

# Defensor de la Ciudadanía

Secretaría Distrital de Hacienda - SDH

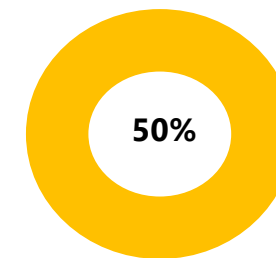




## Secretaría Distrital de Hacienda - SDH

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.

### Lineamiento 1



#### Observaciones Función 1 Lineamiento 1

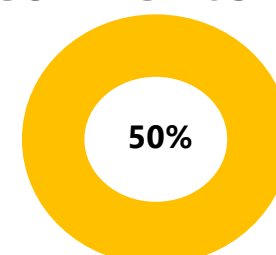
La entidad cuenta dentro de su planeación estratégica con un objetivo asociado a transformar el relacionamiento con los ciudadanos a través de una experiencia satisfactoria, con las siguientes metas: aumentar el nivel de satisfacción de los contribuyentes a 70 puntos y Alcanzar un nivel de confianza de los ciudadanos al 36%, resultados que se presentaran al finalizar la presente vigencia.

Logros que se obtendrán a partir del modelo de servicio que está compuesto por: aumento de la presencia en territorio; Gestión integral y resolutive con Lenguaje claro; Omnicanalidad adaptable en coyuntura; Oportunidad y Contención; Innovación y Gobierno de datos y Tecnología con apoyo de la Inteligencia Artificial.

Los resultados frente Nivel de atención fueron: Presencial: 100%, Telefónico: 82.42%, Omnicanalidad: 93.63; Videollamada: 100%, WhatsApp: 100% y Redes Sociales (Facebook, Instagram, X, YouTube, Google Maps, LinkedIn: 100%) y Canal Concesionarios: 100%.

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

### Lineamiento 2



#### Observaciones Función 1 Lineamiento 2

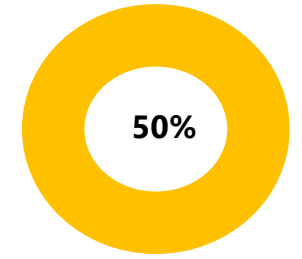
La Entidad implementó el modelo de relacionamiento para fortalecer la experiencia ciudadana por medio de una atención unificada que garantice no sólo la centralización de la información, la potenciación y productividad del equipo, sino que también que se integre fluidamente con otras herramientas, automatizando procesos y garantizando la seguridad en los datos, todo lo anterior, con el objetivo de aumentar la confianza, el nivel de satisfacción en la atención y la credibilidad de la ciudadanía.

Durante el primer semestre se llevó a cabo la primera mesa de relacionamiento en donde fueron presentados: el Plan de trabajo de las políticas de: Transparencia y acceso La Entidad implementó el modelo de relacionamiento para fortalecer la experiencia ciudadana por medio de una atención unificada que garantice no sólo la centralización de la información, la potenciación y productividad del equipo, sino que también que se integre fluidamente con otras herramientas, automatizando procesos y garantizando la seguridad en los datos, todo lo anterior, con el objetivo de aumentar la confianza, el nivel de satisfacción en la atención y la credibilidad de la ciudadanía

## 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

Para la presente vigencia se cuenta con los siguientes recursos:

Proyecto 7986 "Mejoramiento de los Ingresos Tributarios en Bogotá" Asignación para la vigencia 2025: \$7.322 millones, con ejecución al finalizar el primer semestre de (79 %).

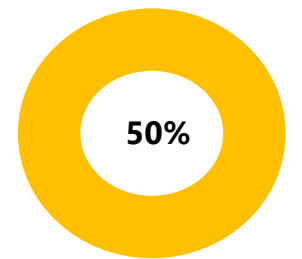
Proyecto 8059 "Recuperación y gestión de la cartera morosa de Bogotá D.C." asignación 2025: \$3.000 millones. Ejecución programada para segundo semestre de 2025.

Proyecto 8067 "Fortalecimiento de la experiencia ciudadana con los servicios de la secretaria Distrital de Hacienda Bogotá D.C." asignación 2025: \$9.925 millones con ejecución al finalizar el primer semestre de (69.4 %).

En cuanto a gastos de funcionamiento durante el primer semestre de 2025 se ejecutaron actividades propias del plan de mantenimiento preventivo, la atención de solicitudes de mantenimientos correctivos y adecuaciones a las instalaciones de los centros de experiencia especializada de las sedes Calle 114 y Plaza de las Américas.

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

La estrategia en lenguaje claro liderada por la Defensora de la ciudadanía ha permitido:

La revisión de 5.863.527 correos electrónicos, 1.568.462 mensajes de WhatsApp y 139.580 cartas de gestión de las áreas misionales enviadas a los ciudadanos.

Sensibilización de la estrategia de lenguaje claro, mediante Taller y/o laboratorio de simplicidad coordinado con la Veeduría Distrital. Participantes. 5 servidores Oficina de Atención al Ciudadano.

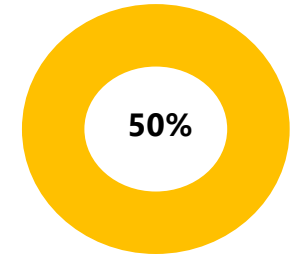
Publicación para el Día del Idioma sobre la importancia del Lenguaje Claro: "El lenguaje claro es el lenguaje de la empatía", publicado en Secretaría Distrital de Hacienda el 22 abril de 2025.

Cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y sus respectivas resoluciones reglamentarias; y del estándar internacional de las Pautas de Accesibilidad (WCAG) para el Contenido Web. En este sentido, se tiene dispuesta la barra de accesibilidad, que le brinda a la población con discapacidad auditiva y/o visual herramientas de accesibilidad. (botones visibles de acceso página web)

## Secretaría Distrital de Hacienda - SDH

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

### Lineamiento 2

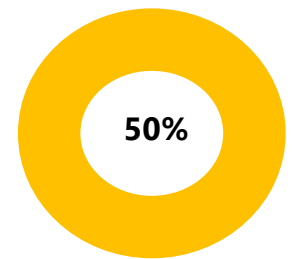


#### Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Durante el primer semestre del año la normatividad de canales de atención de denuncias por posibles actos de corrupción y sus condiciones de acceso, fueron socializados a través de la sede electrónica, redes sociales y medios de comunicación interna, destacándose: Invitación y transmisión en vivo de la capacitación "Derecho de Petición en el Derecho Disciplinario y conductas de corrupción" del 28 de mayo de 2025. En los mismos canales fueron socializados los canales de atención a la Ciudadanía, en donde se incluyeron las tipologías de las PQRS y tiempos de respuesta.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

### Lineamiento 3



#### Observaciones Función 2 Lineamiento 3

A partir de las revisiones de los informes de PQRS que se elaboran en la oficina de Atención al Ciudadano, la Defensora del ciudadano continúa liderando la búsqueda de mejoras en los niveles de oportunidad y satisfacción ciudadana: como resultados se destacan:

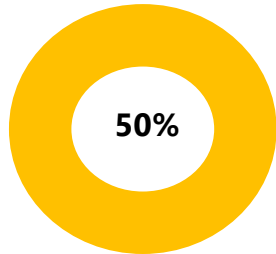
Construcción de líneas base de medición en los diferentes canales de atención, obteniendo los siguientes resultados para el semestre, así: atención presencial promedio de atención 10 min; atención telefónica promedio 10 min en la atención. Video llamada tiempo de atención 12:42min, whats app 16: 06 min.

Estructuración de equipo transversal de apoyo a las áreas misionales liderado y administrado desde la Oficina de Atención al Ciudadano, el cual viene adelantando soluciones a trámites de fácil respuesta, contribuyendo a la descongestión de radicaciones pendientes y la ejecución de la estrategia de Plan padrino, para el seguimiento y cierre de peticiones dentro del sistema.

Refuerzo en el conocimiento de los servidores sobre las tipologías y manejo de las peticiones en el sistema Bogotá Te Escucha

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

El informe de seguimiento a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS es presentado por la Defensora dentro del Comité Directivo, destacando los siguientes resultados.  
81.691 radicaciones 2025, de las cuales se han gestionado por el Back Office 22.729 que corresponden al 27.8%, del total recibido.  
Avance en las acciones para cerrar las 42.242 solicitudes pendientes de 2024, en el que se ha venido cumpliendo con el plan de trabajo con corte al 30 de junio están pendiente 4.987 que espera su finalización del 100% en el mes de agosto.  
Avance en la contención de radicados para el 2025 durante el primer semestre se recibieron un total de 81.717 comparados con la vigencia 2024 de 104.401 radicados logrando un promedio mensual de contención del 21.7%.  
La Calidad en la Respuesta medida por la Secretaría General presento como resultado un promedio de 75.2% durante el primer semestre.

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

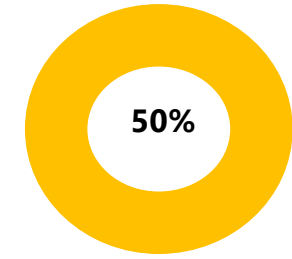
Olga Liliana Sandoval Rodríguez  
osandoval@shd.gov.co  
3385000 ext 5262



## 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



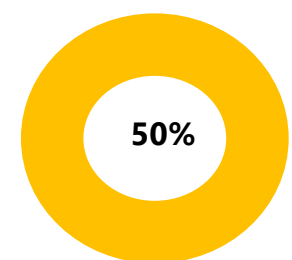
#### Observaciones Función 4 Lineamiento 1

A través de la sede electrónica se socializan los canales de atención a la ciudadanía, condiciones de acceso a los mismos, tipologías de las PQRS, consulta de trámites y servicios, Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas, tiempos de respuesta, en la carta de trato digno a la ciudadanía se señalan los canales, derechos y deberes de los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Hacienda.

Adicionalmente se realiza la divulgación permanente en redes sociales, pantallas y free press de los derechos, deberes y los canales de atención a la ciudadanía dispuestos por la Entidad.

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

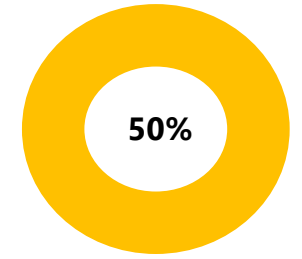
Durante el presente semestre se desarrollaron actividades en los siguientes frentes:

1. Retroalimentación a los funcionarios encargados de la atención de los canales presencial, virtual y telefónico; igualmente, los coordinadores de los puntos de atención realizaron reuniones de “preturno” para retroalimentar a los funcionarios sobre los temas requeridos en el servicio a la ciudadanía.
2. Capacitación de un total de 169 funcionarios, en los temas de: Cuidadores de Confianza sesión 1 conoce y conecta con la ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Cuidadores de Confianza Sesión 2 Protocolos del servicio a la ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá Cuidadores de Confianza Sesión 3 Explorando mis Emociones en el Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Curso Lenguaje de Señas con la Universidad Nacional de Colombia. Hito 1 de la Política de Servicio al Ciudadano con el DAFP y Lenguajes claros comprensibles e incluyentes, del DAFP
3. Sesiones de capacitación, dirigidas a los Usuarios del Sistema de Gestión Documental “CRM Correspondencia”, en donde se revisaron los lineamientos para la atención y manejo de las peticiones y solicitudes recibidas en la entidad.

## 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

Respecto del proceso de Cualificación a la fecha la Secretaria Distrital de Hacienda, ha participado en:

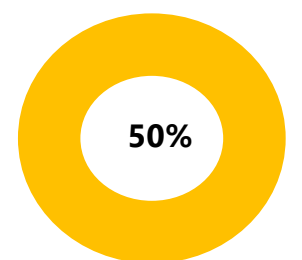
Proceso de Entrenamiento en habilidades para el servicio, Estrategia Cuidadores de la Confianza en Bogotá. Con cuatro (4) sesiones en los meses de abril y junio en donde se desarrollaron los módulos: Conoce y Conecta con la Ciudadanía, Protocolos de Servicio a la Ciudadanía y Explorando mis Emociones. Se tiene un promedio de participación, de 15 servidores por sesión realizada.

Participación en la capacitación funcional manejo del Sistema Bogotá Te Escucha, dirigida a los usuarios y enlaces activos de las dependencias de la entidad.

Comunicación de la programación de las capacitaciones que impartirá la Secretaría General en los temas asociados de Bogotá te escucha, contando con el registro de 13 servidores quienes entre agosto y noviembre de 2025 estarán participando de estas formaciones

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 marco de la implementación del nuevo Modelo de relacionamiento con la ciudadanía se han dispuesto canales de atención presenciales y no presenciales garantizando:

Especialización del servicio: Selección de un BPO especializado que garantice continuidad en la prestación del servicio (Front y Back) elevando los niveles de atención y servicio para mejorar la experiencia ciudadana.

El concepto de relacionamiento contempla: Solución en 1er. Contacto + Respuesta exprés, Atención integral en el año en los frentes misionales, Nuevos medios de pago y ventanillas en puntos especializados SDH y Enfoque en experiencia satisfactoria de servicio con calidez y cercanía

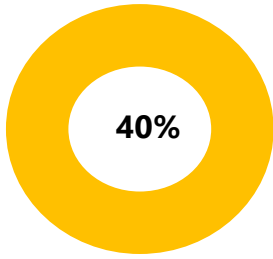
El modelo contempla un Ecosistema de servicio integral en donde se duplicó presencia en territorio (10 puntos), Especialización del servicio con apoyo de IA, Omnicanalidad ajustable según demanda, Disponibilidad del servicio 100% en todos los canales y Gobierno de datos

Asi mismo, se realizó la intervención del canal presencial e intervenciones de monitoreo en los canales escrito y virtuales.

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

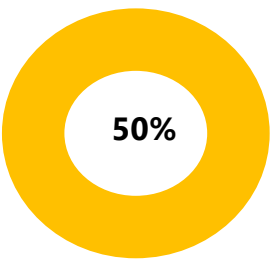


Observaciones Función 5 Lineamiento 2

El número total de trámites de la entidad registrado en SUIT son 26 de los cuales 12 están total mente en línea (46%)  
Desde el comité de Gestión y Desempeño de la entidad se realizar el seguimiento al cumplimiento al Plan establecido dentro de esta política  
En lo relacionado con la atención a través del canal digital, durante el semestre, los resultados fueron:  
Whats app se recibieron 90.649 interacciones con una retención en BOT del 79.24% y un paso a agente de 20.76%.  
Atención de video llamadas fueron completadas 6.641 llamadas que corresponden al 83.07% de las recibidas.

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



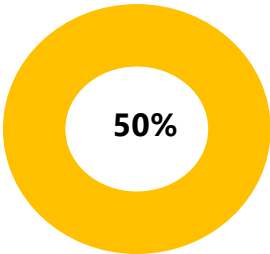
Observaciones Función 7 Lineamiento 1

Sí, asistirá cuando sea convocada a la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.



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

Sí, asistirá cuando sea convocada a la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.