2022	185	135	135
Feria de servicios CADE MANITAS	Ciudad Bolívar	19/08/2022	94	56	56
Feriade Servicios, Concejo de Gobierno-parque Cantarrana-	Usme	25/08/2022	28	22	22
Feria de servicios cuenca del río Sumapaz escuela el Toldo	Sumapaz	21/10/2022	8	8	8
Feria de servicios Universidad Pública de Kennedy	Kennedy	21/10/2022	12	9	9
Feria de servicios, Plaza de Mercado San Francisco	Ciudad Bolívar	20/10/2022	0	27	27
Feria comercial de empresarios y emprendedores, Cámara de Comercio Bogotá –CCB	Fontibón	14/10/2022	46	15	15
Feria de servicios parque Villa de los Sauces	Kennedy	19/11/2022	7	7	7
Feria de servicios Cámara de Comercio de Bogotá	San Cristóbal	16 y 17/11/2022	12	12	12
Feria de emprendimiento CLOPS (consejo local de política social),	Kennedy	5/11/2022	8	5	5
Feria de servicios "Gobierno al Territorio"	Kennedy	26/11/2022	85	26	26
Feria Sector Ferretero Paloquemao Aso –cívica –	Mártires	26 y 25/11/2022	65	23	23
TOTAL			3.728	3.411	3.411

Fuente: Oficina de Educación Tributaria.

Además, la Secretaria de Hacienda realizó la feria de servicios presencial “Cero deudas con Bogotá” para los contribuyentes que presentaban obligaciones tributarias pendientes de pago del 15 al 19 de noviembre de 2022, su atención se realizó de acuerdo con el último número de la cedula o Nit del contribuyente de 08:00 a.m. a 04:00 p.m. en las instalaciones del parqueadero sur del Centro Administrativo Distrital CAD.

En el desarrollo de la jornada participaron las siguientes dependencias: la Oficina de Cobro General, la Oficina de Control Masivo, la Oficina de Gestión del Servicio, la Oficina de Fiscalización General, la Oficina de Grandes Contribuyentes Fiscalización, la Oficina de Educación Tributaria, la Oficina de Atención al Ciudadano, y el programa de Ingreso Mínimo Garantizado de la Subsecretaria General, las entidades invitadas fueron: Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones- FONCEP, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN, Lotería de Bogotá y la Secretaria de Desarrollo Económico.

La invitación a los contribuyentes se realizó través de correos electrónicos y mensajes de texto a la población de cada una de las dependencias que participaron.

OFICINAS (Cero deudas con Bogotá)	Población
Oficina de Cobro	19.887
Oficina de Control Masivo	23.012
Oficina de Gestión del Servicio	4.738
Oficina de Fiscalización General	8.783
Grandes Contribuyentes Fiscalización	966
Oficina de Educación Registro Oficina Virtual	5.189
TOTAL	62.575

Se obtuvo una asistencia de 3.307 contribuyentes, con una participación el 15 de noviembre de 15%, el 16 de 20%, el 17 de 28%, el 18 de 30% y el 19 del 7%. Siendo el 18 el día con mayor asistencia.

Entidad / Oficina / Programa	Nov_15	Nov_16	Nov_17	Nov_18	Nov_19	Total
Uaeed Catastro	1		1			2
Oficina De Cobro	98	185	149	197	56	685
Oficina De Control Masivo	82	167	104	143	45	541
Oficina De Educación Tributaria	31	32	31	30	35	159
Oficina De Fiscalización General	4	7	22	10	3	46
Oficina De Gestión Del Servicio	39	15	41	40	19	154
Ingreso Mínimo Garantizado	168	141	497	455		1261
Registro De Información Tributaria	30	25	80	100	90	325
Sisbén	36	85	10	3		134
Total General	489	657	935	978	248	3.307
Comportamiento	15%	20%	28%	30%	7%	100 %

Igualmente se realizó la “feria de servicios 2022 tus tramites a la mano” en la localidad de Suba. Los fines de semana, del 19 y 20 de noviembre, 26 y 27 de noviembre, y, 03 y 04 de diciembre de 2022.

DIRECCION DISTRITAL DE IMPUESTOS DE BOGOTA	
OFICINA DE GESTION DEL SERVICIO	
PUNTO DE ATENCION	TRAMITES ATENDIDOS LOS DIAS 19 Y 20 DE NOVIEMBRE DEL 2022
CENTRO COMERCIAL BULEVAR NIZA	60
CENTRO COMERCIAL CENTRO SUBA	43
CENTRO COMERCIAL NIZA	23
CENTRO COMERCIAL PASEO SAN RAFAEL	67
TOTAL	193

DIRECCION DISTRITAL DE IMPUESTOS DE BOGOTA	
OFICINA DE GESTION DEL SERVICIO	
PUNTO DE ATENCION	TRAMITES ATENDIDOS LOS DIAS 26 Y 27 DE NOVIEMBRE DE 2022
CENTRO COMERCIAL BULEVAR NIZA	66
CENTRO COMERCIAL CENTRO SUBA	34
CENTRO COMERCIAL NIZA	59
CENTRO COMERCIAL PASEO SAN RAFAEL	27
TOTAL	186

DIRECCION DISTRITAL DE IMPUESTOS DE BOGOTA	
OFICINA DE GESTION DEL SERVICIO	
PUNTO DE ATENCION	TRAMITES ATENDIDOS LOS DIAS 03 Y 04 DE DICIEMBRE DE 2022
CENTRO COMERCIAL BULEVAR NIZA	78
CENTRO COMERCIAL CENTRO SUBA	39
CENTRO COMERCIAL NIZA	30
CENTRO COMERCIAL PASEO SAN RAFAEL	22
TOTAL	169

Acompañamiento a las comunidades – Campañas de formación tributaria.

Como herramienta para facilitar la interacción entre la SDH y la ciudadanía, la Subdirección de Educación Tributaria y la Oficina de Educación Tributaria durante el 2022 han desarrollado campañas de formación orientadas al proceso de fidelización con las Juntas Administradoras Locales (JAL) y las Juntas de Acción Comunal (JAC).

Se han atendido requerimientos de ediles y miembros de las Juntas de Acción Comunal en las diferentes localidades, lo que constituye una alternativa para orientar de manera oportuna a los ciudadanos en temas tributarios, resolver inquietudes sobre plazos de calendario tributario, cambios normativos, sensibilización de aplicación en impuestos; manejo electrónico de aplicativos, derechos y deberes de los contribuyentes y dar solución a preguntas relacionadas con las obligaciones tributarias distritales.

Durante la vigencia se efectuaron las siguientes ferias virtuales y presenciales en las diferentes localidades:

Campañas virtuales:

Actividad	Localidad	Fecha de realización	Virtuales	Total
Sesión Virtual JAL Puente Aranda	Puente Aranda	8/02/2022	41	41
Sesión Virtual JAL La Candelaria	La Candelaria	10/02/2022	10	10
Sesión Virtual JAL Fontibón	Fontibón	3/03/2022	8	8
Sesión Virtual JAL Tunjuelito	Tunjuelito	5/03/2022	15	15
Sesión Virtual JAL Chapinero	Chapinero	10/03/2022	6	6
Sesión Virtual JAL Suba	Suba	22/03/2022	17	17
Jornada de interacción con la JAL y algunos ciudadanos	Tunjuelito	25/05/2022	2	2
Jornada sensibilización Atención y acercamiento a la ciudadanía	Usaquén	11/06/2022	9	9
Jornada sensibilización Atención y acercamiento a la ciudadanía	Engativá	13/06/2022	15	15
Jornada sensibilización Atención y acercamiento a la ciudadanía	Teusaquillo	18/06/2022	11	11
Jornada sensibilización Atención y acercamiento a la ciudadanía	Kennedy	6/06/2022	17	17
Jornada sensibilización Atención y acercamiento a la ciudadanía	Antonio Nariño	14/06/2022	7	7
Jornada sensibilización Atención y acercamiento a la ciudadanía	La Candelaria	15/06/2022	7	7
TOTAL			165	165

Fuente: Oficina de Educación Tributaria.

Campañas presenciales:

Actividad	Localidad	Fecha de realización	Asistentes	
			Presenciales	Total
Impuesto Predial, variación Avalúos JAC del barrio María Paz	KENNEDY	25/02/2022	23	23
Jornada sensibilización Aumentos Impuesto Predial Localidad Sumapaz	Sumapaz	6/04/2022	14	14
Jornada de interacción con la JAL y algunos ciudadanos	Tunjuelito	25/05/2022	9	9
Jornada sensibilización Atención y acercamiento a la ciudadanía	Mártires	6/06/2022	9	9

Charlas a funcionarios de la línea 195 de la SHD	Suba	30/08/2022	12	12
Charlas a funcionarios de la línea 195 de la SHD	Suba	31/08/2022	17	17
TOTAL			84	84

Fuente: Oficina de Educación Tributaria.

Desde la Subdirección de Educación Tributaria y de Servicio de la Dirección de Impuestos de Bogotá, se realizaron campañas informativas a través de la página web de la entidad, redes sociales, puntos de atención y mensajes de correo electrónico, para comunicar a los contribuyentes las fechas de vencimiento para el pago de sus impuestos y los canales de atención dispuestos por la Entidad para acceder a los trámites y servicios.

Como un mecanismo de información pública y abierta se realizaron capacitaciones sobre los impuestos Predial, Vehículos, ICA, RetelICA, Delineación Urbana, y Medios Magnéticos.

A continuación, relacionamos las evidencias más representativas de algunas de las campañas generadas durante 2022:



Adicional a las campañas informativas sobre impuestos, Oficina Virtual, Calendario 2022 realizadas de manera virtual y presencial, la entidad ha generado información dirigida a los contribuyentes informando sobre las fechas de vencimiento y los canales para acceder al pago de los impuestos, mediante piezas comunicativas remitidas por correo electrónico y mensajes de texto, incentivando el pago oportuno de los impuestos.

A continuación, los datos sobre el número de mensajes enviados para campañas de fidelización y de control extensivo a quienes después del vencimiento no han realizado el pago de la obligación.

Programa de Fidelización.

Correos electrónicos:

Impuesto	Enviados	Válidos	No Válidos	Total General
ICA	25.426	449.004	126.790	601.220
Predial	847.348	138.821	16.334	1.002.503
Reteica	394.534	356.201	217.512	968.247
Vehículos	1.705.376	0	0	1.705.376
Total general	2.972.684	944.026	360.636	4.277.346

Mensajes a celular SMS:

Impuesto	Enviados	Válidos	No Válidos	Total General
ICA	76.663	316.815	816	394.294
Predial	237.956	283.999	6.838	528.793
Reteica	321.118	315.103	317	636.538
Vehículos	1.617.744	0	0	1.617.744
Total General	2.253.481	915.917	7.971	3.177.369

Programa de Control Extensivo:

Correos electrónicos:

Impuesto	Enviados	Válidos	No Válidos	Total General
ICA	0	70.790	15.175	85.965
Predial	0	1.858	134	1.992
Reteica	12.618	61.378	15.867	89.863
Vehículos	0	99.185	19.955	119.140
Total General	12.618	233.211	51.131	296.960

Mensajes a celular SMS:

Impuesto	Enviados	Válidos	No Válidos	Total General
ICA	33.001	12.050	406	45.457
Predial	570	0	0	570
Reteica	16.881	30.831	25	47.737
Vehículos	89.290	0	5	89.295
Total General	139.742	42.881	436	183.059

Instructivos y ayudas en la web para consulta de obligaciones y pago de impuestos

Dentro de la estrategia informativa y de orientación a ciudadanos y contribuyentes, para facilitar el acceso a las herramientas para liquidar y pagar impuestos, se dispuso de manera permanente material de consulta en la página web asociado a temas puntuales para liquidar y pagar impuestos. De esta forma, se construyeron y publicaron instructivos y tutoriales que permiten a los contribuyentes y responsables de obligaciones tributarias acceder y autogestionar desde la Oficina Virtual.

Relacionamos parte del material dispuesto para consulta en el antiguo portal web de la Secretaría de Hacienda:

- [Regístrate, liquida y paga el impuesto de vehículos 2022](#)
- [¿Cómo hacer la liquidación del impuesto si el vehículo no está homologado?](#)
- [¿Cómo hacer la liquidación vehículos híbridos?](#)
- [¿Cómo obtener una certificación de los pagos realizados en la Oficina Virtual](#)
- [¿Cómo pagar el impuesto Vehículos 2022 Leasing, locatarios, fideicomitentes?](#)
- [¿Cómo pagar el impuesto con tarjeta de crédito?](#)
- [ABC impuesto de vehículos automotores](#)
- [Regístrate, liquida y paga el impuesto Predial 2022](#)
- [Paso a paso para hacer la declaración de predios sin CHIP o que no han sido desenglobados](#)
- [¿Cómo puedo obtener una certificación de los pagos realizados en la Oficina Virtual](#)
- [¿Cómo pagar el impuesto Predial 2022 Leasing habitacional, locatarios, fideicomitentes?](#)
- [¿Cómo pagar el impuesto con tarjeta de crédito?](#)

Ayudas para el registro, liquidación y pago de impuestos en el nuevo portal web:

En el 2022 la SDH finalizó la fase de construcción y puesta en funcionamiento del nuevo portal web, por lo tanto, debieron ajustarse los instructivos para orientar a los ciudadanos sobre la forma de acceder a liquidar y pagar los impuestos desde la nueva estructura de la página web. Actualmente, los paso a paso se encuentran ajustados y publicados en Ayudas para el registro, liquidación y pago de impuestos en formato video y en PDF, dispuestos en el enlace

<https://www.haciendabogota.gov.co/es/sdh/ayudas-para-el-registro-liquidacion-y-pago-de-impuestos>

Orientación por video llamada

Teniendo en cuenta el aumento de consultas y la buena percepción que la ciudadanía tiene respecto al servicio de videollamadas, durante el 2022 se mantiene el servicio virtual de videollamadas que se presta como un valor agregado al servicio desde la vigencia anterior. Para que la ciudadanía acceda a este servicio, previamente debe agendarse a través de la página web de la entidad, por el ícono “Agenda tu cita”, continuando por “Agendamiento atención virtual”, o ingresando al siguiente enlace: <https://www.haciendabogota.gov.co/es/sdh/agendamiento-virtual>

The screenshot shows a web interface titled "Agendamiento virtual" with a sub-header "Orientación en Impuestos Distritales". It includes a navigation menu on the left with options like "Servicio", "Fecha y hora", and "Su información". The main content area lists four service options, each with an icon and a 30-minute duration: "Orientación en Impuesto Predial", "Orientación en Impuesto de Vehículos...", "Orientación en Impuesto de Industria y...", and "Orientación en Otros Impuestos y Tribu...". The interface also features social media sharing options (Facebook, Twitter, WhatsApp) and a "Volver arriba" button.

Para aumentar la experiencia favorable del servicio se implementaron estrategias adicionales como:

Con el objetivo de ampliar la opción de comunicación de la ciudadanía, desde abril se extendió el horario de atención de los sábados de 8:00 am a 12m, y entre semana de 7:00am a 5:30pm.

Para brindar servicio continuo, se asignó turno de personal (coordinadora) que cubriera la agenda del orientador en los casos que no se encontrara o no pudiera responder por algún motivo.

Se asignó de manera exclusiva un agente para la atención-orientación de temas de devoluciones y RIT.

Se programó para que la plataforma de agendamiento envíe correos electrónicos y mensajes de recordatorio de citas, adicionalmente, el día anterior a la cita, se llama al contribuyente para recordar su agendamiento.

Si el contribuyente aún no se conecta dentro de los tres minutos de la hora programada, se le realiza una llamada de contacto.

Se ampliaron los servicios prestados y desde la coordinación del canal, se atendieron varios casos de TRM y BackOffice. También se fortaleció la gestión de orientación para que los contribuyentes pudieran contar con su oficina virtual.

Por medio de este servicio se pretende fortalecer la autogestión de los contribuyentes, por lo que, por medio de la correcta orientación de los agentes se permite que los contribuyentes logren generar su declaración y/o factura.

Se amplía el servicio de videollamadas por lenguaje de señas, teniendo en cuenta este grupo de atención preferencial. Para el agendamiento a este servicio se puede acceder a: https://contacto195.comware.com.co/VideoClientResponsive-master_Hacienda/index.html



A continuación, se presentan las cifras de atención hasta noviembre de 2022:

VIDEOLLAMADAS GESTIONADAS		
MES	NORMAL	LENGUAJE DE SEÑAS
ENERO	841	
FEBRERO	1.801	
MARZO	2.637	
ABRIL	2.607	
MAYO	2.298	
JUNIO	1.981	
JULIO	1.682	18
AGOSTO	1.682	15
SEPTIEMBRE	2.201	16
OCTUBRE	1.852	37
NOVIEMBRE	1.921	116
TOTAL	21.503	202

Durante el transcurso del año el porcentaje de atención de las videollamadas aumentó el 25% aproximadamente y se fortaleció la atención a través del lenguaje de señas a partir de julio, evidenciando un aumento considerable de atenciones en el mes de noviembre del presente año.

Agendamiento para la atención presencial

Teniendo en cuenta que la Secretaría Distrital de Hacienda restringió el agendamiento desde mayo y junio de 2022 dada la demanda de servicios requeridos por los ciudadanos de manera presencial en los SuperCADES, pasadas las fechas de vencimiento y como estrategia de atención en el servicio, se programó e implementó de nuevo desde el 18 de octubre de 2022 el agendamiento previo para la atención presencial en los SuperCADES, con el objeto de optimizar los tiempos de atención, los tiempos medios de espera y controlar la atención a los terceros autorizados, contribuyendo a la satisfacción general de los ciudadanos. Para ello se realizó un análisis preliminar identificando que varios trámites no requerían agendamiento y se atenderían según la capacidad operativa, mientras que otros que son asociados a impuestos de años anteriores, atención a comunicaciones enviadas por parte de la Dirección de Impuestos y Cobro e información de cobro coactivo, se atienden de mejor manera por medio de esta herramienta de programación previa.

La información se comunicó previamente a la ciudadanía por medio de publicación en la página web de la entidad y en la Guía de Trámites y Servicios:



Desde el
18 de octubre

La Secretaría de Hacienda
prestará servicio previo agendamiento
en los SUPERCADES
CAD, 20 de Julio, Suba y Américas

Agendate desde el portal web

La **BOGOTÁ**
que estamos construyendo



Tenga en cuenta



Se informa a la ciudadanía que, desde el 18 de octubre de 2022 se requiere de previo agendamiento para adelantar las solicitudes de impuestos de años anteriores, comunicaciones por parte de la Dirección de Impuestos y Cobro e información de cobro coactivo. El agendamiento se dispondrá únicamente por la página web de la Entidad: <https://www.haciendabogota.gov.co/es> mediante la opción "Agenda tu cita"

Los ciudadanos podrán agendar una cita semanal. Para su atención se recomienda llegar con 15 minutos de anticipación y verificar los requisitos para los trámites a adelantar.

Para los demás trámites que no requieren previo agendamiento, se atenderá según la CAPACIDAD OPERATIVA (cálculo según estadísticas del número de ciudadanos a atender hasta las 5:30 pm)

El agendamiento se dispone el día hábil inmediatamente anterior, únicamente mediante la página web de la entidad, ingresando a <https://www.haciendabogota.gov.co/es> mediante la opción "Agenda tu cita": <https://www.haciendabogota.gov.co/es/sdh/agenda-tu-cita>.

Agenda tu cita

¡Cuenta con Hacienda!

La Secretaría Distrital de Hacienda pone a disposición de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés la opción de atención presencial o virtual acorde con las necesidades. Te contamos a continuación cómo acceder:

- A partir del 18 de octubre de 2022, para recibir atención presencial en los SuperCADE CAD, 20 de Julio, Américas y Suba, puedes solicitar tu cita en el botón **"Agendamiento atención presencial"** si vas a realizar los siguientes trámites: impuestos de años anteriores, devoluciones, información de cobro coactivo e información sobre comunicaciones enviadas por la Secretaría de Hacienda.
- Para atención presencial de trámites relacionados con RIT, impuestos ICA y Delineación Urbana, vigencia 2022, puedes acercarte a los SuperCADE sin agendamiento previo.
- Si requieres orientación general sobre impuestos distritales a través de videollamada, puedes ingresar por el botón **"Agendamiento atención virtual"** y elegir el tema sobre el cual necesitas consultar.

Comparte este contenido en la red social de tu preferencia.



Los ciudadanos pueden agendar una cita semanal y para su atención se recomienda a la ciudadanía verificar los requisitos para los trámites que vaya a adelantar en la página web o en la Guía de Trámites y Servicios. <https://bogota.gov.co/servicios/entidad/secretaria-distrital-de-hacienda-sdh>, resaltando que se respeta el horario escogido para la atención de los ciudadanos.

Proyecto piloto “radicación calificada y servicio exprés”

A continuación, se describe la experiencia, sus características y las razones por las cuales se les considera una buena práctica:

Inicialmente (agosto 2022) el proyecto se implementó y dio a conocer como “proyecto cero papel”, en consideración a la línea de inversión y que desde luego respondía al objetivo de realizar la **“radicación califica y el servicio exprés”** de algunos trámites que por su importancia se ha considerado estratégico incluir.

Se basa en la orientación, sensibilización y formación ciudadana en cuidado del medio ambiente, y la cultura digital respecto del uso y apropiación del ecosistema digital de radicación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, usabilidad de la oficina virtual y experiencia ciudadana de tal forma que se propicie la implementación de una cultura fiscal de autoservicio; la cual redundará en mayor eficiencia administrativa en la gestión de la correspondencia fiscal y el aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

En la actualidad, el servicio de radicación calificada se brinda presencialmente en las ventanillas del SuperCADE CAD y SUBA de forma digital, a través de la plataforma Bogotá Te Escucha y del buzón Radicación_Virtual@shd.gov.co.

En la actualidad el proyecto se conforma con cinco (5) contratista del "Consorcio Massin".

¿En qué consiste el proceso de radicación calificada y servicio exprés?

Al momento en que los ciudadanos acuden presencialmente a los SuperCades CAD y SUBA a radicar PQRS físicas (formato papel), se inicia la intervención y sensibilización con miras a:

1. Realizar / motivar la radicación digital
2. Evitar la radicación física y, por consiguiente, tener que conformar expedientes físicos
3. Asegurar la conformación de expedientes digitales
4. Generar cultura digital en el uso y apropiación ciudadana de los canales de radicación y oficina virtual
5. Generar cuidado del medio ambiente, por medio de sensibilización sobre el impacto negativo en el ecosistema natural por el hecho de la producción industrial del papel.
6. Ofrecer respuestas inmediatas a determinados tramites
7. Reducir los grandes volúmenes de pqrs, por el hecho de evitar la radicación mediante el servicio exprés

De esta forma, se logra:

1. Asegurar la calidad de los requisitos asociados a los tramites
2. Evitar tener que rechazar solicitudes al cabo de mucho tiempo, por el hecho del incumplimiento de requisitos de fondo y forma
3. Devolver al ciudadano las copias físicas (papel), evitando incurrir en cuantiosos costos y desgaste administrativo por el hecho de tener archivos con grandes volúmenes de papel.
4. Sensibilización y experiencia en el uso de la Oficina Virtual, Bogotá Te Escucha, junto con la actualización de los datos de contractibilidad: correo electrónico, número de teléfonos (en TRM).
5. Potenciar la conformación de expediente digitales
6. Este tipo de radicación calificada y servicio exprés evita tener que gestionar grandes volúmenes de expedientes físicos, grandes volúmenes de almacenamiento y cuantioso consumo de tiempo y costos administrativos (archivo de expedientes).
7. Satisface de forma inmediata las necesidades de los contribuyentes relacionadas con los siguientes tramites tributarios:

- a) Factura de predial de la vigencia

- b) Factura de vehículos de la vigencia
- c) Actualización inmediata del (RIT)
- d) Solicitudes de devoluciones y/o compensaciones
- e) Expedición de estados de cuenta

Para 2023, se contempla la inclusión de nuevos tramites tributarios y de cobro.

En general durante el periodo acumulado se ha evitado la radicación física de 23.781 folios, toda vez que se ha digitalizado su recepción logrando disminuir el ingreso de peticiones, desde luego liberando a las áreas de esta gestión. Este proceso se acompaña de acciones pedagógicas sobre el uso, apropiación de los medios digitales; de esta forma se han recibido de 3.887 anexos digitales con lo cual se potencia la gestión electrónica de expedientes sin incurrir en costos gestión física.

Cualificación de Servidores en Servicio a la Ciudadanía

Durante la vigencia 2022, la Oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Hacienda en coordinación con la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, realizó el proceso de cualificación en la Temática de Servicio a la Ciudadanía para dos grupos de servidores los días 09, 10, 25 y 26 de mayo, 7, 10, 15, 22 de junio y 11 octubre.

El proceso de cualificación consideró el desarrollo de la temática de servicio a la ciudadanía, ciclo 1 - "Hablemos de lo Público en el Servicio", cuyo objetivo está orientado a "Fortalecer las competencias de los actores del servicio a la ciudadanía mediante ciclos de cualificación, en los cuales se pretende brindar herramientas necesarias para materializar adecuadamente la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía", el cual comprende cuatro módulos a saber:

Módulo 1 – Introducción a lo Público (98 Participantes)

Módulo 2 – Servicio a la Ciudadanía (Socialización del Manual de Servicio a la Ciudadanía) – (87 participantes). Módulo 3 - Introducción a las políticas públicas (95 participantes)

Módulo 4 – Peticiones Ciudadanas (67 participantes)

De manera adicional, en cumplimiento a la Circular 002 de 2022 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, como proceso de cualificación transversal del Distrito, se socializó el Manual de Servicio de la Ciudadanía (Módulo 2 – servicio a la ciudadanía), de manera específica a un grupo de servidores, en los meses de febrero (24), marzo (18), abril (22), octubre (14), noviembre (18) y diciembre (02), el cual contó con la asistencia de 143 participantes (únicos).

Este proceso contó con la participación de servidores de las diferentes dependencias de la entidad: Dirección Distrital de Cobro-DCO, Dirección de Impuestos de Bogotá -DIB, Dirección Distrital de Tesorería, Despacho del Secretario, Subsecretaría General, Subdirección Administrativa y Financiera, Subdirección del Talento Humano, Subdirección de Gestión Documental, Subdirección de Proyectos Especiales y Oficina de Atención al Ciudadano, como se muestra en la siguiente tabla.

Resumen Proceso de Cualificación 2022 - Módulo desarrollado y participantes por área

MODULO	PARTICIPANTES	DDCOBRO	DIB	DDT	SUB GRAL	DESPACHO SECRETARIO	DGC
Manual de Servicio a la Ciudadanía	143	59	37	22	18	5	2
Introducción a lo Público	98	52	28		7	3	8
Servicio a la Ciudadanía	87	47	21		11	2	6
Introducción a las políticas públicas	95	43	30		12	3	7
Peticiones Ciudadanas	67	30	22		5	3	7
Totales	490	231	138	22	53	16	30

*Se aclara que el número relacionado por cada módulo corresponde a los participantes de la sesión, sin embargo, un único participante pudo asistir a los diferentes eventos realizados, como soporte se tiene el control de asistencia remitido por la Secretaría General.

De manera adicional, se realizó la capacitación en el manejo funcional del sistema Bogotá Te Escucha dirigida a los usuarios activos de la Secretaría de Hacienda, la cual contó con la asistencia de (77) participantes, efectuada en los meses de agosto (11) y noviembre (10) respectivamente.

Capacitación en Lenguaje Claro

Con el apoyo de la Veeduría Distrital en el primer semestre de 2022 (23 de marzo) se realizó el taller de lenguaje claro "Producción de textos redacción administrativa y legal", para un grupo de servidores de la Secretaría Distrital de Hacienda (38 participantes), según cupos asignados.

En el desarrollo del taller, se dieron a conocer aspectos importantes referentes al lenguaje claro en las comunicaciones escritas emitidas por la entidad, el cual consideró la estructura, el diseño y el contenido del mensaje, así como la importancia de la simplificación y redacción de textos de carácter administrativo y legal para un mejor entendimiento con la ciudadanía y con los usuarios internos de la entidad.

Se entiende que una comunicación escrita está en lenguaje claro, si en ella se puede encontrar lo que se necesita, entender y usar lo que se encuentra para satisfacer alguna necesidad, por lo cual es importante avanzar en el desarrollo de esta temática con el apoyo de la Veeduría Distrital y la Secretaría General, como buena práctica de servicio en la entidad.

Medición de los niveles de satisfacción del servicio

En el año 2022 se realizó la medición de la satisfacción de los grupos de valor identificados para la Secretaría Distrital de Hacienda. Con el apoyo de la firma IPSOS NAPOLEON FRANCO & CIA S A S, se aplicaron distintas herramientas con el fin de conocer el nivel de satisfacción de los 4 universos considerados para tal medición, a saber, Contribuyentes, Peticionarios, Cliente externo institucional y Cliente interno institucional.

El objetivo de esta medición fue permitir hacer seguimiento al estado de la relación de la Secretaría de Hacienda con sus diferentes Grupos de Valor, estableciendo el nivel de satisfacción frente al servicio y productos ofrecidos, teniendo en cuenta los diferentes momentos que hacen parte de la relación.

La metodología utilizada se basaba en la aplicación de formularios a manera de encuesta por medio de correo electrónico o comunicación directa por vía telefónica. La ventaja de la representatividad estadística radica en que cualquier ciudadano, contribuyente o peticionario puede ser contactado, para que valore el servicio que recibe, independientemente de que se haya acercado o no a los diferentes canales de servicio que tiene disponibles la Entidad.

Los instrumentos aplicados estaban enfocados a la medición al acceso a los trámites y servicios de la entidad, teniendo en cuenta los distintos canales dispuestos, y a partir de allí determinar la satisfacción respecto a los distintos atributos considerados para la medición, como lo son la oportunidad, disponibilidad, calidad, entre otros.

A diferencia de mediciones pasadas, este año se implementó la metodología *Mystery Shopper* (Cliente incógnito) que consiste en crear un perfil de cliente incógnito que accediera en tiempo real a los servicios y trámites de la entidad, y generará unas calificaciones al respecto. Esto se hizo para el canal presencial y telefónico.

Se tomaron como base un total de 25.927 peticionarios, 281.1106 contribuyentes y 3.571 grandes contribuyentes, entre los meses de abril y julio de 2022. Los resultados fueron los siguientes:

Peticionarios con una satisfacción de 59.3 calificada con el rango de índice en bajo, pero con un crecimiento de 0.4 puntos con respecto al año anterior.

Contribuyentes con una satisfacción de 60.1 calificada con el rango de índice en bajo, pero con un crecimiento de 2.6 puntos con respecto al año anterior.

Grandes Contribuyentes con una satisfacción de 66.6 calificada con el rango de índice en bajo, y presentando un decrecimiento de 7.8 puntos respecto al año anterior.

Los resultados arrojaron recomendaciones enfocadas en la unificación de protocolos de respuesta con respecto a la información mínima que debe conocer el ciudadano sobre su solicitud, así mismo aclarar el estado de la petición para que se le pueda hacer el seguimiento correspondiente. Por otro lado, se recomiendan acciones para el fortalecimiento de los canales virtuales, identificando una oportunidad de mejora respecto a la interacción con el ciudadano, donde se pudiera permitir hacer autogestión de sus solicitudes sin la necesidad de pasar con un asesor.

A partir de los resultados, se hizo un taller de activación de resultados para el canal escrito, donde se contó con la participación de la Dirección Distrital de Cobro para el análisis de las respuestas que se le están brindando a los ciudadanos con respecto a la gestión de cobro de obligaciones pendientes. Resultado de ello, se están evaluando posibles mejoras respecto a la estructura y la forma de comunicar con el cliente de manera escrita, sin perder el aspecto judicial que implica la gestión de cobro.