



# INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA PRIMER SEMESTRE 2023

## 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, JULIO DE 2023**

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	5
FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR .....	6
1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía . 6	
A. Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía .....	6
B. Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.....	11
C. Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía. 13	
D. Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía. ....	16
E. Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad. ....	16
F. Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación. ....	18
2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración. ....	21
1. Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política.....	21
2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales.....	23
3. Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía .....	24
4. Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía. ....	24
5. Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.....	25
3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.....	26

4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general: .....	31
1. Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía. ...	31
2. Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.....	37
3. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía. ....	38
4. Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad. ....	40
5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos. ....	43
1. Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía. ....	43
2. Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.....	43
3. Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.....	44
4. Promover la interacción del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha .....	55
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 .....	55
7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas .....	55
1. Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio .....	55
2. Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía. ....	55
CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES .....	56

## Glosario de términos

- AND – Agencia Nacional Digital
- BTE – Bogotá Te Escucha
- CAD – Centro Administrativo Distrital
- CADE – Centro de Atención Distrital Especializado
- CRM - *Customer Relationship Management* (Gestión de Relación con los Clientes) – Sistema de Correspondencia
- DCO – Dirección Distrital de Cobro
- DIB – Dirección de Impuestos de Bogotá
- OPA – Otro Procedimiento Administrativo
- PIC – Plan Institucional de Capacitación
- PPDSC – Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
- PQSRD-F – Peticiones, Quejas, Solicitudes, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones
- RIT – Registro de Información Tributaria
- SAM-16 - Acción de mejora
- SDQS – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
- SHD - Secretaría Distrital de Hacienda
- SPAC – Sistema de Pago Alternativo por Cuotas

## INTRODUCCIÓN

Mediante Resolución SHD-000353 del 03 de septiembre de 2020, en la Secretaría Distrital de Hacienda (SHD) se delegó la figura de la Defensora de la Ciudadanía en la Subsecretaría General quien asume el cumplimiento de las funciones definidas en el Decreto 847 de 2019.

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento a los lineamientos definidos en el Manual Operativo de la Defensora de la Ciudadanía<sup>1</sup>, construido por la Secretaria General del Distrito cuyo objetivo es presentar un resumen de la labor realizada por la figura de la Defensora de la Ciudadanía en la Secretaria Distrital de Hacienda y ser una fuente de información para los ciudadanos del cumplimiento de estas funciones para garantizar la prestación del servicio a la ciudadanía de manera oportuna, eficaz y eficiente.

Durante el primer semestre de 2023, el seguimiento a las solicitudes generadas mediante la figura de la Defensora del Ciudadanía fue apoyada por la Oficina de Atención al Ciudadano, con el propósito de organizar, clasificar, direccionar y monitorear las distintas solicitudes que son recibidas por los canales buscando garantizar una respuesta oportuna, eficiente, amable y coherente en cumplimiento de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

---

<sup>1</sup> Circular 055 de 2021 - Manual Operativo de la Defensora de la Ciudadanía en el Distrito Capital

## FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

### 1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía

#### A. Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Acciones y resultados:

La Secretaría Distrital de Hacienda, Dentro del Plan de acción de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano para la vigencia 2023 incluyó las siguientes actividades, de cara a mejorar el servicio brindado a la ciudadanía respecto a su misionalidad:

1. Se realizó el análisis de 18 trámites relacionados en CRM conforme con la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública determinando que no eran susceptibles de inscribir en el SUIT, el cumplimiento de esta actividad es del 100%

Cl.oper.	Descrip.breve
ZT02	Registro / Creación de Rol Contribuyente
ZT04	Creación Sujeción Pasiva
ZT05	Modificación Sujeción Pasiva
ZT06	Facturación
ZT07	Modificación de Factura
ZT08	Análisis de Cuenta
ZT09	Boletín de Deudores Morosos
ZT10	Verificación de Pagos
ZT11	Corrección de Inf. Causada Contablemente
ZT12	Declaraciones
ZT13	Novedades de Registro
ZT14	RIT - Creación de Rol Agente Autorizado
ZT15	Trámite de Devoluciones
ZT16	Alta Agente Autorizado Contribuyente
ZT17	Alta Agente Autorizado Bancos
ZT18	Baja Agente Autorizado Contribuyente
ZT19	Baja Agente Autorizado Bancos
ZT20	Agente Autorizados Vehículos

2. Se diseñó el modelo de servicio, con el fin de optimizar y mejorar el servicio que se brinda a la ciudadanía, este modelo busca que las experiencias vividas al acudir a la entidad sean memorables, para dicho diseño se realizaron las siguientes actividades:

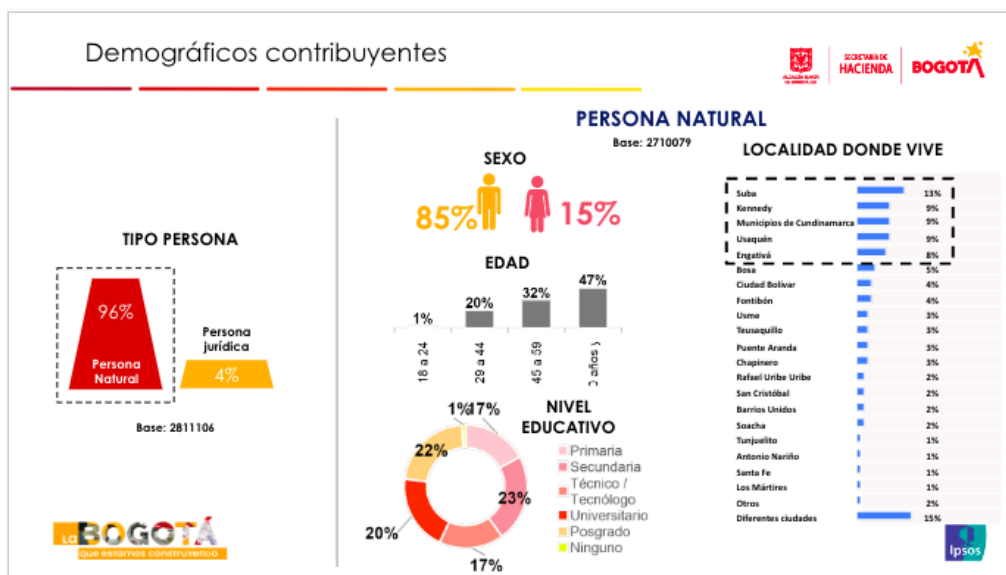
- **Caracterización grupos de valor**

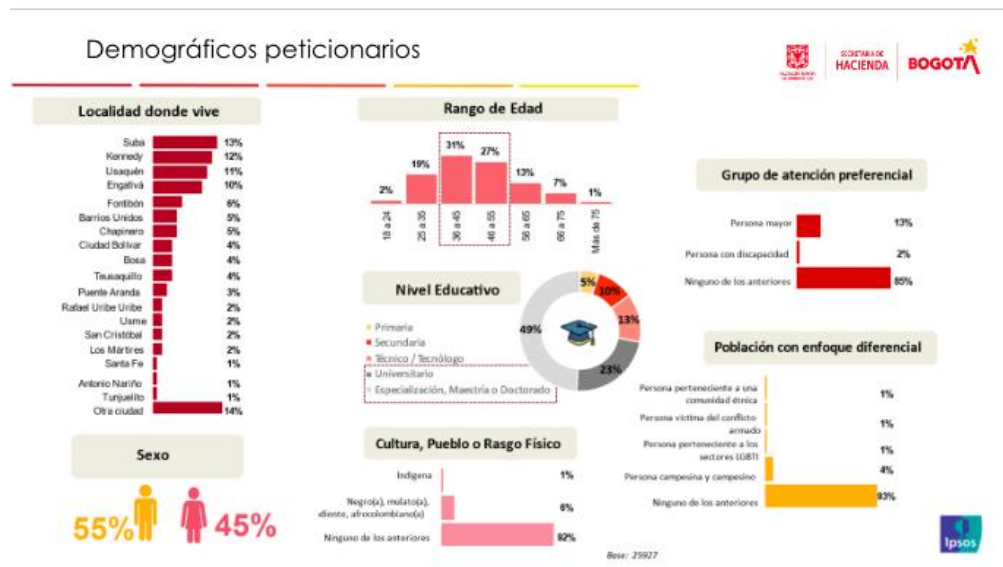
Los grupos de interés son las audiencias con las que una empresa, entidad o institución, mantiene algún tipo de relación relevante para el desarrollo de su operación y para el cumplimiento de uno o varios objetivos.

Durante el proceso y a partir de la información disponible en la entidad, se construyó el mapa de grupos de interés; dado que el servicio es cuestión de relacionamiento, más allá de los datos que arroja la caracterización de los grupos de interés se requiere la comprensión de estos para ello la herramienta fundamental es el Mapa de Empatía el cual debe ser actualizado mínimo una vez cada año con el doble propósito de comprender las dinámicas de los grupos de interés y de involucrar a los ciudadanos desde su responsabilidad para el ejercicio de sus derechos y deberes con la entidad.

La data socio demográfica de los encuestados y de los ciudadanos en general es un insumo para la caracterización de los grupos de interés, pero aporta menor valor a la definición y a la materialización del Modelo de Servicio. Solo la comprensión de sus hábitos y expectativas, concluidas de los mapas de empatía, redundan en la definición del Modelo de Servicio.

En el 2022 la SHD contrató los servicios de medición de percepción de servicio a la firma IPSOS; sus resultados fueron empleados para la caracterización de los grupos de interés y la construcción de los mapas de empatía, de los cuales se destacan los datos demográficos de contribuyentes y peticionarios:





- **Mapa de Empatía**

Para cada uno de los grupos de interés caracterizado se realizó la construcción del Mapa de Empatía, entendido este como una herramienta para la comprensión y análisis de los grupos de interés; lo que muestran los mapas de empatía se traduce en la definición del cliente ideal, es decir, en las variables mínimas que identifican al ciudadano y sus expectativas, de modo que se traduzcan en variables para facilitar la entrega del servicio.

Para la creación de los mapas de empatía, se estableció que la digitalización acelerada por los años de pandemia produjo un movimiento en todos los mercados, sectores y modos de relacionamiento: desde los procesos de educación en todas las edades hasta las dinámicas empresariales e institucionales y, con ello, en los hábitos de consumo de productos, servicios, ideas, conceptos, etc., generando la necesidad de una nueva forma de definir los grupos de interés. Esto se ha traducido en la necesidad de conocer otras variables de los grupos de interés, más allá de los datos sociodemográficos; variables que permitan empatizar con ellos.

La herramienta de mapas de empatía permite estructurar de forma clara y sencilla y a una sola vista los hábitos, necesidades y deseos de cada grupo de interés o tipo de ciudadano, en este caso, de acuerdo con su grupo etéreo, y así, desde el entendimiento enfocar el servicio en las verdaderas oportunidades de relacionamiento.

### Lineamientos de servicio

Los lineamientos de servicio son las características de cada uno de los atributos de servicio y, en consecuencia, las directrices que nutren el Modelo de Servicio.

Si bien la SHD cuenta con varias formas o métodos para la prestación del servicio, todos estos carecen de formalidad y de alineación, lo cual le resta consistencia a la prestación del servicio. De ahí que la necesidad del objeto de este proceso cobre más relevancia.

Evidenciado lo anterior, es decir, la ausencia de un Modelo de Servicio, se identificó también que tanto en la entidad como en el Distrito existen varias propuestas de atributos de servicio pero aún así se carece de información precisa en cuanto a cómo se evidencia cada uno de esos atributos.

Así pues, para la definición de los lineamientos de servicio se adelantaron, en una primera fase, reuniones con el equipo de Oficina Asesora de Planeación y búsqueda en web para la recolección de documentos que permitieran identificar el estado actual en cuanto a lineamientos de servicio.



A partir de esto se estableció que:

- El propósito o fin superior de los atributos de servicio - Oportunidad, Calidad, Calidez y Coherencia - es la confianza de los ciudadanos en la labor esencial de la SHD.
- Oportunidad y Calidad inciden directamente en los procesos y la relación interáreas (Cadena de Valor).
- Calidez y Coherencia inciden directamente en el fortalecimiento de la atención, a partir de los procesos fluidos.

• **El Customer Journey Map (Ruta de experiencia del cliente)**

El customer journey map, ruta de experiencia del cliente o mapa de ruta del consumidor de servicios es una herramienta que se define, analiza y actualiza con el fin de identificar las necesidades y expectativas de consumo y, a partir de estas, establecer la mejor manera de atenderlas, esto es, suplirlas tanto en la entrega de lo pactado o esperado como en la manera de hacerlo.

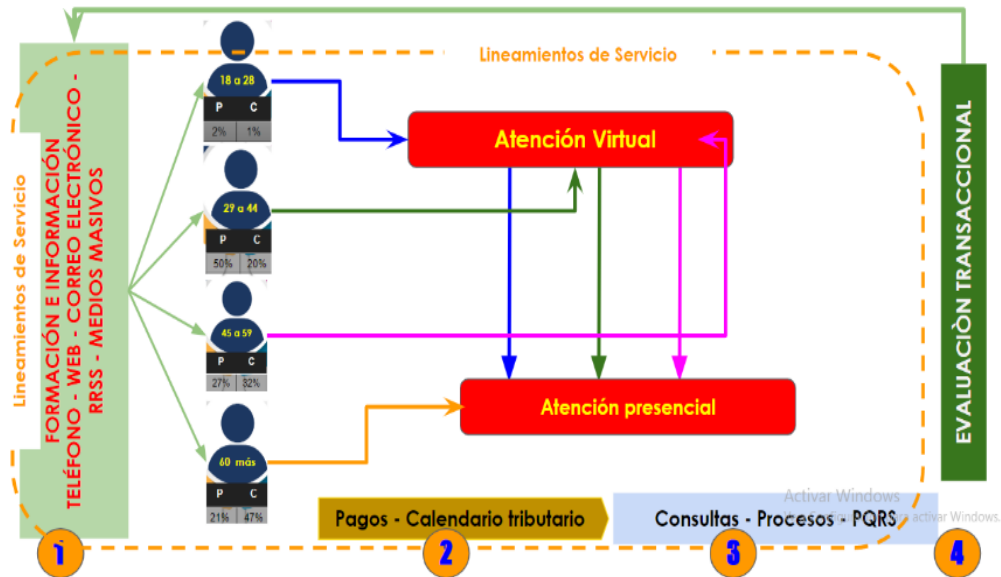
Situación encontrada - Al revisar la experiencia de consumo de los ciudadanos con la SHD se identificó que el ciclo de contacto o ruta de experiencia está concebido desde la necesidad de la entidad: en general, que el ciudadano cumpla con el pago de sus obligaciones en el plazo establecido.



Si bien el 93% de los contactos se surten sin contratiempos por la misma naturaleza de la necesidad (pagar), el restante 7% de los contactos corresponde a casos para los que la situación es compleja debido a que si necesidad incluye variables adicionales a la necesidad simple, la de pagar, como por ejemplo: realizar pagos vencidos, solucionar embargos, realizar acuerdos de pago, entre otras.

En el propósito de definir un Modelo de Servicio en el marco del macroproceso de relacionamiento, resulta fundamental que el ciclo de servicio se construya a partir de las necesidades y expectativas de los ciudadanos y no a partir de la necesidad de la entidad. Esto permite planificar la estrategia de servicio al cliente y la manera de intervenir en los momentos clave para mejorar la experiencia del ciudadano; para ello, los mapas de empatía - y no la caracterización de grupos de interés - entregan la información relevante y punto de partida para la construcción de dicho ciclo, del customer journey map, así:

## Ruta de servicio preliminar



### Modelo de Servicio Propuesto

El Modelo de Servicio Propuesto consta de siete componentes:

1. **Ciudadanos:** Ubicados en el centro del Modelo, son el corazón y propósito del servicio.
2. **Funcionarios:** Los funcionarios son parte fundamental del Modelo en tanto dinamizan el ciclo de servicio. Su ubicación en el Modelo está justo entre el centro - los ciudadanos - y los componentes de acción que hacen realidad el Modelo.
3. **Formación - Información:** En cuanto a que los distintos Grupos de Interés y sepan y comprendan qué puede esperar de la SHD en general, como entidad ¿Quiénes somos? ¿Qué hacemos y cómo lo hacemos? ¿Para qué lo hacemos?
4. **Soporte:** Componente que abarca de manera transversal los componentes 'Formación - Información' y 'Contacto'. Soporte se refiere al plan y acciones de formación - información y contacto con los representantes de empresas y entidades.
5. **Consolidación, análisis, reporte:** Componente que determina la relevancia de compartir con los Grupos de Interés de manera sistemática, oportuna, frecuente y transparente los resultados de la relación existente
6. **Contacto:** En el que se incluyen todos los momentos de verdad y para los que la variable fundamental es la consistencia



Es de anotar que durante la implementación del Modelo será necesario depurar canales y herramientas, bajo la premisa “menos en más”, es decir, orientar el contacto únicamente a aquellos canales y herramientas que permitan garantizar la consistencia.

7. **Medición:** transversal al contacto. Significa que el Modelo de Servicio Ideal exige la medición transaccional. Es decir, al cabo de cada contacto, el grupo de interés (persona natural o persona en función de representación de persona jurídica) evalúa su experiencia. Dicha evaluación debe calificar los atributos de servicio, sus lineamientos, y como consecuencia de ello, se determina el nivel de confianza de los grupos de interés en la entidad.

Una vez definido el modelo se establece el plan de implementación el cual contempla 2 etapas:

1. Presentación Modelo de Servicio – agosto 2023
2. Presentación Plan de Trabajo Implementación Modelo de Servicio – septiembre 2023

La Defensora de la Ciudadanía en la SHD vela por el cumplimiento del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y por el cumplimiento en los reportes que se realizan al finalizar cada trimestre, los cuales consisten en presentar el avance para el logro de cada meta contenida en dicho Plan (Plan de Adecuación y Sostenibilidad de la Política de Servicio al Ciudadano – PAS Servicio), para que se realice su entrega oportuna y que los datos que allí se encuentran estén acorde a la realidad.

El Comité Directivo de la Secretaría Distrital de Hacienda en sesión del 27 de septiembre de 2021 aprobó el plan de choque presentado por la Subsecretaría General en conjunto con la Oficina de Atención al Ciudadano y que tenía como objetivo que a 31 de diciembre de 2021 al menos el 50% de solicitudes ciudadanas recibidas entre el 5 octubre de 2020 y el 30 de septiembre de 2021, hubiesen sido atendidas con respuesta de fondo. Como resultado del seguimiento, se observó que era necesario ampliar el plazo para la ejecución y cumplimiento de las metas, entonces se formuló la SAM-16 de 2021: en la cual para el 31 de marzo de 2022 la meta era dar respuesta al 75% de las radicaciones recibidas hasta el 30 de septiembre de 2021 pendientes de gestión y responder adecuadamente las que se recibieron a partir del 1 de octubre de 2021, dicho plan debió ser actualizado nuevamente.

En junio de 2022 se retoman metas donde los esfuerzos iban encaminados en finalizar a 30 de septiembre de 2022, las peticiones tipo PQRSD-F recibidas entre el 5 de octubre de 2020 y el 30 de septiembre de 2021 (aproximadamente 13.480), y en gestionar la respuesta del 15% de peticiones pendientes en ese momento recibidas entre el 1 de octubre de 2021 y el 31 de mayo de 2022, ósea 13.500 aproximadamente; para finales de septiembre la primera meta se había cumplido en un 76% y la segunda meta se cumplió en más de un 400% porque se cerraron más de 66.000 radicados.

Al corte de junio 2023, de acuerdo con el desarrollo del Plan de Mejoramiento para cierre de PQRSD-F en la SHD, se alcanzó el 99,70% de cierre de las PQRSD-F abiertas entre el 5 de octubre de 2020 y el 30 de septiembre de 2021, es decir de 97.764 iniciales, quedando pendientes por gestionar 185 PQRSD-F, 95 Títulos Ejecutivos y 2 Trámites Especiales.

Con referencia al compromiso de gestionar y cerrar el 15% de las PQRSD-F pendientes de 1 de octubre de 2021 al 31 de mayo de 2022, de un valor inicial de 88.314 pendientes, con corte a 30 de junio se han cerrado 87.811 solicitudes (99,43%), lo que significa el cumplimiento acorde a la meta inicial propuesta, quedando pendientes de cierre para radicaciones de ese periodo, a corte 30 de junio de 2023: 501 PQRSD-F y 2 Trámites Especiales.

## B. Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados:

De acuerdo con los hallazgos del diagnóstico de la NTC-6047<sup>2</sup>, en los que se identifican algunas brechas de accesibilidad para los ciudadanos con discapacidad, durante el primer semestre del 2023 se realizaron las siguientes actividades:

- El 14 de marzo del 2023 se realizó mesa de trabajo con la Subdirección del Talento Humano para realizar la revisión de las actividades de su competencia, tales como señalética (imágenes orientadoras, paneles informativos con indicaciones sobre los recorridos, sistema braille, medidas, macro caracteres, alto contraste, pictogramas, alto relieve, lengua de señas), señales táctiles (relieve, dimensiones abarcables), y revisar el avance del proceso de contratación de señalización, para realizar dichas adecuaciones se encuentra aprobada la línea 1000002517 cuyo objeto es 'Suministro e instalación de señalización y demarcación informativa, de identificación, gestión ambiental, seguridad industrial e inclusiva, para la Secretaría Distrital de Hacienda', para el segundo semestre de 2023 se realizará el levantamiento del anexo técnico para radicar en la Subdirección de Asuntos Contractuales.
- El 05 de junio se inició la obra para adecuar la Oficina de Atención al Ciudadano e instalar un puesto de trabajo en el Piso 1 del edificio CAD, este espacio permitirá atender personas que se desplacen en silla de ruedas o que tengan movilidad reducida, la adecuación se ejecuta a través del contrato 220706 de Mantenimientos Integrados de la Subdirección Administrativa y Financiera y del contrato 220385 de cableado de la Subdirección de Infraestructura de TIC, dicha obra tendrá una duración de 40 días.
- Se establecieron dentro del presupuesto y el proyecto de inversión 2023 las siguientes adecuaciones para mejorar la accesibilidad a personas con discapacidad:
  - Reemplazo del piso existente en los accesos al edificio CAD.
  - Adecuaciones de las recepciones occidental y oriental del edificio CAD de acuerdo con la norma 6047 para personas de baja talla o en silla de ruedas.
- Se aprobaron las líneas 1000002650, 1000002690 cuyo objeto es realizar el remplazo del piso existente en los accesos al edificio CAD torre a y adecuaciones de las recepciones occidental y oriental del edificio CAD de acuerdo con la norma ntc 6047 y realizar la consultoría de vulnerabilidad sísmica de la sede Cra 32, de la torre B, así como la elaboración del anteproyecto de rampa de acceso al edificio torre A y levantamiento topográfico del complejo CAD, enmarcado en el fortalecimiento de la infraestructura de la SHD y el CAD, respectivamente. mediante proyecto de inversión 7647 del 2023, se radicó en SAC el proceso de contratación el 23 de diciembre del 2022, el 13 de febrero se radicó solicitud de concepto de viabilidad del proyecto a la Secretaría de Planeación Distrital, el 02 de marzo de 2023 se inició estudio de mercado de acuerdo con la viabilidad de planeación aprobada, el 8 de marzo de 2023, la SAC solicitó concepto de viabilidad por parte del instituto Distrital de Patrimonio Cultural por ser una adecuación de infraestructura del edificio CAD, el 27 de marzo del 2023 se realizó reunión con el IDPC, el 27 de abril responde el IDPC solicitando anexar documentación, el 12 de mayo se realiza reunión con el IDPC para aclaración de dudas donde no aprueban la realización de adecuación de las rampas, por lo tanto se excluye del proyecto de inversión esta actividad y se replantea el proyecto.
- La actividad de remplazo de rampas de acceso se replanteo por la consultoría de vulnerabilidad sísmica de la sede Cra 32 y levantamiento topográfico para las rampas costado oriental sede CAD.
- Para aprobar la continuidad de las demás actividades (reemplazo de pisos y adecuación de recepciones) también se radicó ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural IDPC el 13 de julio la solicitud de aprobación de las obras actualmente se encuentra en espera de respuesta por parte del IDPC.

<sup>2</sup> Norma Técnica Colombiana 6047 – Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos.

C. Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

Acciones y resultados:

La Subsecretaría General como Defensora de la Ciudadanía preside el Comité Institucional de Gestión y Desempeño según lo establecido en la Resolución SHD-000197 del 23/05/2023<sup>3</sup>, en dicha instancia se aprueban a 31 de enero de cada vigencia los planes institucionales y estratégicos relacionados con el Sistema de Gestión, se aprueba y hace seguimiento trimestral a las acciones y estrategias adoptadas para la operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y se articulan esfuerzos institucionales, recursos, metodologías y estrategias para asegurar la implementación, sostenibilidad y mejora de dicho modelo. Desde esta instancia se realizan las recomendaciones a las áreas para la prestación del servicio a la ciudadanía buscando crear una cultura de servicio en la entidad, direccionando las acciones a los usuarios finales que son nuestros grupos de valor y ciudadanos.

Compromiso	Plan relacionado
1.1.1 Objetivo específico de su plataforma estratégica orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, alineado a la PPDS – Planeación	✓ Mapa Estratégico de la Entidad: 2020-2024. La alineación del objetivo estratégico orientado a servicio con la planeación institucional se evidencia a través del plan de acción 2021 y sus seguimientos trimestrales
1.1.2 Acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SuperCADE Virtual	✓ Plan de Adecuación y Sostenibilidad de Política de Servicio a la Ciudadanía
1.1.3 Adoptar e implementar el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y</li> <li>✓ Plan Estratégico Oficina de Atención al Ciudadano</li> </ul>
3.1.2 Respuestas a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</li> <li>✓ Plan de mejora</li> <li>✓ Plan de Adecuación y Sostenibilidad de Política de Servicio a la Ciudadanía</li> </ul>
3.1.4 Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha – SDQS	✓ Plan de adecuación y sostenibilidad Política de Servicio a la Ciudadanía

<sup>3</sup> “Por medio de la cual se establece y reglamenta el Sistema de Gestión y el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Secretaría Distrital de Hacienda y se dictan otras disposiciones”

<p>3.1.6 Mecanismos de radicación calificada, implementada en sus puntos de atención</p>	<p>La SHD cuenta con mecanismos de radicación virtual y presencial para todos los grupos de interés (ciudadanos, entes de control, contribuyentes, funcionarios, proveedores, contratistas, etc) los cuales son atendidos por equipos especializados en la aplicación CRM de SAP, herramienta tecnológica utilizada para la radicación de las comunicaciones oficiales y que se encuentra configurada con base en el acuerdo 060 del Archivo General de la Nación que establece los lineamientos que se deben tener en cuenta para la prestación de este servicio. De igual forma existen guías de radicación las cuales son actualizadas constantemente con las áreas con el objetivo de tener una mejor caracterización de las comunicaciones que se radican en la entidad.</p> <p>Como lo establece la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, el Sistema CRM Correspondencia de la SHD se encuentra conectado con el aplicativo Bogotá Te Escucha de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.</p>
<p>5.1.1 Puntos de atención idóneos para la atención a la ciudadanía</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plan de Adecuación y Sostenibilidad de Política de Servicio a la Ciudadanía.</li> <li>✓ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</li> </ul>

Durante el primer semestre de la vigencia, la Subsecretaria General lideró el ejercicio de planeación y articulación entre los diferentes planes que tienen relación con el servicio al ciudadano, buscando que las acciones y actividades establecidas permitan incrementar los niveles de satisfacción del ciudadano a partir de los lineamientos establecidos en el Marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (ventanilla hacia afuera y ventanilla hacia adentro) y la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá; para tal efecto se realizaron mesas de trabajo con las dependencias las cuales a partir de sus funciones establecieron las acciones.

La SHD dio cumplimiento al primer producto esperado de la PPDSC: 1.1.1 Objetivo específico de su plataforma estratégica orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, alineado a la PPDSC, enfocando la planeación estratégica a fortalecer su relación y atención a la ciudadanía por medio de la formulación de los siguientes objetivos estratégicos para el cuatrienio 2020-2024:

- C1: Servir e informar al ciudadano promoviendo confianza y credibilidad en el buen uso de los recursos públicos.
- P1-Expandir y mejorar la comunicación con el ciudadano.
- P5-Diseñar procesos transversales centrados en los clientes y usuarios de los servicios.
- P2-Consolidar un modelo de evaluación de servicio al ciudadano

Dentro del plan de acción institucional para la vigencia 2023 de la SHD se incluyeron 20 acciones que dan cumplimiento a los objetivos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía:

- 5 acciones asociadas a la Realizar un análisis de 18 trámites relacionados en CRM conforme con la metodología de DAFP, para determinar si se tratan de trámites susceptibles de inscribir en el SUIT (as):
  1. Mejorar la Usabilidad de la oficina Virtual
  2. Diseñar e implementar el modelo de servicio en la Secretaria Distrital de Hacienda
  3. Diseñar e implementar un modelo de seguimiento y control integral al trámite de solicitudes y análisis de las respuestas emitidas por la SDH
  4. Implementar un modelo de servicio que permita aumentar los niveles de confianza de los ciudadanos y contribuyentes en la gestión de la SDH
  5. Mejorar la prestación del servicio de acuerdo con los resultados generados por el modelo de evaluación

- 11 acciones asociadas con el aumento en los niveles de interacción entre el ciudadano y la Administración Distrital
  1. Realizar un análisis de 18 trámites relacionados en CRM conforme con la metodología de DAFP, para determinar si se tratan de trámites susceptibles de inscribir en el SUIT
  2. Realizar durante la vigencia, dos (2) ferias de servicio presenciales o virtuales, para la atención de programas especiales, correspondientes a obligaciones tributarias y no tributarias de las poblaciones definidas por las dependencias de la Dirección Distrital de Cobro.
  3. Optimizar los trámites de la Dirección Distrital de Presupuesto
  4. Participar en entrenamientos sobre temas de atención al ciudadano y/o lenguaje claro
  5. Reemplazar el piso existente en los accesos al edificio CAD, la rampa de accesos y la adecuación de las recepciones occidental y oriental con el fin de dar cumplimiento a requisitos de la NTC-6047.
  6. Adecuar puesto de trabajo en el primer piso del costado occidental del edificio Centro Administrativo Distrital - CAD, para la atención por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano a ciudadanos con algún grado de discapacidad.
  7. Incentivar el pago oportuno de los impuestos distritales.
  8. Fortalecer los canales de atención disponibles para los contribuyentes con el fin de cumplir sus obligaciones tributarias
  9. Mejorar la percepción de los contribuyentes frente a la satisfacción del servicio prestado por los diferentes canales de atención.
  10. Atender mínimo el 70% de las solicitudes en 10 días o menos
  11. Elaborar certificaciones no solicitadas y registrarlas en el aplicativo CETIL
  
- 4 acciones asociadas a mejorar la cualificación de los servidores (as)
  1. Generar espacios de sensibilización y retroalimentación que permitan evaluar y mejorar el desarrollo de las actividades de cara a la prestación del servicio.
  2. Fortalecer el conocimiento del equipo humano de la tesorería en los temas propios de la dependencia
  3. Ejecutar capacitaciones en materia de atención al ciudadano a través del Plan Institucional de Capacitación
  4. Incentivar la reactivación económica a través de acciones y medidas tributarias

Se definieron 26 indicadores y sus respectivas metas que permiten hacer seguimiento al nivel de avance a lo largo de la vigencia.

En concreto la entidad cuenta con dos acciones en el plan de acción institucional que dan respuesta a los productos especificados en el plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía:

Acción	Meta	% de Avance Primer semestre 2023
Adecuar puesto de trabajo en el primer piso del costado occidental del edificio Centro Administrativo Distrital - CAD, para la atención por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano a ciudadanos con algún grado de discapacidad	100% de las adecuaciones realizadas	10%

Implementar un modelo de servicio que permita aumentar los niveles de confianza de los ciudadanos y contribuyentes en la gestión de la SDH	Aumentar en 4 puntos el porcentaje de ciudadanos y contribuyentes que confía o es neutro respecto a la gestión de la SDH (línea base de 58% resultado de la medición de satisfacción 2020).	100% (último resultado Porcentaje de ciudadanos y contribuyentes que confía o es neutro respecto a la gestión de la SDH 72% medición de satisfacción 2021 - 2022).
--	---	---

**D. Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.**

**Acciones y resultados:**

En el primer semestre de 2023, la Oficina de Atención al Ciudadano se inició la revisión del normograma del proceso CPR-125 "Atención al Ciudadano", el cual contiene la relación de leyes, decretos, políticas, acuerdos, resoluciones y circulares que deben tenerse en cuenta para la atención de peticiones, solicitudes, quejas, reclamos y participación ciudadana en la Secretaría Distrital de Hacienda. Simultáneamente, se avanza en la revisión la caracterización del proceso antes mencionado y su documentación asociada y se presentará la solicitud de actualización ante la Oficina Asesora de Planeación en el tercer trimestre de 2023 para su posterior publicación en el Sistema de Gestión de la Calidad.

De esta manera como parte fundamental de la promoción a la actualización de las normas, procesos y procedimientos relacionados a la atención de la ciudadanía, la Defensora, promueve el cumplimiento, articulación y normalización de los procesos a los lineamientos nacionales y distritales como la Política Pública de Atención a la Ciudadanía.

**E. Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.**

**Acciones y resultados:**

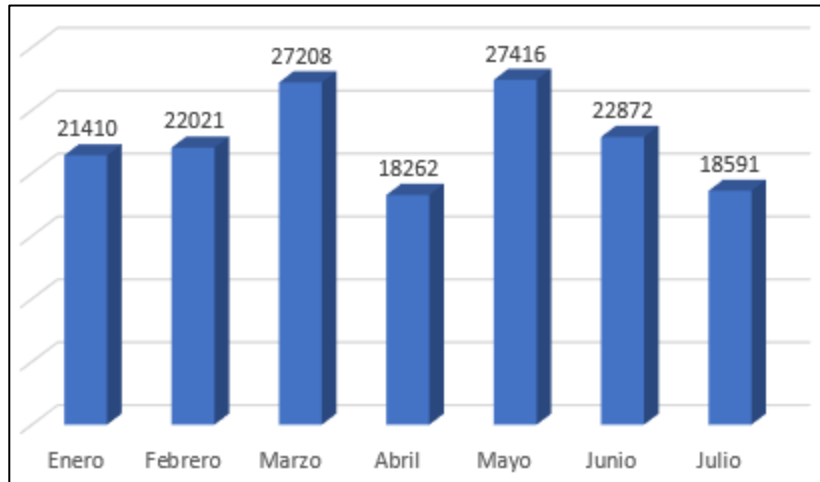
En la Secretaría de Hacienda Distrital, se ha venido observando desde mediados de 2021 y durante los años 2022 y 2023, un aumento escalonado y sostenido en la recepción del número de peticiones radicadas por los diferentes canales de atención (escrito, virtual, presencial, telefónico), esto motivado por situaciones no pronosticadas, como por ejemplo la necesidad de información tributaria durante el periodo de Pandemia y Emergencia Sanitaria, que tuvo un impacto a todo nivel, como también la actualización tecnológica de los sistemas de atención de la Entidad.

Para el primer semestre de 2023, se debe tener en cuenta la reducción transitoria de intereses contemplada en el Artículo 91 de la Ley 2277 de 2022<sup>4</sup>, situación atípica que generó un incremento en el número de peticionarios que se acercaron a la entidad buscando saldar sus deudas de años anteriores.

<sup>4</sup> Por medio de la cual se adopta una reforma tributaria para la igualdad y la justicia social y se dictan otras disposiciones



A continuación, se muestra el número de PQRSD-F recibidas en la Secretaría Distrital de Hacienda durante el primer semestre de 2023:



Durante el Primer semestre de 2023 Se establecieron los siguientes objetivos

- Gestionar la respuesta y cerrar el 100% de las peticiones (PQRSD) pendientes del 5 de octubre de 2020 al 30 de septiembre de 2021, que corresponden a 13.480
- Gestionar la respuesta y cerrar el 15% de las peticiones (PQRSD) pendientes del Plan de Mejoramiento, recibidas entre el 1 de octubre de 2021 al 31 de mayo de 2022, esto proyectado cumplimiento a 30-sept-22
- El ejercicio del cierre de estas peticiones incluye el cierre en CRM/SAP y el cierre en el sistema Bogotá Te Escucha

Para lograr los objetivos propuestos se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Planteamiento y ejecución de acciones dentro de los Planes de Choque y Planes de Mejoramiento: dirigidos internamente por la Subsecretaría General junto con la Oficina de Atención al Ciudadano con la participación de las principales áreas misionales que presentan mayor número de peticiones pendientes: La Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá, la Dirección Distrital de Cobro y en su momento el Despacho del Secretario de Hacienda con el programa Ingreso Mínimo Garantizado. El principal objetivo fue el seguimiento al cierre de las peticiones pendientes haciendo énfasis en los criterios de calidad en la atención para la respuesta de las PQRSD-F.
- Entrega de informes periódicos, presentaciones y listados de peticiones pendientes a las áreas vía correo electrónico y reuniones en plataforma Teams con el objetivo de hacer seguimiento al cierre y tratamiento de las PQRSD-F
- Reuniones con periodicidad quincenal (Plan de Mejoramiento) y mensual (Comité de Servicio) con los representantes de las oficinas con el fin de hacer seguimiento a los acuerdos de cierre de peticiones esbozados dentro del Plan de Choque/ Plan de Mejoramiento y establecer alternativas de solución. Así mismo, se realizaron mesas de seguimiento trimestral en cabeza de la Defensora del Ciudadano con los Directores y Subdirectores de la Secretaría en las que se revisaron las cifras de gestión, resultados de las estrategias implementadas y realizaron las alertas correspondientes para atender y gestionar las peticiones pendientes.
- Brindar apoyo particular a las áreas que lo soliciten en lo que respecta al manejo del sistema Bogotá Te Escucha, actualización o novedades sobre usuarios, y seguimiento de reportes, y de igual forma vigilar las novedades de cierre de peticiones mediante la Interfaz entre el sistema de correspondencia propio CRM y el sistema Bogotá Te Escucha

para que la gestión de solicitudes realizada en el sistema de la SHD viaje automáticamente al Sistema de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

- Sesiones puntuales con las áreas, para revisión de los compromisos de cierre de peticiones pendientes, o sobre aspectos de la herramienta Bogotá te Escucha; estrategias de acompañamiento más cercano y personalizado por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, es decir continua colaboración y participación en la dinámica de los cierres entre áreas en CRM SAP para lograr el total de las metas.

Resultados primer semestre 2023.

Al momento se ha observado un avance en el cierre de las peticiones con corte a 30 de junio, según las metas establecidas del cierre de solicitudes de periodos anteriores, solo queda 785 peticiones pendientes de cierre, que representan el 0,26% del total inicialmente propuesto. Y para las peticiones de periodos más actuales se continúa con la gestión de cierres de manera periódica, según los ingresados y finalizados, el porcentaje de cierre se conserva en aproximadamente un 60% de los pendientes.

Periodo	Pendiente Inicial 1/06/2022	Pendiente 31//12/2022	Pendiente 31//03/2023	Pendiente Actual 30-jun-23	% Pendiente Actual
Rezago1	97.764	1.496	702	282	0,29%
Plan de mejoramiento	207.102	2.940	1255	503	0,24%
Lo nuevo	314.391	88.162	114.529	130.614	41,50%

- Al interior de la SHD se ha trabajado para establecer una cultura de colaboración entre las dependencias complementado con el seguimiento continuo de cifras para cierre de PQRSD-F, teniendo en cuenta las características adecuadas para la respuesta de peticiones: coherencia, calidad, calidez, oportunidad así como la relación que existe del cierre de peticiones entre el Bogotá Te Escucha y el CRM SAP.

#### F. Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.

Acciones y resultados:

La estrategia de racionalización de trámites formulada para la vigencia 2023, en el componente 2 del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC de la Secretaría Distrital de Hacienda, está compuesta por 8 acciones de mejora que impactan 5 de los 26 trámites que la entidad tiene inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, los cuales se relacionan a continuación:

No.	Nombre	Situación actual	Mejora por implementar	Tipo racionalización
7920	Impuesto de delineación urbana	La liquidación se realiza en la página Web y el pago se realiza de forma presencial en las ventanillas de los bancos autorizados.	El ciudadano ingresa a la oficina virtual y desde allí podrá liquidar y pagar el impuesto a través del botón de pago (PSE)	Tecnológica

7920	Impuesto de delimitación urbana	En la actualidad, cada trámite sobre una licencia, produce un radicado independiente. Ello conduce a múltiples dificultades y diferencias en la integración y unificación de obligaciones tributarias.	Conforme el Acuerdo 756 de 2019, a partir del 1 de julio de 2020, las curadurías urbanas del Distrito Capital, deben asignar el Código Único de Delineación Urbana – CDU a las solicitudes de licencias de construcción de los contribuyentes del impuesto de delimitación urbana.	Normativa
7920	Impuesto de delimitación urbana	Los ciudadanos para realizar el pago del impuesto, deben desplazarse en las ventanillas de los bancos autorizados para pago	El ciudadano ingresa a la oficina virtual y desde allí podrá pagar el impuesto a través del botón de pago (PSE)	Tecnológica
7924	Impuesto sobre vehículos automotores	Los ciudadanos que adquieren un vehículo nuevo en un concesionario y no están registrados como contribuyentes ante la Secretaría de Hacienda y desean registrar la matrícula del vehículo en el Distrito capital, deben desplazarse a un punto de atención presencial para registrarse como contribuyente	A través del módulo de terceros autorizados del sistema BogData, los concesionarios podrán inscribir la matrícula del vehículo nuevo y los datos del contribuyente para que de forma automática se registren en el Sistema de Información Tributario, evitando el desplazamiento a los puntos de atención	Tecnológica
7925	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido	Los contribuyentes que solicitan devolución y/o compensación deben descargar el formulario de la página web y diligenciarlo manualmente.	El ciudadano ingresa a un formulario en línea, de fácil diligenciamiento, que le permitirá anexar los documentos soporte de la solicitud de devolución y/o compensación.	Tecnológica
15843	Impuesto a la publicidad visual exterior	El pago se realiza de forma presencial en las sucursales del Banco Davivienda	El ciudadano ingresa a la oficina virtual y desde allí podrá pagar el impuesto a través del botón de pago (PSE)	Tecnológica
15843	Impuesto a la publicidad visual exterior	El ciudadano descarga el formulario del sitio web de la secretaria de hacienda y lo diligencia manualmente.	El ciudadano ingresa a la oficina virtual y desde allí podrá diligenciar el formulario en línea	Tecnológica

De estas acciones, 7 son de tipo tecnológico y están enfocadas principalmente a la implementación de formularios en línea (para los trámites de Registro de contribuyentes del Impuesto de Industria y Comercio, Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido e Impuesto a la Publicidad Visual Exterior), al pago del impuesto mediante el botón de pago (PSE) a través de la Oficina Virtual (para los trámites Impuesto de Delineación Urbana e Impuesto a la Publicidad Visual Exterior, Impuesto Predial Unificado e Impuesto sobre Vehículos Automotores) y a la inscripción de la matrícula del vehículo nuevo y registro automático de los datos del contribuyente en el Sistema de información Tributario por parte de los concesionarios de automóviles (para el trámite Impuesto sobre vehículos automotores). Se espera que las acciones mencionadas una vez implementadas, contribuyan no solo a simplificar los trámites sino a permitir a los ciudadanos el ahorro de tiempo y de dinero.

Ahora bien, durante el primer trimestre del 2023 se han realizado mesas de trabajo integradas por la Oficina de Atención al Ciudadano, oficina Asesora de Planeación y Oficina de Gestión del Servicio de la Dirección de Impuestos de Bogotá con

el objetivo de revisar los requisitos solicitados a los ciudadanos en los trámites de Impuestos Predial Unificado, Impuesto Sobre Vehículos Automotores, ICA, Impuesto de Delineación Urbana, RIT, Publicidad Exterior y Devoluciones y/o Compensaciones Tributarias, buscando unificar criterio de solicitud según el canal de atención, siendo consecuentes con la normativa vigente sobre Ley Anti trámites y la norma especial tributaria.

Desde 2020 la Secretaría de Hacienda viene desplegando un completo plan de trabajo para identificar, comprender y analizar las causas asociadas al riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva para avanzar en el diseño de un sistema de administración de riesgos eficiente, dinámico y articulado con otros sistemas propios de la entidad y a nivel sistémico con lineamientos de orden distrital y nacional.

Simultáneamente, hemos dedicado esfuerzos a todo nivel para fortalecer la integridad y capacidades de nuestros funcionarios y nuestros sistemas de gestión para prevenir actos de corrupción y soborno, y desplegar los controles necesarios frente a la ocurrencia de eventos de riesgo materializados.

Esto, en el marco de un contexto distrital de transparencia y gobierno abierto, orientado por la política pública distrital de transparencia, integridad y lucha contra la corrupción, así como la ley 2195 de 2022, y con el impulso decidido de la alcaldesa Mayor de Bogotá.

Es así como, desarrollamos ejercicios de segmentación de información para la identificación de personas, operaciones y actividades inusuales, protocolos de reporte de las mismas amparados por manuales y metodologías que nos dan certidumbre y nivel de institucionalización de estas prácticas. Próximamente dotaremos a la entidad con sistemas de información para automatizar y perfeccionar estas gestiones.

También trabajamos en la identificación de tipologías de corrupción asociadas al fenómeno de los tramitadores, lo cual hemos retroalimentado desde lo conceptual hasta lo práctico, con entidades y actores claves en la prevención, investigación y sanción de la corrupción tales como la Fiscalía, la Secretaría de transparencia, la Secretaría General y otras Secretarías en el distrito, en un esfuerzo por fertilizar un trabajo sistémico en el entorno relacionado a la prevención de la corrupción en nuestros trámites y servicios a la ciudadanía.

Adicionalmente, se realizaron sensibilizaciones a los servidores de la entidad acerca de la gestión de denuncias de corrupción y medidas para la protección a denunciantes; se realizaron tres sesiones de sensibilización en las que se contó con la asistencia de más de 800 servidores y se elaboró un documento sobre acciones para la promoción de la denuncia y los canales de denuncia existentes en la entidad, las cuales estamos convirtiendo en procesos o protocolos.

También hemos trabajado en la identificación, análisis y valoración de riesgos de corrupción en los trámites de la Secretaría, así como en la identificación de posibles riesgos de soborno en nuestros procesos y en la

identificación de acciones para la racionalización de nuestros trámites. Concretamente, en lo concerniente a riesgos de corrupción en trámites, hemos analizado 14 riesgos que pueden presentarse en 7 trámites y 1 consulta de acceso a información pública, y un riesgo transversal que se puede presentar en todos los trámites. En consecuencia, hemos diseñado controles y protocolos necesarios para gestionarlos eficazmente.

## 2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

### 1. Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política

Acciones y resultados:

En el marco del Plan de Acción de la Política, y en el seguimiento hacia los temas que afectan la prestación del servicio, la Subsecretaría General como Defensora de la Ciudadanía tiene en cuenta dentro de sus seguimientos periódicos con cada una de las áreas encargadas de la atención, temas como: el seguimiento continuo a los criterios de calidad en las respuestas a la ciudadanía en los diferentes canales de atención, vigilancia en el desarrollo de los contratos que tienen impacto en la atención a la ciudadanía, adecuación de los espacios físicos utilizados para la prestación del servicio; disponibilidad y actualización de la información en la sede electrónica y recursos tecnológicos que garanticen la prestación del servicio.

Durante el desarrollo de estas mesas de trabajo periódicas en la entidad, se generan sugerencias verbales de alternativas para solución de situaciones, por ejemplo:

- Incluir en las comunicaciones los criterios del Lenguaje Claro compartidos desde la Veeduría Distrital, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y el Departamento Nacional de Planeación con el fin de facilitar la comprensión por parte de la ciudadanía.
- Acompañamiento continuo y personalizado a las áreas desde la Oficina de Atención al Ciudadano para procurar el cierre de las peticiones, acorde a las metas de los Planes de Mejoramiento implementados en la Entidad.
- Reforzar las mesas de trabajo entre las dependencias con el fin de mitigar la reasignación de solicitudes que inciden en la oportunidad de las respuestas a las peticiones.
- Fortalecer la temática de servicio al interior de la Entidad, con el fin de robustecer la cultura de servicio.
- Adecuación y disposición de herramientas tecnológicas que facilitan a la Ciudadanía el acceso y la consulta de la información relacionada con los trámites y servicios prestados por la entidad.
- Disposición del botón 'Descarga y paga' en la página web de la entidad, mediante el cual los contribuyentes pueden descargar sus facturas de impuestos predial y de vehículos.
- Fortalecimiento de los servicios tributarios a través de la Oficina Virtual, según modelo de mejoramiento continuo.

- Emisión de las facturas de impuestos de predial y de vehículos, disponibles para descarga de los contribuyentes y enviadas a los domicilios de los contribuyentes, en términos de oportunidad para facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de las obligaciones tributarias
- Priorización en la prestación del servicio a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad (presencial, virtual y telefónico).

Atención presencial mediante agendamiento previo por parte de los ciudadanos (as), según enlace dispuesto en la Sede Electrónica de la Secretaría para los diferentes puntos de atención: SuperCADE CAD, SuperCADE Suba, SuperCADE Américas y SuperCADE 20 de Julio.

- Disposición de un nuevo espacio temporal de atención extendido “Feria de Servicios 2023”, adicional a los puntos de atención habilitados en la Red CADE, para atender a los ciudadanos (as) que se requieren realizar trámites relacionados con los impuestos de predial, vehículos y los beneficios tributarios a deudores contemplados en la Ley 2277 de 2022, sin agendamiento previo. (Punto G12-Habilitado a partir del 17 de abril y hasta el 28 de julio de 2023)
- Disposición de espacio físico adicional (piso 4 Edificio CAD) para la atención de contribuyentes durante las contingencias de servicio en el SuperCADE o la Feria de Servicios, con participación activa de las áreas de la Dirección de impuestos de Bogotá (DIB), Dirección Distrital de Cobro (DDCobro), y Oficina de Atención al Ciudadano, (OAC) entre otras.
- Reorganización de los equipos de trabajo al interior de la Secretaría, para garantizar la atención de la ciudadanía en épocas de vencimientos y contingencias presentadas, relacionadas con el cumplimiento de las obligaciones tributarias., incluye la prestación del servicio en la Red CADE y puntos de atención extendido.
- Instalación de Kioscos de autoatención (19), en los diferentes puntos de atención (Red CADE y Ferias de Servicios), para facilitar al ciudadano (a), la realización de las consultas habilitadas, para la descarga de facturas Impuestos Predial Unificado, Impuesto Sobre vehículos Automotores y certificado de inscripción en el Registro de Información Tributaria RIT.
- Atención a la Ciudadanía por medio telefónico, WhatsApp empresarial y Redes Sociales,: Facebook, Instagram, Messenger, Twitter, YouTube, con personal competente que brinde información clara y precisa respecto de los trámites y servicios consultados.
- Atención a la Ciudadanía por medio del canal de Bogotá Te Escucha. Se realiza seguimiento a la gestión de peticiones ciudadanas recibidas en la entidad, así como a la operación de la interfaz desarrollada entre el sistema Bogotá Te Escucha y el Sistema de Gestión documental propio de la entidad – CRM correspondencia, el cual que busca generar sinergia en las dos herramientas que se tienen para la atención de las PQRS y minimizar los pasos de gestión de los funcionarios, para la atención de las peticiones.
- Fortalecer la temática de servicio al interior de la Entidad, con el fin de robustecer la cultura de servicio.
- Efectuar seguimiento periódico con cada una de las áreas encargadas de la atención en temas como: Seguimiento continuo a los criterios de calidad en las respuestas a la ciudadanía en los diferentes canales de atención, vigilancia en el desarrollo de los contratos que tienen impacto en la atención a la ciudadanía, adecuación de los espacios físicos utilizados para la prestación del servicio; disponibilidad y actualización de la información en la sede electrónica y recursos tecnológicos que garanticen la prestación del servicio.

- Mejorar los tiempos de respuesta de las peticiones presentadas por la Ciudadanía, considerando los términos de ley fijados.
- En las comunicaciones emitidas por la entidad, aplicar los criterios del Lenguaje Claro compartidos desde el Departamento Nacional de Planeación, la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, con el fin de facilitar la comprensión por parte de la ciudadanía.
- Acompañar desde la Oficina de Atención al Ciudadano a las diferentes áreas de la entidad, de manera continua y personalizada, para procurar el cierre de las peticiones, conforme a las metas de los Planes de Mejoramiento implementados en la Entidad.
- Reforzar las mesas de trabajo entre las dependencias con el fin de mitigar el direccionamiento y la reasignación de solicitudes que inciden en la oportunidad de las respuestas a las peticiones.

En el marco del Comité de Gestión del Cambio y el Comité Institucional de Gestión y Desempeño la Subsecretaria General hizo las siguientes recomendaciones:

- Desarrollo de una interfaz para que el sistema de correspondencia CRM funcione con el sistema Bogotá Te Escucha del Distrito Capital
- A partir de las validaciones trabajar con SAP para hacer las estimaciones de impacto, recursos, tiempos, para determinar que funcionalidades saldrán en productivo y el cronograma de ejecución, además de revisar temas de protección de datos personales y de la información tributaria.
- Se debe hacer una estrategia de socialización de la *landing page* dos meses antes de los vencimientos.
- Se propone crear una 'declaración en blanco' asociada a predial para permitir que las personas que no han facturado y que no estén de acuerdo con el avalúo catastral o con la tarifa que se les asignó por el uso del suelo puedan modificar estos campos y generar otra declaración.
- Respecto a los temas de usabilidad y accesibilidad de la Oficina Virtual, se indica que se realizó un ejercicio con la Universidad Nacional, donde las conclusiones generales están asociadas a temas estéticos y temas relacionados con la experiencia de usuario por lo que se hace necesario realizar mesas de trabajo con las áreas funcionales para hacer la definición, priorización y ejecución del alcance de las nuevas funcionalidades.

## 2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales

Acciones y resultados:

La Subsecretaria General como Defensora de la Ciudadanía y la Oficina de Atención al Ciudadano realizan seguimiento periódico a la gestión de las peticiones de origen ciudadano recibidas en la Secretaría Distrital de Hacienda, evaluando que se dé respuesta cumpliendo con los criterios de oportunidad, calidad, calidez y coherencia.

Como parte del seguimiento se realizan mesas de trabajo donde se entrega información a las áreas alertando las PQRSD-F pendientes de trámite y se presentan las conclusiones y recomendaciones resultantes en los informes mensuales enviados a todas las dependencias de la entidad y publicados en la sede electrónica.

Dichas reuniones son originarias de varios frentes como el Plan de Mejoramiento, el seguimiento del Comité de Servicio y la Revisión Trimestral; en los informes mensuales de PQRSD-F, que se comunican a todas las dependencias de la Entidad, se presentan conclusiones y recomendaciones, a fin de que las áreas partícipes adelanten las acciones correspondientes de trámite o respuesta.

Estos informes son publicados en la sede electrónica, con el propósito de que estén disponibles para su fácil consulta <https://www.haciendabogota.gov.co/es/sdh/informes-trimestrales-sobre-acceso-informacion-quejas-y-reclamos>

### 3. Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía

Acciones y resultados:

La Oficina de Análisis y Control del Riesgo de la SHD recomienda que para el desarrollo de procesos a través de los cuales se preste servicio a la ciudadanía, se identifiquen por parte de los responsables de proceso y equipos de trabajo, herramientas que permitan conocer situaciones que impliquen la potencial vulneración de derechos a la ciudadanía y así mismo, que se refuerce a través de estrategias de comunicación a través de los diferentes canales de los cuales dispone la entidad, atendiendo esta recomendación, la entidad publica la Carta de trato digno a la ciudadanía, documento que contiene los derechos y deberes de los ciudadanos y de la SHD. <https://www.haciendabogota.gov.co/es/sdh/carta-de-trato-digno-la-ciudadania>

### 4. Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados:

La estrategia de servicio a la ciudadanía definida por la Secretaria Distrital de Hacienda es transversal, debido a la misionalidad que tiene la entidad, es fundamental que todos los colaboradores desde su rol tengan claro el papel que juegan con su gestión para poder cumplir con los objetivos y metas institucionales, por lo anterior se definió la construcción de un "Modelo de Servicio", su socialización, sensibilización e interiorización por parte de todos los colaboradores de la entidad, buscando tener el ADN de servicio como factor diferenciador.

Para tal fin se definieron las siguientes acciones:

ACCION	% DE AVANCE
1. Caracterización Grupos de Valor	100%
2. Mapa de Empatía	100%
3. Customer Journey Map (Mapa de experiencia del cliente)	50%
4. Modelo de Servicio	50%
5. Ruta del Servicio	80%
6. Socialización y Sensibilización Modelo de Servicio	Programado segundo semestre 2023
7. Feria Gestión del Conocimiento y Servicio	En aprobación



5. Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.

Acciones y resultados:

Como resultado del seguimiento a la medición de la calidad del servicio prestado en la entidad, y a los resultados de la gestión de las áreas a partir del análisis del informe periódico sobre la medición de la calidad del servicio a la respuesta de PQRSD-F enviado por la Dirección de la Calidad del Servicio de la Secretaría General, la Defensora del Ciudadano (Subsecretaría General) mediante mesas de trabajo periódicas comunica y hace seguimiento a las áreas.

A continuación, la recopilación de las recomendaciones enviadas a las áreas en los informes mensuales de PQRSD-F durante el 2023.

- Fortalecer el proceso de cualificación de los servidores y equipos de trabajo al interior de la Secretaría Distrital de Hacienda en la temática de Servicio a la Ciudadanía, estrategia de lenguaje claro, actualización normativa respecto de la atención de las PQRSD-Fy manejo funcional de los Sistemas CRM Correspondencia y Bogotá Te Escucha.
- Apropiar el lenguaje claro por todos los servidores, tendiente a mejorar la comunicación verbal y escrita con la ciudadanía (Disminuir la terminología tributaria y la extensión de las comunicaciones escritas).
- Implementar planes de capacitación dirigida a los funcionarios encargados de elaborar las respuestas a las peticiones presentadas, con énfasis en la redacción de textos de tipo administrativo y legal, orientada a mejorar los criterios de calidad, calidez, coherencia y oportunidad de las respuestas emitidas a la ciudadanía.
- Mantener la estrategia de seguimiento implementada en el Plan de Choque relacionado con la atención de las PQRSD-F represadas
- Seguimiento periódico (quincenal) a la gestión de peticiones en términos de oportunidad y con extemporaneidad, orientado a mejorar los tiempos promedio de respuesta en la entidad.
- Realización de mesas de trabajo con las dependencias que tienen el mayor número de peticiones pendientes por gestionar, relacionadas con temas tributarios, de cobro y del Programa de Ingreso Mínimo Garantizado: Dirección de Impuestos de Bogotá , Dirección Distrital de Cobro y Despacho del Secretario.
- Se analizan las cifras y se revisan diferentes estrategias para avanzar en la tarea de generación de respuesta, se revisan los incidentes presentados y se articulan las acciones correspondientes, se comparten las diferentes prácticas o acciones acertadas en otras áreas frente a la gestión de las peticiones con el fin de replicarlas como buenas prácticas.
- Revisión de las guías de trámites por parte de las áreas y la Subdirección de Gestión Documental, orientada a contar con la adecuada clasificación de los tipos y subtipos documentales que ingresan a la entidad. Se pretende identificar alternativas para la optimización del proceso de atención de requerimientos y calidad de estadísticas de información para la toma de decisiones.
- Orientación y soporte directo a las personas designadas por las áreas y el contratista de correspondencia, desde la mesa de ayuda del back office, coordinados por la Oficina de Atención al Ciudadano, para aclarar las inquietudes relacionadas con los temas de las comunicaciones que ingresan a la entidad, generar alertas de errores frecuentes en asignación de comunicaciones para ajustes, volúmenes inusuales de ingreso de comunicaciones y competencia

para la atención de solicitudes, entre otros temas. Se busca minimizar los reprocesos por mal direccionamiento a las áreas que pueden repercutir en demoras en la generación de respuesta a las peticiones o la gestión de estas.

- Aplicación de la política de operación 5.24 del procedimiento 120-P-02 'Administración de Comunicaciones Oficiales', respecto del direccionamiento de las denuncias, por parte de la Oficina de Sistema de Gestión Documental a la Oficina de Control Interno Disciplinario
- Garantizar la gestión adecuada de las peticiones en el Sistema Bogotá Te Escucha (Cierres, traslados, respuestas parciales o definitivas).
- Seguimiento a la operación de la interfaz entre el Sistema CRM Correspondencia y el Sistema Bogotá Te Escucha, se realiza la validación, ajustes y correcciones necesarias a las operaciones no exitosas identificadas, verificando la correcta inclusión de los registros en el sistema Bogotá Te Escucha.

### 3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

Para la presente función, la evidencia será la redacción del informe bajo la estructura que sigue a continuación:

#### a. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.

Durante el primer semestre de 2023 se realiza el análisis del comportamiento de las peticiones radicadas por los ciudadanos ante la SDH, identificando que continúa la tendencia al crecimiento en el volumen de peticiones, teniendo en cuenta las cifras generadas por el reporte de nuestro sistema de gestión documental - CRM Correspondencia.

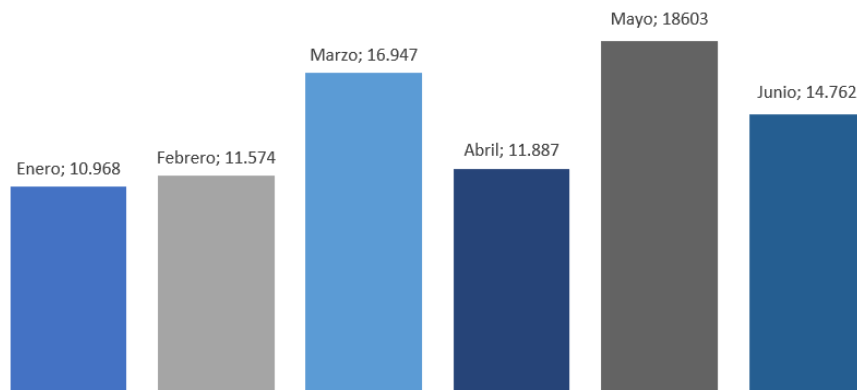
Las principales temáticas que influyeron en este aumento de número de peticiones son:

- ❖ Exactitud de la información sobre los pagos realizados, actualización de cuenta corriente y aplicación de pagos en los impuestos de predial, vehículos y otros, para la vigencia actual y vigencias anteriores.
- ❖ Errores o desconocimiento de información sobre el manejo de la Oficina Virtual para personas naturales y jurídicas que necesiten generar, actualizar el RIT, e información sobre el impuesto ICA.
- ❖ Solicitud sobre información y aclaración de cobros, embargos y desembargos.
- ❖ Actualización de información entre la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, Secretaría de Movilidad y Secretaría de Hacienda, sobre predios, vehículos, adjudicación de CHIP (predios), avalúos.

De lo anterior se tiene que, durante el primer semestre de 2023 se han recibido 84.739 radicados a corte de junio 30 de 2023, clasificados con tipo documental PQRSD-F, es decir, 14.124 en promedio cada mes.

### Radicados CRM tipo PQRS mensualmente - Primer semestre 2023

Para dimensionar el total de PQRSD-F, se ha restado el subtipo documental *Solicitudes de Información General* del tipo documental *Solicitudes*, ya que en este subtipo se encuentran los temas entre entidades y las solicitudes internas de funcionarios, contratación, administrativas, que corresponderían a Otros Procedimientos Administrativos OPA.



#### b. Subtemas frecuentes.

A continuación, se presentan las cifras de las peticiones recibidas en la SDH durante el primer semestre 2023, detallado por tipos documentales y temas frecuentes:

TIPO DE PQRS	TOTAL	%
<i>Solicitud</i>	59.226	69,89%
<i>Derecho De Petición</i>	14.200	16,76%
<i>Tramites Especiales DIB</i>	7.971	9,41%
<i>Reclamos</i>	1.676	1,98%
<i>Queja</i>	784	0,93%
<i>Consulta</i>	775	0,91%
<i>Denuncia Por Actos De Corrupción</i>	25	0,03%
<i>Tramites Especiales OEF</i>	25	0,03%
<i>Sugerencias</i>	25	0,03%
<i>Reclamos Y Sugerencias</i>	22	0,03%
<i>Felicitaciones</i>	5	0,01%
<i>Queja Contra Funcionario-Exfuncionario</i>	5	0,01%
<b>TOTAL</b>	<b>84.739</b>	<b>100,00%</b>

TIPO DE PQRS	TOTAL	%
<i>Análisis de Cuenta</i>	12.761	15,06%
<i>Inscripción o Actualización RIT</i>	11.054	13,04%
<i>Derecho de Petición</i>	6.567	7,75%
<i>Liquidación Vigencia</i>	6.245	7,37%
<i>Estado de Cuenta</i>	5.496	6,49%
<i>Programas Persuasivos De Recaudo</i>	4.701	5,55%
<i>Solicitudes sobre Servicios Electrónicos Simplifica</i>	4.077	4,81%
<i>Devoluciones y/o Compensaciones</i>	3.345	3,95%

TIPO DE PQRS	TOTAL	%
Solicitudes entre Entidades	3.125	3,69%
Prescripción	2.815	3,32%
Facilidad y Acuerdo de Pago	2.000	2,36%
Desembargo y Embargo	1.932	2,28%
Respuesta a Requerimientos Especiales	1.708	2,02%
Reclamos	1.676	1,98%
Liquidación Vigencias Anteriores	1.578	1,86%
Saneamiento	1.244	1,47%
Solicitudes Entes De Control Y Vigilancia	1.112	1,31%
Información	1.071	1,26%
Terminación De Proceso	1.068	1,26%
Otros Trámites Presupuestales	858	1,01%
Retiro Del Boletín De Deudores Morosos Del Estado (BDME)	807	0,95%
Consulta	775	0,91%
De Carácter General	744	0,88%
Respuesta a Pliego de Cargos	717	0,85%
Facilidades de Pago / Acuerdos de Pago	645	0,76%
Desembargo	635	0,75%
Otros Subtemas	5.983	7,06%
<b>TOTAL</b>	<b>84.739</b>	<b>100,00%</b>

c. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.

Observando las cifras y niveles de atención en la Secretaría Distrital de Hacienda, en este primer Semestre de 2023, a continuación, se presentan los resultados generales del estado a 30 de junio de la misma vigencia, de las PQRSDF recibidas, agrupando el dato de las cifras tomadas de CRM SAP, por áreas:

Dependencia	Total	Finalizado	En Tramite	Anulado	Finalizado del Total
Dirección de Impuestos	62.299	14.733	47.508	58	23,65%
Dirección de Cobro	14.560	9.219	5.315	26	63,32%
Subsecretaría General	3.095	2.316	290	506	74,83%
Dirección de Presupuesto	1.305	1.010	292	3	77,39%
Despacho del Secretario de Hacienda	1.022	857	165		83,86%
Oficina de Control Interno	655	635	19	1	96,95%
Dirección de Gestión Corporativa	565	368	197		71,04%
Dirección de Tesorería	460	390	69	1	84,78%
Dirección Jurídica	416	354	62		85,10%
Dirección Informática y Tecnología	114	82	31	1	71,93%

Oficina de Control Interno Disciplinario	109	96	13		88,07%
Dirección de Contabilidad	83	57	26		68,67%
Dirección de Crédito Público	15	15	-		100,00%
Subsecretaría Técnica	14	10	4		71,43%
Oficina de Análisis y Control del Riesgo	9	8	1		88,89%
Dirección de Estadísticas y Estudios Fiscales	8	5	3		62,50%
Oficina Asesora de Planeación	7	6	1		85,71%
Oficina Asesora de Comunicaciones	3		3		0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>84.739</b>	<b>30.161</b>	<b>53.999</b>	<b>596</b>	<b>35,59%</b>

Con los datos de las peticiones finalizadas (30.161 un 35,6% del total), se ha calculado el porcentaje de atención oportuna teniendo en cuenta la legislación aplicable, Artículo 14 de la ley 1755 de 2015<sup>5</sup> y se presentan los siguientes resultados: Se puede observar que el 48,49% de las peticiones fueron cerradas en oportunidad y el 51,51% fuera de oportunidad.

Áreas Generales SHD	Peticiones en Oportunidad	%	Fuera de Oportunidad	%	Total
DIR_IMPUESTOS	5.358	36,64%	9.375	60,34%	14.733
DIR_COBRO	4.796	32,79%	4.423	28,47%	9.219
SUBS_GENERAL	1.649	11,28%	667	4,29%	2.316
DIR_PRESUPUESTO	688	4,70%	322	2,07%	1.010
DESP_SEC_HACIENDA	549	3,75%	308	1,98%	857
OF_CONTROL_INT	627	4,29%	8	0,05%	635
DIR_TESORERÍA	291	1,99%	99	0,64%	390
DIR_GESTIÓN_COR	158	1,08%	210	1,35%	368
DIR_JURÍDICA	295	2,02%	59	0,38%	354
OF_CONTROL_DISC_INT	78	0,53%	18	0,12%	96
DIR_INFORMÁTICA	64	0,44%	18	0,12%	82
DIR_CONTABILIDAD	35	0,24%	22	0,14%	57
DIR_CRÉDITO_PUB	12	0,08%	3	0,02%	15
SUBS_TÉCNICA	9	0,06%	1	0,01%	10
OF_RIESGOS	8	0,05%		0,00%	8
OF_PLANEACIÓN	4	0,03%	2	0,01%	6
DIR_ESTADÍSTICAS	4	0,03%	1	0,01%	5
<b>TOTAL</b>	<b>14.625</b>	<b>48,49%</b>	<b>15.536</b>	<b>51,51%</b>	<b>30.161</b>

<sup>5</sup> Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

#### d. Análisis de Calidad y Calidez.

El análisis de Calidad y la Calidez en las respuestas emitidas por la SHD se realiza mediante una medición interna, tomando una muestra estadística proporcional de las respuestas de un grupo de peticiones finalizadas durante un periodo de tiempo, teniendo en cuenta el canal de recepción y el área o dependencia responsable del trámite; y la segunda mediante el análisis del informe de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Secretaría General de la Alcaldía Mayor comunicando las generalidades a las áreas sobre lo encontrado para que establezcan los temas a mejorar.

Puntos principales detectados durante el primer semestre de 2023:

De acuerdo con los informes de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, hasta el momento los datos promedio de cumplimiento de los criterios de calidad para la Entidad son:

PROMEDIO	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO SISTEMA
AÑO 2023	73%	73%	74%	8%	5%

Frente a los resultados presentados, la SHD incluye estrategias de intervención para la descongestión de las peticiones represadas, en el plan de mejoramiento, como: reorganización de los equipos de trabajo, depuración de la información, automatización de procesos, plan padrino o de acompañamiento a las áreas para la identificación y gestión de peticiones con el mayor número de días vencidos, atención de lo nuevo recibido, identificación de las solicitudes que no deben ser registradas y/o atendidas por el canal de Bogotá Te Escucha; además se realizan procesos de capacitación y/o cualificación a servidores en el manejo del sistema de Bogotá Te Escucha, temática de servicio a la ciudadanía y en la estrategia de lenguaje claro.

#### e. Conclusiones y recomendaciones.

Después de realizar el análisis del consolidado de las peticiones que radica la ciudadanía en la SHD en relación con los trámites y servicios que presta la entidad, se identifican las siguientes oportunidades de mejora para las áreas que otorgan dichas respuestas:

- Brindar información completa clara y accesible a través de diferentes canales, en especial la sede electrónica y las redes sociales, para que el ciudadano pueda realizar su proceso de autogestión a través de la Oficina Virtual.
- Realizar acuerdos internos en las áreas para que, en la atención de los requerimientos o peticiones de los ciudadanos, se tenga en cuenta el criterio de oportunidad en la respuesta conforme a la Ley 1755 de 2015, y que esto se vea reflejado en los sistemas de información, en especial en el Bogotá Te Escucha.
- Continuar participando activamente en la Ejecución del Plan de Mejoramiento en cierre de peticiones, contando con la colaboración e interés de los Jefes de Área, Subdirectores y Directores, utilizando los informes de CER y CER y Trámites entregados periódicamente por la Oficina de Gestión Documental, y los informes de Bogotá Te Escucha que entrega la Oficina de Atención al Ciudadano, para poder revisar las peticiones abiertas en ambos sistemas, y vigilar que el cierre sea efectivo en ambos aplicativos. También se recomienda actualizar o mantener al día la información de usuarios responsables en BTE.
- Continuar con las diferentes estrategias de estabilización de las herramientas tecnológicas y de herramientas información interna/ externa, de tal forma que las áreas y los contribuyentes puedan acceder de forma rápida y ágil a sus procesos de impuestos, disminuyendo la cantidad de reclamaciones o peticiones a atender.
- Realizar la ejecución del programa de capacitación y cualificación de los servidores de la entidad en tres frentes: generalidades del servicio, conocimiento tributario y manejo de herramientas tecnológicas, de tal forma que se

llegue al mayor número de servidores cualificados en las diferentes temáticas para la atención efectiva de las solicitudes.

#### 4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general:

##### 1. Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.

###### Acciones y resultados:

Durante el primer semestre de la vigencia, y siguiendo las directrices impartidas por la oficina Asesora de Comunicaciones, se realiza de manera constante la revisión y actualización de los contenidos asociados al menú 'Atención a la Ciudadanía' y el menú 'Participa' de la sede electrónica, con el fin de poder tener la información de cara a los grupos de valor actualizada y comprensible, así como dando claridad en las condiciones de relacionamiento que deben tener en cuenta para acceder a los trámites y servicios de la Secretaría

El plan estratégico de comunicaciones 2023 busca posicionar a la SDH como una entidad que acompaña a los distintos grupos de interés y promueve la cultura del servicio en todos los ejes estratégicos. Este plan contiene cinco ejes estratégicos, uno de ellos, denominado "Cultura del Servicio" cuenta con los siguientes objetivos:

1. Promover la autoatención de los servicios de la Entidad de cara al ciudadano.
2. Acercar a la ciudadanía con la Feria de Servicios 2023 (principales trámites y servicios).
3. Impulsar la comunicación de los servicios y trámites de Tesorería, Contabilidad y Presupuesto con las entidades del Distrito.
4. Divulgar permanentemente los servicios y trámites que ofrece la Entidad a la ciudadanía y a nuestros servidores públicos.
5. Hacer prevención del fraude y comunicaciones falsas.

Bajo este eje estratégico, durante el primer semestre de 2023, la Oficina Asesora de Comunicaciones ha desarrollado y actualizado piezas gráficas y audiovisuales que buscan promover el trato digno en el marco de una cultura de servicio dirigida a la ciudadanía. También, informar al contribuyente y al ciudadano sobre los servicios ofrecidos por la Entidad, divulgar los mecanismos y canales de atención para la gestión de los trámites tributarios y no tributarios, entre otros temas de interés.

- **Sitio web**

En el nuevo sitio web, [www.haciendabogota.gov.co](http://www.haciendabogota.gov.co), la SHD proporciona fácil acceso a la información publicada y promueve la divulgación de información que ilustra al usuario en temas como derechos y deberes de la ciudadanía, canales de atención oficiales de la Entidad, mecanismos de defensa ciudadana y diversas campañas que tienen como objetivo la educación del usuario para identificar riesgos en sus transacciones, como es el caso de la campaña “Evita el Fraude”.

#### Noticias



punto de orientación móvil

[Acompañamos a la ciudadanía en el parque Villa Alemania de Usme](#)

21 de Julio de 2023



punto de orientación móvil

[Acompañamos a la ciudadanía en el centro comercial Unicentro](#)

21 de Julio de 2023



PLAZOS MEDIOS MAGNETICOS

[Se levanta contingencia para reporte de información exógena del impuesto de Industria y Comercio](#)

21 de Julio de 2023



punto de orientación móvil

[El miércoles 19 de julio te esperamos en el SuperCADE Engativá para asesorarte en la declaración y pago de impuestos distritales](#)

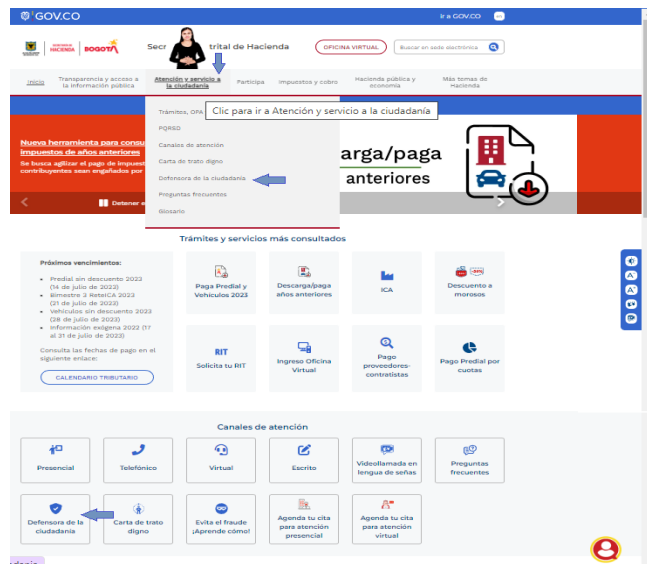
Adicionalmente, el sitio web cuenta con una sección de noticias que permite al usuario mantenerse actualizado en los temas relacionados con la hacienda distrital y, al interior de cada sección, cuenta con componentes que facilitan la publicación de tutoriales para la realización de los trámites promovidos por la Entidad.

- **Sección “Defensora de la Ciudadanía”**

En este espacio los ciudadanos encuentran información acerca de quién es su Defensora, sus funciones, cuando acudir a ella y por qué medios de contacto hacerlo, además de los informes de gestión semestrales de los últimos dos años.

A esta sección se puede acceder desde la página de inicio, bien sea desde el menú principal, desde el bloque de canales de atención, o ingresando a la página de Atención y servicio a la ciudadanía, como se ilustra en la imagen.

La información publicada puede ser consultada en el siguiente enlace:



<https://www.haciendabogota.gov.co/es/sdh/defensora-de-la-ciudadania>.



- **Sección “Carta de trato digno”**

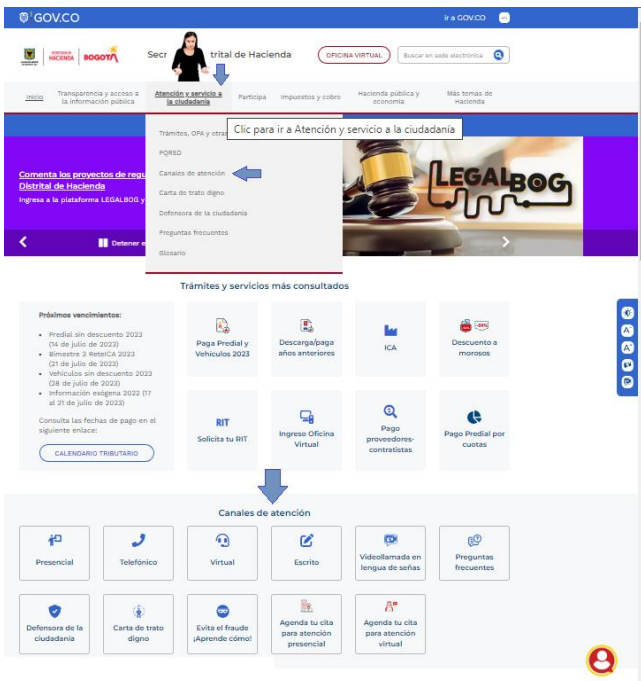
Esta página muestra el documento que contiene los derechos y deberes de la ciudadanía ante a la Secretaría Distrital de Hacienda. También los canales y medios de atención actualizados para 2023.

A esta sección se puede acceder desde el home, bien sea desde el menú principal, desde el bloque de canales de atención, o ingresando a la página de Atención y servicio a la ciudadanía, como se ilustra en la siguiente imagen:

La información publicada puede ser consultada en el siguiente enlace: <https://www.haciendabogota.gov.co/es/sdh/carta-de-trato-digno-la-ciudadania>.



- **Sección “Canales de atención”**



Esta página, además de dar acceso a cada uno de los canales de comunicación, presenta al usuario algunos aspectos generales a tener en cuenta.

A esta sección se puede acceder desde el home, bien sea desde el menú principal, o desde el bloque de canales de atención, como se ilustra en la siguiente imagen:

La información publicada puede ser consultada en el siguiente enlace:

<https://www.haciendabogota.gov.co/es/canales-atencion>.

- **Redes sociales**

A través de las cuentas oficiales de la Secretaría Distrital de Hacienda en Facebook, Youtube, Instagram y Twitter se busca mantener informada a la ciudadanía acerca de los servicios, canales de atención, novedades y campañas de la Entidad en materia tributaria y no tributaria. El propósito es además de divulgar información, abrir espacios de diálogo en doble vía (Facebook live y rendiciones de cuentas), de manera respetuosa, en el que los seguidores puedan manifestar sus opiniones, sugerencias e inquietudes.

A continuación, se relacionan los link de ingreso a las redes sociales de la Secretaría Distrital de Hacienda en Facebook, Twitter e Instagram:

#### Facebook



#### Twitter



#### Instagram



- **Pantallas y carteleras SuperCADE**

El propósito de estas piezas gráficas y audiovisuales es promover el trato digno en el marco de una cultura de servicio dirigida a los ciudadanos. También, informar al contribuyente y al ciudadano sobre los servicios ofrecidos por la Entidad, divulgar los mecanismos y canales de atención para la gestión de los trámites tributarios y no tributarios, entre otros.



- **Publicidad exterior**

Durante el primer semestre de 2023, se ha divulgado a través del sitio web, redes sociales, dispuestos en diferentes espacios públicos de Bogotá, las campañas para el pago de impuestos predial y de vehículos 2023 y de descuento del

**www.haciendabogota.gov.co**

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

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

NIT 899.999.061-9

50% en el pago de intereses en deudas de impuestos con el propósito de estimular el pago oportuno y divulgar los canales de atención y fechas de pago con y sin descuento.

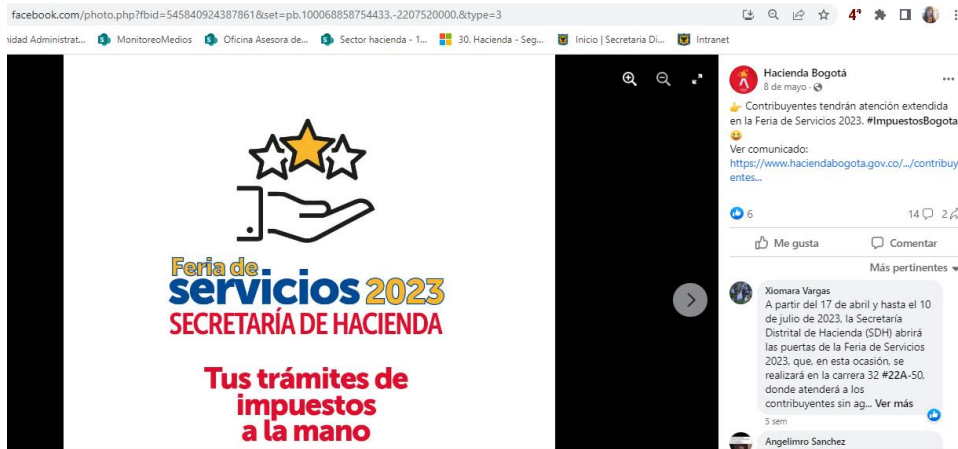
Pieza publicitaria en paraderos de autobus



- **Campanñas**

**Campanña Feria de Servicios 2023**

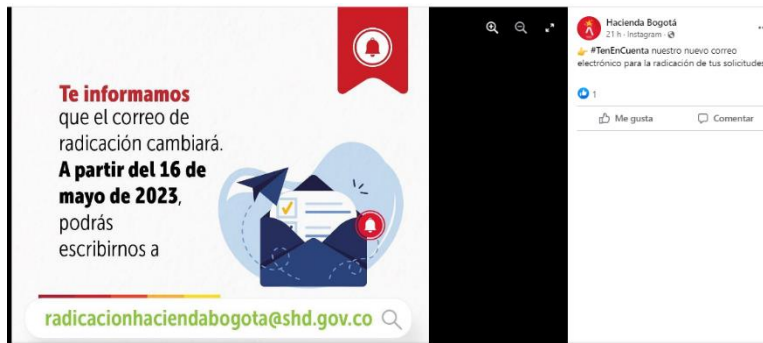
Estas piezas tienen el propósito de informar a la ciudadanía acerca de la feria, ubicación, fechas y horarios de atención.



<https://www.facebook.com/photo.php?fbid=545840924387861&set=pb.100068858754433.-2207520000.&type=3>

**Campanña cambio de correo electrónico 2023**

Busca informar a la ciudadanía el cambio del correo de radicación que a partir del 16 de mayo es [radicaciónhaciendabogota@shd.gov.co](mailto:radicaciónhaciendabogota@shd.gov.co)



<https://www.facebook.com/photo.php?fbid=567416995563587&set=pb.100068858754433.-2207520000.&type=3>

### Campaña permanente divulgación canales de atención, servicios y trámites en la Secretaría de Hacienda



### Campaña Evita el Fraude

Se cuenta con un micrositio dedicado a informar sobre las modalidades de fraude, los canales de recepción de denuncias, los testimonios, los comunicados enviados a medios de comunicación, etc. <https://www.haciendabogota.gov.co/es/sdh/evita-el-fraude>



[www.haciendabogota.gov.co](http://www.haciendabogota.gov.co)

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311  
 PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195  
 NIT 899.999.061-9

## Comunicados de prensa publicados 2023

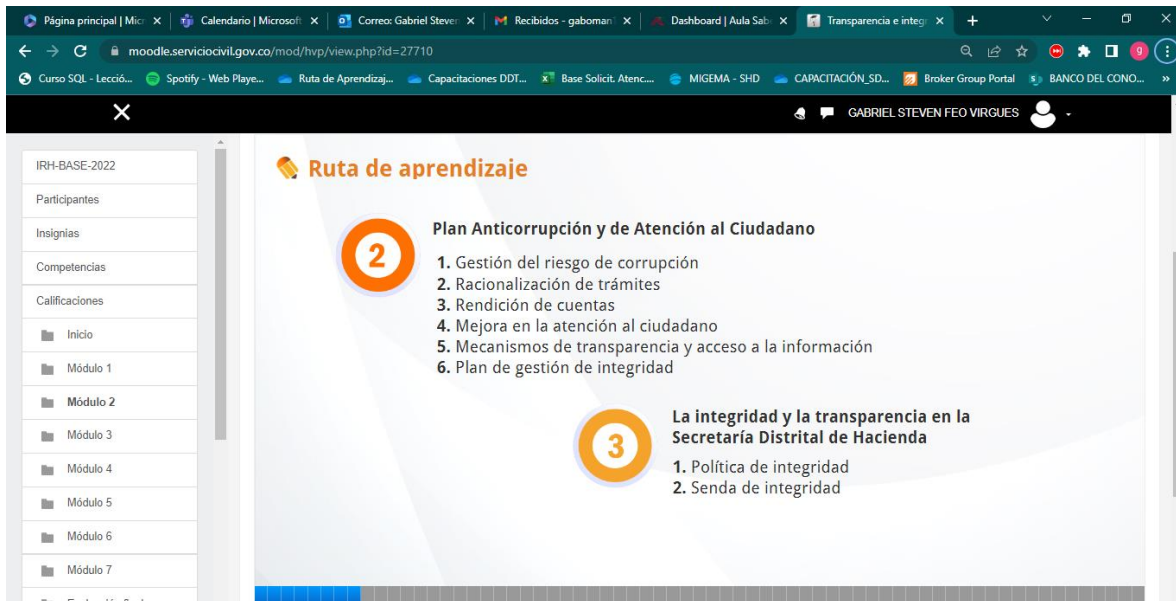
- ¡No se deje engañar! Distrito advierte sobre circulación de cartas falsas que anuncian alivios tributarios y descuentos para el pago de impuestos <https://www.haciendabogota.gov.co/es/noticias/no-se-deje-enganar-distrito-advier-te-sobre-circulacion-de-cartas-falsas-que-anuncian> (25 de enero de 2023)
- Delincuentes se hacen pasar por servidores públicos para realizar allanamientos por supuestas deudas de impuestos <https://www.haciendabogota.gov.co/es/noticias/delincuentes-se-hacen-pasar-por-servidores-publicos-para-realizar-allanamientos-por> (15 de mayo de 2023)
- Hacienda e IDU advierten falsas comunicaciones por cobros de Predial y Valorización <https://www.haciendabogota.gov.co/es/noticias/hacienda-e-idu-advierten-falsas-comunicaciones-por-cobros-de-predial-y-valorizacion> (5 de junio de 2023)

## 2. Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.

### Acciones y resultados:

En el primer Semestre del 2023 la Subdirección del Talento Humano implementó el curso virtual “Inducción y Reinducción Hacendaria”, el cual establece una ruta de aprendizaje en la cual se incluyen aspectos relacionados con la política pública de servicio a la ciudadanía y atención al ciudadano, contenidos que están desarrollados en el módulo 2: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y de Atención al Ciudadano.

Evidencia: [Aula Saber Distrital | Inicio \(serviciocivil.gov.co\)](#)



The screenshot shows a web browser window with multiple tabs. The active tab is a Moodle course page at moodle.serviciocivil.gov.co. The page title is "Ruta de aprendizaje". On the left, there is a sidebar menu with options: IRH-BASE-2022, Participantes, Insignias, Competencias, Calificaciones, Inicio, Módulo 1, Módulo 2, Módulo 3, Módulo 4, Módulo 5, Módulo 6, Módulo 7, and Evaluación final. The main content area displays a list of modules. Module 2 is highlighted and expanded, showing the following topics:

- 2 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**
  1. Gestión del riesgo de corrupción
  2. Racionalización de trámites
  3. Rendición de cuentas
  4. Mejora en la atención al ciudadano
  5. Mecanismos de transparencia y acceso a la información
  6. Plan de gestión de integridad
- 3 La integridad y la transparencia en la Secretaría Distrital de Hacienda**
  1. Política de integridad
  2. Senda de integridad

A corte de primer semestre de 2023, 1027 funcionarios finalizaron el curso con una calificación superior o igual al 70% y 996 personas se certificaron por aprobación del curso y cuentan con su diploma.

Este curso de Inducción y reinducción virtual Hacendario se imparte a todos los funcionarios que ingresan a la entidad y en el mes de enero de 2023 se lanzó como reinducción para todos los servidores de la entidad

Para el tema de Cualificación del Servicio, el equipo de capacitaciones ha realizado la ejecución de los ciclos 1 y 2 en este primer semestre y el tercer ciclo se llevará a cabo en el segundo trimestre de 2023. Estas capacitaciones presenciales se han desarrollado con el apoyo de funcionarios de la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá.

El tema de Lenguaje Claro con el apoyo y la asesoría de un funcionario del Departamento Nacional de Planeación DNP, en el área del Talento Humano se realizaron dos laboratorios con el fin de simplificar documentaciones y formatos de respuestas.

### 3. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados:

#### **Cualificación Temática de Servicio a la Ciudadanía**

En virtud de la implementación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, la SHD realiza el fortalecimiento y cualificación de los servidores y equipos de trabajo al interior de la entidad en la temática asociada al Servicio a la Ciudadanía, tema incluido en el Plan Institucional de Capacitación (PIC) y en el proceso de cualificación coordinado con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, de manera anual.

La Subdirección del Talento Humano y la Oficina de Atención al Ciudadano en coordinación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, acordaron adelantar el proceso de cualificación para un grupo de servidores en la vigencia 2023, con el fin de brindar las herramientas necesarias para materializar adecuadamente la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad.

El proceso de cualificación comprende la realización de tres (3) ciclos a saber, relacionados con la temática de Servicio a la Ciudadanía: Ciclo 1: Hablemos de lo público en el servicio, Ciclo 2: Herramientas para el Servicio y Ciclo 3: Desarrollo del ser para el Servicio.

Durante el primer semestre de 2023, se avanzó en el proceso de cualificación para un grupo de 76 servidores de las diferentes dependencias de la entidad: Dirección Distrital de Cobro, Dirección de Impuestos de Bogotá, Subsecretaría Técnica, Subdirección Administrativa y Financiera, Subdirección de Proyectos Especiales, y Oficina de Atención al Ciudadano, entre otras.

Como proceso de actualización normativa y aplicación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, la SHD ha participado en la Socialización del Manual de Servicio a la Ciudadanía realizado por la Secretaría General en sesiones transversales realizadas a todas las entidades en el Archivo de Bogotá. (Marzo 23).

Se desarrolló el Ciclo 1 “Hablemos de lo público en el Servicio”, módulos: C1M1: Introducción a lo Público, C1M2: Introducción al Servicio a la ciudadanía, C1M3: Introducción a las Políticas Públicas y C1M4: Atención a peticiones

Ciudadanas, el cual contó con la participación de 43 participantes, de los cuales 17 culminaron el proceso. Fecha de realización: 23 y 28 de febrero, 23, 27 y 29 de marzo, 25 de abril.

Se avanza en la realización del Ciclo 2 “Herramientas para el servicio”, para un grupo de 36 participantes, conformado por personal certificado en ciclo 1 en la vigencia 2022 y los nuevos participantes que culminaron el primer ciclo en la vigencia actual. A la fecha se han realizado los módulos: C2M2: Conflicto y Mediación en el Servicio y C2M3. Estrategias para el Manejo de la Ciudadanía. Se tiene programado la realización de los módulos C2M1: Empoderando mis habilidades para el servicio y C2M4. Comunicación Asertiva y Lenguaje Claro e Incluyente, en el mes de julio de 2023. Fecha de realización: 20 y 26 de abril, 16, 23 y 26 de mayo.

Para los servidores que, si bien avanzaron en el proceso de cualificación Ciclo 1 “Hablemos de lo Público en el Servicio”, a la fecha no lograron realizar los cuatro (4) módulos de los ciclos asociados, se solicitará a la Secretaría General permitir la nivelación del grupo, mediante la realización de sesiones adicionales ya sea de forma presencial o virtual según corresponda, con el fin de permitir a todos los participantes completar el proceso de cualificación con el mayor número de servidores.

Respecto del ciclo 3 “Desarrollo del ser para el Servicio”, se tiene programada su realización en el tercer trimestre de 2023.

De manera adicional, en coordinación con la Secretaría General, en reunión celebrada el 11 de febrero se realizó la capacitación en el manejo funcional del sistema Bogotá Te Escucha a los usuarios activos de la Secretaría de Hacienda con el fin de dar claridad respecto de la operatividad y funcionamiento del sistema y de esta manera mejorar los índices frente al manejo del mismo, asistieron (55) participantes.

Desde el Plan Institucional de Capacitación – PIC para la actual vigencia, se consideró la inclusión de cursos y talleres dirigidos a los servidores de la entidad en temas de servicio y atención del cliente interno y externo, que considere lo relacionado con la actualización normativa y cultura hacia el servicio, derechos y deberes, temática de Servicio a la Ciudadanía; generación de condiciones institucionales para la participación ciudadanía en la gestión, aspectos relevantes frente al conocimiento en trámites y servicios que presta la Secretaría necesarios en la prestación del servicio al ciudadano, técnicas de servicio al cliente, accesibilidad, usabilidad, lenguaje claro y datos Abiertos, así como la inclusión participativa en lenguaje de señas, comunicación con poblaciones con discapacidad (sordo mudo y ciego), gestión de peticiones verbales en lenguas nativas, entre otros.

### **Necesidades de Capacitación PIC-2023**

(Presentadas desde la OAC a la STH, noviembre de 2022)

- Actualización normativa y cultura hacia el servicio, derechos y deberes, temática de Servicio a la Ciudadanía
- Actualización normativa y generación de condiciones institucionales para la participación ciudadanía en la gestión.
- Curso de Lenguaje Claro – DNP
- Redacción y producción de textos escritos, temática de lenguaje claro y aplicación correcta de signos de puntuación, entre otros. “
- Inclusión Participativa Lenguaje señas.
- Aplicación del conocimiento mediante talleres prácticos de apropiación de conceptos y lineamientos. Comunicación con poblaciones con discapacidad (sordo, mudo y ciego) –
- Gestión de peticiones verbales en lenguas nativas, de acuerdo con el decreto 1166 de 2016 .“
- Capacitación integral frente a todos los trámites y servicios que presta la Secretaría Distrital de Hacienda. (Temas de Impuestos y Cobro, etc.)

- Desarrollo de Habilidades de liderazgo, Pensamiento analítico, fortalecimiento equipos de trabajo, planeación de trabajo e interrelación personal.

### **Estrategia de Comunicación y Lenguaje Claro**

Con el propósito de mejorar la comunicación en la Secretaría Distrital de Hacienda con los usuarios internos y con el cliente externo de la entidad, se han venido realizado sesiones de capacitación y/o sensibilización en la temática de lenguaje claro dirigida a todos los servidores de la entidad, mediante las cuales se han dado a conocer herramientas prácticas en esta temática para su incorporación en la atención y prestación de un mejor servicio.

Con el apoyo de la Veeduría Distrital, el 11 de abril se realizó el taller de Lenguaje Claro “Redacción de Textos de tipo administrativo y legal”, para un grupo de 31 servidores, con participación de las diferentes áreas de la entidad. donde se dieron a conocer aspectos importantes referentes al lenguaje claro en las comunicaciones escritas y emitidas por la entidad. De manera adicional, se consideraron algunos ítems como la estructura, el diseño y el contenido del mensaje, así como la importancia de la simplificación y redacción de los textos para un mejor entendimiento.

Se tiene previsto realizar un segundo taller para un nuevo grupo de participantes, previsto para su realización en el segundo semestre de 2023.

### **Taller de Lenguaje Claro – Veeduría Distrital**

Desde la Subdirección del Talento Humano en Coordinación con el Departamento Nacional de Planeación (DNP), se realizó la sensibilización en la estrategia de lenguaje claro, proceso que contó con la participación 216 servidores de las diferentes dependencias de la entidad.

Se hizo el llamado a todos los servidores de la Secretaría para que se realice el curso de Lenguaje Claro dispuesto por el DNP, con el fin de fortalecer las competencias de cada uno de los colaboradores, así como de los diferentes equipos de trabajo al interior de la entidad, para que una vez apropiado y aplicado el conocimiento, permita mejorar la comunicación de los usuarios internos y externos a la entidad, así como del índice de calidad de las respuestas emitidas a la ciudadanía, en relación con el cumplimiento de los criterios de claridad, coherencia, calidez y oportunidad definidos.

### **4. Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.**

Acciones y resultados:

Con el fin de garantizar la accesibilidad de los contenidos de la Entidad en el sitio web, se implementaron diferentes desarrollos que aseguran el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la política de Gobierno Digital, dentro de los que se encuentran:

#### **Elementos no textuales con texto alternativo**

Todas las imágenes de sentido relevante cuentan con su debida descripción en las etiquetas ALT y TITLE.



Como se observa en la imagen, en la sección del lado derecho de la ventana se resalta, en color azul, el código de programación que ejecuta la acción de “texto alternativo”, que es visible al ciudadano cuando se ubica en los diagramas e imágenes de la sede electrónica de la Entidad. Se resaltan en óvalos demarcados en color rojo ejemplos de los textos alternativos.



Los campos en el backend son de obligatorio diligenciamiento, lo que garantiza su cumplimiento.

Los videos o elementos multimedia tienen subtítulos y audio descripción (cuando no tiene audio original), como también su respectivo guion en texto, incluso lenguaje de señas para el caso en que aplique.

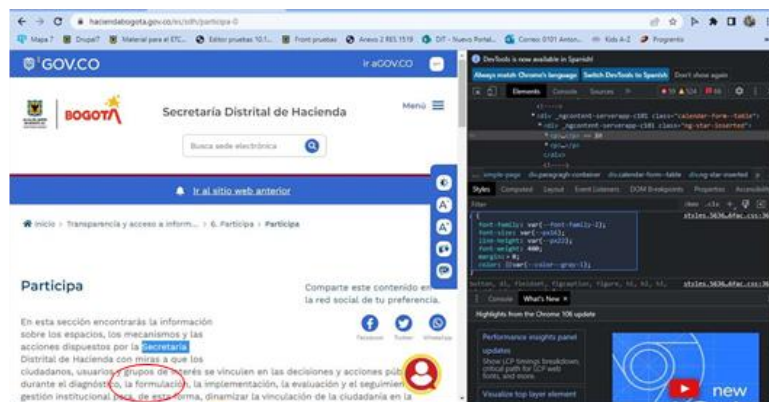
Los videos usados en la sede electrónica se encuentran alojados en el canal de youtube “HaciendaBogota”.

En este video de ejemplo acerca de la presentación de la defensora de la ciudadanía de la Entidad, se puede visualizar el texto descriptivo y, por ser pregrabado, se incluye también la transcripción lengua de señas.



Link del video [https://youtu.be/1S8fH-7A\\_Oc](https://youtu.be/1S8fH-7A_Oc)

Como se observa a continuación, en la sección del lado derecho de la ventana se resalta en color azul, el código de programación que ejecuta la acción de “tamaño de texto”, la cual está configurada por la Entidad en 13 puntos. Se resaltan en óvalos demarcados en color rojo ejemplos del tamaño de la letra.



El contraste pasa el umbral mínimo permitido de 3:1 ratio de contraste como se evidencia en la siguiente captura de pantalla:



La sede electrónica de la Entidad permite una configuración de contraste adecuada para facilitar condiciones especiales de visualización a través de la barra de accesibilidad.

Para visualizar esta opción, el ciudadano debe seleccionar los siguientes iconos resaltados el ovalo demarcado en color rojo, tal y como se ilustra



Además, el contenido puede ser ampliable hasta el 200% y 400% sin deformarse, ya que los textos poseen medidas relativas. En las siguientes capturas de pantalla se presenta una ampliación al 200% y al 300%, en su orden.



El editor de contenido está listo para que todos los contenidos puedan ser creados bajo este criterio de coherencia, es decir, que, si se requiere que cada proceso o procedimiento se repita en más de una sección de la sede electrónica, es posible crear este contenido en el mismo orden, siguiendo los mismos pasos y visualizándolo de la misma forma.

## 5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

### 1. Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.

#### Acciones y resultados:

La Secretaría Distrital de Hacienda promueve la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía complementarias a la atención presencial, la entidad realiza difusión de información a través de redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter), los cuales se integran con esquemas de autoservicio a través de la sede electrónica de la entidad, desde la cual se cuenta con acceso a trámites de PQRSD-F a través de “Bogotá Te Escucha”, Videollamadas en lenguaje de señas, atención a través de WhatsApp y autogestión con los servicios de la Oficina Virtual y el botón “Descarga y paga” para los trámites asociados a tributos distritales.

#### Acciones y resultados:

1. La SHD a través de sus canales en redes sociales cuenta con un alcance a 72.000 seguidores que se enteran de primera mano la información oficial de la Entidad (Twitter: 41.355, Facebook: 20 mil, Instagram: 11,8 mil)
2. Los servicios a través del botón “Descarga y paga” han alcanzado más de 4.560.000 visitas durante el primer semestre de 2023, facilitando a los contribuyentes el rápido acceso a su información para pago de tributos (sin necesidad de acceder a la oficina virtual).
3. La Oficina Virtual continúa fortaleciendo sus servicios a través de un modelo de mejoramiento continuo, donde 1.655.149 contribuyentes registrados y validados pueden autogestionar sus estados de cuenta tributarios y adelantar los diversos trámites relacionados con sus gestiones tributarias.
4. Se mantiene la integración de la operación entre el aplicativo web “Bogotá Te Escucha” (desde el cual se recibieron 15.510 comunicaciones durante el primer semestre 2023) y el sistema de información de la SDH para gestión de correspondencia CRM (desde el cual se ha dado respuesta y cierre a 7.980 comunicaciones) de forma que se han recibido y atendido de forma más oportuna las diversas comunicaciones recibidas como PQRDs.

Todo esto ha apoyado que, durante el primer semestre de 2023, se haya alcanzado el 70% de la meta de recaudación para el 2023, es decir \$9,11 billones del total de \$12,96 billones proyectado.

Desde marzo del 2023, la Dirección de Cobro a través de sus Oficinas Gestoras de Cobro Tributario, dispuso un medio de contacto virtual a través de video conferencia (previo agendamiento), mediante el cual la ciudadanía puede obtener información de segundo nivel, en cuanto a temas específicos como Embargo-Desembargo, Procesamiento de Títulos de Depósito Judicial, Secuestro de inmuebles, entre otros.

### 2. Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.

#### Acciones y resultados:

Desde los seguimientos a la implementación de Servicio a la Ciudadanía se realiza seguimiento a la implementación de planes de virtualización de trámites, impartiendo lineamientos basados en el Departamento Administrativo de la Función Pública, para la identificación y registro de acciones de mejora de trámites en la estrategia de racionalización, la cual constituye el componente 2 'Estrategia de Racionalización de Trámites' del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que está disponible para su consulta en la página web <https://www.haciendabogota.gov.co/es/sdh/documentos>. Para este semestre se propuso realizar una revisión liderada por la Oficina de planeación de acuerdo con unas visitas de la defensora de la Ciudadanía a todos los supercades en los vencimientos en donde se evidenció que los requisitos para realizar los trámites eran diferentes; teniendo en cuenta esta observación se inicia un ejercicio de actualización con la Dirección de Impuestos Distrital.

Esta estrategia se formula cada año, con la participación de las áreas responsables de los trámites que los ciudadanos desarrollan ante la entidad y de ejecutar acciones que para el año 2023 son en su mayoría de carácter tecnológico y están enfocadas principalmente a la implementación de formularios en línea (para los trámites de Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio, Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido e Impuesto a la publicidad visual exterior), al pago del impuesto mediante el botón de pago (PSE) a través de la Oficina Virtual (para los trámites Impuesto de delineación urbana, Impuesto a la publicidad visual exterior, Impuesto predial unificado e Impuesto sobre vehículos automotores) y a la inscripción de la matrícula del vehículo nuevo y registro automático de los datos del contribuyente en el Sistema de información Tributario por parte de los concesionarios de automóviles (para el trámite Impuesto sobre vehículos automotores).

### 3. Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.

Acciones y resultados:

La Subsecretaria General como Defensora de la Ciudadanía realiza seguimientos mensuales en los que se establecen, revisan y/o aprueban estrategias de atención y servicio; en dichas reuniones participan la Oficina de Atención al Ciudadano, la Dirección Distrital de Impuestos, la Dirección Distrital de Cobro, la Oficina Asesora de Comunicaciones y la Oficina Asesora de Planeación como invitados permanentes.

A continuación, se describe la estrategia de atención para la época de vencimientos de la vigencia 2023.

#### ❖ Botón 'Descarga y paga'

Para la vigencia 2023 la Secretaría Distrital de Hacienda generó 2'623.389 de Impuesto Predial Unificado y 2'023.442 del Impuestos sobre Vehículos Automotores.



Impuestos  
**Predial y Vehículos**  
**2023**

CERRAR    DESCARGA Y PAGA

Las facturas estuvieron disponibles desde el mes de febrero, y se enviaron a los domicilios de los contribuyentes entre los meses de marzo y abril para el caso del impuesto predial, las facturas del impuesto sobre vehículos automotores finalizarán su distribución la segunda semana del mes de mayo.

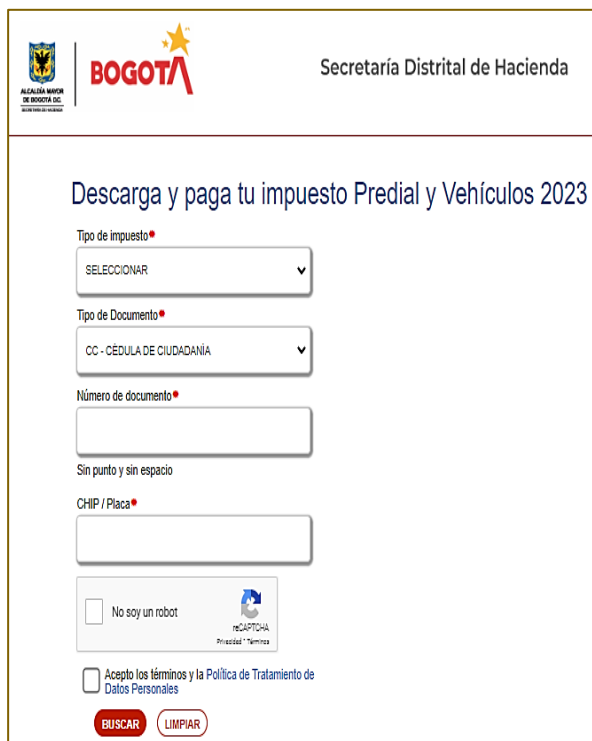
Para facilitar el acceso de la ciudadanía a su factura, se dispuso en la página web de la entidad el botón 'Descarga y paga' mediante el cual los contribuyentes podrán descargar sus facturas así:

### Impuesto Predial Unificado

- ❖ Cédula o el NIT sin dígito de verificación de quien figure como propietario el 01 de enero de 2023.
- ❖ CHIP del inmueble.
- ❖ Los que tienen un predio en *leasing* o son locatarios deben incluir el NIT de la entidad financiera y el CHIP.
- ❖ Algunos inmuebles tienen más de un propietario. La factura puede estar a nombre de cualquiera de ellos, por eso se debe intentar la descarga con los distintos números de documento de los copropietarios.

### Impuesto sobre Vehículos Automotores

- ❖ Cédula o el NIT sin dígito de verificación de quien figure como propietario el 01 de enero de 2023.
- ❖ Placa del vehículo.
- ❖ Los que tienen un vehículo en *leasing* o son locatarios deben incluir el NIT de la entidad financiera y la placa.
- ❖ Algunos vehículos tienen más de un propietario. La factura puede estar a nombre de cualquiera de ellos, por eso se debe intentar la descarga con los distintos números de documento de los copropietarios.



### Situaciones especiales

Existen algunas situaciones bajo las cuales los contribuyentes no podrán descargar su factura de Impuesto Predial o de Vehículos a través del botón 'Descarga y paga'.

A continuación, se describe la situación, el número de predios/vehículos afectados y que debe hacer el contribuyente para cada caso particular.

#### ❖ Impuesto Predial Unificado

Situación que se presenta	Predios	¿Qué deben hacer?
Predios nuevos sin CHIP.	30.000	Deben llevar la documentación y hacer este trámite en un punto de atención.

<b>Excluidos:</b> no tienen ningún tipo de obligación tributaria, la ley los excluye de declarar y pagar el impuesto.	69.131	Estos inmuebles no pagan impuestos. Ejemplo: iglesias y predios del Distrito.
<b>Exentos:</b> predios que tienen un porcentaje de exención en el impuesto (entre el 10% y el 100%), por lo que pagan menos.	8.216	Deben hacer una declaración dentro del sistema y pagar. Ejemplo: bienes de interés cultural, teatros y museos.
Predios con información incompleta o con inconsistencias.	18.108	El dueño del inmueble debe acudir con los soportes al punto de atención.
Quienes generaron una declaración.	<b>38.177</b>	En estos casos, el usuario invalida la factura existente y debe usar entonces la declaración dentro del sistema.
Acueducto y patrimonios autónomos.	<b>19,341</b>	Las facturas de estos predios se van a generar y a enviar al domicilio registrado.

❖ **Impuesto sobre vehículos automotores**

Situación que se presenta	Vehículos	¿Qué deben hacer?
No homologados con las tablas del Ministerio de Transporte.	140.050	El dueño del vehículo debe hacer una declaración en el sistema.
Vehículos con información incompleta o con inconsistencias.	106.913	Deben acudir con los soportes al punto de atención.
Quienes generaron una declaración en el sistema.		En estos casos, el usuario invalida la factura existente y debe usar entonces la declaración dentro del sistema.
Blindados	35.550	Las facturas de estos vehículos se van a generar y a enviar al domicilio registrado.

❖ **Botón 'Solicita tu RIT'**

Teniendo en cuenta que el registro y/o actualización de información en el Registro de Información Tributaria RIT es uno de los trámites más solicitados, la Secretaría Distrital de Hacienda dispuso en su página web el botón 'Solicita tu RIT' mediante el cual la ciudadanía podrá solicitar y obtener el Certificado RIT.

Se ha dispuesto de un grupo de tres (3) funcionarios de la Oficina de Educación Tributaria dedicados exclusivamente a atender estas solicitudes, con lo que se espera disminuir los tiempos de envío de respuesta a la ciudadanía.



#### ❖ Botón 'Descarga y Paga Años Anteriores'


**Descarga y paga el Recibo Oficial de Pago (ROP) para Predial y/o Vehículos Automotores**

Tipo Impuesto \*

Tipo de Documento \*

Numero de Documento \*

CHIP O Placa \*

No soy un robot 

Acepto los términos y la Política de Tratamiento de Datos Personales \*

El Congreso de la República aprobó en diciembre de 2022 la Ley 2277 la cual establece en su Artículo 91 el descuento del 50% de intereses a los deudores que tengan obligaciones pendientes de pago de años anteriores.

Para acceder al mencionado descuento el legislativo estableció dos requisitos, que el contribuyente suscribiera facilidad de pago con fecha máxima 15 de mayo de 2023 o que el contribuyente realizara el pago total de la obligación con fecha límite 30 de junio de 2023.

Pensando en este último requisito la Secretaría Distrital de Hacienda dispuso en su página web el botón 'Descarga y paga años anteriores' mediante el cual los contribuyentes podrán realizar las consultas de sus obligaciones en mora de predial y vehículos digitando el CHIP o Placa del objeto de consulta y el número de documento del propietario, como resultado de la consulta el contribuyente podrá realizar el pago en línea de su obligación u obtener el Recibo Oficial de Pago para realizar el pago en ventanilla bancaria.

#### ❖ Red CADE

La Secretaría Distrital de Hacienda hace presencia en 5 SuperCADE de la ciudad así: SuperCADE CAD, SuperCADE Suba, SuperCADE Américas, SuperCADE 20 de Julio Y SuperCADE Bosa

Para la época de vencimiento se realizó la programación de 47 funcionarios con el objetivo de garantizar la prestación del servicio a un aproximado de 1.400 personas diariamente:

SuperCADE	Nro. de funcionarios	Capacidad de atención
CAD	28	700
Suba	8	300
Américas	6	200
20 de Julio	5	150

Bosa	1	50
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>1.400</b>

Así las cosas, con corte al 30 de junio de 2023 en la Red CADE se atendieron 171.113 ciudadanos desagregados de la siguiente manera:

SuperCADE	Ciudadanos atendidos
CAD	63.876
Suba	48.454
Américas	32.214
20 de Julio	23.105
Bosa	3.464
<b>Total</b>	<b>171.113</b>

En el SuperCADE CAD, se brindará atención a los contribuyentes con cita agendada en el sitio web de la Secretaría ([www.haciendabogota.gov.co](http://www.haciendabogota.gov.co)), siguiendo el enlace 'Agenda tu cita', donde pueden elegir fecha y hora para realizar sus trámites.

Los servicios más solicitados son:

- ✓ Impuesto Predial Unificado (Vigencia 2023 y años anteriores)
- ✓ Impuesto sobre vehículos automotores (Vigencia 2023 y años anteriores)
- ✓ Registro de Información Tributaria RIT
- ✓ Impuesto de Industria y Comercio,
- ✓ Presentación de medios magnéticos distritales
- ✓ Beneficios tributarios de la Ley 2277 de 2022.

#### ❖ Feria de Servicios 2023

A partir del 17 de abril y hasta el 28 de julio de 2023, la Secretaría Distrital de Hacienda (SDH) abrirá las puertas de la Feria de Servicios 2023, que, en esta ocasión, se realizará en la carrera 32 #22A-50, donde atenderá a los contribuyentes sin agendamiento para hacer trámites relacionados con los impuestos predial, vehículos y los beneficios tributarios a deudores contemplados en la Ley 2277 de 2022.

En este nuevo espacio temporal de atención extendida, a pocas cuadras del SuperCADE CAD, se espera atender diariamente a 1.300 personas adicionales, con un total de 54 funcionarios atenderán de 7:00 de la mañana a 4:00 de la tarde, de lunes a viernes.



Cabe señalar que todos los trámites de la SDH, en la red SuperCADE y en la Feria de Servicios 2023, son gratuitos, no requieren intermediarios y que ningún funcionario o particular está autorizado para recibir pagos a nombre de la Entidad. Todos los pagos deben hacerse, empleando los recibos y las facturas oficiales, en

las ventanillas de los bancos recaudadores o mediante los portales bancarios disponibles.



Con corte al 28 de junio de 2023 en la feria de servicios se atendieron 68.864 ciudadanos

#### ❖ **Oficina de Gestión del Servicio y Notificaciones – Dirección de Cobro**

La Oficina de Gestión del Servicio y Notificaciones de la Dirección Distrital de Cobro dispone de los siguientes funcionarios en el SuperCADE CAD, con capacidad para atender a 306 contribuyentes al día así:

- ❖ En el SuperCADE CAD se dispone del apoyo de 10 funcionarios en los módulos de atención de la sección B del SuperCADE y 2 funcionarios adicionales en la ventanilla de radicación de la Secretaría Distrital de Hacienda para atender la notificación personal de actos administrativos emitidos en los procesos de cobro coactivo de obligaciones tributarias y no tributarias.
- ❖ En la Feria de servicios de la Secretaría Distrital de Hacienda, se dispone del apoyo de 5 funcionarios para la atención de contribuyentes, con una capacidad diaria para atender 127 contribuyentes
- ❖ En el piso 4 del edificio CAD se dispone del apoyo de 15 funcionarios para la atención de contribuyentes durante las contingencias de servicio en el Supercade o la Feria de Servicios.
- ❖ Finalmente la Dirección Distrital de Cobro dispuso de 99 funcionarios de las Oficinas de Cobro Especializado, Cobro General, Cobro Prejurídico, Gestión de Cobro y Depuración que complementarán la prestación del servicio durante la época de vencimientos.

Los servicios más solicitados corresponden a:

- ✓ Notificaciones sobre actos emitidos por la Dirección Distrital de Cobro
- ✓ Liquidación años anteriores - Predial/vehículos
- ✓ Liquidación vigencia - Predial/vehículos
- ✓ Orientación Facilidades de Pago
- ✓ Orientación aplicación de Títulos de Deposito Judicial
- ✓ Información embargos
- ✓ Información estado de trámites de solicitudes de desembargo
- ✓ Orientación deuda/mora de ICA
- ✓ Boletín Deudores Morosos del Estado
- ✓ Orientación general

#### ❖ **Grandes Contribuyentes – Dirección de Impuestos**

La Oficina de Gestión del Servicio atiende al grupo de Grandes Contribuyentes de la ciudad enviando información oportuna y especializada a este segmento específico, los servicios más solicitados corresponden a: asesoría en Impuesto de Industria y Comercio y sus retenciones, predial, vehículos y sobretasa a la gasolina entre otros, este servicio se presta a través del correo [grandescontribuyentesdib@shd.gov.co](mailto:grandescontribuyentesdib@shd.gov.co) adicionalmente se brinda asesoría en el Impuesto de Delineación Urbana, el cual se atiende mediante agendamiento a través de videollamadas. Actualmente se cuenta con trece (13) funcionarios asignados a esta labor.

#### ❖ **Subdirección de Proyectos Especiales**

La Subdirección de Proyectos Especiales atiende a la ciudadanía de forma presencial en el punto de atención SuperCADE 2º piso, los trámites atendidos por esta dependencia corresponden a certificaciones de tiempo laborado en entidades liquidadas. Actualmente se cuenta con cuatro (4) funcionarios asignados a esta labor.

❖ **Oficina de Atención al Ciudadano – OAC**

La Oficina de Atención al Ciudadano en el presta sus servicios en el Edificio CAD torre A, piso 1, costado occidental, mezanine; los servicios más solicitados tienen que ver con revisión de liquidación impuestos predial y vehículos, ajuste por equidad, beneficios tributarios, comunicaciones fraudulentas, defensor de la ciudadanía, revisión estado de solicitudes. Actualmente se cuenta con siete (7) funcionarios asignados a esta labor.

❖ **Kioscos de autoatención**

La Secretaría Distrital de Hacienda pone a disposición de la ciudadanía 19 kioscos de autoatención dispuestos en los puntos que se relacionan a continuación:

Ubicación	Nro. de Kioscos
SUPERCADE CADE CAD	4
G12	2
SUPERCADE AMERICAS	2
CADE FONTIBÓN	1
CADE KENNEDY	1
CADE MUZU	1
CADE PLAZA DE LAS AMERICAS	1
CADE TOBERIN	1
CADE CANDELARIA	1
SUPERCADE SUBA	1
SUPERCADE ENGATIVÁ	1
SUPERCADE BOSA	1
SUPERCADE CALLE 13	1
SUPERCADE 20 DE JULIO	1



Las consultas habilitadas para los ciudadanos en los módulos de autoatención son las siguientes:

- Descarga de factura Impuesto Predial Unificado
- Descarga de factura Impuesto Sobre vehículos Automotores
- Descarga del certificado de inscripción en el Registro de Información Tributaria RIT

Adicional a lo anterior y con el fin de agilizar el servicio se encuentra un acceso rápido para consultar el CHIP y placa con el número de cédula del propietario, esto en caso de que no se tenga la información en el momento de la consulta.

Los formatos dispuestos para impresión corresponden a:

- Formato de solicitud de facilidad de pago
- Formato de compromiso de heredero solidario de pago
- Formato de compromiso de tercero garante solidario de pago
- Formulario de solicitud de devolución y/o compensación
- Formato de solicitud de saneamiento de documentos tributarios
- Formato RIT contribuyente
- Formato RIT Establecimiento

- Formato solicitud retiro del Boletín de Deudores Morosos del Estado BDME

#### ❖ Atención Telefónica

La Secretaría Distrital de Hacienda ha dispuesto la línea de atención (601) 3385000, el servicio es prestado por el contratista ETB con un total de 26 agentes atienden un promedio 12.588 llamadas al mes.

A través de la línea telefónica se brinda orientación general sobre la descarga de facturas de los impuestos predial y/o vehicular a través del botón 'Descarga y paga' dispuesto en la página web de la entidad, se orienta sobre el registro y acceso a la oficina virtual y sobre la presentación de declaraciones, descarga de estados de cuenta, recibos oficiales de pago de vigencias anteriores y reporte de obligaciones tributarias.

Cuando la consulta del ciudadano no se encuentra dentro de las categorías anteriormente descritas los agentes radican las solicitudes a través de 'Bogotá Te Escucha' que es el medio oficial de recepción de las solicitudes ciudadanas en la entidad.

#### ❖ WhatsApp

La Secretaría de Hacienda dispuso una línea de WhatsApp empresarial para brindar orientación a la ciudadanía respecto al Registro de Información Tributaria RIT, impuestos Predial Unificado, Vehículos e Industria y Comercio (ICA) principalmente, actualmente es atendido por 8 agentes con capacidad para atender a 6.908 ciudadanos al mes (cifras extraídas del reporte primer trimestre de 2023)

Cuando la consulta del ciudadano no se encuentra dentro de las categorías anteriormente descritas los agentes radican las solicitudes a través de 'Bogotá Te Escucha' que es el medio oficial de recepción de las solicitudes ciudadanas en la entidad.



Al servicio se puede acceder a través de la página web de la SHD [https://api.whatsapp.com/send/?phone=573002703002&text=Bienvenido+al+WhatsApp+de+Secretaria+de+Hacienda+Distrital&type=phone\\_number&app\\_absent=0](https://api.whatsapp.com/send/?phone=573002703002&text=Bienvenido+al+WhatsApp+de+Secretaria+de+Hacienda+Distrital&type=phone_number&app_absent=0)

#### ❖ Redes Sociales: Facebook, Instagram, Messenger, Twitter, YouTube

La Secretaría Distrital de Hacienda hace presencia en las redes sociales a través de sus cuentas en Facebook, Instagram, Twitter, Messenger y YouTube, el servicio es prestado con un total de 8 agentes con capacidad para atender 7.215 ciudadanos en promedio al mes; a través de este servicio se brinda orientación general sobre la descarga de facturas de los impuestos predial y/o vehicular a través del botón 'Descarga y paga' dispuesto en la página web de la entidad, se orienta sobre el registro y acceso a la oficina virtual y sobre la presentación de declaraciones, descarga de estados de cuenta, recibos oficiales de pago de vigencias anteriores y reporte de obligaciones tributarias.



Quando la consulta del ciudadano no se encuentra dentro de las categorías anteriormente descritas los agentes radican las solicitudes a través de 'Bogotá Te Escucha' que es el medio oficial de recepción de las solicitudes ciudadanas en la entidad.

**[www.haciendabogota.gov.co](http://www.haciendabogota.gov.co)**

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

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

NIT 899.999.061-9



## Chat Tributario

La Secretaría Distrital de Hacienda dispuso en su página web la herramienta 'Chat Tributario' mediante la cual la ciudadanía puede acceder a consultas sobre Impuesto predial, Impuesto sobre vehículos, Impuesto de Industria y Comercio ICA, Registro de Información Tributaria RIT, Procesos de cobro, preguntas frecuentes, soporte nueva oficina virtual, sobretasa y publicidad exterior y otros trámites y servicios.

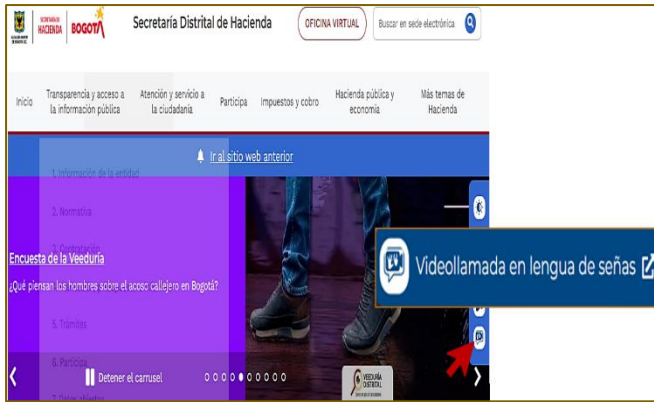
En caso que la solicitud del contribuyente no se encuentre dentro de las categorías mencionadas anteriormente se le dará paso a interacción con un asesor, para prestar el servicio se dispone actualmente de 11 asesores con capacidad para atender a 3.489 ciudadanos en promedio al mes.

Cuando la consulta del ciudadano no puede ser solucionada por los agentes de servicio, se radica el requerimiento a través de 'Bogotá Te Escucha' que es el medio oficial de recepción de las solicitudes ciudadanas en la entidad.

El acceso a este recurso se encuentra dispuesto en la página web de la Secretaría Distrital de Hacienda, haciendo clic en el globo que se encuentra en la parte inferior derecha de la pantalla como se muestra a continuación:

### ❖ Videollamada en lenguaje de señas.

Como estrategia para acercar a la Administración Tributaria a todos los ciudadanos, la entidad con el servicio de orientación virtual en lenguaje de señas (videollamada).



En cuanto al servicio de videollamada por lenguaje de señas, se cuenta con un agente especializado para atender estas interacciones con un promedio de 63 ciudadanos atendidos mensualmente. Para acceder a este servicio los ciudadanos pueden acceder a través de la página principal de la web de la Secretaría de Hacienda haciendo clic en el ícono que encontrarán en la parte derecha de la pantalla como se muestra a continuación:

Finalmente presentamos infografía con el resumen de los canales de atención dispuestos por la Secretaría Distrital de Hacienda para la prestación del servicio a la ciudadanía.

### Atenciones Defensora de la Ciudadanía

La Subsecretaria General recibe solicitudes de forma directa de casos de contribuyentes que no han obtenido respuesta oportuna de las diferentes áreas a sus inquietudes. Esto con el objetivo de revisar con las dependencias competentes las dificultades en la gestión de los diferentes casos y establecer acciones de mejora al interior de la entidad que son socializadas en las reuniones de seguimiento.

Durante el primer semestre de la vigencia 2023, fueron atendidos aproximadamente más de 250 casos desde el Despacho de la Subsecretaria, actuando como Defensora de la Ciudadanía.

### DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA 2023 Acumulado Junio 2023



191 Ciudadanos  
atendidos SSG



66 Radicados recibidos



8 Casos pendientes  
de solución

#### Tipología de solicitudes



#### 4. Promover la interacción del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha

Acciones y resultados:

Para dar cumplimiento al Decreto 371 de 20106 y el Acuerdo 731 de 20187 la Secretaría de Hacienda Escucha junto con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor construyó el proceso de integración del sistema de correspondencia CRM con el aplicativo Bogotá Te Escucha en tres niveles de integración que se describen a continuación:

- **Primer nivel:** Un servicio web para que las peticiones registradas en BTE se radiquen en CRM de forma automática.
- **segundo nivel:** Un servicio web para que las PQRSD-F de origen ciudadano registradas en CRM se envíen y se radiquen automáticamente en BTE.
- **Tercer nivel:** Un servicio web para que los radicados gestionados y finalizados en CRM se cierren automáticamente en BTE.

Los tres servicios se encuentran en funcionamiento desde el mes de septiembre del año 2021 dando cumplimiento a la normatividad que establece que los sistemas de gestión documental de las entidades del Distrito se integren con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Secretaría General.

#### 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

En cumplimiento a la función 6 del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, se elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad por la figura ya referida.

#### 7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas

##### 1. Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio

Acciones y resultados:

No aplica para el periodo

##### 2. Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Acciones y resultados:

La Secretaría Distrital de Hacienda en cumplimiento del artículo 21 del Decreto Distrital 847 de 2019, asistió a la primera sesión de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía convocada por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General, realizada el 30 de junio de 2023.

Por parte de la Secretaría de Hacienda, asistió el Dr. Ricardo Augusto Nieto Rodríguez, en calidad de Jefe (E) de la Oficina de Atención al Ciudadano.

## CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

La Entidad debe continuar trabajando en la mejora de sus procedimientos, realizando un análisis que permita reducir los requisitos para que los ciudadanos accedan a trámites y/o servicios que presta la entidad con plan de trabajo para la dirección de Impuestos y de Cobro

Fortalecer acciones orientadas a la interoperabilidad e intercambio de información con otras entidades y hacer uso de otras herramientas tecnológicas para facilitar la interacción de los ciudadanos con la SHD, por ejemplo, la Carpeta Ciudadana Digital.

Realizar caracterización a los usuarios e implementar mecanismos para medir su satisfacción con respecto a los trámites, con el fin de identificar oportunidades de mejora y brindar una mejor experiencia de servicio.

Fortalecer la capacitación para todos los funcionarios de la Secretaría Distrital de Hacienda para responder a el objetivo estratégico del servicio a la ciudadanía y así generar mayor capacidades en la atención en los vencimientos.

Durante el primer semestre de 2023 se comunicaron e informaron los canales de atención, derechos y deberes de la ciudadanía, e información para la defensa de la ciudadanía.

Con el fin de educar al usuario en la autogestión de sus trámites, también se direccionaron acciones para el diseño y divulgación de paso a paso, en redes sociales, medios de comunicación y sede electrónica.

Fortalecer la cualificación de los servidores y equipos de trabajo al interior de la Secretaría Distrital de Hacienda en la temática de Servicio a la Ciudadanía, estrategia de lenguaje claro, actualización normativa respecto de la atención de las PQRSD y manejo funcional de los Sistemas CRM Correspondencia y Bogotá Te Escucha.

Dentro de las funciones del Defensor de la Ciudadanía, se han observado de manera sostenida y constante el seguimiento cercano a los Planes de Mejoramiento, contactando periódicamente con los líderes de las áreas, acerca del cumplimiento de los compromisos de tipo cualitativo y cuantitativo planteados en cuanto a la respuesta a las peticiones ciudadanas pendientes. Esta constante interacción ha permitido obtener los resultados de avance de cierre de peticiones del grupo de los pendientes más antiguos en más de un 95%, y mantener en el grupo de peticiones más nuevas o actuales una tasa de respuesta del 60% o más; lo que lleva a pensar que dentro de la Cultura de la Entidad los temas de servicio están logrando mayor atención.

La implementación de medidas tendientes a mejorar el cumplimiento de los criterios de calidad en la respuesta como: oportunidad, claridad, calidez, coherencia y manejo del sistema dentro de la Entidad va en forma de discurso sostenido, y se observa en las continuas interacciones e intervenciones de la Subsecretaría General que preside la Defensoría del Ciudadano, llamando la atención de los jefes de área para motivar la participación de las mismas quienes atienden grandes volúmenes de ciudadanos. Establecer el modelo de servicio y operación de la Secretaría de Hacienda en los vencimientos por cada uno de los canales.

Teniendo en cuenta las cifras históricas de atención para las fechas de vencimiento y el calendario tributario de 2023, se recomienda continuar implementando la "Feria de Servicios" donde se disponga de un espacio amplio que cuente con las condiciones adecuadas para atender la mayor demanda de servicios por parte de los contribuyentes que se presenta para este periodo de tiempo así mismo contar con el equipo humano capacitado y la logística adecuada para la prestación óptima del servicio.

Adicionalmente se recomienda continuar involucrando a las diferentes áreas de la entidad con el fin de que los funcionarios de otras dependencias apoyen la orientación y atención al ciudadano. Para ello es importante realizar un plan de

**[www.haciendabogota.gov.co](http://www.haciendabogota.gov.co)**

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

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

**NIT 899.999.061-9**





capacitación constante en temas tributarios, manejo de herramientas y atributos del servicio entre otros y de esta manera prestar un apoyo con calidad en momentos coyunturales de la atención.

Así mismo, fortalecer los canales virtuales, dado que se ha obtenido un avance en la de trámites especializados como el de delineación urbana, sin que los contribuyentes tengan que desplazarse o incurrir en gastos. Para ello, también se sugiere aumentar la capacidad operativa y fortalecer el grupo específico para atención por medio de este canal.

**[www.haciendabogota.gov.co](http://www.haciendabogota.gov.co)**

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

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

NIT 899.999.061-9

