

INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA SEGUNDO SEMESTRE 2022

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA

Elaborado por: Harold Torres – Profesional Universitario

Revisado por: Lina Fierro – Asesora
Carolina Rozo – Asesora

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

BOGOTÁ, ENERO DE 2023

Contenido

INTRODUCCIÓN	4
FUNCIONES Y GESTIÓN DE LA DEFENSORA.....	5
1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.....	5
1.1 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	5
1.2 Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía	6
1.3 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.	7
1.4 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	9
1.5 Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.....	10
1.6 Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.....	10
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.....	19
2.1. 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.....	19
2.2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales	20
2.3. 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	20
2.4. 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.....	20
2.5. 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.	22
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.....	23
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:	26
4.1. 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.....	27
4.2. 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.....	34
4.3. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.....	35
4.4. 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.	36

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.	37
5.1.	Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.	37
5.2.	Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.	38
5.3.	Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.	39
5.4.	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 44	44
6.	Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones de la Defensora de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.....	45
7.	Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas	45
7.1.	Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio	45
7.2.	Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía	45
7.3.	Atención de ciudadanos que solicitan la intervención de la Defensora de la Ciudadanía	46
	CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES	47

Glosario de términos

AND	– Agencia Nacional Digital
BTE	– Bogotá Te Escucha
CAD	– Centro Administrativo Distrital
CADE	– Centro de Atención Distrital Especializado
CRM	– <i>Customer Relationship Management</i> (Gestión de Relación con los Clientes) – Manejo 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

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento a los lineamientos definidos en el Manual Operativo de la Defensora de la Ciudadanía, cuyo objetivo es presentar un resumen de la importante labor realizada por la figura en cada entidad y será una fuente de información para el seguimiento a la implementación y los resultados de dicha labor.

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 se realiza en cumplimiento a los lineamientos definidos en el Manual Operativo de la Defensora de la Ciudadanía, (Circular 055 de 2021 - Manual Operativo de la Defensora de la Ciudadanía en el Distrito Capital) 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 una prestación del servicio a la ciudadanía de manera oportuna, eficaz y eficiente.

Durante el segundo semestre de 2022, el seguimiento a las solicitudes generadas mediante la figura de la Defensora del Ciudadanía fue apoyada por el proceso atención al ciudadano, con el propósito de organizar, clasificar, direccionar y monitorear las distintas solicitudes que son recibidas por los canales habilitados para la atención a la ciudadanía; especialmente para garantizar una respuesta oportuna, eficiente, amable y coherente en cumplimiento de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

FUNCIONES Y GESTIÓN DE LA DEFENSORA

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

1.1 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 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, en especial los reportes que se realizan al finalizar cada trimestre, 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 antes del 30 de septiembre hubiesen sido atendidas con respuesta de fondo. Como resultado del seguimiento, se observó que era necesario ampliar el plazo para la ejecución y de las metas, y 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 pendientes de gestión y las que se recibieron a partir del 1 de octubre de 2021, dicho plan se actualizó en junio de 2022, con alcances renovados para la situación interna.

Al finalizar el año 2022, de acuerdo con el desarrollo del Plan de Mejoramiento para cierre de PQRSD-F en la SHD, se alcanzó el 99,40% 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 532 PQRSD-F, 864 Títulos Ejecutivos y 100 Trámites Especiales. Las anteriores cifras se obtuvieron del reporte de CRM Correspondencia con corte 31 de diciembre de 2022.

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 noviembre se han cerrado 79.599 solicitudes, lo que significa el cumplimiento de la meta inicial propuesta, quedando pendientes de cierre a 31 de diciembre de 2022, 8.034 PQRSD-F y 681 Trámites Especiales.

Con base en el artículo 7 del Decreto 197 de 2014¹ la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC), tiene como objeto garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, la discriminación y la segregación como factores esenciales de la pobreza y desarrollar atributos del servicio como: recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida.

En el anterior sentido y en cumplimiento de las líneas estratégicas y transversales 3 y 7 de la PPDSC, la Oficina de Gestión del Servicio y Notificaciones de la Dirección Distrital de Cobro para el segundo semestre de 2022, realizó veintiún (21) jornadas de capacitación a sus funcionarios respecto a los siguientes temas:

- Inquietudes procedimentales en cuanto a régimen sancionatorio y firmeza de las declaraciones.
- Novedades en la Guía de Trámites y Servicios de Bogotá en lo que corresponde a la atención presencial (*documentos a requerir a un tercero para efectos de declaraciones*).
- Condiciones especiales de pago, a saber: Decreto 248 del 2013, Decreto 026 del 2015, Decreto 091 del 2019, Decreto 043 del 2019 y finalmente Acuerdo 816 del 2021.
- Procedimiento de cobro coactivo.

¹ Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

- Carta de trato digno a la Ciudadanía

Con el anterior ciclo de capacitaciones, se dio cumplimiento a las líneas estratégicas y transversales 3 y 7 definida por el Consejo de Política Económica y Social del Distrito Capital (CONPES D.C), el cual definió el plan de acción² de la “POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA”, así:

- **Línea estratégica y transversal número 3, cualificación de los equipos de trabajo:**

La Oficina de Gestión del Servicio y Notificaciones con la realización del ciclo de capacitaciones contribuyó a que sus servidores y servidoras públicos, atiendan las solicitudes de la ciudadanía a través de respuestas más oportunas, integrales y de calidad.

- **Línea estratégica y transversal número 7, Seguimiento y evaluación:**

En relación con el lineamiento estratégico en mención, el cual contempla la necesidad de realizar seguimiento y evaluación continua a la prestación de servicio a la ciudadanía y a los resultados alcanzados en términos de satisfacción y percepción ciudadana. La Oficina de Gestión del Servicio y Notificaciones para el periodo del informe aplicó 109 encuestas a los contribuyentes atendidos por la OGSN en el SuperCADE CAD, obteniendo como resultado 94% de satisfacción.

1.2 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:

Desde la Subdirección Administrativa y Financiera, de acuerdo con los hallazgos del diagnóstico de la NTC-6047, en los que se identifican algunas brechas de accesibilidad para los ciudadanos con discapacidad, de las cuáles 10 acciones se determinaron de alto cumplimiento y se pueden realizar las adecuaciones requeridas. Durante la vigencia del 2022 se realizaron las siguientes actividades para cumplir con los requisitos de las necesidades encontradas:

- Se elaboró la primera versión del protocolo de atención incluyente para el acceso de población en situación de discapacidad al CAD, el cual tiene como objetivo establecer las actividades necesarias para el control de acceso peatonal, vehicular y la atención de personas en condición de discapacidad en los canales presenciales. Su aplicación está enfocada inicialmente al personal de seguridad y vigilancia quienes realizan el primer contacto con los ciudadanos que asisten a las sedes de la entidad.
- La Secretaría de Hacienda envió un oficio a la Secretaría General, con el redireccionamiento de los hallazgos encontrados en el Diagnostico de accesibilidad para personas en condición de discapacidad que son de su competencia por ser parte de la infraestructura CADE del cual se recibió respuesta el 14 de junio del 2022, haciendo remisión del oficio para el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, con el ánimo de solicitar información sobre el predio del Supercade y confirmar la tenencia y administración de este espacio para programar recursos a intervenir y dar cumplimiento a la solicitud planteada.

El 09 de junio de 2022 se recibió respuesta por parte de la Secretaría General con remisión al DADEP en la cual solicitan confirmación de la administración y tenencia del espacio del SuperCADE CAD con el fin de establecer la distribución de recursos para las intervenciones que se deben realizar de acuerdo con el cumplimiento de la norma NTC 6047.

En el mes de julio 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

² CONPES D.C. Número 03 de 2019, “Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía”, aprobado el 24 de septiembre de 2019, el cual incluye en su respectivo Plan de Acción el objetivo específico número 2, consistente en: “Mejorar la articulación y coordinación entre las entidades”

señas). Señales táctiles (relieve, dimensiones abarcables), se estableció inicio de inclusión en el proceso de contratación de señalización del segundo semestre de esta vigencia , el 29 de agosto de 2022 se realizó un recorrido en las instalaciones del CAD con el objetivo de levantar un inventario de la señalética necesaria para inclusión a personas con discapacidad , esta asesoría la realizó una profesional del corredor de seguros Marsh mediante el contrato vigente con la Subdirección del Talento Humano, el 26 de septiembre se recibió el informe técnico con el resultado de la consultoría donde se hacen recomendaciones de algunas señas y mejoras que se deben realizar para el cumplimiento de la NTC 4067, se encuentra en espera de la iniciación del contrato de señalética a cargo de Seguridad y Salud en el Trabajo para iniciar los pedidos e instalaciones de las señas que resultaron de la necesidad.

- A través del contrato de mantenimiento 220706 de la Secretaría Distrital de Hacienda, se tiene previsto adecuar la Oficina de Atención al Ciudadano e instalar un puesto de trabajo en el Piso 1, para atender personas que se desplacen en silla de ruedas o con movilidad reducida, la adecuación se ejecutará a través del contrato de Mantenimientos Integrados de la Subdirección Administrativa y Financiera y del contrato de cableado de la Subdirección de Infraestructura de TIC. Así mismo, se realizó la solicitud a SITIC del cableado y puntos de red para la adecuación física, está en espera del contrato por parte de esta dependencia para iniciar con las obras.
- Se inicia el nuevo contrato de mantenimiento 220706, el 04-11-2022. Se programa reunión con SITIC para verificar cronograma, presupuesto y vigencia del contrato de SITIC.
- Quedan establecidas 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.
 - Reemplazo de las rampas de accesos.
 - 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.

A la fecha de presentación de este informe el proyecto se encuentra en proceso de contratación, está radicado en la Subdirección de Asuntos Contractuales de la entidad y se está realizando el estudio de mercado, se encuentra contenido en el Plan Anual de Adquisiciones bajo la línea 1000002650 que tiene por objeto "*Reemplazar el piso existente en los accesos del edificio (CAD)*" y la línea 1000002690 que tiene por objeto "*Realizar la Interventoría técnica*".

Para el segundo semestre del 2022 se han cumplido 4 puntos de la brecha identificada en el autodiagnóstico de la NTC 4067 de los 10 puntos que quedaron en nivel de cumplimiento alto del 2022 y aplican para la realización de adecuaciones, quedan pendiente 6 puntos dentro de las cuales se encuentran incluidas en el proyecto de inversión 2023 y contrato de señalización 2023.

1.3 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 Subsecretaria General como Defensora de la Ciudadanía preside el Comité Institucional de Gestión y Desempeño según lo establecido en la Resolución SHD-000575 de 2020 en donde 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 PPDSC – 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	✓ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y ✓ Plan Estratégico Oficina de Atención al Ciudadano
3.1.2 Respuestas a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema	✓ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano ✓ Plan de mejora ✓ Plan de Adecuación y Sostenibilidad de Política de Servicio a la Ciudadanía
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
3.1.6 Mecanismos de radicación calificada, implementada en sus puntos de atención	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.
5.1.1 Puntos de atención idóneos para la atención a la ciudadanía	✓ Plan de Adecuación y Sostenibilidad de Política de Servicio a la Ciudadanía. ✓ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Durante el último 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 Secretaría 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

La Dirección Distrital de Cobro, en el marco de sus objetivos estratégicos y de su plan de acción definidos para la vigencia 2022, programó para cada semestre del año, jornadas especiales de atención para la orientación y recaudo de las

poblaciones de la cartera de Cobro Tributario principalmente; articulando los esfuerzos institucionales, recursos, metodologías y estrategias para asegurar la implementación, sostenibilidad y mejora del Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

Al respecto, en lo relacionado con el objetivo estratégico *P1-Expandir y mejorar la comunicación con el ciudadano*, la Oficina de Gestión del Servicio y Notificaciones dispuso su capacidad operativa y logística para apoyar y coordinar la atención de los usuarios citados en las jornadas especiales de atención, de acuerdo con las condiciones y lineamientos definidos por las dependencias de Cobro. Así, la OGSN durante el segundo semestre del año, logró en conjunto con la Dirección de Impuestos, la jornada “Cero Deudas con Bogotá”, la cual se desarrolló entre el martes 15 y el sábado 19 de noviembre, en las carpas que fueron ubicadas en el parqueadero del costado sur del Edificio del CAD.

Específicamente, la Dirección Distrital de Cobro, realizó la atención a la ciudadanía entre otros sobre los siguientes temas: vigencia y liquidación de años anteriores, facilidades de pago, desembargos, mandamientos de pago y aplicación de títulos de depósito judicial.

La Oficina Asesora de Planeación, por directriz de la subsecretaria general realizado acciones encaminadas al fortalecimiento de los planes de acción para la vigencia 2023, alineados estos al plan estratégico de la entidad, se adelantaron las siguientes actividades:

- Sensibilización a los asesores y gestores de cada dependencia, respecto al qué, por qué y para qué, del plan estratégico, construcción y alineación de los planes de acción con los objetivos estratégicos.
- Talleres (outdoor de salón), con cada una de las dependencias para la construcción de su plan de acción alineado a los objetivos estratégicos de la entidad.
- Consolidación tablero de control e integración de los diferentes planes a este.

1.4 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 la SHD durante el segundo semestre de 2022 realizó la actualización de las siguientes normas, procesos o procedimientos que tienen relación directa con la atención de ciudadanos.

□

Área	código documento	Título documento	Versión	Vigencia	PSGC	Tipo documento
DIRECCIÓN DISTRITAL DE CONTABILIDAD	111-P-02	CAPACITACIÓN	15	29/12/2022	si	PROCEDIMIENTO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS	105-P-03	RECURSOS TRIBUTARIOS	24	9/11/2022	si	PROCEDIMIENTO
DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS	124-P-01	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	17	14/10/2022	si	PROCEDIMIENTO
DIRECCIÓN JURIDICA	114-P-02	ATENCIÓN DE TUTELAS	10	23/09/2022	si	PROCEDIMIENTO

Fuente: Sistema de Gestión de 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.

1.5 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:

Durante el segundo semestre de 2022, continuando con el desarrollo de las actividades consignadas en el Plan de Mejoramiento para optimizar la oportunidad de las respuestas a las solicitudes que ingresaron a la Secretaría Distrital de Hacienda, la Subsecretaría General lideró el seguimiento periódico (quincenal) a la gestión de cierre de las PQRSD-F con las dependencias que tenían mayor número de pendientes en los sistemas Bogotá Te Escucha y CRM SAP Correspondencia (Dirección Distrital de Cobro, Dirección Distrital de Impuestos, Despacho del Secretario), así mismo continuó con 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.

De otra parte, a través de la Oficina de Atención al Ciudadano, se implementó estrategia de seguimiento y acompañamiento a las áreas que prestaban peticiones pendientes de gestión, que se denominó "Plan padrino", en la cual a los profesionales de la oficina, se les asignó direcciones de la entidad con el fin que a partir del análisis de las cifras de monitoreo de la gestión de las peticiones, se llegara directamente a los servidores que tenían a cargo las PQRSD pendientes y se realizara acompañamiento para la gestión y cierre de las mismas, brindando apoyo para coordinar enlaces entre áreas, escalamiento de casos que debían atenderse para dar respuesta de fondo a las peticiones, gestión de capacitaciones para el correcto manejo de la herramienta, la generación de alertas y entrega de cifras constantes a los servidores para monitorear la gestión realizada.

En las mesas de trabajo los temas tratados fueron los siguientes:

- Seguimiento a la gestión de las peticiones a cargo de las dependencias con mayores volúmenes de pendientes, a partir de línea base construida en el marco del mismo.
- Seguimiento a las estrategias diseñadas para la descongestión de las comunicaciones pendientes de gestión
- Análisis de cifras y avance de la gestión de las peticiones.
- Revisión de estadísticas de cierre en el sistema CRM-Correspondencia y sistema Bogotá Te Escucha (BTE), con el fin de identificar coherencia o diferencia de las mismas para identificar ajustes que se requieran para que los cierres que se den se reflejen en ambas plataformas.
- Entrega de información de pendientes por gestionar en términos y vencidas para ser gestionadas por el área, desagregada por dependencia y responsable del trámite para mayor entendimiento y cobertura del cierre en CRM SAP.
- Seguimiento a la finalización de trámites en el módulo de gestión (DIB, Despacho Secretario IMG y DDCobro) y el sistema CRM correspondencia.
- Impulsó de seguimiento más cercano a todas las áreas de la Entidad, mediante el Plan Padrinos, con el fin de solucionar dudas acerca de las cifras de pendientes y su interpretación, de la forma como se deberían finalizar en el sistema, de las causas por las cuales no se hubiera finalizado para entonces llegar a una meta común de finalización de estas peticiones en el CRM / SAP y por ende en el Bogotá Te Escucha.
- Seguimiento al funcionamiento de los Web Services que conforman la Interfaz entre Bogotá Te Escucha y CRM SAP.

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

Acciones y resultados:

Durante el segundo semestre de 2022 la Secretaría de Hacienda logró la inscripción del 100% de trámites, OPA y consultas de acceso a información pública de la Secretaría Distrital de Hacienda en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT con el registro del trámite de devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios.

Adicionalmente, es preciso indicar que, en 2022, los otros procedimientos administrativos “Consulta de obligaciones tributarias pendientes” y “Consulta y certificación de pagos”, fueron eliminados en el SUIT y se inscribieron en el mismo como consultas de acceso a información pública, en cumplimiento de lo señalado en el artículo 19 del Decreto 2106 de 2019³.

La estrategia de racionalización de trámites formulada para la vigencia 2022 estuvo compuesta por 18 acciones de mejora que impactaron 11 de los 26 trámites y consultas de acceso a la información pública, que la entidad tiene inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites.

Sin embargo, esta estrategia sufrió modificaciones consistentes en la eliminación de 4 acciones de racionalización y la modificación de 1. De este modo, la estrategia de racionalización de trámites que se componía de 18 acciones, al final de la vigencia 2022 contó con 14 acciones de racionalización.

De estas 14, 7 acciones de racionalización se cumplieron al 100%, por lo que se considera que los trámites que impactan se encuentran racionalizados. Estos trámites son: impuesto predial unificado, registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio, modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio, impuesto sobre vehículos automotores, cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio, consulta y certificación de pagos y consulta de obligaciones tributarias pendientes. Las acciones de mejora están relacionadas con la disposición de nuevos canales de atención virtual, tales como video llamadas y ferias virtuales, para orientar a los ciudadanos en temas tributarios, pago de impuestos, y registro, modificación y cancelación del RIT; también se relacionan con la consulta y descarga de certificación de pagos por medio de la Oficina Virtual. Estas mejoras fueron socializadas a la ciudadanía por medio de la página web, la Guía de Trámites y Servicios y redes sociales de la entidad.

Por otra parte, durante el tercer cuatrimestre de 2022, la estrategia de racionalización de trámites formulada para la vigencia 2022 sufrió modificaciones consistentes en la eliminación de 4 acciones de racionalización y la modificación de 1. De este modo, la estrategia de racionalización de trámites que se componía de 18 acciones, al final de la vigencia 2022 cuenta con 14 acciones de racionalización

- 2 acciones impactan las 2 consultas de acceso a la información pública
- 12 acciones impactan 8 de los 26 trámites

Por otra parte, en el marco del convenio suscrito entre la Oficina de las Naciones contra la Droga y el Delito y la Secretaría Distrital de Hacienda, durante el segundo semestre de 2022 se trabajó en el análisis de 8 trámites priorizados para la identificación de acciones de racionalización a desarrollar durante el año 2023. Como resultado, se identificaron 4 posibles acciones de racionalización que pueden mejorar los trámites de facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias, registro de contribuyentes al impuesto de industria y comercio, impuesto de delineación urbana, impuesto predial unificado e impuesto de vehículos automotores, que están asociadas a desarrollos tecnológicos para el módulo de cobro coactivo no tributario de Bogdata, la posibilidad de suprimir un formato para el RIT, la aplicación del uso del lenguaje claro en los trámites y la publicación de información actualizada sobre trámites y consultas; estas acciones fueron validadas por parte de las áreas ejecutoras de los trámites con el fin de determinar la viabilidad de su ejecución y se analizó con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y de Departamento Administrativo de la Función Pública, la pertinencia de incluirlas en la estrategia de racionalización de la Secretaría Distrital de Hacienda para el año 2023. Las acciones de racionalización definitivas, pueden ser consultadas en el componente 2 del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, publicado en la página web

Acciones de racionalización eliminadas:

- Trámite: Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias

Las tres acciones asociadas a este trámite, orientadas principalmente a diligenciar el formulario de solicitud en línea, a obtener la resolución de la facilidad de pago de forma automática y a recibir repuesta mediante correo electrónico, fueron

³ Decreto 2106 de 2019, por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

Artículo 19. “Desmaterialización de certificados, constancias, paz y salvos o carnés”. Las autoridades que en ejercicio de sus funciones emitan certificados, constancias, paz y salvos o carnés, respecto de cualquier situación de hecho o de derecho de un particular, deberán organizar dicha información como un registro público y habilitar su consulta gratuita en medios digitales.

eliminadas el 29 de noviembre de 2022. Lo anterior por cuanto en el marco de las actividades previstas en el PAAC, en el segundo componente denominado “Racionalización de Trámites”, se definió como acción de racionalización la implementación de una facilidad de pago automática de manera que el ciudadano, accediendo a la Oficina virtual, pudiera gestionar de manera rápida el trámite sin necesidad de desplazamientos, estudios previos y garantías, sino a partir de unas condiciones específicas como plazos y montos de obligaciones. Se definió así, que dicha herramienta se trabajaría a partir de los desarrollos de diferentes funcionalidades de BogData, en particular del módulo general de facilidades de pago.

- Trámite: Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido

Una de las dos acciones asociadas a este trámite, concretamente la referente a la solicitud de devolución a través de la Oficina virtual y obtención de respuesta y notificación electrónica al buzón, fue eliminada en el SUIT, el 13 de diciembre de 2022 según lo indicado en el memorando 2022IE061150 del 9 de diciembre de 2022, toda vez que realizadas las consultas pertinentes con la Dirección de Informática y Tecnología y de acuerdo con el cronograma de atención de solicitudes para desarrollos tecnológicos, la creación de un botón para la solicitud de devoluciones y/o compensaciones dentro de la oficina virtual aún no está priorizada.

Acciones de racionalización modificadas:

- Trámite: Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido

Se modificó una de las 2 acciones asociadas a este trámite; la mejora inicial consistía en permitir al ciudadano ingresar a la oficina virtual y desde allí, diligenciar el formulario de solicitud de devolución en línea, pretendiendo que dicha solicitud dejara de hacerse descargando el formulario de la página web para diligenciarlo manualmente. La acción de racionalización modificada consiste en que el ciudadano ingrese a un formulario en línea, de fácil diligenciamiento, que le permitirá anexar los documentos soporte de la solicitud de devolución y/o compensación. También se modificó su fecha de terminación, pasando del 15/12/2022 al 31/08/2023.

Monitoreo estrategia de racionalización de trámites

De acuerdo con los parámetros indicados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, el avance en las acciones de racionalización se mide por etapas, de la siguiente manera:

No.	Etapas	Puntaje
1	Plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite	20
2	Mejora del trámite implementada	35
3	Actualización del trámite en el SUIT incluyendo la mejora	10
4	Socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios	10
5	El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite	15
6	La entidad cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibe el usuario por la mejora del trámite	10

A continuación, se describen los avances obtenidos durante el tercer cuatrimestre de 2022:

1. Acciones de racionalización en etapa 1 (Plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite – 20 puntos):

Una acción de racionalización se mantiene con 20 puntos de avance, cuyo estado equivale al establecimiento de un plan de trabajo y le corresponde al trámite de Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido, la cual, como se indicó, fue modificada y consiste en que el ciudadano ingrese a un formulario en línea, de fácil diligenciamiento, que le permitirá anexar los documentos soporte de la solicitud de devolución y/o compensación. A continuación, se describen las acciones y monitoreo reportado en el SUIT:

Acciones de racionalización en etapa 1

Número	Nombre	Situación actual	Mejora por implementar	Tipo racionalización	Observaciones/Recomendaciones
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.	(Modificada) 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	Se realizó prueba piloto del formulario propuesto para la recepción de solicitudes de devoluciones y/o compensaciones en línea.

2. Acciones de racionalización en etapa 2 (Mejora implementada – 55 puntos)

De las 14 acciones de racionalización, una acción se mantiene con 55 puntos de avance e impacta el trámite del impuesto sobre vehículos automotores, la cual está implementada; a continuación, se describe la acción y monitoreo reportado en el SUIIT:

Acciones de racionalización en etapa 2

Número	Nombre	Situación actual	Mejora por implementar	Tipo racionalización	Observaciones/Recomendaciones
7924	Impuesto sobre vehículos automotores	Los ciudadanos que adquieren 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 en el sistema de información tributario y presentar la declaración y pago del impuesto, documento pre-requisito para la matrícula del vehículo ante la Secretaría Distrital de Movilidad.	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	Con la salida de los nuevos servicios en el módulo para concesionarios, se pueden realizar procesos de autogestión para la venta de vehículos nuevos. Está pendiente ajustar la autogestión que se viene adelantando con el nuevo contratista SAP en el proceso denominado "remediación" que permitirá la disposición de las últimas mejoras pendientes. Para la evaluación, se tienen definidas preguntas que se aplicarán en el momento en que se disponga el link con la encuesta.

3. Acciones de racionalización en etapa 3 (Actualización del trámite en el SUIIT incluyendo la mejora – 65 puntos):

Durante el tercer cuatrimestre, 2 acciones mantuvieron su avance en 65 puntos, las cuales impactan el trámite del impuesto a la publicidad visual exterior y consisten en ingresar a la Oficina Virtual, pagar desde allí el impuesto a través del botón de pago PSE y diligenciar formularios en línea. A continuación, se describen las acciones y monitoreo reportado en el SUIIT:

Acciones de racionalización en etapa 3

Número	Nombre	Situación actual	Mejora por implementar	Tipo racionalización	Observaciones/Recomendaciones
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	Con la salida de los nuevos servicios, los contribuyentes pueden realizar los pagos por PSE en la Oficina virtual. Está pendiente realizar mejoras en la herramienta tecnológica. Se está trabajando dentro del proyecto pendiente con el nuevo contratista SAP en el proceso denominado "remediación" que permitirá la disposición de las últimas mejoras pendientes. Para la evaluación, se tienen definidas preguntas que se aplicarán en el momento en que se disponga el link con la encuesta.
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	Con el nuevo contratista SAP se viene adelantando el proceso de "remediación" para evaluar la disposición de los últimos servicios de autogestión, plan de trabajo que se viene adelantando. De acuerdo con el avance del proyecto, se estima que en agosto de 2023, se evaluará la disposición definitiva del servicio y se procederá a realizar las respectivas actualizaciones y evaluación.

4. Acciones de racionalización en etapa 4 (Socialización de la mejora, tanto en la entidad como con los usuarios – 75 puntos):

Tres acciones de racionalización mantienen su avance en 75 puntos, asociadas al trámite del impuesto de delineación urbana, las cuales ya fueron implementadas, actualizadas en el SUIT y socializadas a tanto a funcionarios como a usuarios. A continuación, se describen las acciones y monitoreo reportado en el SUIT:

Acciones de racionalización en etapa 4:

Número	Nombre	Situación actual	Mejora por implementar	Tipo racionalización	Observaciones/Recomendaciones
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	Con la disposición del servicio, los contribuyentes pueden acceder a realizar la declaración y pago por la oficina virtual. Se encuentran en proceso los últimos ajustes de la implementación que se desarrollarán con el nuevo contratista SAP en el proceso denominado "remediación", que permitirá la disposición de las últimas mejoras pendientes. Para la evaluación, se tienen definidas preguntas que se aplicarán en el momento en que se disponga el link con la encuesta.
7920	Impuesto de delineación 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, contribuyendo a constantes quejas y reclamaciones.	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 delineación urbana.	Normativa	Con la salida de la solución en la nueva Oficina virtual, la unificación de los CDU manejando un número único se encuentra disponible, con los ajustes pendientes para la autogestión completa por parte de los contribuyentes. Se encuentra pendiente la evaluación de la disposición del servicio, la que se aplicará en el momento en que se entreguen los procesos pendientes. Para su momento se aplicará la encuesta sugerida.

5. Acciones de racionalización en etapa 5 (El usuario está recibiendo los beneficios – 90 puntos):

Ninguna de las acciones de racionalización presenta avance de 90 puntos.

6. Acciones de racionalización en etapa 6 (La entidad cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibe el usuario por la mejora del trámite – 100 puntos):

7 de 14 acciones de racionalización han surtido todas las etapas, por lo que se considera que los trámites que impactan se encuentran racionalizados. Estos trámites son: impuesto predial unificado, registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio, modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio, impuesto sobre vehículos automotores, cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio, consulta y certificación de pagos y consulta de obligaciones tributarias pendientes. Dichas acciones fueron reportadas en el SUIT al 100% de avance en el segundo cuatrimestre de 2022.

A continuación, se describen las acciones y monitoreo reportado en el SUIT:

Trámites racionalizados (Acciones de racionalización con 100 puntos de avance)

Número	Nombre	Situación actual	Mejora por implementar	Tipo racionalización	Observaciones/Recomendaciones
7909	Impuesto predial unificado	Los ciudadanos para obtener información relacionada con dicho impuesto deben desplazarse a cualquiera de los puntos de atención presencial o realizar los procesos de autoatención en la página web y la oficina virtual.	Disponer de nuevos canales de atención, virtuales como servicios de videollamadas, ferias virtuales.	Tecnológica	Esta acción de racionalización completa un 100% de avance, al evidenciar que los usuarios se están beneficiando de la mejora implementada. En el segundo cuatrimestre, se realizó la medición de la percepción del servicio por videollamadas para este impuesto, con un total de 697 encuestas; se obtuvo una satisfacción en el nivel de "encantados" (calificación mayor a 9 en una escala de 1 a 10) para el 79% y un 13% calificó el servicio en un nivel de "neutros", logrando en general un 82% de satisfacción media.

Número	Nombre	Situación actual	Mejora por implementar	Tipo racionalización	Observaciones/Recomendaciones
7922	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Los ciudadanos para obtener información relacionada con dicho impuesto deben desplazarse a cualquiera de los puntos de atención presencial o realizar los procesos de autoatención en la página web y la oficina virtual.	Disponer de nuevos canales de atención, virtuales como servicios de videollamadas, ferias virtuales.	Tecnológica	Esta acción de racionalización completa un 100% de avance, al evidenciar que los usuarios se están beneficiando de la mejora implementada. En el segundo cuatrimestre, se realizó la medición de la percepción del servicio por videollamadas para este impuesto, encontrando que el 75% de los encuestados calificaron el trámite por videollamadas con 9 puntos o más, en una escala de 1 a 10.
7923	Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Los ciudadanos para obtener información relacionada con dicho impuesto deben desplazarse a cualquiera de los puntos de atención presencial o realizar los procesos de autoatención en la página web y la oficina virtual.	Disponer de nuevos canales de atención, virtuales como servicios de videollamadas, ferias virtuales.	Tecnológica	Esta acción de racionalización completa un 100% de avance, al evidenciar que los usuarios se están beneficiando de la mejora implementada. En el segundo cuatrimestre, se realizó la medición de la percepción del servicio por videollamadas para este impuesto, encontrando que el 75% de los encuestados calificaron el trámite por videollamadas con 9 puntos o más, en una escala de 1 a 10.
7924	Impuesto sobre vehículos automotores	Los ciudadanos para obtener información relacionada con dicho impuesto deben desplazarse a cualquiera de los puntos de atención presencial o realizar los procesos de autoatención en la página web y la oficina virtual.	Disponer de nuevos canales de atención, virtuales como servicios de videollamadas, ferias virtuales.	Tecnológica	Esta acción de racionalización completa un 100% de avance, al evidenciar que los usuarios se están beneficiando de la mejora implementada. En el segundo cuatrimestre, se midió la percepción del servicio por videollamadas para este impuesto, con un total de 219 encuestas. Como resultado se obtuvo una satisfacción en el nivel de "encantados" (calificación mayor a 9 en una escala de 1 a 10) del 84%, siendo esta la mejor calificación para el servicio brindado por videollamadas.
17312	Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Los ciudadanos para obtener información relacionada con dicho impuesto deben desplazarse a cualquiera de los puntos de atención presencial o realizar los procesos de autoatención en la página web y la oficina virtual.	Disponer de nuevos canales de atención, virtuales como servicios de videollamadas, ferias virtuales.	Tecnológica	Esta acción de racionalización completa un 100% de avance, al evidenciar que los usuarios se están beneficiando de la mejora implementada. En el segundo cuatrimestre, se realizó la medición de la percepción del servicio por videollamadas para este impuesto, encontrando que el 75% de los encuestados calificaron el trámite por videollamadas con 9 puntos o más, en una escala de 1 a 10.
57583	Consulta y certificación de pagos	Los ciudadanos para obtener información relacionada con la consulta y certificación de pago, debe desplazarse a cualquiera de los puntos de atención presencial.	El ciudadano a través del aplicativo Consulta de Pagos Impuestos Distritales realiza la consulta en línea.	Normativa	La acción de racionalización de eliminación dado el cambio de otro procedimiento administrativo a consulta de información pública, fue consultada y revisada con el DAFP. Se concluyó que esta acción de racionalización se debía registrar en la estrategia de racionalización, cumpliéndose las 6 etapas para la implementación de la mejora; esto se evidencia ya que hace más de un año el ciudadano puede obtener el certificado de consulta y certificación de pagos de forma automática en la oficina virtual.

Número	Nombre	Situación actual	Mejora por implementar	Tipo racionalización	Observaciones/Recomendaciones
57743	Consulta de obligaciones tributarias pendientes	Los ciudadanos para obtener información relacionada las consultas de obligaciones, debe desplazarse a cualquiera de los puntos de atención presencial	El ciudadano a través de la Oficina Virtual realiza la consulta de obligaciones pendientes en línea.	Normativa	La acción de racionalización de eliminación dado el cambio de otro procedimiento administrativo a consulta de información pública, fue consultada y revisada con el DAFP. Se concluyó que esta acción de racionalización se debía registrar en la estrategia de racionalización, cumpliéndose las 6 etapas para la implementación de la mejora; esto se evidencia ya que hace más de un año el ciudadano puede obtener la consulta de obligaciones tributarias pendientes de forma automática en la oficina virtual.

7. Acciones de racionalización que pasan para la vigencia 2023:

En reunión realizada el 19 de diciembre de 2022, en la que participaron servidores de la Dirección de Impuestos de Bogotá y de la Dirección de Informática y Tecnología que participan en la ejecución de acciones de racionalización, se acordó modificar la fecha de terminación de las siguientes 7 acciones:

Acciones de racionalización que pasan para la vigencia 2023

No.	Nombre	Situación actual	Mejora por implementar	Tipo racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Justificación
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	01/02/2019	31/08/2023	De acuerdo con los avances obtenidos en la vigencia, es necesario prorrogar la ejecución de esta acción durante el año 2023, puesto que aún es necesario realizar mejoras en la Oficina Virtual y medir los beneficios que están recibiendo los contribuyentes.
7920	Impuesto de delineación 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 delineación urbana.	Normativa	03/02/2020	31/08/2023	De acuerdo con los avances obtenidos en la vigencia, es necesario prorrogar la ejecución de esta acción durante el año 2023.

No.	Nombre	Situación actual	Mejora por implementar	Tipo racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Justificación
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	13/05/2021	31/08/2023	De acuerdo con los avances obtenidos en la vigencia, es necesario prorrogar la ejecución de esta acción durante el año 2023, puesto que aún es necesario realizar mejoras en la Oficina Virtual y medir los beneficios que están recibiendo los contribuyentes.
7924	Impuesto sobre vehículos automotores	Los ciudadanos que adquieren 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	03/02/2020	31/12/2023	De acuerdo con los avances obtenidos en la vigencia, es necesario prorrogar la ejecución de esta acción durante el año 2023.
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	15/07/2019	31/08/2023	De acuerdo con los avances obtenidos en la vigencia, es necesario prorrogar la ejecución de esta acción durante el año 2023.
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	01/02/2019	31/08/2023	De acuerdo con los avances obtenidos en la vigencia, es necesario prorrogar la ejecución de esta acción durante el año 2023.
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	01/02/2019	31/08/2023	De acuerdo con los avances obtenidos en la vigencia, es necesario prorrogar la ejecución de esta acción durante el año 2023.

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.

2.1. 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:

La Subsecretaría General como Defensora de la Ciudadanía realiza seguimiento periódico con cada una de las áreas encargadas de la atención respecto a los temas que afectan la prestación del servicio, en lo relacionado con las estrategias implementadas en temas como:

- Organización para la prestación del servicio,
- Disposición y atención de los diferentes canales,
- Seguimiento al desempeño de la respuesta del servicio hacia la ciudadanía, por parte de los diferentes canales,
- Adecuación de los espacios físicos para atención de la ciudadanía,
- Seguimiento a contratos que tienen impacto en la atención a la ciudadanía,
- Disposición de la información en la sede electrónica,
- Ajustes razonables en la prestación del servicio para personas en estado de vulnerabilidad, entre otros.

Las recomendaciones se presentan de forma verbal, en las distintas mesas de trabajo periódicas que se ejecutan en la Entidad, entre estas encontramos:

- Simplificación del lenguaje en las comunicaciones enviadas a la ciudadanía
- Plan Padrino desde la Oficina de Atención al Ciudadano para procurar la oportunidad en las respuestas y que las comunicaciones cumplan con los criterios de calidad, calidez y coherencia
- Seguimiento al comportamiento en el número de solicitudes recibidas a través de los diferentes canales de la entidad con el fin de adelantar acciones tendientes a mitigar el impacto en la entidad
- Fortalecer las mesas de trabajo entre las dependencias con el fin de mitigar la reasignación de solicitudes que inciden en la oportunidad en las respuestas
- Fortalecer la temática de servicio en el Plan Anual de Capacitaciones con el fin de crear una cultura de servicio al interior de la entidad
- Identificar las causales de solicitudes reiterativas y/o devueltas con el fin de evitar que se sigan presentando dichas situaciones
- Acompañamiento continuo a los funcionarios encargados del cierre de PQRS en CRM para garantizar el efectivo cierre de peticiones en el aplicativo BTE
- Realizar encuestas periódicas con el fin de medir la satisfacción ciudadana con las respuestas emitidas desde la entidad e implementar las acciones de mejora que a bien se requieran para mejorar los indicadores
- A todas las áreas, direcciones, funcionarios, contratistas, se les recomienda adelantar acciones enfocadas a la humanización de los servicios (entender que como funcionarios públicos nos debemos a la ciudadanía)
- Seguimientos preventivos con el fin de identificar aquellas peticiones que están próximas a vencer sus términos de oportunidad en la respuesta

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

Acciones y resultados:

La Subsecretaría General como Defensora de la Ciudadanía verifica las recomendaciones enviadas por la Oficina de Atención al Ciudadano en el Informe Mensual de PQRSD-F publicado en la sede electrónica y enviado a las dependencias de la entidad, así mismo, replica dichas observaciones en las diferentes mesas de trabajo que se realizan periódicamente como actividades parte de los Planes de Mejoramiento en la Entidad y de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en la SHD.

Así mismo, la Subsecretaría General atiende personalmente a aquellos contribuyentes cuyos casos no presentan una solución oportuna de las áreas yur, esto con el objetivo de establecer acciones de mejora al interior de la entidad.

Es así como durante la vigencia 2022, fueron atendidos más de 500 contribuyentes desde el Despacho de la Subsecretaría General, de dichos acercamientos con la ciudadanía surgieron recomendaciones que fueron llevadas a las reuniones de seguimiento con las diferentes dependencias de la entidad para que desde allí se implementaran las acciones que permitieran mitigar la repetición de dichos eventos.

2.3. 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:

Se presentó ante el Comité de Riesgo el informe de Reporte de eventos trimestral, así como otros eventos que afectaron directamente a la Dirección de Impuestos de Bogotá, en temas relacionados con atención al ciudadano, cuyos planes de tratamiento fueron sujetos de seguimiento periódico dada su relevancia.

La Oficina de Análisis y Control del Riesgo recomienda que para el desarrollo de procesos a través de los cuales se preste servicio a la ciudadanía, se identifique por parte de los líderes y servidores que participan del proceso, las situaciones potenciales de vulneración de derechos a partir de instrumentos tales como encuestas de satisfacción con el servicio prestado, las Peticiones, Quejas y Reclamos relacionados con servicio a la ciudadanía, y los reporten a la Oficina de Análisis y Control de Riesgos con el propósito de realizar el correspondiente acompañamiento metodológico para su inclusión en la matriz de riesgo del proceso y asimismo, para establecer los controles o tratamientos que permitan gestionar y monitorear los riesgos.

2.4. 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:

- **Construcción del Modelo de Servicio a la ciudadanía.**

En relación con el desarrollo del objetivo estratégico planteado en la Secretaría Distrital de Hacienda para este cuatrienio, encaminado a contar con un modelo que permita establecer ¿Cómo realizar la prestación del servicio a la ciudadanía de manera adecuada? Durante el segundo semestre de 2022, se avanzó en la documentación de lineamientos por canal para la estandarización del servicio, y el planteamiento de indicadores para medir su impacto.

La Dirección Distrital de Impuestos (DIB) y la Dirección Distrital de Cobro (DCO) cuentan con oficinas específicas para atención de ciudadanos así: la Oficina de Gestión del Servicio y la Oficina de Educación Tributaria de la DIB y la Oficina de Gestión del Servicio y Notificaciones de la DCO, quienes poseen lineamientos para el servicio al ciudadano y la orientación para el cumplimiento de sus obligaciones.

La Oficina de Atención al Ciudadano de la SHD es la encargada del seguimiento a la gestión de las PQRSD-F y proporciona soporte en el seguimiento a las políticas de servicio en la Entidad.

Dentro del plan de acción de la entidad el proceso de Atención al Ciudadano (CPR – 125) definió para la vigencia 2022 el diseño y la implementación de un modelo de servicio que permita aumentar los niveles de confianza de los ciudadanos y contribuyentes en la gestión de la SHD, para tal efecto ha desarrollado el Macroproceso de Relacionamento Estratégico que contempla el desarrollo e implementación de:

- 1) Caracterización del Macroproceso.
- 2) Caracterización de grupos de valor e interés.
- 3) Mapa de empatía de los grupos de valor.
- 4) Perfil cultural por segmento de grupos de valor.
- 5) Mapa de experiencia de usuario por segmentos de grupos de valor.
- 6) Lineamientos de prestación de servicio a los grupos de valor.
- 7) Modelo de servicio.

Se está adelantando la aprobación de estos productos para proceder a la sensibilización de todos los colaboradores y puesta en marcha de la implementación del modelo de servicio que tiene como objetivos:

- Apoyar la creación, documentación, actualización y reforma de los procesos, procedimientos, guías e instructivos del Sistema de Gestión Integral que se vean impactados por la implementación del macroproceso de relacionamiento estratégico de la entidad a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano
- Construir el Customer Journey Map (mapa de ruta del consumidor de servicios de la Secretaría) actual y el ideal para los servicios a cargo de la Secretaría Distrital de Hacienda.
- Diagnosticar el modelo de servicio actual y diseñar y poner en operación un nuevo modelo de servicio, con canales diseñados a la medida de los diferentes tipos de consumidores de servicios de la Secretaría Distrital de Hacienda
- Diagnosticar el modelo de evaluación del servicio actual y diseñar un modelo de evaluación focalizado en mejorar la experiencia de los diferentes consumidores de servicios de la Secretaría Distrital de Hacienda, centrado en la omnicanalidad.
- Apoyar el diseño y desarrollo del proceso de mejoramiento continuo de servicio a los grupos de valor
- Adelantar las gestiones necesarias para trasladar el diseño del modelo de servicio al CRM, involucrando una perspectiva omnicanal.

Respecto a dichos objetivos se ha avanzado en lo siguiente:

De acuerdo con lo definido en Comité de Servicio del 25 de noviembre, se involucró al equipo directivo en la priorización de los lineamientos de cada uno de los atributos de servicio, mediante un Formulario que se remitió desde el correo de la Subsecretaría General el 6 de diciembre de 2022. Los resultados generales: 70 respuestas de un total de 118 personas invitadas a participar. A corte de diciembre se cuenta con la consolidación cuantitativa y se avanza en el análisis cualitativo. Adicionalmente se avanzó en la construcción de las variables de empatía que al cruce con la matriz de caracterización de grupos de interés permitirán la construcción de los mapas de empatía

2.5. 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 2022.

- Importancia del lenguaje claro (Disminuir la terminología tributaria y la extensión de las comunicaciones escritas)
- Citar la consulta y/o solicitud ciudadana en los escritos
- Cierre correcto de peticiones en los sistemas CRM Correspondencia y BTE
- Revisar el Plan Anual de Capacitaciones
- Denuncias: La Oficina de Sistema de Gestión Documental debe direccionarlas a la Oficina de Control Interno Disciplinario
- Utilizar menos plantillas tipo y en caso de utilizarlas ajustarlas a cada caso particular
- Cuando se realicen traslados entre entidades vigilar que se cumplan los tiempos establecidos en la norma
- Identificar causales de solicitudes reiterativas
- Identificar las causales de solicitudes devueltas
- Implementar una capacitación especial para personas que atienden PQRSD-F
- Importante mantener la estrategia de seguimiento implementada en el Plan de Choque
- Garantizar la gestión adecuada de las peticiones en el Sistema BTE (Cierres, traslados, respuestas parciales o definitivas)
- Verificar las direcciones de email de las comunicaciones para disminuir el número de comunicaciones devueltas a las dependencias desde correspondencia
- Las áreas deben solicitar a la OAC la actualización de usuarios que manejan el aplicativo BTE y la capacitación correspondiente
- Las áreas que reciban peticiones que no son PQRSD-F deben reclasificar su tipo documental y remitir a la dependencia que corresponda
- Para casos de trámites enviar una respuesta "intermedia" donde se informe al ciudadano el tiempo con el que cuenta la entidad para dar respuesta
- Se recomienda a la oficina de Gestión Documental agilizar el cargue de imágenes en el sistema CRM
- Mantener las capacitaciones en lenguaje claro para funcionarios que envían respuesta a contribuyentes
- Responder punto por punto cuando la petición esté numerada por temas
- Cuando se requiera solicitar ampliar la información al ciudadano, no se debe cerrar el evento por respuesta definitiva, sino por la opción de Solicitud ampliación.
- Las respuestas a las PQRSD-FD deben ser enviadas por los canales oficiales y el correo certificado para correspondencia física ya que se evidenció que se gestiona el EE pero no el SDQS de salida.
- La base de datos administrada por el Grupo de Gestión Documental debería incorporar un mecanismo para identificar y contabilizar las devoluciones que realizan las dependencias
- Se requiere fortalecer la base de datos de radicación de peticiones con el fin de asignar los términos de respuesta a las peticiones y la tipificación de temáticas.
- A todas las áreas, direcciones, funcionarios, contratistas, se les recomienda adelantar acciones enfocadas a la humanización de los servicios.
- Cruzar información de los reportes CER con el reporte BTE para identificar si solicitudes cerradas en CRM se encuentran abiertas en BTE

- Seguimientos preventivos con el fin de identificar aquellas peticiones que están próximas a vencer sus términos de oportunidad en la respuesta
- Continuar con el acompañamiento a las dependencias por parte de la OACiudadano
- Actualizar la información de los responsables del manejo del aplicativo BTE y CRM en las áreas

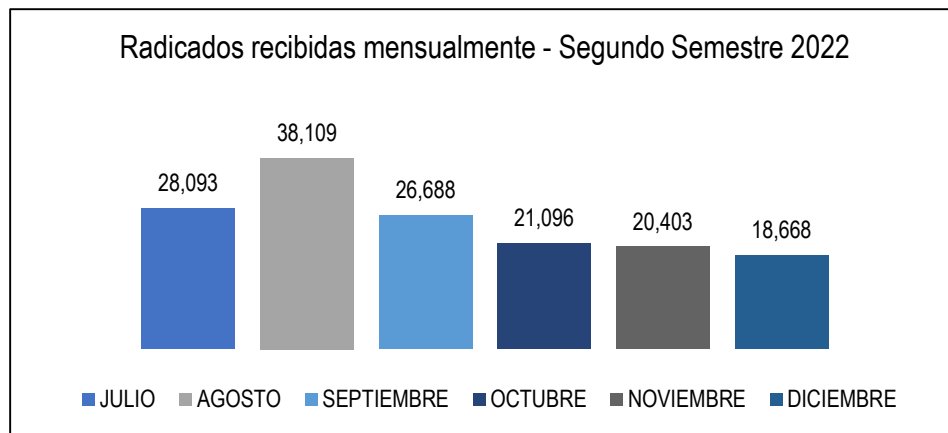
3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

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 segundo semestre de 2022 producto del análisis del comportamiento de las peticiones radicadas por los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Hacienda, se identificó una tendencia de crecimiento y decrecimiento con respecto al semestre anterior el volumen de peticiones recibidas se estabiliza, esto teniendo en cuenta las cifras generadas por el reporte de nuestro sistema de gestión documental - CRM correspondencia. Los principales factores que influyen en esto son: desconocimiento de las principales funciones de la oficina virtual para los contribuyentes desde la página de la SHD, fallas en la oficina virtual al generar recibos de pago o certificados de pago, solicitud de recibos para realizar el pago, información sobre cobros y embargos.

Durante el segundo semestre de 2022 se recibieron 142.541 radicados clasificados con PQRS-D-F con un promedio de 23.756 solicitudes mensuales.



Fuente: Aplicativo CRM Correspondencia

b. Subtemas frecuentes.

A continuación, se presentan las cifras de las peticiones recibidas en la Secretaría durante el segundo semestre 2022, detallado por tipos documentales y temas frecuentes.

TIPOS PQRS	TOTAL	%
Solicitud	129.464	84,59%
Derecho de petición	12.959	8,467%
Tramites Especiales DIB	6.157	4,023%
Reclamos	1.908	1,247%

Consulta	1.411	0,922%
Queja	1.024	0,669%
Sugerencias	41	0,027%
Reclamos y Sugerencias	40	0,026%
Denuncia por Actos de Corrupción	28	0,018%
Felicitaciones	13	0,008%
Queja Contra Funcionario-Exfuncionario	8	0,005%
Tramites Especiales OEF	4	0,003%
Total general	153.057	100,00%

Fuente: Reporte CRM SAP correspondencia entre julio y diciembre de 2022

TEMAS FRECUENTES	TOTAL	%
Solicitudes de Información General	53.622	35,0%
Inscripción o actualización RIT	24.855	16,2%
Estado de Cuenta	15.461	10,1%
Liquidación Vigencia	11.730	7,7%
Derecho de Petición	7.137	4,7%
Devoluciones y/o Compensaciones	3.735	2,4%
Prescripción	2.913	1,9%
Solicitudes entre Entidades	2.614	1,7%
Programas Persuasivos de Recaudo	2.477	1,6%
Liquidación Vigencias Anteriores	2.161	1,4%
Desembargo y Embargo	2.099	1,4%
Facilidad y Acuerdo de Pago	2.059	1,3%
Reclamos	1.908	1,2%
Solicitudes Sobre Servicios Electrónicos Simplifica	1.842	1,2%
Consulta	1.411	0,9%
Saneamiento	1.293	0,8%
Otros Subtemas	15.740	10,3%
Total	153.057	100%

Fuente: Reporte CRM SAP correspondencia entre julio y diciembre de 2022

c. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.

Observando las cifras de niveles de atención en la Secretaría Distrital de Hacienda, durante el segundo Semestre de 2022, se tienen los siguientes resultados generales de las PQRSD-F recibidas, agrupando el dato de las cifras tomadas del aplicativo CRM SAP Correspondencia, por áreas:

Área	Total General	Anulado	En Oficina	Entregado	Finalizado	% Finalizado Del Total
Dir_Impuestos	85.217	210	1.375	68.809	14.823	55,68%
Dir_Cobro	22.523	52	102	5.501	16.868	14,715%
Desp_Sec_Hacienda	20.954	60	104	1.895	18.895	13,690%
Dir_Gestión_Cor	6.103	15	109	1.063	4.916	3,987%
Dir_Jurídica	4.925	36	105	1.403	3.381	3,218%
Subs_General	3.598	9	5	366	3.218	2,351%
Dir_Tesorería	3.409	12	2	627	2.768	2,227%
Dir_Presupuesto	2.878	16	15	490	2.357	1,880%
Of_Control_Int	1.576	2		54	1.520	1,030%
Dir_Informática	764	4	2	121	637	0,499%

Dir_Contabilidad	442	2		57	383	0,289%
Of_Control_Disc_Int	255	8	1	11	235	0,167%
Of_Comunicaciones	142		9	32	101	0,093%
Dir_Estadísticas	85	3	1	12	69	0,056%
Dir_Crédito_Pub	53		5	2	46	0,035%
Of_Planeación	52			7	45	0,034%
Subs_Técnica	48		23	4	21	0,031%
Of_Riesgos	33			5	28	0,022%
Total	153.057	429	1.858	80.459	70.311	100,00%

Fuente: Reporte CRM SAP correspondencia entre julio y diciembre de 2022

Con los datos de las peticiones finalizadas (70.311 un 45,9% de 153.057), se ha calculado el porcentaje de atención oportuna teniendo en cuenta la legislación aplicable, se retoman los tiempos estándar para contestación de peticiones estipulados en la ley 1755 de 2015, artículo 14. Se observan los siguientes datos:

Dependencia	En Oportunidad	%	Fuera de Oportunidad	%	Total
Desp_Sec_Hacienda	3.525	10,2%	15.370	42,96%	18.895
Dir_Cobro	8.570	24,8%	8.298	23,19%	16.868
Dir_Impuestos	7.398	21,4%	7.425	20,75%	14.823
Dir_Gestión_Cor	3.485	10,1%	1.431	4,00%	4.916
Dir_Jurídica	2.752	8,0%	629	1,76%	3.381
Subs_General	2.836	8,2%	382	1,07%	3.218
Dir_Tesorería	2.191	6,3%	577	1,61%	2.768
Dir_Presupuesto	1.295	3,7%	1.062	2,97%	2.357
Of_Control_Int	1.491	4,3%	29	0,08%	1.520
Dir_Informática	364	1,1%	273	0,76%	637
Dir_Contabilidad	238	0,7%	145	0,41%	383
Of_Control_Disc_Int	175	0,5%	60	0,17%	235
Of_Comunicaciones	56	0,2%	45	0,13%	101
Dir_Estadísticas	52	0,2%	17	0,05%	69
Dir_Crédito_Pub	41	0,1%	5	0,01%	46
Of_Planeación	29	0,1%	16	0,04%	45
Of_Riesgos	26	0,1%	2	0,01%	28
Subs_Técnica	12	0,0%	9	0,03%	21
Total	34.536	100,0%	35.775	100,00%	70.311

Fuente: Reporte CRM SAP correspondencia entre julio y diciembre de 2022

d. Análisis de Calidad y Calidez.

El análisis de Calidad y Calidez se realiza mensualmente de dos formas: la primera Medición interna tomando una muestra estadística proporcional distribuida del grupo de las peticiones finalizadas durante el mes, 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 recomendando puntualmente a las áreas lo encontrando para generar los puntos de mejoramiento.

Puntos principales encontrados durante el 2022:

PROMEDIO	91%	8%	91%	9%	27%	73%	94%	6%
AÑO 2022	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple
	Claridad		Calidez		Oportunidad		Coherencia	

- Según el análisis de la muestra interna de la medición en la calidad de la respuesta; el cumplimiento de la mayoría de los criterios de calidad en la entidad está entre un 90% y un 94% en promedio hasta la medición a 30-nov-22, a excepción del criterio de oportunidad que continua en un promedio de cumplimiento de 27%. A medida que se retroalimentan las áreas en cuanto a que tomen acciones para mejorar la claridad, calidez y coherencia en las comunicaciones, se ha observado que toman nota de las recomendaciones entregadas, ya que conservan gran parte de los demás criterios sobre el 90%.
- Teniendo en cuenta el último informe enviado a la SHD por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, durante el año 2022, a este momento recibiendo la información a corte 30-nov-22, se ha tenido un cumplimiento acumulado en el año de un 13% aproximadamente. En este informe la coherencia, claridad y calidez se mantienen entre un 88% y un 100% de cumplimiento, la oportunidad esta entre un promedio de 13%, y el criterio de manejo del sistema alrededor de un 3% de cumplimiento registrando este criterio el menor promedio.

e. Conclusiones y recomendaciones.

Con relación al análisis del consolidado de las peticiones que viene presentando la ciudadanía en relación a los trámites y servicios de la Entidad, se identifican que las principales conclusiones y recomendaciones que se están trabajando son:

- Es importante tener en cuenta en el sistema SAP CRM cuando al cerrar o finalizar la petición, que se coloque en el campo correcto y de manera entrelazada con operación subsiguiente, el número de comunicación externa enviada, para que las reglas de los web servicios puedan operar coherentemente y se disminuya la posibilidad de encontrar respuestas cerradas en CRM pero abiertas en el sistema Bogotá Te Escucha.
- Continuar participando activamente en la Ejecución del Plan de Mejoramiento en cierre de peticiones, 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.
- Al interior de las áreas se debe continuar fomentando los planes de trabajo estratégicos, alentando la mejora en los tiempos de oportunidad en la respuesta, conforme a la Ley 1755 de 2015⁴, esta situación para disminuir el riesgo jurídico a que se puede ver implicado el funcionario, el área y la Entidad, evitando así consecuencias disciplinarias.
- Acerca de la utilización de las plantillas para generar respuestas más rápidamente, se debe tener en cuenta incluir aquellas partes que apliquen a cada caso, porque pueden llegar a generar confusiones. De igual forma se recomienda considerar el orden de los párrafos para darle un mejor entendimiento al ciudadano.
- Continuar con la 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 los ciudadanos.

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:

⁴ 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

4.1. 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 segundo semestre de 2022 se desarrollaron piezas comunicativas para socializar a través de los medios de comunicación internos y externos diferentes temas de servicio como:

Micrositio Defensora de la Ciudadanía

La SHD cuenta con una estrategia para la divulgación de canales de atención y de derechos y deberes de la ciudadanía. En el marco de esta estrategia se produjo, publicó y divulgó, a partir de junio de 2022, un video animado con información actualizada sobre la Defensoría de la Ciudadanía. En esta producción animada audiovisual se comunica en qué consiste esta figura, quién ostenta este cargo en la Entidad, sus funciones, canales de atención, derechos y deberes de los ciudadanos, entre otra información relevante para los contribuyentes de la capital.



Carta de Trato Digno a la Ciudadanía

Asimismo, se ha promovido y divulgado la Carta de trato digno a la ciudadanía, en esta se evidencia la misionalidad de la SHD; los derechos y los deberes de la ciudadanía, canales y medios de atención, tipos de PQRSDF y tiempos de respuesta.



La Secretaría Distrital de Hacienda, con la misión de contribuir al desarrollo sostenible de Bogotá y a mejorar la calidad de vida de sus habitantes, mediante una recaudación eficiente y una distribución efectiva de recursos para la implementación de políticas y proyectos de alto impacto, está comprometida con el fortalecimiento de la confianza de los ciudadanos y contribuyentes, a través de la visibilización de un gasto público efectivo, de calidad y transparente para la construcción colectiva de una ciudad desarrollada y sostenible.

Por esto, en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011,

Nueva sede electrónica SHD

En octubre de 2022 se realizó el lanzamiento del nuevo sitio web de la Secretaría Distrital de Hacienda (www.haciendabogota.gov.co). Esta sede electrónica forma parte de la estrategia de transformación digital de cara a la implementación de los criterios de accesibilidad y usabilidad de los contenidos de la Entidad, para satisfacer las expectativas y necesidades de nuestros usuarios, fueron diseñadas e implementadas nuevas funcionalidades en la nueva sede electrónica, estas funcionalidades permiten al usuario utilizar buscadores de documentos que arrojan resultados específicos de búsqueda, clasificación de contenidos con características especiales como normatividad, trámites y servicios, canales de atención, calendario tributario, notificaciones disciplinarias; notificaciones administrativas, tributarias y de cobro, glosario, preguntas frecuentes y calendario de actividades y eventos, entre otros.



Revisión de la usabilidad de la Oficina Virtual

Se contrató con el Laboratorio de Innovación Creatividad y Nuevas Tecnologías - LAB101, de la Universidad Nacional de Colombia un proceso de diagnóstico y evaluación de la Oficina Virtual de la SDH que estuvo compuesto por tres etapas y se desarrollaron las siguientes actividades:

- Benchmark: análisis de cinco plataformas digitales dirigidas al pago de impuestos públicos (tres referentes nacionales, dos internacionales y un referente de patrones de diseño).
- Evaluación de expertos: diagnóstico a la Oficina Virtual actual, partiendo de lineamientos de usabilidad, interacción y accesibilidad web.
- Pruebas con usuarios:
 - Estudio con eye-tracker: estudio con tecnologías de seguimiento ocular a la Sede Electrónica
 - Pruebas de usabilidad: pruebas funcionales con diez usuarios, divididos en dos perfiles.
 - Sesiones de focus group: focus group con 21 usuarios, divididos en dos perfiles.

Algunas de las recomendaciones del estudio fueron las siguientes:

Nueva Sede Electrónica y landing de la Oficina Virtual

- Complementar el acceso a información de la sección Impuestos y cobro dentro de la página principal, añadiendo una sección directamente desde el contenido.
- Añadir un acceso directo a las páginas de impuestos en la zona superior del área de contenido, para evitar que el usuario deba desplazarse verticalmente para ubicarlas e interactuar con ellas.
- Dividir la información en tres secciones claramente separadas por divisores o contenedores:
- Sección Calendario tributario, en la que se sugirió modificar el título por "Conoce las fechas para realizar tu pago".
- Sección Acceso a la Oficina Virtual: Ubicar ingreso a inicio de sesión y registro; añadir una descripción.
- Sección Instructivos y ayudas: Información de la sección inferior actual de la pantalla, separando visiblemente las preguntas frecuentes, instructivos, y los canales de atención.

Proceso de registro e inicio de sesión

- Incluir información que detalle los objetivos de la plataforma, qué acciones pueden realizarse dentro de ella, y cuáles son los beneficios de registrarse.
- Modificar el texto por defecto de la primera caja de texto por "Correo electrónico".
- Debe informarse al usuario qué opciones tiene para recuperar el acceso. p.ej. Eliminación y creación de la cuenta, revinculación de un nuevo correo por validación de datos.
- Comunicar al usuario en qué etapa del registro se encuentra. Si es posible indicarle al usuario cuáles son los pasos siguientes que no están activos.
- Ofrecer ayuda en contexto.
- Retirar el dato "Red social" como requerimiento para la creación de una cuenta.
- Validar qué dominios de correo electrónico son aceptados por el sistema.
- Permitir dos tipos de acceso al pago; por medio de inicio de sesión y usuario externo que no haya iniciado sesión

Navegabilidad y arquitectura de la información

- Añadir secciones transversales de configuración de la cuenta y notificaciones.
- Agrupar tareas que pueden estar relacionadas, dentro de una misma sección.
- Añadir accesos a otras secciones informando al usuario qué puede hacer allí.
- Inhabilitar la sección trámites (nombrada solicitudes).
- Incluir un icono de flecha para las opciones de menú que tienen desplegables.
- Hacer uso de migas de pan en toda la navegación, y allí mismo, implementar el icono de una casa como acceso rápido a la página de inicio.

También se hicieron recomendaciones relacionadas con:

- Navegabilidad y arquitectura de la información
- Página de inicio
- Secciones transversales
- Pantalla facturación y pago
- Diseño y diagramación de la interfaz
- Control y retroalimentación (recomendaciones en el manejo de alertas y estados del sistema)
- Ayudas y tutoriales

Los entregables están cargados en el sharepoint del proyecto que pueden consultarse en el siguiente enlace: [Sharepoint Informe final de recomendaciones.](#)

El informe se envió a las áreas de Tecnología y de Impuestos, quienes son responsables de su implementación. Desde la Oficina Asesora de Comunicaciones se realiza acompañamiento.

Pantallas 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 temas de interés. Se divulga información de la Defensoría de la Ciudadanía, derechos y deberes de la ciudadanía, canales de atención oficiales de la SDH, campaña "Evita el Fraude" en el pago de los impuestos, se disponen tutoriales de liquidación y pago de las obligaciones tributarias, entre otros temas relevantes y coyunturales.



Redes sociales

A través de las cuentas oficiales de la SHD en Facebook, Youtube, Instagram y Twitter se busca mantener informada a la ciudadanía acerca de los servicios, canales de atención y novedades de la Entidad en materia tributaria y no tributaria. El propósito es además de divulgar información, posibilitar un diálogo de doble vía, de manera respetuosa, en el que los seguidores puedan manifestar sus opiniones, sugerencias e inquietudes. Es importante destacar que la estrategia de comunicación externa de la Entidad busca posicionar a la SHD como una entidad que acompaña al ciudadano y promueve la cultura del servicio en todos los ejes estratégicos.

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

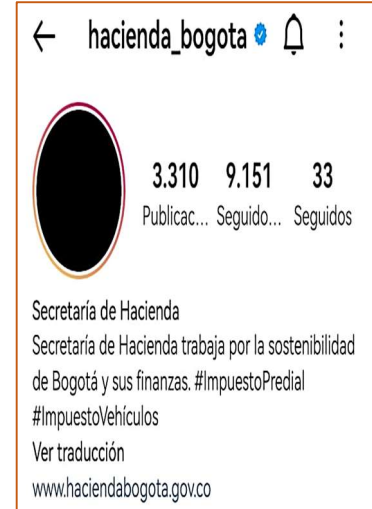
Facebook



Twitter



Instagram



Divulgación agendamiento virtual para atención canal presencial:

A partir del martes, 18 de octubre de 2022, los contribuyentes que deseen ser atendidos en los SuperCADE CAD, Suba, 20 de Julio y Américas, para realizar solicitudes de trámites de impuestos de años anteriores, información de cobro coactivo o de comunicaciones enviadas por la Secretaría de Hacienda, deben agendar su cita en el sitio web www.haciendabogota.gov.co por el botón "Agenda tu cita", ubicado en la página principal de la Entidad.

Lo anterior con el propósito de facilitar a la ciudadanía la atención presencial y evitar aglomeraciones.

Desde el **18 de octubre**

La Secretaría de Hacienda
prestará estos servicios, previo agendamiento:

- Solicitudes de impuestos de años anteriores
- Información de cobro coactivo
- Información sobre comunicaciones enviadas por las direcciones de Impuestos y Cobro
- Devoluciones

Agéndate desde el sitio web

en los SuperCADE CAD,
20 de Julio, Suba y Américas

Noticias en medios masivos, comunitarios y alternativos

La divulgación y publicación de información de la SDH en medios de comunicación masivos comunitarios y alternativos, de forma gratuita, se logra a través del relacionamiento estratégico con periodistas, editores y líderes de opinión con influencia mediática. Para estos grupos de valor se gestionan ruedas de prensa, rondas de medios, entrevistas, cuestionarios. Así mismo, se envían comunicados de prensa, videos “Fulles”, audios y todo tipo de material comunicacional con el propósito de despertar su interés y lograr la divulgación de la información a la ciudadanía a manera de noticias. A continuación, algunos ejemplos de la gestión mediática para la divulgación a la ciudadanía del servicio de agendamiento virtual.

Revista Semana

¡Atención! Citas presenciales en los SuperCADE ahora se deben agendar por internet

La Alcaldía de Bogotá habilitó la opción virtual de agendamiento de citas para realizar trámites presenciales.



Diario El Espectador

En Bogotá se empezará a exigir el agendamiento virtual para la atención presencial en los SuperCADE

La atención en los SuperCADE será de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 5:30 p. m., y los sábados de 8:00 a. m. a 12:00 m.

14/10/2022



Infobae Colombia

Contribuyentes: cita presencial en los SuperCADE ahora se debe agendar en la web

La Secretaría de Hacienda aclaró que las solicitudes de impuestos para la vigencia 2022 de ICA, Delineación Urbana y el trámite del Registro de Información Tributaria (RIT), se deberán realizar en los puntos de atención de manera presencial sin agendamento previo

18 de Octubre de 2022



LO ÚLTIMO



Bogotá: Este es el precio a partir de hoy si lo multan por movilizarse en un vehículo con Pico y Placa

Las denuncias que provocaron la renuncia de la directora de la UAESP Luz Amanda Camacho

La entidad de la cámara subió el sistema para asignación de citas presenciales para los contribuyentes de Hacienda. Foto: Valdelgado/Infobae

La FM

SuperCade de Bogotá: Habilitan agendamento virtual para citas presenciales

El horario de atención es de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 5:30 p. m., y los sábados de 8:00 a. m. a 12:00 m.

Por La Fm



Información Canales de Atención a la Ciudadanía

Se actualizaron las piezas gráficas de canales de atención, debido a la inclusión del agendamento virtual para atención presencial de algunos trámites y a la disminución de las medidas de bioseguridad para la atención presencial, por el fin de la emergencia sanitaria en Colombia.

Nuestros canales de atención, dispuestos para tu servicio

Atención telefónica

Te puedes comunicar con la línea 195* o al PBX 601 338 5000 extensiones 5581 / 5523

Horario de atención:
lunes a viernes de 7:00 a. m. a 4:30 p. m.
sábados 8:00 a. m. a 12:00 m.

*Atención 7/24

Atención virtual en haciendabogota.gov.co

Ublica este ícono

Chat Hacienda Bogotá

Horario de atención con agente:
lunes a viernes de 7:00 a. m. a 10:00 p. m.
sábados de 7:00 a. m. a 8:00 p. m.
domingos y festivos: 8:00 a. m. a 7:00 p. m.

Chatbot: atención 7/24

Asesoría por WhatsApp

La puedes recibir a través de la línea: **3002765002**

Horario de atención:
lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5:30 p. m.
sábados 8:00 a. m. a 2:00 p. m.

Atención presencial

SuperCade CAD, Américas, Suba y 20 de Julio.

Horario de atención:
lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5:30 p. m.
sábados 8:00 a. m. a 12:00 m.

Radicación de correspondencia presencial en SuperCade CAD y SuperCade Suba*.

Buzones de sugerencias: SuperCade CAD, Américas, Suba y 20 de Julio.

Algunos trámites requieren agendamento. Consúltalos en nuestro sitio web.

*De lunes a viernes, no se recibe correspondencia entre 1:00 y 2:00 p. m.

Agendamento 7/24 para recibir orientación por videollamada en los siguientes horarios:
lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5:00 p. m.
sábados de 8:00 a. m. a 12:00 m.

Videollamada con intérprete (lengua de señas)

Horario de atención:
lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Bogotá te escucha (7/24)
<https://bogota.gov.co/sdqs/>

Radicación virtual de correspondencia (7/24)
Radicacion_Virtual@shd.gov.co

Redes sociales

@Haciendabogota
lunes a viernes de 7:00 a. m. a 10:00 p. m.
sábados de 7:00 a. m. a 8:00 p. m.
domingos y festivos: 8:00 a. m. a 7:00 p. m.

@Hacienda_bogota
lunes a viernes de 7:00 a. m. a 10:00 p. m.
sábados de 7:00 a. m. a 8:00 p. m.
domingos y festivos: 8:00 a. m. a 7:00 p. m.

Puntos móviles y ferias de servicio en las 20 localidades

Campaña “Evita el fraude”

La Secretaría de Hacienda desarrolla la campaña “Evita el fraude”, para prevenir a la ciudadanía sobre estafas realizadas por delincuentes con el trámite, cobro y pago de los impuestos distritales.

La Defensoría de la Ciudadanía y la Dirección de Cobro de la Entidad han tomado la vocería para alertar a los ciudadanos sobre las comunicaciones falsas que buscan engañar a los contribuyentes y robar su dinero.

Acciones

- Se han producido y divulgado videos testimoniales.
- Se ha realizado gestión en medios de comunicación bajo la modalidad de comunicados de prensa a través entrevistas, envío de comunicados y fulles de voceros.
- Se han elaborado piezas digitales y físicas para divulgar a la ciudadanía.
- Se actualiza constantemente el microsítio “Evita el fraude”, en donde se divulgan las comunicaciones falsas, canales de atención oficiales y se realiza orientación para efectuar la denuncia ante la autoridad competente.

Videos

Video explicativo del funcionamiento de la modalidad de cartas falsas



Video con testimonios de personas que fueron estafadas a través de la modalidad de cartas falsas



Comunicados

¡Ojo! Nuevamente, circulan cartas falsas sobre el cobro de impuestos en Bogotá	5/12/2022	https://www.haciendabogota.gov.co/es/noticias/ojo-nuevamente-circulan-cartas-falsas-sobre-el-cobro-de-impuestos-en-bogota
¡No se deje engañar!, circulan nuevas cartas falsas sobre el cobro de impuestos en Bogotá	28/10/2022	https://www.haciendabogota.gov.co/es/noticias/no-se-deje-enganar-circulan-nuevas-cartas-falsas-sobre-el-cobro-de-impuestos-en-bogota
<u>Distrito advierte a la ciudadanía sobre circulación de cartas falsas para el pago de impuestos</u>	18/08/2022	https://antiguoportal.shd.gov.co/shd/circulan-cartas-falsas-pago-impuestos-localidad-teusaquillo

Piezas impresas y campañas de sensibilización

Pieza gráfica ubicada al frente del SuperCADE CAD para alertar a la ciudadanía sobre las estafas bajo modalidad de cartas falsas.



Jornada de sensibilización a la ciudadanía sobre la temática de cartas falsas, la sesión estuvo liderada por la Directora Distrital de Cobro



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

Acciones y resultados:

En virtud de la implementación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía⁵, realiza el fortalecimiento y cualificación de los servidores y equipos de trabajo al interior de la Secretaría Distrital de Hacienda 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 periódica (anual).

En tal sentido, la Oficina de Atención al Ciudadano realizó sesiones conjuntas con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá los días 14 de octubre, 18 de noviembre y 22 de diciembre para la Socialización del Manual de Servicio a la Ciudadanía como proceso de actualización normativa y aplicación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, la cual contó con la asistencia de 44 servidores públicos de las diferentes dependencias de la entidad.

Para la vigencia 2023 se solicitó incluir en el Plan Institucional de Capacitación cursos y talleres dirigidos a los servidores de la entidad en temas de servicio y atención del cliente interno y externo, actualización normativa y aspectos relevantes frente al conocimiento en trámites y servicios que presta la Secretaría necesarios en la prestación del servicio al ciudadano, la generación de condiciones institucionales para la prestación del servicio, técnicas de servicio al cliente, accesibilidad, usabilidad, lenguaje claro y datos abiertos, así como la inclusión participativa en lenguaje de señas, comunicación con poblaciones en situación de discapacidad (sordo mudo y ciego), gestión de peticiones verbales en lenguas nativas, entre otros.

Desde la Subdirección de Talento Humano se ha estructurado un proyecto para tener la Inducción virtual con contenidos didácticos desde plataformas E-Learning que permitan generar en el servidor público una experiencia interactiva con herramientas virtuales que generen una apropiación del conocimiento y evaluación de los contenidos desarrollados en esta herramienta. Esta estrategia de inducción y reintucción abarca la creación de experiencias y conocimiento sobre la entidad, el servicio y el desarrollo de las funciones.

En las reuniones de seguimiento periódicas con la Subdirección de Talento Humano, al Subsecretaria General ha establecido los siguientes compromisos con el propósito de fortalecer el espíritu de servicio entre los funcionarios de la SHD:

- Crear un Plan de trabajo para la experiencia de servicio del equipo directivo de la Entidad
- Presentar los resultados de la definición de necesidades para el Plan de Capacitación 2023
- Actividades 2022 – Política de Integridad

⁵ Decretos 197 de 2014 y 847 de 2019 de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C

Durante el segundo semestre de 2022 se dictaron se realizaron los ciclos de conferencias “Servir con propósito” cuyo objetivo es desarrollar actividades experienciales de aprendizaje con enfoque en el servicio y experiencia del cliente o ciudadano que favorezcan un proceso de reflexión individual y colectivo para afianzar en los servidores y servidoras de la Secretaría competencias para la atención de servicio (inteligencia emocional, trabajo en equipo, conciencia de cambio), como herramienta diferenciadora para facilitar la gestión del cambio, en dichas actividades participaron 255 funcionarios durante los meses de noviembre y diciembre de 2022, dichas conferencias continuarán durante el primer semestre de 2023.

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

Acciones y resultados:

Durante el segundo semestre de 2022, la Oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Hacienda en coordinación con la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, realizó el proceso de cualificación para un grupo de servidores de la SHD, el cual consideró el desarrollo de la temática de servicio a la ciudadanía, ciclo 1 - “Hablemos de lo Público en el Servicio”, cuyo objetivo está orientado a *“Fortalecer las competencias de los actores del servicio a la ciudadanía mediante ciclos de cualificación, en los cuales se pretende brindar herramientas necesarias para materializar adecuadamente la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía”*, desarrollando dos módulos a saber: Módulo 2 – Servicio a la Ciudadanía y Módulo 3- Introducción a las políticas públicas.

- Como proceso de cualificación transversal del Distrito, se socializó el Manual de Servicio de la Ciudadanía (Módulo 2 – Servicio a la Ciudadanía) a un grupo de 44 servidores realizado en tres sesiones celebradas los días 14 de octubre, 18 de noviembre y 2 de diciembre.
- El Módulo 3 - Introducción a las políticas públicas, se desarrolló el día 11 de octubre y contó con la asistencia de 33 funcionarios.

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

El proceso de cualificación realizado en la vigencia 2022, contó con la participación de servidores de las diferentes dependencias de la entidad: Dirección Distrital de Cobro-DDCobro, Dirección de Impuestos de Bogotá -DIB, Dirección Distrital de Tesorería, Despacho del Secretario, Subsecretaría General, Subdirección Administrativa y Financiera, Subdirección del Talento Humano, Subdirección de Gestión Documental, Subdirección de Proyectos Especiales y Oficina de Atención al Ciudadano, como se muestra en la siguiente tabla.

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

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

4.4. 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.

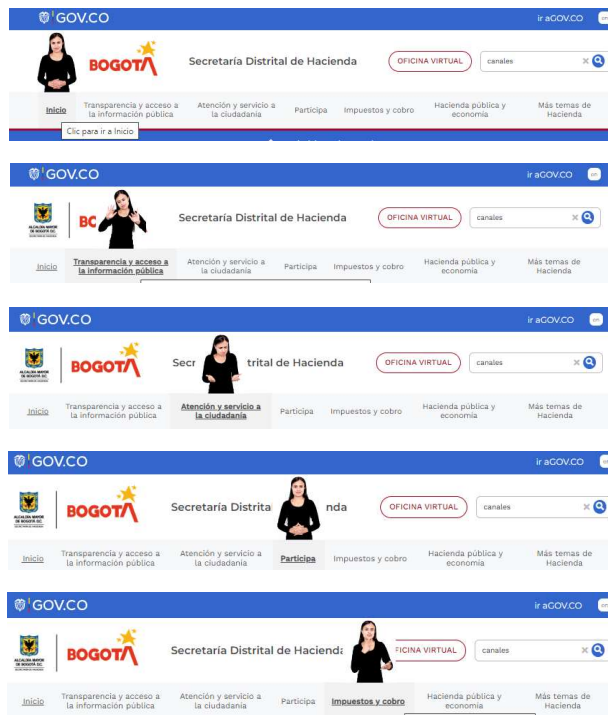
Acciones y resultados:

Se realizó la reestructuración del contenido relacionado con trámites y servicios y se promovió la depuración de los mismos con cada una de las áreas involucradas. Adicionalmente se realiza seguimiento de la funcionalidad y actualización de los contenidos para facilitar el acceso a personas en condición de discapacidad.

- **Globos de ayuda en sede electrónica**

Se implementó la herramienta *tooltip* (globo de ayuda visual) en los botones de trámites y se implementó un sistema de búsqueda de trámites que facilite la accesibilidad al contenido.

A continuación, algunos ejemplos de los globos de ayuda



- **Trámites y servicios más consultados**

En el *home* de la sede electrónica se implementó un bloque de trámites y servicios más consultados, desde el cual los usuarios pueden consultar en un solo clic la información correspondiente.

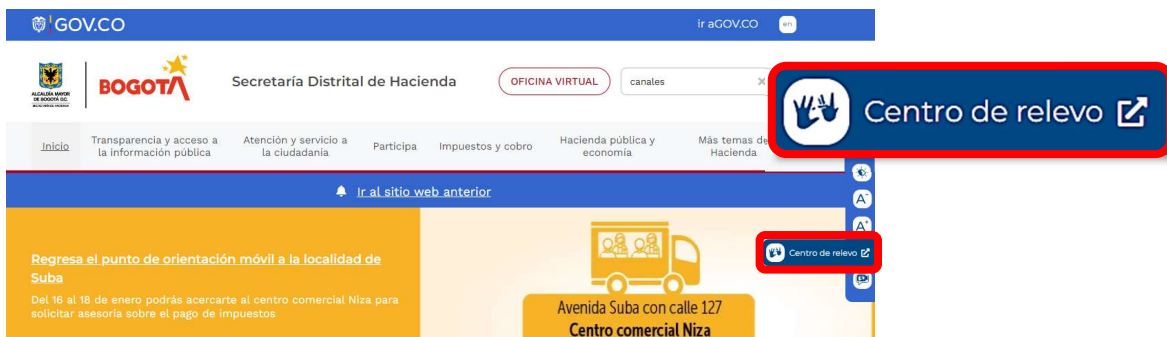
Trámites y servicios más consultados



- **Centro de relevo**

La SHD participa en el Centro de Relevo del Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones A través del Centro del cual las personas sordas pueden:

1. Comunicarse con cualquier persona oyente en todo el país.
2. Solicitar el servicio de interpretación cuando necesiten ser atendidos en las diferentes instituciones o entidades del país.
3. Reforzar sus conocimientos en Lengua de Señas Colombiana



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.

5.1. 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:

En el marco de la estrategia desplegada en la entidad para la atención al ciudadano, durante la vigencia 2022 la Dirección de Informática y Tecnología de la SHD, adelantó las siguientes acciones específicas para mejorar la experiencia de los ciudadanos:

- Inició el proceso de ingreso de trámites a la Carpeta Ciudadana Digital: con el fin de poner a disposición de la ciudadanía el primer trámite de la Secretaría de Hacienda en el portal gov.co del gobierno nacional, que tiene como finalidad centralizar las interacciones de los ciudadanos con el Estado, se realizaron mesas de trabajo con la Agencia Nacional Digital, para avanzar en este propósito, producto de las cuales se efectuaron alistamientos en la infraestructura tecnológica que permitirán en el 2023 que la entidad esté presente con la validación de información de los contribuyentes y la habilitación del botón de descarga de los impuestos predial y vehículos.
- Con la salida en vivo de la nueva Oficina Virtual se realizó mediante contratación con la Universidad Nacional, la evaluación de diferentes aspectos que incluyen su usabilidad y accesibilidad. Esta evaluación arroja un diagnóstico inicial, del cual se desprenden acciones a desarrollar a corto y mediano plazo con el fin de que se optimice la experiencia de usuario. Específicamente la DIT realizó la contratación de un experto que canaliza este diagnóstico en un plan de trabajo, con temas priorizados en un nivel de complejidad básico, dejando para una segunda fase los más complejos que requieren de soluciones más elaboradas.

Desde el mes de marzo de 2022 la Oficina de Gestión del Servicio y Notificaciones y la Oficina de Cobro Prejurídico vienen implementando una estrategia por medio de la cual los contribuyentes son atendidos a través de videollamadas sobre

temas relacionados con: embargos, desembargos, aplicación de títulos entre otros temas. A través de dicha estrategia, se atendieron 279 ciudadanos así:

Mes	Ciudadanos atendidos
Marzo	37
Abril	12
Mayo	47
Junio	10
Julio	26
Agosto	35
Septiembre	34
Octubre	32
Noviembre	35
Diciembre	11
TOTAL	279

5.2. Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.

Acciones y resultados:

En el marco de la virtualización de trámites, para el 2022 se dispuso de canales de atención virtuales como son las videollamadas y las ferias virtuales para los trámites de Impuesto predial unificado, Impuesto sobre vehículos automotores, Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio, Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio y Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio.

Sobre dicha implementación se realizó en el segundo cuatrimestre del 2022 la medición de percepción del servicio, obteniendo los siguientes resultados:

TRÁMITE	RESULTADOS DE LA MEDICIÓN
Impuesto predial unificado	La percepción del servicio por videollamadas para este impuesto, con un total de 697 encuestas; se obtuvo una satisfacción en el nivel de "encantados" (calificación mayor a 9 en una escala de 1 a 10) para el 79% y un 13% calificó el servicio en un nivel de "neutros", logrando en general un 82% de satisfacción media.
Impuesto sobre vehículos automotores	Se midió la percepción del servicio por videollamadas para este impuesto, con un total de 219 encuestas. Como resultado se obtuvo una satisfacción en el nivel de "encantados" (calificación mayor a 9 en una escala de 1 a 10) del 84%, siendo esta la mejor calificación para el servicio brindado por videollamadas.
Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Se realizó la medición de la percepción del servicio por videollamadas para este impuesto, encontrando que el 75% de los encuestados calificaron el trámite por videollamadas con 9 puntos o más, en una escala de 1 a 10.
Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Se realizó la medición de la percepción del servicio por videollamadas para este impuesto, encontrando que el 75% de los encuestados calificaron el trámite por videollamadas con 9 puntos o más, en una escala de 1 a 10.
Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Se realizó la medición de la percepción del servicio por videollamadas para este impuesto, encontrando que el 75% de los encuestados calificaron el trámite por videollamadas con 9 puntos o más, en una escala de 1 a 10.

5.3. 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 verificó que se tienen dispuestos en la Secretaría Distrital de Hacienda canales para atención como son:

- **Virtual** - Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha y en la Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía de Bogotá, así como también se reciben mediante correo electrónico de la entidad radicación_virtual@shd.gov.co
- **Telefónico** - Atención a través de las líneas 195 de la Alcaldía Mayor y 3385000 de la SHD para otorgar lineamientos generales a los contribuyentes que se comuniquen sobre la manera como pueden direccionar sus inquietudes o trámites.
- **Presencial** - la SHD ha trabajado de la mano con la Secretaría General para garantizar su presencia en los SuperCADE CAD, Américas, Suba y 20 de Julio y en las ferias de servicio programadas en las diferentes localidades.
- **Escrito** - La SHD recepciona solicitudes de forma escrita en las ventanillas de radicación y en los buzones de correspondencia dispuestos en varios puntos de la Entidad.

Así mismo, la Subsecretaria General lideró durante el segundo semestre de 2022 las siguientes estrategias para garantizar el acceso de los ciudadanos a los servicios prestados por la SHD.

- **Atención presencial en la Red CADE mediante agendamiento**

En octubre se retomó la atención presencial mediante agendamiento para las solicitudes relacionadas con obligaciones tributarias de años anteriores a 2022, trámites de devolución, información de cobro coactivo e información sobre comunicaciones enviadas por la Secretaría de Hacienda; los demás trámites como RIT, liquidación vehículos y predial 2022, delineación urbana e ICA son atendidos directamente en los puntos de atención según capacidad operativa.

- **Módulos de autoatención - Kioskos**

La Secretaría de Hacienda pone a disposición de la Ciudadanía 18 módulos de auto atención ubicados en 14 puntos, así: CADES: Fontibón, Muzú, Plaza de las Américas, Servitá, Toberín, Tunal, Candelaria. SuperCADES: Suba, Engativá, Bosa, Américas, Calle 13, 20 de Julio y CAD.

- **Horario de atención**

Durante el segundo semestre la atención en los SuperCADES se normalizó en cuanto a los horarios quedando de lunes a viernes desde las 7:00 am hasta las 5:30 y los sábados de 8:00 am a 12 m.

- **Atención en carpas y pisos edificio CAD**

En aras de garantizar la prestación del servicio a los ciudadanos que se acercaban presencialmente a la entidad, durante el segundo semestre de 2022 la Secretaría Distrital de Hacienda implementó la prestación del servicio de atención presencial con el servicio de carpas ubicadas en el parqueadero del edificio CAD hasta el 26 de agosto de 2022; así mismo, para ampliar la capacidad operativa se realizó el acondicionamiento que permitió la prestación del servicio en los pisos 3, 4 y 9 del edificio CAD medida que estuvo vigente hasta el 14 de octubre de 2022.



- **Atención a Grandes Contribuyentes**

Se mantuvo, la atención específica al grupo de Grandes Contribuyentes, constructoras o personas que requieren trámites relacionados con el Impuesto de Delineación Urbana, para ser atendidos por un grupo específico de la Oficina de Gestión del Servicio mediante correo electrónico o a través de sesiones virtuales. Este apoyo se presta con la atención brindada por 5 funcionarias especializadas en la atención de este segmento de contribuyentes. 2 salas de atención especializada para tramites de vehículos nuevos y asociaciones de concesionarios.

- **Feria de servicios Cero Deudas con Bogotá**

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



En el desarrollo de la jornada participaron las siguientes dependencias. Defensoría de la Ciudadanía en cabeza de la Subsecretaría General con apoyo de la Oficina de Atención al Ciudadano, programa Ingreso Mínimo Garantizado del Despacho del Secretario de Hacienda, Oficina de Cobro General, Oficina de Control Masivo, Oficina de Gestión del Servicio, Oficina de Fiscalización General, Oficina de Fiscalización Grandes Contribuyentes, Oficina de Educación Tributaria, las entidades invitadas fueron: Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, El Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones- FONCEP, La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN, Lotería de Bogotá y La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico.

La invitación se realizó a través de correos electrónicos y mensajes de texto dirigidos a la población de cada una de las dependencias que participaron así:

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

Se contó con la asistencia de 3.307 contribuyentes y se resalta el 17 y 18 de noviembre donde concurrieron el 28% y 30% respectivamente con la mayor participación.

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

• **Feria de servicios “Tus trámites a la mano”**

Adicionalmente, se realizó la feria de servicios 2022 “Tus trámites a la mano” en la localidad de suba, la cual se llevó a cabo en los siguientes fines de semana:

- 19 y 20 de noviembre
- 26 y 27 de noviembre
- 03 y 04 de diciembre

En estas ferias se atendieron trámites de emisión de recibos, estados de cuenta, oficina virtual, entre otros, atendiendo en total 543 contribuyentes como se aprecia en los siguientes cuadros:

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

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

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

- **Punto de orientación móvil**

La Secretaría Distrital de Hacienda dispone del punto de orientación móvil tributaria mediante el cual se brinda asesoría a la ciudadanía respecto a los trámites y servicios prestados por la Secretaría de Hacienda, y se apoya en el registro en oficina virtual, liquidación de impuestos predial y de vehículos y se realiza inscripción y/o actualización en el Registro de Información Tributaria RIT.





- **Atención por Videollamadas**

La Secretaría Distrital de Hacienda pone a disposición de los ciudadanos el servicio de orientación por video llamada donde se brinda orientación respecto a: Impuestos predial y vehículos, Impuesto de Industria y Comercio, Registro de Información Tributaria RIT y procesos de cobro.

Para garantizar la adecuada prestación del servicio, se realizan llamadas anticipadas a los contribuyentes con el fin de realizar recordación de la agenda, en caso de que el ciudadano no se conecte a tiempo, al pasar 5 minutos de la hora de la programada de la sesión, el agente se comunica con el contribuyente para indagar si se presenta algún problema de conexión.

Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Total Recibidos	1.993	2.064	2.688	2.204	2.380	3.368
Total Atendidos	1.682	1.682	2.201	1.852	1.921	2.829
Total Sin Atención	311	382	487	352	459	539
% Atención	84%	81%	82%	84%	81%	84%

- **Video llamada en lenguaje de señas**

Para garantizar la atención a personas en situación de discapacidad auditiva, desde julio la SHD cuenta con la prestación del servicio de videollamadas con intérprete en lenguaje de señas en horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m, a través del cual se brinda orientación general a los ciudadanos que requieren esta atención preferencial.



A continuación se presentan las cifras de atención por videollamada en lenguaje de señas para el segundo semestre de 2022.

Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Total Recibidos	27	17	26	87	166	395
Total Atendidos	18	15	16	37	116	221
Total Sin Atención	9	2	10	50	50	174

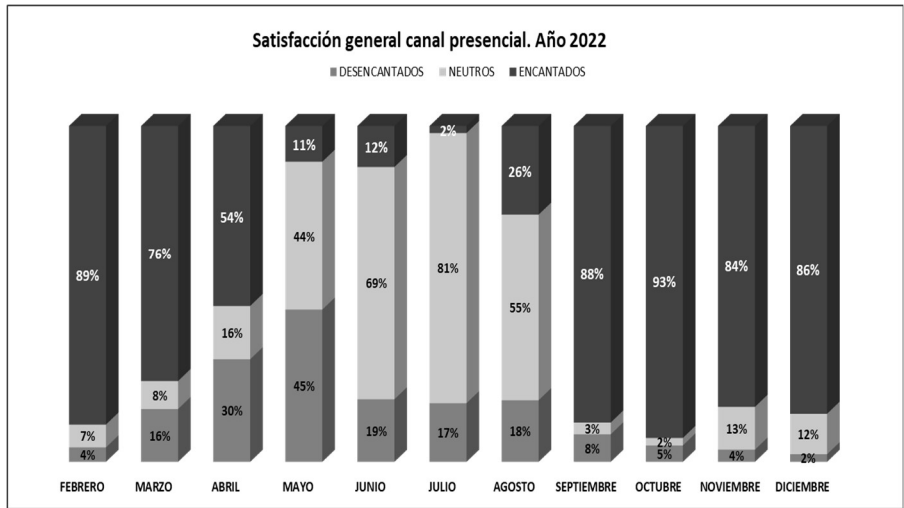
% Atención	67%	88%	62%	43%	70%	56%
------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----

- **Otros servicios**

La Secretaría de Hacienda mantiene el apoyo de la sala de ayuda para resolver dudas y orientar trámites de concesionarios, ya que esta población registra un gran número de vehículos nuevos que deben ingresar al sistema de información tributaria una vez los contribuyentes adquieren la calidad de sujetos obligados.

Dentro del monitoreo que se realiza a la calidad del servicio ofrecido por la secretaria de hacienda en canales tercerizados, con la Empresa de Teléfonos de Bogotá ETB semanalmente se realiza un taller de escucha que permiten evaluar las interacciones de los orientadores con los ciudadanos a través de canales como Líneas de WhatsApp, Chat Tributario, redes sociales y PBX, verificando aspectos del servicio referentes a la calidad de la información y calidez en la atención que brinda cada orientador cumpliendo con los protocolos dispuestos por la entidad para cada canal de atención.

En cuanto al canal presencial además de los cambios establecidos como el agendamiento, permanentemente se realiza la medición de la satisfacción del servicio en los diferentes puntos de atención, para este último semestre una vez superados los vencimientos de los impuestos predial y vehículos y establecidos los lineamientos para la atención con y sin agendamiento se ha obtenido la siguiente calificación de satisfacción general:



Durante el segundo semestre la Oficina de Educación Tributaria, participó en 15 ferias de servicios organizadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y la Cámara de Comercio de Bogotá, participó en 9 programas radiales universitarios en temas tributarios de interés general, igualmente desarrolló 2 conversatorios con ediles y miembros de juntas de acción comunal en temas tributarios de interés particular de las comunidades. De esta forma se logró desplazar de manera presencial a la administración distrital al territorio, generando un impacto positivo a 8.319 ciudadanos, quienes pudieron satisfacer sus necesidades tributarias sin tener que acudir de manera presencial

5.4. 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 de la Defensora 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 de la Defensora 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

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

Acciones y resultados:

Dando cumplimiento a este punto se adjunta el Informe Anual de Buenas Prácticas de Comunicación y Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Hacienda para la vigencia 2022.

7.2. 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 segunda sesión de esta vigencia, de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía convocada por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General realizada el 13 de diciembre de 2022. Por parte de la Secretaría de Hacienda, asistió la Dra. Carolina Moreno López, en calidad de Jefe (E) de la Oficina de Atención al Ciudadano.

⁶ Establece los lineamientos de la administración de la ciudad de Bogotá, D.C., para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.

⁷ Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones

7.3. Atención de ciudadanos que solicitan la intervención de la Defensora de la Ciudadanía

Acciones y resultados:

La Subsecretaria General como Defensora de la Ciudadanía atendió desde su despacho las solicitudes de 441 ciudadanos durante la vigencia 2022, entre los casos mas comunes se encontraban temas relacionados con liquidación del Impuesto Predial Unificado, acompañamiento para el ingreso y navegación en la Nueva Oficina Virtual de la Entidad, inscripción y/o actualización en el Registro de Información Tributaria RIT, liquidación del Impuesto sobre Vehículos Automotores y aplicación de pagos para que los mismos se vieran reflejados en el sistema

DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA 2022



441 Ciudadanos
atendidos SSG



55 Radicados



BOGOTÁ
QUE ESTAMOS CONSTRUYENDO

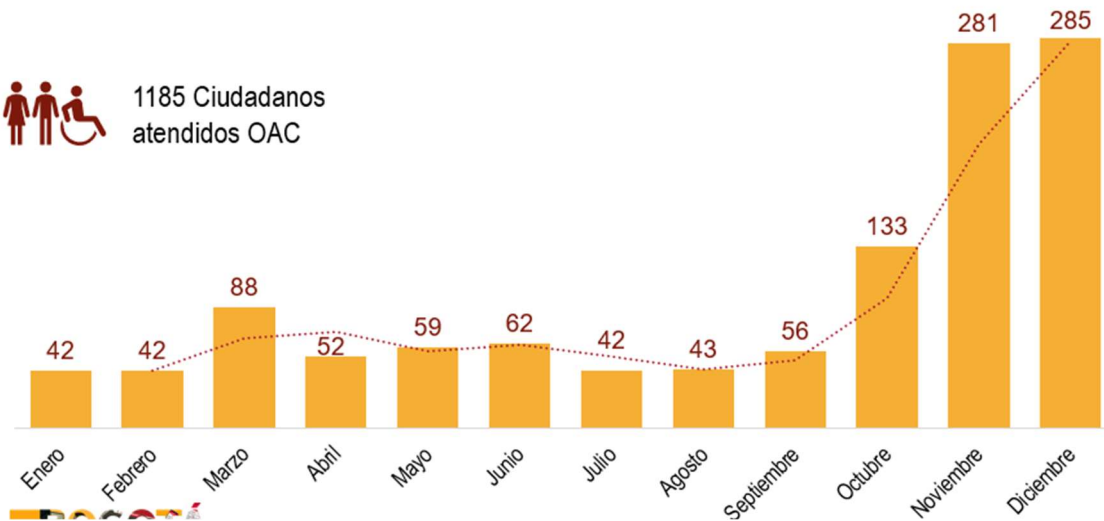


Así mismo, desde la Oficina de Atención al Ciudadano se atendieron 1185 ciudadanos que se acercaron a solicitar la intervención de la Defensora de la Ciudadanía con tipologías de casos similares

Atenciones OAC 2022



1185 Ciudadanos
atendidos OAC



CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

SUBSECRETARÍA GENERAL

- Se recomienda a las áreas tener en cuenta las recomendaciones enviadas por la Oficina de Atención al Ciudadano en sus informes mensuales de PQRS donde se dan lineamientos para mejorar la prestación del servicio.
- Se recomienda que los encargados de correspondencia en las diferentes oficinas realicen el cierre adecuado de las peticiones en el Sistema CRM Correspondencia para garantizar el funcionamiento de la interfaz y que dichas peticiones se cierren a su vez en el aplicativo Bogotá Te Escucha.
- Se recomienda continuar con el acompañamiento realizado desde la Oficina de Atención al Ciudadano a las dependencias de la entidad para cumplir con los cierres de radicados en los aplicativos CRM Correspondencia y Bogotá Te Escucha.
- La Subsecretaría General continuará con los seguimientos periódicos a las áreas con el fin de garantizar la prestación del servicio y respuesta oportuna de PQRS con el cumplimiento de los cuatro atributos del buen servicio a saber Claridad, calidad, calidez y oportunidad; se recomienda realizar a su vez un seguimiento a nivel de direcciones y subdirecciones para asegurar que las estrategias sean adoptadas en todas las dependencias de la entidad.

OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

- Durante el segundo semestre de 2022 la oficina Asesora de comunicaciones estuvo atenta a comunicar y divulgar información de los canales de atención, derechos y deberes de la ciudadanía, carta del trato digno, la figura de la Defensora de la Ciudadanía, información de impuestos distritales, entre otros temas de interés, a través de estrategias comunicacionales internas y externas que involucran el desarrollo de comunicados, contenidos multimedia, piezas gráficas, comunicados de prensa, productos audiovisuales, etc.

- Desarrollamos el nuevo sitio web de la Secretaría de Hacienda, con el apoyo de un grupo interno de delegados de diferentes áreas y oficinas de la Secretaría de Hacienda. Esta sede electrónica forma parte de la estrategia de transformación digital de la Entidad y tiene como propósito presentar, de forma más clara y accesible, los impuestos distritales, el calendario tributario, los canales de atención, los derechos y deberes de la ciudadanía, así como la información y normativa vigente, entre otros contenidos. www.haciendabogota.gov.co
- La campaña “Evita el fraude” ha permitido alertar a los ciudadanos acerca de las modalidades de estafa que emplean los delincuentes para robar el dinero a los contribuyentes. A través de esta estrategia se busca divulgar las comunicaciones falsas, compartir testimonios de contribuyentes y acompañar la denuncia de los ciudadanos ante la Fiscalía. Esta campaña cuenta con su micrositio: <https://www.haciendabogota.gov.co/es/SHD/evita-el-fraude>
- Se reportó a la Veeduría la buena práctica de servicio 2022: “Punto de orientación móvil”. Este punto de atención hace presencia permanente en las 20 localidades de Bogotá. En este se brinda orientación a la ciudadanía sobre tramites tributarios, tales como: expedición y/o actualización del RIT, facturación y/o declaración de impuestos predial y de vehículos, registro en la oficina virtual, y demás inquietudes presentadas. <https://youtu.be/4AOvYxloQjI>

TALENTO HUMANO

- Se recomienda continuar con la sensibilización, cualificación y capacitaciones de este tema, a los funcionarios de la Secretaría Distrital de Hacienda. Cabe anotar que en el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC, en su componente 4. “MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO” tuvimos una meta de capacitar al 30% del total de la planta en este tema; dicha meta se cumplió y se superó

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Se deben fortalecer los canales de atención virtual con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a los trámites y servicios que presta la Secretaría de Hacienda
- Fortalecer el proceso de capacitación a los servidores, articulando el proceso de cualificación ofrecido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor con el plan institucional de capacitación, estableciendo una ruta de aprendizaje que fomente la cultura del servicio de la entidad y genere el ADN de servicio en los colaboradores de la entidad.
- Se deben priorizar acciones tendientes a gestionar de manera oportuna los requerimientos de origen ciudadano y poder atender las comunicaciones pendientes de trámite, para lo cual se deberá establecer una estrategia unificada de servicio en la Secretaria.

OFICINA PLANEACIÓN

- Se deben priorizar las acciones a adelantar para 2023, enfocadas a obtener el ADN de servicio en todos los colaboradores de la entidad y generar e implementar la estrategia de servicio encaminada a lograr que la experiencia del ciudadano sea la más satisfactoria, es importante que este proyecto se realice de manera integral para obtener el resultado deseado y que todas las áreas hagan su respectivo aporte y se comprometan ya que todas las áreas suman a dicha estrategia.

OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- Teniendo en cuenta la alta demanda de ciudadanos para atención presencial, en las épocas de vencimiento del Calendario Tributario, se implementarán estrategias de articulación de atención entre las dependencias de la entidad de manera que se fortalezca la capacidad operativa en los puntos de atención y se minimicen tiempos de espera, que a la vez afectaron la percepción del servicio en las épocas señaladas durante el 2022, logrando una mejor satisfacción ciudadana.

- En cuanto al acceso de los ciudadanos a los diferentes canales de atención, se recomienda continuar con el fortalecimiento del servicio de videollamadas en el canal virtual, teniendo en cuenta el aumento de la demanda, tanto en el servicio general como en el de lenguaje de señas, así como el porcentaje de atención mantenido, sobre todo durante el último trimestre.