

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

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA

BOGOTÁ, ENERO DE 2024

INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a lo dispuesto en Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía que dispone “Función 6. *Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C y la Veeduría Distrital*” y “Función 7. *Lineamiento 1. El Defensor de la Ciudadanía remitirá a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá – Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y a la Veeduría Distrital, con periodicidad anual (enero) un informe en el que se relacionen las buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio, que debe estar soportado con cifras que evidencien los resultados de las mejoras implementadas*”, la Subsecretaria General de la Secretaría Distrital de Hacienda como Defensora de la Ciudadanía según lo dispuesto en la Resolución SDH-000353 del 3 de septiembre de 2020 presenta el Informe Anual de Buenas Prácticas de Comunicación y Servicio a la Ciudadanía implementadas en la entidad durante la vigencia 2022.

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

Contenido

1. Atención a la ciudadanía por los diferentes canales de atención	4
1.1 Feria de Servicios 2023 (punto de atención extendido G-12)	4
1.2 Feria de Servicios del 15 al 17 de noviembre	4
1.3 Ferias presenciales de servicio (Alcaldía Mayor, Alcaldías Locales y Cámara de Comercio)	5
1.4 Atención en pisos del Edificio CAD	6
1.5 Agendamiento para la atención presencial (Garantizar la prestación del servicio al ciudadano, facilitando el acceso al servicio)	6
1.6 Proyecto piloto “radicación calificada y servicio exprés	7
2. Fortalecimiento de los canales de atención virtual (atención por video llamadas, atención virtual – Delineación Urbana)	8
2.1 Orientación por videollamada	8
2.2 Orientación virtual - Delineación Urbana	8
3. Educación Tributaria	8
3.1 Punto Móvil de Orientación Tributaria	8
3.2 Instructivos y ayudas en la web para consulta de obligaciones y pago de impuestos, acompañamiento a las comunidades – campañas de formación tributaria	9
3.2.1 Elaboración de piezas gráficas	10
3.2.2 Comunicados DIB	10
3.2.3 Tutoriales paso a paso:	10
3.2.4 Actualizaciones web	10
3.3 Acompañamiento a las comunidades	10
3.4 Campañas de formación tributaria	11
3.5 Curso de formación tributaria con la Universidad Sergio Arboleda y MOOC Impuestos Distritales y Cultura Tributaria con la Universidad Área Andina	12
4. Campañas comunicacionales y de servicio	14
4.1 Impuesto Predial: abril - mayo de 2023	15
4.2 Impuesto de Vehículos: mayo - junio de 2023	15
4.3 Beneficio para deudores: mayo - junio de 2023	16
4.4 Campaña “Prevención del fraude”: septiembre - diciembre 2023	16
4.5 Evita el fraude – antifraude	17
4.6 Hacienda te responde	18
4.7 Reconocimiento a contribuyentes- 7 de junio 2023	18
5. Sede Electrónica - Secretaría Distrital de Hacienda	19
5.1 Oficina Virtual - Descarga ROP	19
5.2 Lenguaje claro, accesibilidad y usabilidad web (barra de accesibilidad) - Pendiente	20
5.3 Lengua de señas - Pendiente	21
6. Cualificación de servidores en temática de Servicio a la ciudadanía	22
6.1 Desarrollo del programa de cualificación realizado con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, Participación de servidores por Ciclo y módulo.	22
6.2 Capacitaciones desde el PIC en Servicio a la ciudadanía y Lenguaje claro	23
7. Ruta del Servicio	24
7.1 Construcción de la ruta del servicio	24
7.2 Validación de la ruta del servicio	24
7.3 Diseño infografía de la ruta del servicio	25
7.4 Experiencia de la ruta del servicio	25
7.5 Resultados de la Feria del conocimiento	25

1. Atención a la ciudadanía por los diferentes canales de atención

1.1 Feria de Servicios 2023 (punto de atención extendido G-12)



Durante cuatro meses, la Secretaría Distrital de Hacienda brindó atención extendida y adicional a la de la red SuperCADE en la feria de servicios 2023 la cual se realizó a pocas cuadras del CAD, en la carrera 32 #22A-50. Esta feria se llevó a cabo desde el 17 de abril y hasta el 28 de julio de 2023 y en este espacio temporal se prestó atención a **68.864** ciudadanos sin agendamiento para hacer trámites relacionados con los impuestos predial, vehículos, ICA, y los beneficios tributarios a deudores contemplados en la Ley 2277 de 2022, así como el registro de información tributaria RIT para los ciudadanos que solicitaron este servicio.

Con el fin de prestar un servicio ágil y eficiente a los ciudadanos que requieren realizar trámites relacionados con los impuestos distritales, a continuación, se describen los aspectos que se tuvieron en cuenta en la planeación de la feria:

- Disponer de un espacio amplio y suficiente que cuente con las condiciones adecuadas para atender la mayor demanda de servicios relacionados con impuestos en la Secretaría Distrital de Hacienda.
- Contar con el equipo humano capacitado y la logística adecuada con el fin de prestar un servicio digno y óptimo a los contribuyentes.
- Facilitar la realización de trámites relativos a los impuestos distritales, especialmente en épocas de vencimiento.
- Agilizar la atención a los ciudadanos y evitar largas filas de espera para ser atendidos.
- Mejorar los tiempos de espera y de atención a los ciudadanos que requieren los servicios de la Secretaría Distrital de Hacienda.
- Evitar que los contribuyentes acudan a intermediarios y que incurran en costos innecesarios por los trámites requeridos, ya que todos los servicios de la SDH son gratuitos.

La Dirección Distrital de Cobro estableció para el 2023 la participación en dos (2) jornadas de atención especial, con el objetivo de consolidar un modelo de gestión humana y organizacional basada en el servicio al ciudadano. Ahora bien, a lo largo del 2023 la Dirección participó en cinco (5) ferias, incluyendo la más reciente realizada entre el 15 y 17 de noviembre del 2023. En estas jornadas la DCO atendió un total de 6.242 ciudadanos:



1.2 Feria de Servicios del 15 al 17 de noviembre

Adicionalmente, se realizó una feria de servicios del 15 al 17 de noviembre dirigida a los contribuyentes que fueron citados debido a que registraban deudas pendientes con la Secretaría Distrital de Hacienda, con el fin

de ponerse al día con las obligaciones por concepto de Predial, ICA, RetelCA y Vehículos. En esta feria se prestó servicio de orientación sobre su situación tributaria y las opciones que tienen para normalizarla y evitar procesos administrativos que les generen mayores costos por sanciones e intereses.

Los deudores fueron citados por la Entidad de manera escrita, por correo electrónico o a través de mensajes de texto y para el caso de la Dirección de Impuestos de Bogotá se enviaron 24.122 invitaciones a través de correo físico de las cuales, 11.736 corresponden a la Oficina de Control Masivo, 530 a la Subdirección de Determinación y 11.856 a la Oficina General de Fiscalización.

Así mismo, se aprovechó este espacio para adelantar trámites de RIT, requisito fundamental para inscribirse y acceder a la Oficina Virtual de la SDH, desde donde pueden consultar, liquidar e imprimir los recibos de pago de impuestos distritales.

Esta feria se desarrolló en las instalaciones del centro de convenciones G12, ubicado en la CL 22B 31 43, de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. y en este espacio se prestó atención a **774** ciudadanos sin agendamiento para hacer sus trámites.

Adicionalmente, se contó con la participación de la DIAN, la Secretaria de Desarrollo Económico, el equipo de Formalización Empresarial de la Oficina de Educación Tributaria, la Unidad Móvil de Atención y la Dirección Distrital de Cobro.

1.3 Ferias presenciales de servicio (Alcaldía Mayor, Alcaldías Locales y Cámara de Comercio)

Por invitación de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Alcaldías Locales y Cámara de Comercio de Bogotá, la Oficina de Educación Tributaria durante el 2023 hace presencia en las diferentes localidades de la capital ofreciendo acompañamiento y asesoría a la ciudadanía sobre los trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Hacienda, entre los que se encuentran la obtención de la factura para el pago de los impuestos Predial y Vehículos, orientación para la inscripción en el Registro de Información Tributaria - RIT; se brinda información sobre los pasos para el registro en la nueva Oficina Virtual y para actualización del RIT.

Se han atendido 46.188 ciudadanos en las diferentes localidades, quienes realizaron 50.082 trámites en total:

Actividad Presencial	Localidad	Fecha	No Trámites	Ciudadanos Atendidos
Feria de servicios	Kennedy	11/02/2023	77	33
Feria de servicios	Rafael Uribe	24/02/2023	331	174
Feria de servicios	Bosa	25/02/2023	153	67
Feria de servicios	Kennedy	17/02/2023	45	16
Feria de servicios	Kennedy	17/02/2023	1.127	828
Feria de servicios	Rafael Uribe	21/03/2023	214	82
Feria de servicios	Engativá	24/03/2023	175	90
Feria de servicios	Sumapaz	26/03/2023	61	37
Feria de servicios	Kennedy	28/02/2023	33	19
Feria de servicios	Usme	4/03/2023	197	90
Feria de servicios	Kennedy	4/03/2023	28	16
Feria de servicios	Todas las localidades	31/03/2023	800	800
Feria de servicios	Suba	10/03/2023	137	57
Feria de servicios	San Cristóbal	31/03/2023	313	99
Feria de servicios	Suba	14/04/2023	138	78
Feria de servicios	Kennedy	15/04/2023	42	20
Feria de servicios	Ciudad Bolívar	17/03/2023	580	246
Feria de servicios	Kennedy	27/04/2023	45	13
Feria de servicios	Fontibón	25/05/2023	97	58
Feria de servicios	Bosa	28/04/2023	745	244
Feria de servicios	Engativá	21/04/2023	703	239
Feria de servicios	Puente Aranda	20/04/2023	477	131

Feria de servicios	Usme	13/04/2023	146	70
Feria de servicios	Usaquén	7/05/2023	645	364
Feria de servicios	Puente Aranda	12/05/2023	9.852	9.852
Feria de servicios	Puente Aranda	14/04/2023	1.645	1.644
Feria de servicios	Puente Aranda	28/04/2023	8.339	8.339
Feria de servicios	Usaquén	26/05/2023	343	165
Feria de servicios	Usaquén	10/06/2023	72	37
Feria de servicios	Ciudad Bolívar	30/06/2023	5	4
Feria de servicios	Ciudad Bolívar	29/06/2023	29	17
Feria de servicios	Usme	20/06/2023	41	18
Feria de servicios	Ciudad Bolívar	28/06/2023	54	15
Feria de servicios	Santa Fé	4/05/2023	125	92
Feria de servicios	Puente Aranda	16/06/2023	7.786	7.786
Feria de servicios	Usaquén	12/05/2023	107	70
Feria de servicios	Mártires	11/07/2023	145	88
Feria de servicios	Usme	23/07/2023	25	18
Feria de servicios	Puente Aranda	14/07/2023	47	38
Feria de servicios	Puente Aranda	30/06/2023	8.809	8.809
Feria de servicios	Puente Aranda	14/07/2023	5.292	5.292
Feria de servicios	Mártires	16/08/2023	13	5
Feria de servicios	La Candelaria	18/08/2023	44	28
TOTAL			50.082	46.188

Fuente: Oficina de Educación Tributaria.

1.4 Atención en pisos del Edificio CAD

Se implementó una estrategia de atención la cual involucró a las diferentes áreas de la entidad con el fin de que los funcionarios de otras dependencias apoyen la orientación y atención al ciudadano, para esto, en épocas de vencimiento, se amplió el servicio a través de la atención en los pisos 3, 4, 9, 14 y 16 del Edificio CAD, donde en total se atendieron **6.947** ciudadanos que en su mayoría requerían los recibos para cancelar los impuestos de predial y vehículos.

Para realizar lo anterior, se estructuró un plan de capacitación en temas tributarios, manejo de herramientas y atributos del servicio a los funcionarios que apoyaron la estrategia.

Durante el primer semestre del 2023 y con ocasión a los vencimientos establecidos en el Calendario Tributario y a las condiciones especiales de pago previstas en el artículo 91 de la Ley 2277 del 2022, la ciudadanía acudió masivamente a nuestras sedes presenciales y en aras de apoyar la dignificación del proceso de servicio a la ciudadanía, disminuyendo tiempos de espera, la Dirección Distrital de Cobro adicional a la atención presencial que realizó en el Supercade y en las Ferias de Servicio en el Centro de Convenciones G12, realizó atención de contribuyentes en las instalaciones del piso 4 del Edificio CAD.

Es así, que entre el 21 de marzo y el 30 de junio del 2023, en las semanas previas a los vencimientos de: suscripción de SPAC, vencimiento del 10% de descuento por pronto pago del impuesto predial, vencimiento de 10% de descuento impuesto vehicular, vencimiento final impuesto predial, vencimiento final impuesto vehículos y vencimiento condiciones especiales de pago, se atendieron 1.381 contribuyentes.

1.5 Agendamiento para la atención presencial (Garantizar la prestación del servicio al ciudadano, facilitando el acceso al servicio)

Con el fin de garantizar la prestación del servicio al ciudadano y facilitar el acceso al servicio, la Secretaría Distrital de Hacienda continuó con la estrategia de atención, a través del agendamiento previo para la prestación del servicio presencial en los SuperCADES, esto, con el objeto de optimizar los tiempos de atención, los tiempos medios de espera y controlar la atención a los terceros autorizados, contribuyendo a la satisfacción general de los ciudadanos. Para ello se realizó un análisis preliminar identificando que varios trámites no requerían agendamiento y se atenderían según la capacidad operativa, mientras que otros que

son asociados a impuestos de años anteriores, atención a comunicaciones enviadas por parte de la Dirección de Impuestos y Cobro e información de cobro coactivo, se atienden de mejor manera por medio de esta herramienta de programación previa.

Para que la ciudadanía acceda a este servicio, debe ingresar a la página de la Secretaría de Hacienda www.haciendabogota.gov.co y seleccionar el botón “Agenda tu cita para atención presencial”.

1.6 Proyecto piloto “radicación calificada y servicio exprés

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

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

Para la vigencia 2023 el proyecto estuvo en ejecución durante el primer semestre del año, en donde dando cumplimiento a las directrices de la Dirección de Distrital de Impuestos de Bogotá, se priorizó la atención para inscripción y/o modificación del trámite RIT-DQ, necesario para gestionar solicitudes RIT de forma oportuna tanto de manera virtual, como atención en punto de atención.

El servicio de radicación calificada se prestó en los puntos de atención SuperCade CAD, Super Cade Suba, SuperCade Américas y en la feria de servicios de atención extendida G-12, promoviéndose la creación de la Oficina Virtual, la radicación calificada y la cultura digital frente al uso y apropiación del ecosistema digital de radicación.

Las estadísticas de atención fueron las siguientes:

Fecha realización	Campañas	Ciudadanos Atendidos	Trámites Atendidos
Total Enero	1	2.389	2.389
Total Febrero	1	2.458	2.458
Total Marzo	1	2.773	2.773
Total Abril	1	1.841	1.841
Total Mayo	1	2.999	2.999
Total Junio	1	2.077	2.077
Acumulado	6	14.537	14.537

El impacto del proyecto en lo recorrido de año 2023 se evidencia en objetivos muy específicos de la siguiente manera:

Sensibilización sobre el cuidado del medio ambiente y el uso y apropiación de los canales digitales, por medio de pedagogía basada en la experiencia del usuario en el uso, cargue (PDF) y envío de PQRS a través de los canales digitales, y uso de la oficina virtual.

Generar mayor satisfacción en los contribuyentes que acuden a los puntos de radicación física, toda vez que obtienen de forma inmediata la respuesta a su solicitud. Es el caso de las solicitudes relacionadas con:

- Solicitud de registro y/o novedades RIT
- Actividades contribuyentes ICA
- Novedades establecimientos ICA
- Solicitud de facturas de impuesto predial
- Solicitud de facturas de impuesto de vehículos automotores

- Calificación de las solicitudes de devoluciones y/o compensaciones (verificación de requisitos asociados al trámite)

2. Fortalecimiento de los canales de atención virtual (atención por video llamadas, atención virtual – Delineación Urbana)

2.1 Orientación por videollamada

El servicio de orientación por videollamada continuó para la vigencia 2023, teniendo en cuenta el aumento de consultas y la buena percepción que la ciudadanía tiene respecto a esta alternativa ya que los usuarios que requieren este servicio merecen una atención preferencial. Con corte al 31 de octubre de 2023, se atendieron **572** ciudadanos a través de este canal.

A través de las Oficinas de Cobro Pre-jurídico, Cobro Especializado, Cobro General y en conjunto con la Oficina de Gestión del Servicio y Notificaciones, la Dirección Distrital de Cobro dispuso un medio de contacto virtual a través de video conferencia (previo agendamiento), mediante el cual la ciudadanía puede obtener información de segundo nivel, en cuanto a temas específicos como: Embargo-Desembargo, Procesamiento de Títulos de Deposito Judicial, Secuestros de inmuebles, entre otros.

Para la atención a través de videollamada, los contribuyentes inicialmente solo deben contar con un correo electrónico a donde les llegará el enlace de acceso para a la atención virtual; para la cita deben contar con un dispositivo electrónico con acceso a internet. Es oportuno indicar que en el 2023 y con corte al 31 de octubre se han atendido 525 ciudadanos.

Para que la ciudadanía acceda a este servicio, debe ingresar a la página de la Secretaría de Hacienda www.haciendabogota.gov.co y seleccionar el botón “Videollamada en lengua de señas”.

2.2 Orientación virtual - Delineación Urbana

Desde abril de 2023 se implementó el servicio de orientación virtual para el impuesto de Delineación Urbana, con el fin de fortalecer la autogestión de los contribuyentes que requieren realizar este trámite, ya que al ser un impuesto que únicamente se realiza a través de la oficina virtual del ciudadano, por medio de la correcta orientación de los agentes, se logra solucionar los inconvenientes que se les presentan a los contribuyentes al momento de generar sus declaraciones para posteriormente realizar el pago. Adicionalmente, se busca prestar un mejor servicio a la ciudadanía ya que se presenta un ahorro de tiempo y dinero en el desplazamiento, así como en tiempo de espera para la atención. Con corte al 31 de octubre de 2023, se atendieron **3.102** ciudadanos a través de este canal.

Para que la ciudadanía acceda a este servicio, debe ingresar a la página de la Secretaría de Hacienda www.haciendabogota.gov.co y seleccionar el botón “Agenda tu cita para atención virtual”.

3. Educación Tributaria

3.1 Punto Móvil de Orientación Tributaria

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

La unidad móvil hizo presencia en las ferias adelantadas por la SDH durante la presente vigencia en el centro

de eventos G12 ubicado en la KR 30 con AV AMÉRICAS, apoyando con las actividades antes mencionadas.

Se han atendido a la fecha de este informe 10.462 ciudadanos en las diferentes localidades, quienes realizaron 26.137 trámites.

Actividad Presencial	Localidad	Fecha	No Trámites	Ciudadanos Atendidos
Acercamiento con Unidad Móvil	Suba	21/01/2023	1.498	606
Acercamiento con Unidad Móvil	Suba	3/02/2023	913	348
Acercamiento con Unidad Móvil	Kennedy	10/02/2023	1.294	560
Acercamiento con Unidad Móvil	Suba	27/01/2023	1.385	513
Acercamiento con Unidad Móvil	Santa fe	13/02/2023	514	164
Acercamiento con Unidad Móvil	Engativá	24/02/2023	1.947	842
Acercamiento con Unidad Móvil	Suba Puente Aranda	3/03/2023	2.249	995
Acercamiento con Unidad Móvil	Usme António Nariño	10/03/2023	1.850	756
Acercamiento con Unidad Móvil	Bosa	25/02/2023	153	67
Acercamiento con Unidad Móvil	San Cristóbal	4/04/2023	653	264
Acercamiento con Unidad Móvil	Tunjuelito y Fontibón	24/03/2023	1.043	374
Acercamiento con Unidad Móvil	Santa fe - Bosa - San Cristóbal	30/03/2023	1.493	454
Acercamiento con Unidad Móvil	Puente Aranda	26/04/2023	1.091	336
Acercamiento con Unidad Móvil	Santa fe - Usaquén	15/03/2023	1.104	374
Acercamiento con Unidad Móvil	Suba	19/04/2023	1.493	414
Acercamiento con Unidad Móvil	Puente Aranda	12/05/2023	1.256	431
Acercamiento con Unidad Móvil	Bosa - Puente Aranda	24/05/2023	375	145
Acercamiento con Unidad Móvil	Bosa	19/05/2023	178	81
Acercamiento con Unidad Móvil	Usme	14/04/2023	842	273
Acercamiento con Unidad Móvil	Kennedy, Engativá, San Cristóbal y Tunjuelito	9/06/2023	523	249
Acercamiento con Unidad Móvil	San Cristóbal, Kennedy, Bosa y Suba	1/06/2023	517	330
Acercamiento con Unidad Móvil	Ciudad Bolívar - Usme - Bosa - Suba	16/06/2023	333	190
Acercamiento con Unidad Móvil	Rafael Uribe Uribe - Engativá	23/06/2023	260	146
Acercamiento con Unidad Móvil	Super cade Suba, Américas	30/06/2023	585	284
Acercamiento con Unidad Móvil	Ciudad Bolívar, Bosa, Puente Aranda	14/07/2023	191	103
Acercamiento con Unidad Móvil	Suba, Engativá	19/07/2023	166	84
Acercamiento con Unidad Móvil	Usaquén, Puente Aranda	26/07/2023	268	121
Acercamiento con Unidad Móvil	Fontibón	28/07/2023	218	218
Acercamiento con Unidad Móvil	Engativá, San Cristóbal	7/07/2023	293	177
Acercamiento con Unidad Móvil	Puente Aranda, Suba	18/05/2023	1.066	377
Acercamiento con Unidad Móvil	Suba, Santa fe y Chapinero	6/10/2023	386	186
TOTAL			26.137	10.462

3.2 Instructivos y ayudas en la web para consulta de obligaciones y pago de impuestos, acompañamiento a

las comunidades – campañas de formación tributaria

En relación con los instructivos y ayudas en la web, se han adelantado cuatro grandes actividades a saber:

3.2.1 Elaboración de piezas gráficas

Tarea desarrollada de acuerdo con los requerimientos y/o necesidades enviadas a la línea de comunicaciones, por parte de las diferentes oficinas de la Dirección de Impuestos de Bogotá - DIB. (banner, volantes, plegables, avisos impresos y virtuales, afiches, formularios de impuestos, piezas comunicativas de promoción de actividades o eventos de la DIB, facturas y reversos de facturas, programas de fidelización y control extensivo, etc.).

3.2.2 Comunicados DIB

Se elaboraron comunicados internos (para funcionarios de la DIB) y externos (para la ciudadanía), sobre temas como solicitudes de las líneas de Acercamientos Tributarios, Gremios, de la oficina de Educación Tributaria, de la Oficina de Gestión del Servicio, de la Subdirección de Determinación, de la Subdirección de Educación Tributaria y Servicio; sobre diferentes temas, entre los cuales se cuentan agendamiento de contribuyentes para videollamada, comunicados sobre socialización boletín doctrinal, curso MOOC sobre impuestos distritales, inscripciones para conferencias en Régimen Simple de Tributación, impuestos distritales, y otros temas de interés de funcionarios y ciudadanía en general.

3.2.3 Tutoriales paso a paso:

Se crearon o actualizaron instructivos para los diferentes trámites y servicios de impuestos distritales 2023, tales como: proceso de orientación, recuperación de contraseña, paso a paso actualización RIT-ICA, instructivo-volante facilidades de pago de impuestos distritales, actualización de once (11) manuales de navegación a través de la Oficina Virtual SAP, impuesto de vehículos: autenticación, declaración, facturación, consultas y pagos.

3.2.4 Actualizaciones web

Revisión y actualización de contenidos en la web en el enlace: <https://www.haciendabogota.gov.co/shd/> están debidamente documentados 58 registros de actualización en la página web, desde los enlaces de acceso a la sección de impuestos, calendario de actividades, páginas básicas, calendario de eventos, contenidos y normas de impuestos, entre otros temas.

3.3 Acompañamiento a las comunidades

Como herramienta para facilitar la interacción entre la SDH y la ciudadanía, la Subdirección de Educación Tributaria y Servicio y la Oficina de Educación Tributaria durante el 2023 han desarrollado campañas de formación orientadas al proceso de fidelización con las Juntas Administradoras Locales (JAL) y las Juntas de Acción Comunal (JAC).

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

Durante la presente vigencia se efectuaron los siguientes acompañamientos en las diferentes localidades:

Actividad	Localidad	Fecha	Ciudadanos Atendidos
Información tributaria JAL - JAC	Chapinero	12/01/2023	13
Información tributaria JAL - JAC	Tunjuelito	8/02/2023	7
Información tributaria JAL - JAC	Usaquén	9/03/2023	12
Información tributaria JAL - JAC	San Cristóbal	11/04/2023	10
Información tributaria JAL - JAC	Sumapaz	26/04/2023	8

Información tributaria JAL - JAC	Kennedy	6/05/2023	19
Información tributaria JAL - JAC	San Cristóbal	17/05/2023	34
Información tributaria JAL - JAC	Engativá	4/05/2023	29
Información tributaria JAL - JAC	Rafael Uribe	15/05/2023	10
Información tributaria JAL - JAC	Ciudad bolívar	23/05/2023	10
Información tributaria JAL - JAC	Fontibón	20/04/2023	11
Información tributaria JAL - JAC	Bosa	26/05/2023	8
Información tributaria JAL - JAC	Usaquén	9/06/2023	22
Información tributaria JAL - JAC	Santafé	6/06/2023	30
Información tributaria JAL - JAC	Suba	23/06/2023	7
Información tributaria JAL - JAC	Usaquén	22/06/2023	36
Información tributaria JAL - JAC	Usme	5/06/2023	12
Información tributaria JAL - JAC	Engativá	8/05/2023	11
Información tributaria JAL - JAC	Suba	19/05/2023	9
TOTAL			298

Fuente: Oficina de Educación Tributaria.

3.4 Campañas de formación tributaria

Durante la vigencia 2023 se adelantaron conversatorios en colegios del distrito, sobre la importancia del pago de los tributos, a través de estos conversatorios se socializa a los jóvenes estudiantes el uso que se da a los impuestos, como: desarrollo de obras públicas (construcción o mejoramiento de vías, parques, hospitales, etc.), cumplimiento del PAE (Plan de Alimentación Escolar), se inculca la importancia de la solidaridad y el respeto por los bienes públicos.

En desarrollo de alianzas con universidades y gremios se adelantan conferencias sobre diferentes temas de importancia para la comunidad universitaria y empresas. Se han atendido universidades como: Javeriana, Nacional, del Área Andina, Gran Colombia, Republicana, ECCL, entre otras. Así mismo se han atendido gremios entre los cuales se cuentan: Junta Central de Contadores –JCC-, Cámara de Comercio de Bogotá - CCB, Corporación Empresarial Centro Occidente (COREMCO)

En la siguiente tabla se relacionan las actividades adelantadas.

Actividad	Fecha	Ciudadanos Atendidos		
		Presencial	Virtual	Total
Conversatorio cultura tributaria y cuidado de lo público	21/03/2023	240	0	240
Conversatorio cultura tributaria y cuidado de lo público	28/04/2023	400	0	400
Conversatorio cultura tributaria y cuidado de lo público	28/07/2023	203	0	203
Conversatorio cultura tributaria y cuidado de lo público	7/09/2023	454	0	454
Hablemos de impuestos con la Secretaría Distrital de Hacienda	147/03/2023	44	0	44
Impuestos distritales	1/03/2023	20	0	20
Actualización tributaria	25/03/2023	0	124	124
Principales impuestos de Bogotá	24/04/2023	33	0	33
Beneficios ley 2277/2022 - ICA - sistema de retenciones a título de ICA	15/04/2023	0	106	106
Portafolio de impuestos distritales y sus elementos, ICA retenciones	5/05/2023	0	16	16
Calendario tributario distrital - beneficios ley 2277/2022	11/05/2023	109	0	109
Principales impuestos de Bogotá, ICA	15/05/2023	33	0	33
Impuesto de industria y comercio, avisos y tableros	30/09/2023	22	0	22
Novedades impuestos distritales	22/03/2023	0	389	389
Calendario tributario distrital - beneficios ley 2277/2022	4/05/2023	0	243	243
Análisis resolución 15564 Medios magnéticos distritales	27/06/2023	0	382	382
Habilidades gerenciales para la innovación	18/02/2023	19	0	19
Innovación/Impacto nuevas tecnologías a través de la página web de hacienda	13/05/2023	75	153	228
Portafolio impuestos distritales, los principales	26/07/2023	0	173	173
Contexto legal y socioeconómico del distrito	31/07/2023	0	53	53
Estructura organizacional del distrito capital	2/09/2023	0	242	242
Calendario tributario distrital	25/01/2023	0	205	205
Inquietudes ICA - RetelCA	1/02/2023	0	587	587
Impuesto de Industria y Comercio, generalidades y normativa	24/02/2023	0	977	977
Impuestos distritales y calendario tributario 2023	2/03/2023	0	215	215

Impuestos distritales y calendario tributario 2023	22/03/2023	0	345	345
Generalidades impuestos distritales y calendario tributario 2023	30/03/2023	0	609	609
Generalidades impuestos distritales y beneficios reforma tributaria	18/04/2023	0	308	308
Generalidades impuestos distritales y beneficios reforma tributaria	19/04/2023	9	907	916
Generalidades impuestos distritales y beneficios reforma tributaria	20/04/2023	0	79	79
Medios magnéticos	28/04/2023	0	891	891
Generalidades Medios magnéticos	10/05/2023	0	377	377
Generalidades Medios magnéticos	26/05/2023	0	488	488
Medios magnéticos	8/06/2023	0	317	317
Medios magnéticos	14/06/2023	0	545	545
Medios magnéticos - resuelve inquietudes	30/06/2023	0	857	857
Medios magnéticos - resuelve inquietudes	5/07/2023	0	388	388
Retención ICA y medios magnéticos	19/07/2023	0	1097	1097
Retención ICA - casos prácticos	26/07/2023	0	671	671
Generalidades y territorialidad ICA	2/08/2023	0	431	431
Régimen simple de tributación -RST-	25/08/2023	0	436	436
Régimen simple de tributación -RST-	6/09/2023	0	347	347
Medios magnéticos y su fiscalización	21/09/2023	0	863	863
Generalidades Rete ICA	22/09/2023	0	576	576
Generalidades procedimiento tributario	4/10/2023	0	174	174
Régimen simple de tributación -RST-	25/10/2023	0	830	830
Generalidades procedimiento tributario	27/10/2023	0	468	468
Resuelve inquietudes sobre impuestos distritales	1/11/2023	0	53	53
Impuesto de industria y comercio	3/02/2023	0	54	54
Procedimiento tributario	8/02/2023	0	87	87
Impuesto de industria y comercio y RetelCA	14/02/2023	0	49	49
Impuesto predial	15/02/2023	0	40	40
Impuesto vehiculos	17/02/2023	0	53	53
Reducción intereses -ley 2277/2022-	21/03/2022	0	15	15
Página web y herramientas para el pago de los impuestos distritales	28/03/2023	0	8	8
Página web y herramientas para el pago de los impuestos distritales	30/03/2023	0	8	8
Medios magnéticos	25/04/2023	0	43	43
Medios magnéticos	4/05/2023	0	20	20
Impuestos distritales	17/05/2023	0	12	12
Medios magnéticos	6/07/2023	77	0	77
Socialización acuerdo 897/2023 "impuesto predial	7/07/2023	0	34	34
Retención ICA	27/07/2023	0	56	56
Régimen simple de tributación -RST-	31/08/2023	0	42	42
Generalidades procedimiento tributario	12/09/2023	0	58	58
Fiscalización y sanción en medios magnéticos	2/10/2023	0	59	59
Rete ICA Medios magnéticos	12/10/2023	0	40	40
Régimen simple de tributación -RST-	26/10/2023	0	32	32
Calendario tributario distrital 2023	18/01/2023	0	306	306
Normatividad tributaria distrital 2023	20/01/2023	0	442	442
Normatividad tributaria distrital 2023	27/01/2023	0	362	362
Fiscalización medios magnéticos	30/05/2023	0	668	668
Obligaciones tributarias ICA - omisos parciales	8/06/2023	0	70	70
Informe RIT - inscripción y beneficios	23/06/2023	0	95	95
Informe RIT - inscripción y beneficios	14/07/2023	0	59	59
Socialización acuerdo 897/2023	25/07/2023	0	28	28
Socialización acuerdo 897/2023	11/10/2023	0	20	20
Generalidades del procedimiento tributario	15/08/2023	0	57	57
Retención en la fuente de ICA	14/09/2023	24	0	24
Generalidades paquete tributario distrital	17/01/2023	0	59	59
TOTAL		1762	18798	20560

3.5 Curso de formación tributaria con la Universidad Sergio Arboleda y MOOC Impuestos Distritales y Cultura Tributaria con la Universidad Área Andina

En ejecución de contrato firmado entre la Universidad Sergio Arboleda y la SDH, para la vigencia 2023 se han desarrollado conferencias, cursos y diplomados en los cuales se abordan temas de interés para la ciudadanía y contribuyentes del Distrito Capital, como lo son facturación y nómina electrónica, diplomado en

impuestos, cobro coactivo, entre otros que se relacionan en la siguiente tabla.

Tema	Localidad	Fecha	Ciudadanos Atendidos		Total
			Presencial	Virtual	
Ingresos 1	N/A	13/02/2023	0	227	227
Ingresos 2	N/A	14/02/2023	0	205	205
Facturación y nómina electrónica	N/A	18/02/2023	0	182	182
Rete ICA - Rete IVA - Rete Fuente	N/A	7/03/2023	0	134	134
Efectos del régimen simple de tributación en los estados financieros NIIF para PYMES	N/A	29/03/2023	0	135	135
Cobro coactivo	N/A	13 a 16/03/2023	24	3	27
Diplomado III en Impuestos	N/A	03/02/2023 a 15/04/2023	0	264	264
Como lograr una administración tributaria más eficaz, basada en la gestión del conocimiento	Chapiner o	12/04/2023	20	0	20
Daño antijurídico en materia tributaria	N/A	19/04/2023	0	144	144
Interpretación jurídica de temas tributarios	N/A	26/04/2023	0	184	184
Taller de emprendimiento, gestión empresarial y beneficios fiscales	N/A	10/05/2023	0	139	139
Reforma Tributaria I y II	N/A	16/05/2023	0	225	225
Reforma Tributaria I y II	N/A	17/05/2023	0	189	189
Tributación de dividendos y participaciones en Renta, ICA y Simple	N/A	31/05/2023	0	221	221
Gestión de beneficios tributarios	N/A	6/06/2023	0	135	135
La prueba tributaria	N/A	15/06/2023	0	223	223
Planeación fiscal	N/A	27/06/2023	0	255	255
Impuestos territoriales	N/A	05/05/2023 a 08/07/2023	0	229	229
Impuesto predial unificado - normas recientes y beneficios	N/A	11/07/2023	0	118	118
Rete ICA - Rete IVA - Rete Fuente	N/A	25/07/2023	0	168	168
Impacto de las últimas reformas tributarias 2020-2023	N/A	8/08/2023	0	189	189
Procedimiento tributario	N/A	14 a 17/08/2023	0	280	280
Impuestos territoriales	N/A	17/07/2023 a 14/09/2023	0	313	313
TOTAL			44	4.162	4.206

Por otra parte, con el propósito de aumentar y fortalecer el grado de conocimiento en materia tributaria y concientizar a la ciudadanía sobre la importancia de los impuestos distritales en el desarrollo y sostenibilidad de Bogotá, se estableció una alianza estratégica con la Fundación Universitaria del Área Andina (FUAA) proponiendo y ejecutando el MOOC ((Massive On Line Open Courses) "Impuestos distritales y cultura tributaria en Bogotá", que consiste en un curso virtual, en línea y asincrónico; como una nueva forma de divulgación que pretende llegar a diferentes grupos poblacionales para que tengan al alcance este tipo de temáticas y de formación de manera gratuita, para dar a conocer la misionalidad de la Secretaría Distrital de Hacienda y los aspectos generales en materia tributaria distrital.

Para la construcción de los contenidos para este curso, desde la oficina de Educación Tributaria de la Dirección Distrital de Impuestos se definieron los objetivos y los temarios de las lecciones que lo constituirían, se conformó el equipo de trabajo y se designaron los responsables de cada lección en el desarrollo de este MOOC.

Los objetivos que se establecieron para este curso son:

- Contribuir en la formación de una ciudadanía responsable y participativa destacando la importancia de la cultura tributaria como base de la recaudación y como una actitud primordial frente al pago responsable de los impuestos, fortaleciendo el conocimiento en materia tributaria distrital de los impuestos que administra y gestiona la Secretaría Distrital de Hacienda en la ciudad de Bogotá.

- Expandir y mejorar la comunicación con la ciudadanía en general, dando a conocer la misionalidad de la entidad, los diferentes impuestos y la importancia de estos en el desarrollo y sostenibilidad de la ciudad.
- Sensibilizar, formar e informar a la ciudadanía en general sobre los impuestos distritales, para mantener y mejorar el comportamiento en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Es importante mencionar que el MOOC “Impuestos distritales y cultura tributaria en Bogotá” es un producto hecho realidad y está concluido en su totalidad, pues desde la fecha de su lanzamiento en mayo 2023, se encuentra abierto a todo el público que desee participar. La institución universitaria lo dispuso en su plataforma de cursos MOOC Área Andina, como se puede apreciar en el video promocional ingresando a <https://vimeo.com/813654691> o ingresando a MOOC (areandina.edu.co)

Para tener acceso al curso, el interesado debe ingresar a la plataforma <https://mooc.areandina.edu.co/login> y crear una cuenta con un correo electrónico y contraseña. Una vez registrado y dentro del aplicativo, podrá acceder desde el ícono de su perfil dando clic en Cursos y avanzar con el cursor, así encontrará el MOOC “Impuestos distritales y cultura tributaria en Bogotá”. Allí podrá tomar el curso de forma gratuita, que tiene una duración de 48 horas asincrónicas y al culminarlo, se entrega el certificado que garantiza la aprobación del MOOC, el cual es acreditado por la Fundación Universitaria del Área Andina.

Finalmente, se presentan a continuación las estadísticas y análisis al 21/11/2023 de la participación de ciudadanos que se han interesado en inscribirse y realizar el curso desde la fecha de lanzamiento por parte de la FUA y de la promoción y publicación en los canales de la Secretaria Distrital de Hacienda: Total inscritos: 1688 ciudadanos inscritos.



4. Campañas comunicacionales y de servicio.

Con el fin de informar y prevenir de manera oportuna a la ciudadanía, especialmente a los contribuyentes sobre temas clave relacionados con el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, durante 2023 se desarrollaron las siguientes campañas:

Campañas
• Impuesto Predial
• Impuesto de Vehículos
• Beneficio para deudores
• Prevención del Fraude
• Hacienda te responde

4.1 Impuesto Predial: abril - mayo de 2023



Se informó a los contribuyentes acerca de las fechas de pago con y sin descuento. Asimismo, se comunicó la llegada de las facturas físicas a los domicilios y la ampliación de la información para la liquidación y pago de impuestos a través del código QR.

Se divulgó que la Secretaría Distrital de Hacienda contó con tres formas de obtener la factura:

1. en el domicilio registrado en la Entidad por cada contribuyente; 2. a través del correo electrónico que también haya registrado en los canales oficiales; y 3. directamente, descargándola y pagándola en www.haciendabogota.gov.co.

Comunicado: <https://www.haciendabogota.gov.co/es/noticias/recuerda-que-los-vencimientos-de-predial-seran-el-12-de-mayo-con-descuento-y-el-14-de>



Productos generados: cuñas radiales en emisoras comerciales y comunitarias en Bogotá, pantallas digitales gigantes en los SuperCADE y estaciones de Transmilenio, Eucoles (paraderos en calle), sitio web institucional y redes sociales de la Entidad.

4.2 Impuesto de Vehículos: mayo - junio de 2023

Se informó a los contribuyentes acerca de las fechas de pago con y sin descuento. Asimismo, se comunicó la llegada de las facturas físicas a los domicilios y la ampliación de la información para la liquidación y pago a través del código QR.

Se divulgó que la Secretaría Distrital de Hacienda ofreció tres formas de obtener la factura: 1. en el domicilio registrado en la Entidad por cada contribuyente; 2. a través del correo electrónico que también haya registrado en los canales oficiales; y 3. directamente, descargándola y pagándola en www.haciendabogota.gov.co.

Comunicado: <https://www.haciendabogota.gov.co/es/noticias/no-olvides-que-en-vehiculos-tenes-plazo-para-pagar-con-descuento-hasta-el-2-de-junio-y>



Productos generados: cuñas radiales en emisoras comerciales y comunitarias en Bogotá, pantallas digitales gigantes en los SuperCADE y estaciones de Transmilenio, Eucoles (paraderos en calle), sitio web institucional, *programmatic* (algorítmica de espacios publicitarios en tiempo real) y redes sociales de la Entidad.

4.3 Beneficio para deudores: mayo - junio de 2023



La campaña se impulsó para informar a los bogotanos, especialmente a los contribuyentes con deudas de años anteriores. Se comunicó que la Secretaría Distrital de Hacienda (SDH) **adoptó la medida temporal de reducción de la tasa de interés moratoria en un 50%, conforme al artículo 91 de la ley 2277 de 2022**, para los contribuyentes morosos.

El beneficio incluía todas las obligaciones vencidas antes del 13 de diciembre de 2022, de los impuestos distritales de Predial, Vehículos, ICA, RetelCA, Sobretasa a la Gasolina, Delineación Urbana y los demás que recauda la Administración distrital.



Productos generados: cuñas radiales en emisoras comerciales y comunitarias en Bogotá; divulgación por medios BTL (Eucoles, pantallas digitales y bastidores en estaciones y portales de Transmilenio); información constante sobre los alivios en los canales web y redes sociales de la entidad, información en la red SuperCADE, donde la Secretaría de Hacienda realiza atención a contribuyentes; información en la oficina móvil por localidades e información en la 'Feria de servicios 2023'.

Comunicado “Bogotanos podrán acogerse a un 50% de descuento en los intereses de deudas de impuestos” <https://www.haciendabogota.gov.co/es/noticias/bogotanos-podran-acogerse-un-50-de-descuento-en-los-intereses-de-deudas-de-impuestos>

4.4 Campaña “Prevención del fraude”: septiembre - diciembre 2023



Actualmente, se desarrolla esta campaña de sensibilización que busca alertar a la ciudadanía acerca de las acciones que realizan los delincuentes para estafar a los contribuyentes en el pago de sus obligaciones tributarias. Se divulgan los canales oficiales, se alerta acerca de las modalidades y se insta a los ciudadanos a denunciar ante las autoridades competentes. Micrositio: <https://www.haciendabogota.gov.co/es/sdh/antifraude>



Productos generados: cuñas radiales en emisoras comerciales y comunitarias en Bogotá, menciones en televisión local, divulgación por medios BTL (eucoles, y pantallas digitales en estaciones y portales de Transmilenio), medios digitales (sitio web y redes sociales) e información en la red SuperCADE, donde la Secretaría de Hacienda realiza atención a contribuyentes.

4.5 Evita el fraude – antifraude

Como resultado de las de la denuncia formulada por la Secretaría Distrital de Hacienda a la cual se acumularon por conexidad más de 180 casos informados por los ciudadanos y se aportaron las comunicaciones presuntamente fraudulentas remitidas a los contribuyentes con la promesa de falsos descuentos en el impuesto predial, y de conformidad con las diligencias adelantadas por el órgano investigador, encaminadas a determinar la existencia del hecho delictivo y las circunstancias en que se presentó, así como también la identificación de los presuntos autores, se tiene que en el mes de septiembre de 2023, la Fiscalía General de la Nación, a través de la Dirección Especializada contra los Delitos Fiscales, puso en evidencia el entramado criminal que desde 2017 habrían diseñado las presuntas autoras y con el cual, al parecer, defraudaron a más de 1.500 residentes del Distrito Capital, en una cifra superior a los \$2.000 millones de pesos.

Los hechos delictuales corresponden a comunicaciones fraudulentas remitidas a los contribuyentes, relacionadas con mandamientos de pago por obligaciones tributarias en materia de impuesto predial, mediante las cuales se les solicitaba dinero con la promesa de ponerse al día en el pago de impuestos a favor del Distrito Capital.

Por todo lo anterior, se resalta la estrategia de comunicaciones que implementó la Secretaría Distrital de Hacienda, en la que participó la Dirección Distrital de Cobro, invitando a los ciudadanos a denunciar ante las

autoridades cualquier indicio de fraude y haciendo un llamado a los contribuyentes a utilizar únicamente los canales oficiales establecidos por la entidad para conocer el estado de sus obligaciones y realizar sus pagos, y no acudir a tramitadores con el fin de cumplir con sus obligaciones tributarias.

4.6 Hacienda te responde



Campaña dirigida a públicos internos y externos con el propósito informar la gestión de peticiones y la atención a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Hacienda. Todo lo relacionado en materia de atención de peticiones, quejas, reclamos, así como los tiempos establecidos para dar respuesta a las solicitudes.

Comunicado: <https://www.haciendabogota.gov.co/es/noticias/conoce-la-gestion-de-peticiones-y-la-atencion-la-ciudadania-en-la-secretaria-de-hacienda>



Facebook

<https://www.facebook.com/photo/?fbid=628134782825141&set=pcb.628134826158470>

<https://www.facebook.com/photo/?fbid=628134779491808&set=pcb.628134826158470>

<https://www.facebook.com/photo/?fbid=629903982648221&set=a.335274845444471>

Instagram

https://www.instagram.com/p/CyGyhH6P2Nf/?igshid=MzRIODBiNWFIZA%3D%3D&img_index=1

<https://www.instagram.com/p/CyJXb1HtiSq/?igshid=MzRIODBiNWFIZA==>

<https://www.instagram.com/p/CyJXb1HtiSq/?igshid=MzRIODBiNWFIZA==>

Twitter

<https://twitter.com/HaciendaBogota/status/1712513462029435112/photo/1>

<https://twitter.com/HaciendaBogota/status/1712181271848210619/photo/2>

<https://twitter.com/HaciendaBogota/status/1711073973629301072/photo/2>

4.7 Reconocimiento a contribuyentes- 7 de junio 2023



Se realizó un reconocimiento especial a los contribuyentes que realizaron aporte voluntario adicional del 10% en el pago de sus impuestos. En el evento fue posible escuchar a familias beneficiarias del programa Ingreso Mínimo Garantizado y a los contribuyentes. La alcaldesa, Claudia López moderó el conversatorio y entregó los reconocimientos simbólicos.



Comunicado: ¡Distrito reconoce y agradece a sus contribuyentes!

<https://www.haciendabogota.gov.co/es/noticias/distrito-reconoce-y-agradece-sus-contribuyentes>

5. Sede Electrónica - Secretaría Distrital de Hacienda

5.1 Oficina Virtual - Descarga ROP

Desde el 16 de junio de 2023 la Dirección Distrital de Cobro con la finalidad de agilizar el pago de impuestos atrasados y evitar que los contribuyentes sean engañados por personas inescrupulosas, identificó la necesidad de habilitar en la página web de la Secretaría para disposición de los ciudadanos, el botón "Descarga ROP" o el Descarga y Paga Años Anteriores.

Trámites y servicios más consultados



Herramienta para que los contribuyentes que se encuentran en mora hagan la consulta del estado de sus deudas y el pago del impuesto predial y de vehículos automotores de años anteriores al 2023, entendiendo la necesidad de autogestión para el pago de las obligaciones. Esto con el propósito de disminuir la congestión en cada uno de los puntos de atención habilitados y mejorar el servicio a través de la página web promoviendo la autogestión.

5.2 Lenguaje claro, accesibilidad y usabilidad web (barra de accesibilidad) - Pendiente

Con el fin de fortalecer la disposición de la información digital en la sede electrónica para que sean consultados y usados por la ciudadanía en general, sin importar su condición física, la Secretaría Distrital de Hacienda implementó los lineamientos para la estandarización de contenidos e información, accesibilidad web para la sede electrónica y portales transversales, relacionados con la publicación y divulgación de la información señalada en la Ley de Transparencia.

Dentro de este aspecto, es de resaltar la barra de accesibilidad implementada con las condiciones definidas en el kit UI y cuyo criterio se relaciona en la resolución 1519 de 2020 y sus anexos, tal u como se evidencia en la siguiente imagen.



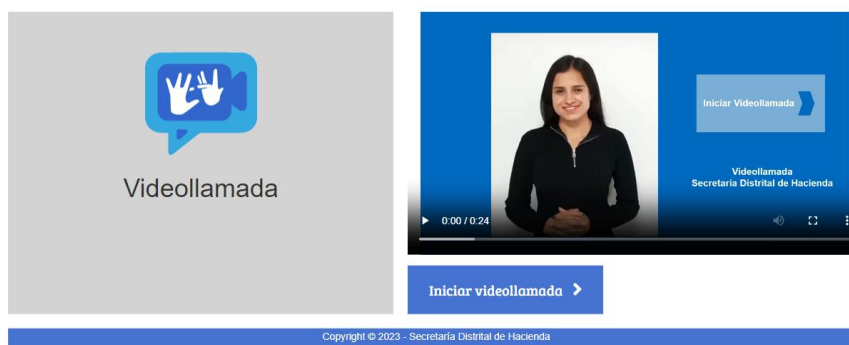
En términos de lenguaje claro, también se tuvieron en cuenta los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, disponiendo el contenido en español claro y comprensible, con una estructura organizada que tiene títulos de identificación de cada tema y secciones definidas. Los enlaces se identifican fácilmente y están definidos los mensajes de error y los campos de

información con textos descriptivos.



5.3 Lengua de señas - Pendiente

Esta implementación se realizó teniendo en cuenta los contenidos más consultados por los usuarios de la sede electrónica: El menú principal, los videos de la Entidad y la videollamada en lengua de señas:



6. Cualificación de servidores en temática de Servicio a la ciudadanía

6.1 Desarrollo del programa de cualificación realizado con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, Participación de servidores por Ciclo y módulo.

Durante la vigencia 2023, se desarrolló la estrategia de cualificación del servicio con la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

El proceso de cualificación consistió primero en la identificación de las personas que tenían funciones relacionadas con la atención al ciudadano o que realizaban actividades de servicio al ciudadano, quienes fueron inscritas al programa para fortalecer sus competencias, a continuación, presentamos el detalle de funcionarios que fueron capacitados por ciclo:

Ciclo 1 - “Hablemos de lo Público en el Servicio”

Objetivo: 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”, cuatro (4) módulos a saber:

Ciclo 1 “Hablemos de lo público en el servicio”		Certificados
Modulo 1 Introducción a lo Público	15	17
Módulo 2: Introducción al Servicio a la Ciudadanía	12	
Módulo 3: Introducción a las Políticas Públicas	10	
Módulo 4: Gestión de peticiones ciudadanas	6	
Total, de funcionarios que asistieron	43	

Fecha de realización: (Feb 23, 28, marzo 29 y abril 25 de 2023).

Ciclo 2 “Herramientas para el servicio”

Objetivo: Brindar a los servidores, colaboradores y a otros actores del servicio, las herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones en la atención de servicio a la ciudadanía, cuatro (4) módulos a saber:

Ciclo 2 “Herramientas para el servicio”		Certificados
Modulo 1: Empoderando mis habilidades para el servicio	15	16
Módulo 2: Conflicto y mediación en el servicio	15	
Módulo 3: Estrategias para el manejo de la Ciudadanía	10	
Módulo 4: Comunicación asertiva, lenguaje claro e incluyente	15	
Total, de funcionarios que asistieron	55	

Fecha de realización: (marzo 17, abril 20 y 26; mayo 16, 23 y 26; Jul 04 2023).

Ciclo 3: Desarrollo del ser para el Servicio

Objetivo: Generar los espacios y actividades necesarias para que los servidores “abran su maleta y utilicen los conocimientos adquiridos durante el desarrollo de los ciclos”, tres (3) módulos a saber:

Ciclo 3 “Desarrollo del ser para el Servicio”		certificados
Modulo 1: Ética y Transparencia	20	20
Módulo 2: Técnicas de conocimiento para fortalecer el servicio	20	
Módulo 3: Inteligencia emocional y social en el servicio	10	
Total, funcionarios que asistieron	50	

Fecha de realización: (agosto 8, 18 y 25 de 2023)

De manera adicional por parte de la Secretaría General y la Subdirección de Talento Humano se realizaron sesiones para el fortalecimiento del proceso de cualificación realizado y la nivelación de algunos participantes, ciclos 1 y 2 respectivamente, realizadas los días. 25, 26 y 30 del mes de septiembre de 2023.

Finalmente, desde la Dirección Distrital de Calidad del servicio en el mes de octubre fueron remitidos 53 certificados de participación en Cualificación 2023 a la Subdirección de Talento Humano para ser entregados a los servidores de la SDH.

6.2 Capacitaciones desde el PIC en Servicio a la ciudadanía y Lenguaje claro

Con el apoyo del Departamento Nacional de Planeación - DNP y la Veeduría Distrital se realizaron las siguientes capacitaciones durante la vigencia 2023:

- **Sensibilización de lenguaje claro – DNP:** Dirigido a 45 servidores de la Secretaría Distrital de Hacienda realizada el (23-03-2023) el cual tuvo como objetivo sensibilizar a los funcionarios de la Secretaría sobre la estrategia de lenguaje claro, entregándoles herramientas prácticas que permitan mejorar la atención y servicio al ciudadano.
- **Lenguaje comprensible para el cuatrenio (Veeduría Distrital):** Dirigido a 46 servidores de la Secretaría Distrital de Hacienda el (30-03-2023) el cual tuvo como objetivo socializar los Lenguajes Accesibles, asequibles y comprensible.
- **Taller de lenguaje claro: Redacción de textos administrativos y legales. (Veeduría Distrital)** Dirigido a 46 servidores de la Secretaría Distrital de Hacienda se realizó el (11-04-2023) con el objetivo de Desarrollar habilidades y reflexionar sobre las prácticas en la redacción de documentos de tipo administrativo-legal.
- **Sensibilización de lenguaje claro - DNP:** Dirigido a 27 servidores de la Secretaría Distrital de Hacienda realizada el (24-04-2023) el cual tuvo como objetivo sensibilizar a los funcionarios de la Secretaría sobre la estrategia de lenguaje claro, entregándoles herramientas que permitan mejorar la atención y servicio al ciudadano.
- **Laboratorio lenguaje Claro Sesión 1 Subdirección del Talento Humano – STH y el Departamento Nacional de Planeación- DNP:** Dirigido a 7 servidores de la Secretaría Distrital de Hacienda realizada el (08-06-2023) y el 21-06.2023 con el equipo de la Subdirección e Talento Humano, el cual tuvo como objetivo la aplicación de medidas orientadas a mejorar la respuesta de las PQRS en los trámites de bonos pensionales. Resultado de este ejercicio se definió con el equipo un documento tipo de respuesta que empezó a utilizarse desde el mes de julio y de los seguimientos se evidenció una disminución en las quejas y reclamaciones por la oportunidad en este trámite.
- **Laboratorio lenguaje Claro sesión1 Equipo de vinculaciones STH -DNP:** Dirigido a 7 servidores de la Secretaría Distrital de Hacienda realizada el (17-07-2023) el cual tuvo como objetivo la revisión de insumos con el equipo de la STH frente al Procedimiento de vinculación
- **Sensibilización a los funcionarios de la Secretaría sobre la estrategia de lenguaje claro.** Dirigido a 45 servidores de la Secretaría Distrital de Hacienda realizada el (26-04-2023) el cual tuvo como objetivo sensibilizar a los funcionarios de la Secretaría sobre la estrategia de lenguaje claro, entregándoles herramientas prácticas que permitan mejorar la atención y servicio al ciudadano.

7. Ruta del Servicio

Desde la Subdirección del talento humano se estableció como objetivo la consolidación de un modelo de Gestión Humana y una cultura organizacional basada en el servicio al ciudadano, para lo cual se realizaron las siguientes actividades:

7.1 Construcción de la ruta del servicio

Se realizaron varias mesas de trabajo con las áreas involucradas (atención al ciudadano, gestión del servicio, planeación, comunicaciones, subsecretaria, Subdirección Talento Humano, entre otras) desde el mes de febrero y hasta el mes de abril de 2023, en donde quedo diagramada la ruta del servicio con los contenidos de conocimiento que requieren desarrollarse para que toda persona que ingresa a la SDH entienda desde la experiencia lo que hacemos, como lo hacemos, productos que entregamos a la ciudadanía y la interacción entre los procesos.

7.2 Validación de la ruta del servicio.

Se presentó en Comité Directivo el 7 de julio de 2023 y se sometió a un proceso de validación con el equipo de comunicaciones y planeación para confirmar el entendimiento.

7.3 Diseño infografía de la ruta del servicio.



NUESTRO SERVICIO SE REFLEJA EN INVERSIONES PARA LO SIGUIENTE:

- Cuidado de las mujeres
- Oportunidades para los jóvenes
- Educación de niñas y niños
- Bienestar de las familias
- movilidad sostenible y el medio ambiente
- seguridad y la convivencia
- cultura y la recreación

7.4 Experiencia de la ruta del servicio

En el mes de septiembre se realizó la semana de la Feria del conocimiento en la cual se entregó a todas las personas de la SDH la ruta del servicio como un rompecabezas que debía ser completado una vez realizarán el recorrido y al finalizar dejaban el registro con su huella en el muro del ADN del servicio para generar apropiación de una cultura de servicio

7.5 Resultados de la Feria del conocimiento

Participación de los 32 procesos y todas las áreas. Los servidores que completaron la ruta del servicio dejaron su huella en el muro de ADN del servicio.