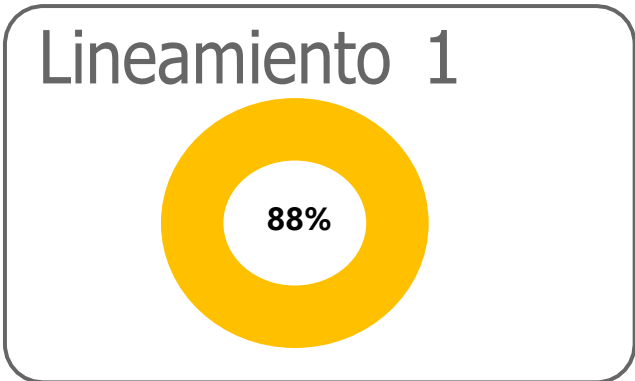


Defensor de la Ciudadanía

Secretaría Distrital de Hacienda - SDH



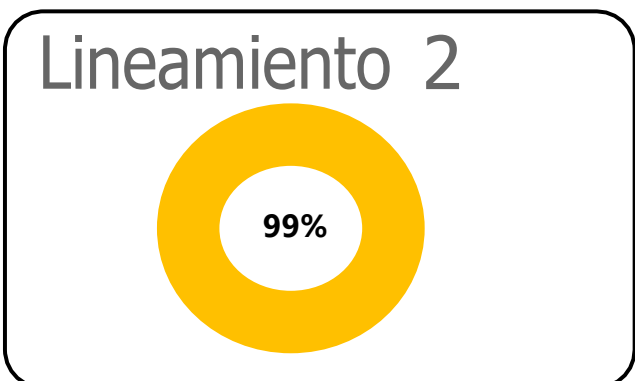
Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

En el 1S-2026, la SDH fortaleció la experiencia ciudadana. El PAI2026 superó la meta de satisfacción alcanzando 73.2% (meta: 73%). En indicadores del área: • Oportunidad Escrita: Avance acumulado al 42% (meta: 65%), implementando acciones de mejora en gestión de respuesta. • Calidad Escrita: Avance interno del 62% (meta: 76%), a la espera de nuevo modelo de medición de Secretaría General. • Nivel de Confianza: Alcanzó 38.4% (meta: 45%), impulsado por rendición de cuentas en facturas y programas territoriales ("Impuestos bien puestos"). • Participación Ciudadana: Cumplimiento del 49% al 2T-2026 (100% de lo programado: 34/35 acciones en 1T y 39/39 en 2T). • Lenguaje Claro: Cumplimiento del 30% al 1S-2026 (100% de meta semestral), destacando la cartilla institucional, 50 documentos intervenidos y talleres a 228 servidores. La Defensora del Ciudadano acompaña estos avances evaluando su impacto directo en el servicio.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.



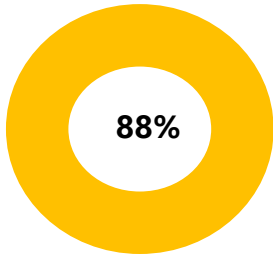
Observaciones Función 1 Lineamiento 2

- Liderazgo y Articulación:** Mediante dos Mesas de Relacionamiento lideradas por la Defensora, se articularon los planes de las 4 políticas del Modelo Distrital junto con las dependencias clave, aprobados en el Comité de Gestión y Desempeño. Además, se formuló y publicó la Estrategia de Relacionamiento con el Ciudadano 2026 atendiendo lineamientos de Secretaría General.
- Avance de Políticas (MIGEMA):** La ejecución del Modelo reflejó altos niveles de cumplimiento en el 1T y 2T: • Servicio a la Ciudadanía: 93,7% (1T) y 88,89% (2T). • Participación Ciudadana: 97,14% (1T) y 100% (2T). • Racionalización de Trámites: 100% en ambos trimestres. • Transparencia y Acceso a la Información: 100% en ambos trimestres.
- Gestión Estratégica:** En estas mesas, la Defensora lideró el diligenciamiento de la medición FURAG 2025 durante el 1S-2026, fortaleciendo el seguimiento integral al relacionamiento institucional.

Secretaría Distrital de Hacienda - SDH

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 3



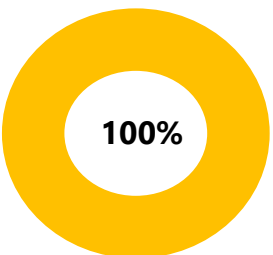
Observaciones Función 1 Lineamiento 3

PRESUPUESTO Y EJECUCIÓN EN SERVICIO

- 1. Proyectos de Inversión: • Proy. 7986 (Ingresos Tributarios): Ejecutado \$4.730.202.616 (avance 50,10%). Financió servicios de información tributaria ciudadana, capacitación y Programa Anticontrabando. • Proy. 8067(Experiencia Ciudadana): Ejecutado \$5.134.104.470 (avance 76,81%). Financió estrategia de comunicación 360° y divulgación de proyectos.
- 2. Operación y Tecnología: • Canales de Atención: Contratación de la operación presencial/virtual y soporte logístico (con vigencias futuras). • Modernización Tecnológica: Suscripción SAP en la nube, migración CRM a CM SAP, Ventanilla Única de trámites, pruebas de Vista 360° del Ciudadano y consultoría de satisfacción.
- 3. Infraestructura Presencial (Funcionamiento): • Mantenimiento Centros de Experiencia: Cumplimiento total del Plan 2026 vía Contrato 240935 para optimizar la atención presencial y . \$ 187'915.146, por servicio de vigilancia para PAE Americas y 114.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

Lineamiento 1

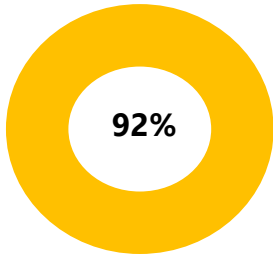


Observaciones Función 2 Lineamiento 1

- 1. Estrategia "Puentes y Muros": En el 1S-2026, la Defensora del Ciudadano lideró la Estrategia de Lenguaje Claro para promover una comunicación comprensible, útil y cercana. Bajo la metáfora de "puentes y muros", se usaron dinámicas lúdicas para transformar hábitos de escritura confusa y posicionar el Lenguaje Claro como práctica laboral cotidiana.
- 2. Formación e Impacto (1S-2026): • Cartilla de Lenguaje Claro: Diseñada y socializada con 183 personas. • Talleres Presenciales: 5 sesiones con 228 servidores entrenados. • Intervención de Contenidos: La DCTRC intervino 50 documentos y campañas masivas (SMS, mailing y WhatsApp).
- 3. Recomendación Estratégica: Escalar los talleres a todos los firmantes de PQRS e institucionalizar el uso de la cartilla en las plantillas oficiales para eliminar barreras de comunicación, garantizando confianza y transparencia con la ciudadanía

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2

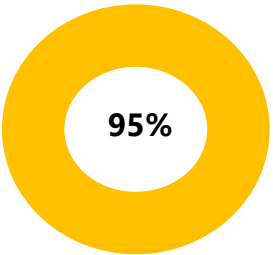


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

1. Marco y Posicionamiento de Canales: En el 1S-2026, la Defensora del Ciudadano impulsó la difusión estratégica de los canales de denuncia contra la corrupción y el fraude, posicionándolos como ejes para fortalecer la integridad y el nivel de confianza ciudadana (38.4%). Se promovió el uso de los canales presencial, virtual (sede electrónica/sitio web SDH) y telefónico para la interposición de denuncias, asegurando confidencialidad y protección al denunciante.
2. Articulación y Difusión Masiva: • Difusión en Territorio: Promoción de los canales de denuncia en las 20 localidades mediante los programas "Hacia dónde van las finanzas" e "Impuestos bien puestos". • Canales Digitales y Directos: Intervención de contenidos informativos en SMS, Mailing y WhatsApp que orientan a la ciudadanía sobre la ruta de denuncia. • Ferias y Centros de Experiencia: Orientación e información directa en los Puntos de Atención a la Ciudadanía.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3

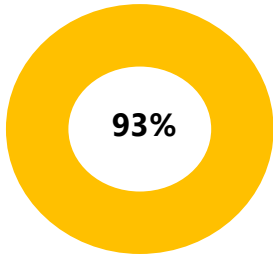


Observaciones Función 2 Lineamiento 3

- Bajo el liderazgo de la Defensora del Ciudadano, la SDH realiza seguimiento mensual a PQRSD y trámites para articular mejoras transversales, reducir tiempos y elevar la oportunidad en 1S-2026:
1. Frente Tecnológico (IA y Automatización): • Vista 360°: Interfaz única de datos tributarios, jurídicos e historial del contribuyente. • Visores de Proceso: Direccionamiento eficiente y resolución en primer contacto. • Agente IA "Novha" (WhatsApp): Autoservicio para descarga de facturas y consultas.
2. Frente Operativo y Estratégico: • Resolutividad y Back Office: Contención de radicados en 2° y 3° nivel para liberar a áreas misionales. • Procedimiento Multicompetencias: Consolidación de respuestas de áreas diversas (Impuestos, Cobro) en una única comunicación al ciudadano. • Programas Masivos: Mesas de trabajo previas para segmentación y enrutamiento directo, previniendo el ingreso de PQRS.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Seguimiento independiente a áreas clave del Modelo de Relacionamento (1S-2026):

- 1. Informática y Tecnología (2T-2026): • Novha (WhatsApp): Optimización de flujos y respuestas. • PQRS e IA: Interfaz en producción con IA para resúmenes de anexos, asignación e integración a BogData. • Vista 360°: Producción de alertas/escalamientos y pruebas en Lista de Pagos.
- 2. Cultura Tributaria y Canales: • Puntos de Atención: Punto diferencial en CAD, Express en Mall Plaza, 8 SuperCADEs y móviles. • Ventanillas Extendidas: En operación desde feb (CAD, CII 114 y Plaza Américas). • Alertas Tempranas: Sistema con operador para contención de quejas y habilidades blandas.
- 3. Dirección Jurídica (Prevención de Tutelas): • Daño Antijurídico: Finalizadas Fases 1 y 2 (diagnóstico de litigiosidad). • Directiva 025/2018: Mesas con Impuestos y Cobro para presentar planes de acción en agosto 2026.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

Lineamiento 2



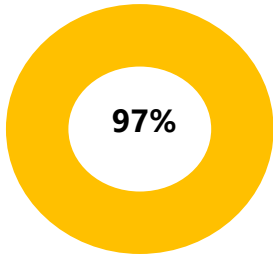
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Olga Liliana Sandoval Rodríguez
osandoval@shd.gov.co
3385000

Secretaría Distrital de Hacienda - SDH

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

Lineamiento 1



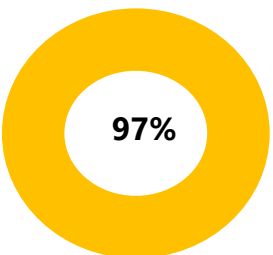
Observaciones Función 4 Lineamiento 1

La Secretaría Distrital de Hacienda mantuvo disponibles, a través de la sede electrónica, diferentes mecanismos de información y orientación para la ciudadanía, facilitando el acceso a los canales de atención, las condiciones para su utilización, las tipologías de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), la consulta de trámites y servicios, el acceso al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y la información relacionada con los tiempos de respuesta. De igual forma, mediante la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía se divulgaron los derechos y deberes de los ciudadanos, así como los canales habilitados por la Entidad para la atención de sus requerimientos.

De manera complementaria, se desarrollaron acciones permanentes de divulgación en redes sociales, pantallas informativas y medios de comunicación institucionales, orientadas a fortalecer el conocimiento de los derechos y deberes de la ciudadanía y promover el uso de los canales de atención dispuestos por la Entidad. Estas actividades se realizaron con el acompañamiento de la Oficina de Atención al Ciudadano, contribuyendo a ampliar el alcance de la información y a fortalecer la relación entre la administración y la ciudadanía.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Fomentar la realización de sensibilizaciones y cualificaciones en servicio a la ciudadanía dentro de la entidad.

Lineamiento 2



Observaciones Función 4 Lineamiento 2

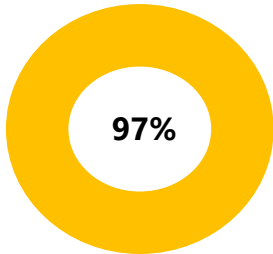
En el 1S-2026, la Dirección de Cultura Tributaria y Relacionamiento articuló estrategias de formación con áreas misionales y operativas para homogenizar el servicio:

- 1. Lineamientos y Repositorio de Servicio: • Se emitieron y dispusieron 57 lineamientos de atención en la Intranet ("Repositorio de Conocimiento para el Servicio"), socializados para fortalecer todos los canales (presencial, telefónico, virtual y escrito).
- 2. Gestión Documental y Normativa (Ley 1755/2015): • En coordinación con Operaciones del Sistema de Gestión Documental, se capacitaron 150 servidores en administración de comunicaciones, tipologías de PQRS y tiempos de respuesta.
- 3. Comunicación Interna y Operación BPO: • 7 Boletines Informativos de Gestión emitidos en el semestre en la Intranet. • Capacitación a 360 colaboradores de la operación BPO (canales presencial, virtual y telefónico) mediante retroalimentaciones y reuniones de pre-turno.

Secretaría Distrital de Hacienda - SDH

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3



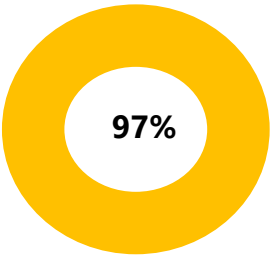
Observaciones Función 4 Lineamiento 3

En el 1S-2026, la Dirección de Cultura Tributaria y Talento Humano impulsaron la agenda formativa en servicio y comunicación con la ciudadanía:

- 1. Programa Cuidadores de la Confianza: • Participación: 173 servidores entrenados (55 certificados y 13 listos para certificación; 105 culminarán en el 2S-2026). • Ejes Temáticos: Lenguaje claro, Manual de Servicio V3, enfoque de género, accesibilidad, "Puentes Digitales" (Buenos Aires), diversidad e innovación.
- 2. Capacitación en "Bogotá Te Escucha": • Formación promovida por Sec. General/Talento Humano en sesiones entre feb (11), mar (11), abr (8), may (6) y jun (10), logrando 108 participantes en la gestión funcional del sistema.
- 3. Estrategia "Miércoles de Servicio": • Integración del Modelo de Relacionamiento mediante talleres sincrónicos (8 y 22 de abril) en "Servicio a la Ciudadanía" y "Protocolos y Enfoque Diferencial".

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

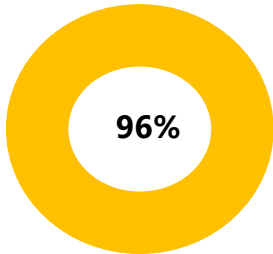
En el 1S-2026, la SDH fortaleció sus canales de atención en el marco del Modelo de Relacionamiento:

- 1. Canales Presenciales y Operación: • Infraestructura: Nuevo punto diferencial en CAD, punto express en Mall Plaza, 8 SuperCADEs, unidades móviles y atención a Grandes Contribuyentes. • Ventanillas Extendidas: Operación desde febrero en CAD, Cll 114 y Plaza de las Américas. • Experiencia y Alertas: Fortalecimiento del Back Office para respuestas exprés y sistema de alertas tempranas para contención de quejas.
- 2. Transformación Digital y Tecnología: • Portal Web: Migración del portal a Drupal 11 para mayor seguridad y estabilidad. • WhatsApp Novha: Optimización de flujos conversacionales y respuestas automatizadas. • Innovación e IA en PQRS: Interfaz web con IA para resúmenes de anexos y asignación sugerida e integración a BogData. • Vista 360°: Producción de alertas/escalamientos y pruebas en Lista de Pagos.

Secretaría Distrital de Hacienda - SDH

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

Lineamiento 2



Observaciones Función 5 Lineamiento 2

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES (SUIT)

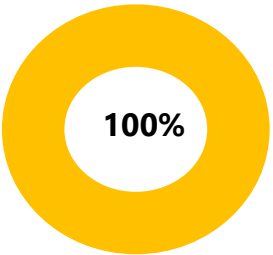
En el 1T-2026, la SDH alcanzó un 67.69% de avance promedio en acciones SUIT (optimización de formularios, incentivos de pago y mejoras en recaudo).

Acciones de la Subdirección de Servicios a la Ciudadanía:

- 1. Ventanillas Extendidas de Recaudo: • Operativas desde febrero en SuperCADE CAD, CII 114 y Plaza Américas; facilitan el pago presencial de impuestos sin desplazamientos bancarios.
- 2. Centro de Experiencia CAD: • En operación desde el 6 de marzo (piso 1) para atención preferencial y grupo poblacional diferencial o trámites especiales, articulado con Catastro y Movilidad.
- 3. En Implementación (Trámite RIT): • Captura digital de datos del RIT vía WhatsApp NOVHA, producto de la "Clínica de Trámites" con IBO (Sec. General) para reducir tiempos de atención.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1

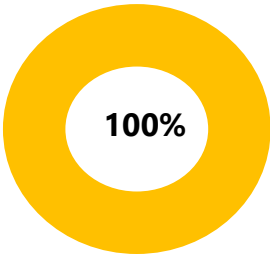


Observaciones Función 7 Lineamiento 1

La Defensora ha participado de manera activa en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y en el comité participa como defensora y presidenta del Comité

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

La defensora participa como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.