

INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

SEGUNDO SEMESTRE 2023

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA

Elaborado por: Harold Torres Cortes
Revisado por: Carolina Rozo Riveros – Lina Maria Fierro Losada
Aprobado por: Diana Blanco Garzón

BOGOTÁ, ENERO DE 2024



Glosario de términos

AND – Agencia Nacional Digital

BTE – Bogotá Te Escucha

CAD – Centro Administrativo Distrital

CADE – Centro de Atención Distrital Especializado

CRM - *Customer Relationship Management* (Gestión de Relación con los Clientes) – Sistema de Correspondencia

DCO – Dirección Distrital de Cobro

DIB – Dirección de Impuestos de Bogotá

OPA – Otro Procedimiento Administrativo

PIC – Plan Institucional de Capacitación

PPDSC – Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

PQSRD-F – Peticiones, Quejas, Solicitudes, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones

RIT – Registro de Información Tributaria

SAM-16 - Acción de mejora

SDQS – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

SHD - Secretaría Distrital de Hacienda

SPAC – Sistema de Pago Alternativo por Cuotas

INTRODUCCIÓN

Mediante Resolución SHD-000353 del 03 de septiembre de 2020¹, en la Secretaría Distrital de Hacienda (SHD) se delegó la figura de la Defensora de la Ciudadanía en la Subsecretaría General quien asume el cumplimiento de las funciones definidas en el Decreto 847 de 2019.

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento a los lineamientos definidos en el Manual Operativo de la Defensora de la Ciudadanía², construido por la Secretaria General del Distrito cuyo objetivo es presentar un resumen de la labor realizada por la figura de la Defensora de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Hacienda y ser una fuente de información para los ciudadanos del cumplimiento de estas funciones para garantizar la prestación del servicio a la ciudadanía de manera oportuna, eficaz y eficiente.

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

¹ Por la cual se designa como Defensora de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Hacienda a la Subsecretaría de Despacho Código 045 Grado 8, Subsecretaría General de la Secretaría Distrital de Hacienda

² Circular 055 de 2021 - Manual Operativo de la Defensora de la Ciudadanía en el Distrito Capital

FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía
1. Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Acciones y resultados:

Oficina de Atención al Ciudadano

La Defensora de la Ciudadanía en la SHD vigila y realiza el seguimiento al cumplimiento del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y al cumplimiento en la entrega de los reportes que se realizan al finalizar cada trimestre, los cuales consisten en presentar el avance para el logro de cada meta contenida en dicho Plan (Plan de Adecuación y Sostenibilidad de la Política de Servicio al Ciudadano – PAS Servicio).

El 27 de septiembre de 2021, el Comité Directivo de la Secretaría Distrital de Hacienda aprobó el plan de choque presentado por la Subsecretaría General en conjunto con la Oficina de Atención al Ciudadano, que apuntaba finalizar con respuesta de fondo a 31 de diciembre de 2021 al menos el 50% de solicitudes ciudadanas recibidas entre el 5 octubre de 2020 y el 30 de septiembre de 2021. Se da una ampliación en el plazo para la ejecución y cumplimiento de las metas, formulando la SAM-16 de 2021: en la cual para el 31 de marzo de 2022 la meta era dar respuesta al 75% de las radicaciones recibidas hasta el 30 de septiembre de 2021 pendientes de gestión y responder adecuadamente las que se recibieron a partir del 1 de octubre de 2021, dicho plan debió ser actualizado nuevamente.

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

Al corte 31 de octubre 2023, de acuerdo con el desarrollo del Plan de Mejoramiento para cierre de PQRSD-F en la SHD, se alcanzó el 100% de cierre de las 97.764 PQRSD-F abiertas entre el 5 de octubre de 2020 y el 30 de septiembre de 2021, quedaba pendiente por gestionar 1 PQRSD-F.

Con referencia al compromiso de gestionar y cerrar el 15% de las PQRSD-F pendientes de 1 de octubre de 2021 al 31 de mayo de 2022, de un valor inicial de 88.314 pendientes, con corte de octubre se han cerrado 88.252 solicitudes (99,9%), lo que significa el cumplimiento acorde a la meta inicial propuesta, quedando pendientes de cierre 62 PQRSD-F con corte a 30 de octubre de 2023.

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

Acciones y resultados:

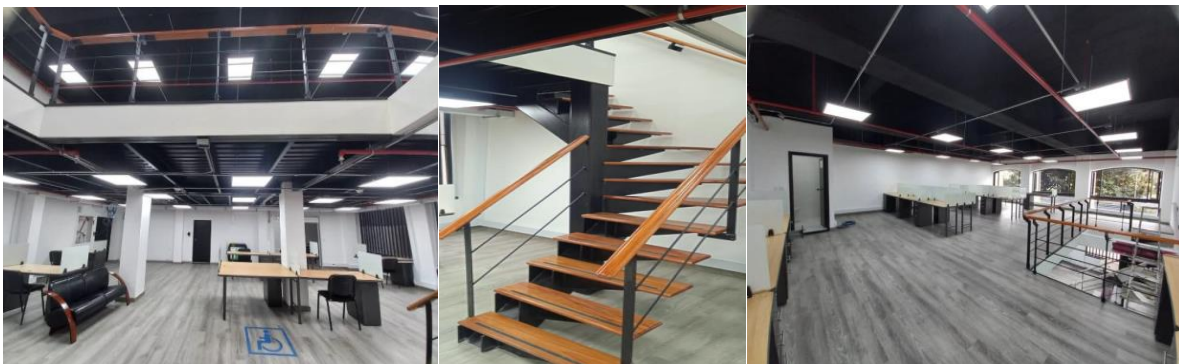
Subdirección Administrativa

De acuerdo con los hallazgos del diagnóstico de la NTC-6047³, en los que se identifican algunas brechas de accesibilidad para los ciudadanos con discapacidad, durante el segundo semestre del 2023 se han realizado las siguientes actividades:

1. Con proyecto de inversión 7647 para la adecuación de los accesos y la remodelación de las recepciones se realizó la evaluación técnica, económica y jurídica con corte a 10 de diciembre de 2023 se encuentra adjudicado el contrato 230915-0-2023 cuyo objeto es “realizar el remplazo del piso existente en los accesos al edificio CAD torre a y adecuaciones de las recepciones occidental y oriental del edificio CAD de acuerdo a la norma NTC 6047” a la empresa Vertical Diseños S.A.S, el contrato en mención cuenta con un avance del 14% de ejecución, realizado un tramo de cerramiento del acceso oriental y occidental, se han retirado el 10% de las losetas en el costado oriental del Edificio CAD y se realizó el estudio de suelos.

2. Por otro lado, dentro del proyecto de consultoría de vulnerabilidad sísmica de la sede Cra 32 y levantamiento topográfico para las rampas costado oriental sede Edificio CAD, se realizó la evaluación técnica, económica y jurídica y se suscribió contrato 230925 con objeto “Realizar la consultoría de vulnerabilidad sísmica de la sede Cra 32, de la torre B, así como la elaboración del anteproyecto de rampa de acceso al edificio torre A y levantamiento topográfico del complejo CAD, enmarcado en el fortalecimiento de la infraestructura de la SHD y el CAD” el cual fue adjudicado al Consorcio Vulnerabilidad.

3. Se realizó la remodelación de la de la Oficina de Atención al Ciudadano ubicada en el Mezanine del Edificio CAD incluyendo puestos de trabajo para la atención a personas con movilidad reducida, el 11 de agosto finalizaron los trabajos de remodelación incluyendo acabados, iluminación e instalación de puestos de trabajo. A finales de agosto la Subdirección de Infraestructura de la Dirección de Informática y Tecnología instaló el cableado estructurado y la conectividad en los puestos de trabajo.



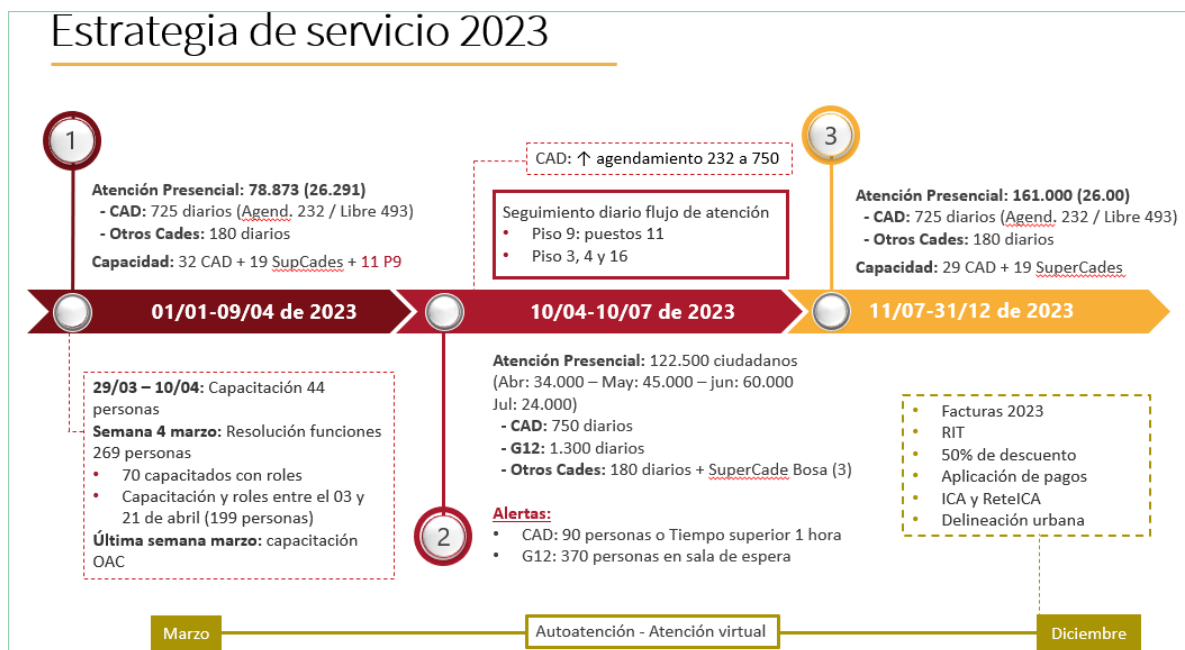
³ Norma Técnica Colombiana 6047 – Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos.

Oficina Asesora de Planeación

Anualmente se hace la medición de satisfacción de grupos de valor de la Secretaría. Para esto se asignaron recursos por \$409 millones pesos con el objetivo de contratar una firma experta en técnica de levantamiento de información, análisis y presentación de resultados, con independencia de la entidad a fin de tener una mirada objetiva sobre los resultados percibidos por los contribuyentes y así contar con información que nos permita fortalecer la prestación del servicio.

Subdirección de Educación Tributaria y Servicio

Teniendo presente la estrategia de atención presencial desde la DIB, se incluye un parámetro esencial que es reforzar la atención en la sede de la 30 (Supercade CAD) ya que este presenta la mayor demanda de solicitudes por parte de los contribuyentes, en la vigencia 2022 concentró el 56% de las atenciones del canal presencial, para los Supercades Suba, Americas y 20 de Julio la estrategia de atención se basa en reforzar los puntos con funcionarios de escritos únicamente en las semanas de vencimientos de acuerdo al calendario tributario, a continuación, se presenta la estrategia planteada:



Sumado a lo anterior se establecen unos parámetros de atención adicionales, referentes a las tipologías de solicitudes más demandadas, teniendo presente el impuesto de delineación urbana ya que este trámite demanda una mayor cantidad de tiempo en atención y solicitudes de RIT, estas solicitudes tienen una mayor cantidad de peticiones por parte de la ciudadanía.

Parámetros generales de atención estrategia 2023:

Estrategia atención CAD 2023

Tipologías de Agendamiento (750 citas diarias)

- i. Vigencia Predial y vehículos + SPAC + ICA + ReteICA
- ii. Años anteriores a 2023
- iii. Descuento del 50%
- iv. Notificación procesos y consulta de deudas

Impuesto delineación urbana

- i. Atención virtual por agendamiento desde el 10/04/23
- ii. 60 citas diarias
- iii. Requisitos: a) Licencia de construcción y modificaciones, b) declaración inicial.

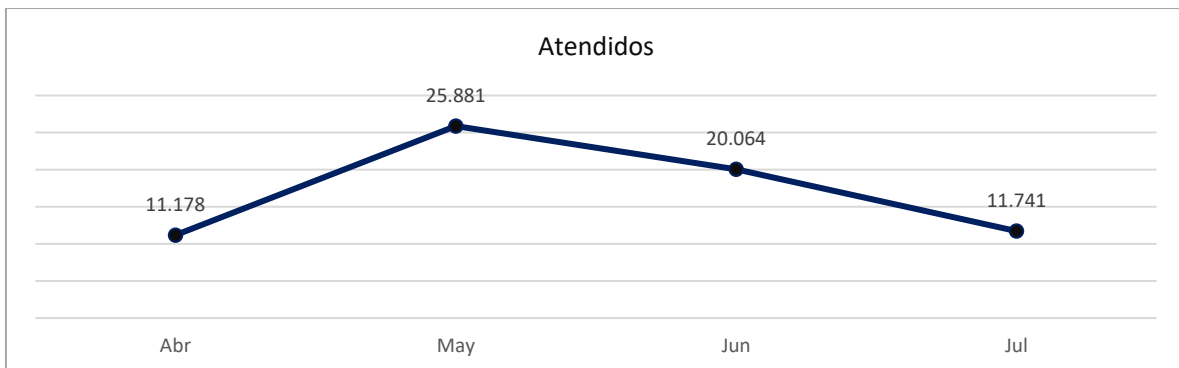
RIT

- i. Botón página web
- ii. Requisitos: Formato RIT, documento de identificación, Certificado Cámara de Comercio (no mayor a 30 días) copia RUT.
- iii. **4.861 Solicitudes recibidas**
 - 2.061 atendidas
 - 1.522 devueltas
 - 2.061 en gestión

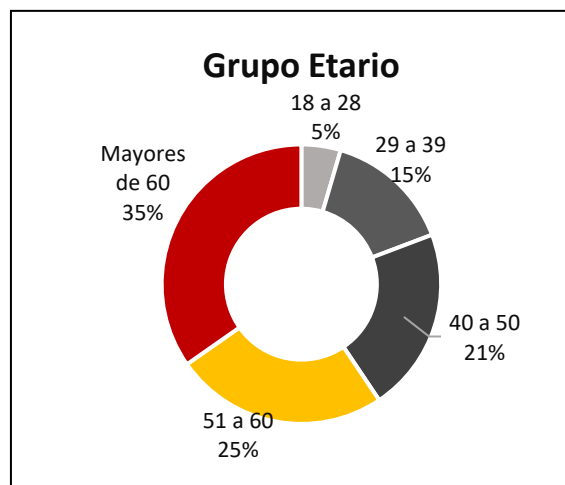
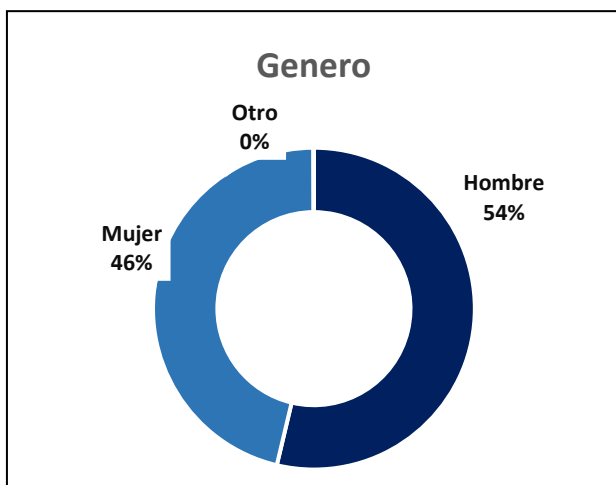
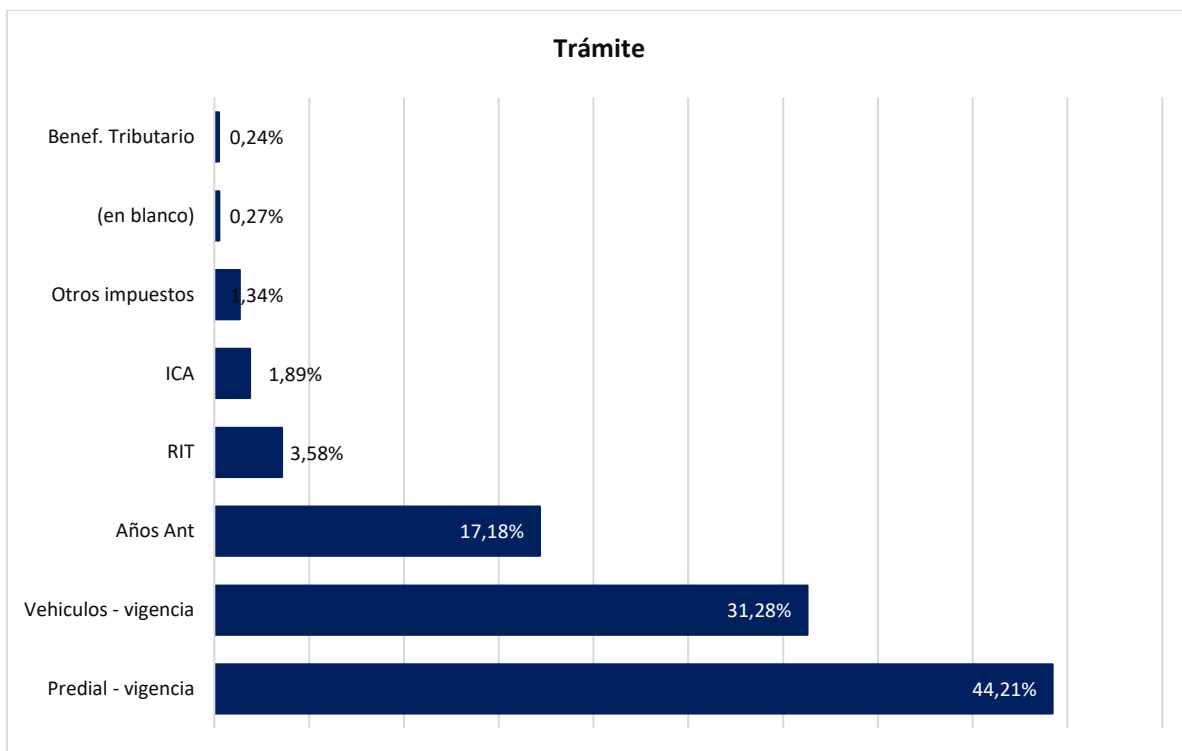
Para este efecto se propone por parte de la Subdirección de Educación Tributaria un proyecto de atención en un punto extendido y contiguo a este supercade dando como resultado la Feria de Servicio ubicada en el complejo G-12:

Dado este proyecto, se abren puertas a atención al público el 11 de abril 2023 con 55 contratistas suministrados por la empresa que obtuvo el contrato, atendiendo de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm, de este equipo se disponen 11 personas en logística y filtro, 2 coordinadores (funcionarios de OGS) Y 1 coordinador para todo el tema de administración de personal.

La feria de servicios ubicada en G-12 como estrategia pasa a apoyar la atención de los Supecades, en la siguiente grafica se demuestra la evolución de atenciones en la feria de servicio donde se atienden en total 68.864 finalizando su atención en julio:



En este punto de atención adicional se presenta una alta afluencia de ciudadanos llegando a tener una media de atención diaria de más de 1.000 personas, siendo el impuesto predial el más demandado seguido por vehículos, es importante aclarar que para la vigencia 2023 se da por parte de la reforma tributaria un beneficio del 50% sobre los interés de los contribuyentes que tengan deudas vigentes con la administración, por parte de la SDH se establece mediante resolución la aplicación de este beneficio a partir de marzo y hasta 30 de junio, el cual en las estadísticas es representado como beneficio tributario, a continuación se representan las caracterizaciones de las personas atendidas en la feria de servicios:



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

Acciones y resultados:

Oficina de Atención al Ciudadano

Durante el segundo semestre de 2023 se oficializó en el sistema de calidad de la Secretaría de Hacienda, la caracterización del Macroproceso de Relacionamiento Estratégico, en el cual están inmersos los productos que se han venido generando para la formulación del Modelo de Servicio.

Adicionalmente, se adelantó un ejercicio de análisis, revisión y actualización de los tramites de cara al ciudadano, que permitirán identificar las condiciones de tiempo modo y lugar para su realización y que será en punto de partida del modelo de atención de la SDH.

Por otro lado, se viene avanzando con la definición de los componentes del modelo y los insumos que se deberán tener en cuenta a lo largo de las vigencias para definir capacidades y maneras de operar.

No obstante, el desarrollo de este numeral hace referencia a la identificación de actividades inmersas en la planeación institucional relacionada con el Plan de acción de la PPDSC, en el cual la Oficina de Atención al Ciudadano administra dos acciones 1. los temas de cualificación que se coordinan en el marco del Plan Institucional de Capacitación (y es un componente de este informe en otro numeral) y 2. los temas de calidad de las respuesta y gestión de PQRSD-F (que también tienen un numeral independiente).

Oficina Asesora de Planeación

Las dependencias de la SDH definieron 20 acciones que dan cumplimiento a los objetivos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y fueron incluidas dentro del plan de acción institucional para la vigencia 2023 así:

Objetivos de la PPD de Servicio a la ciudadanía	Acciones Asociadas en el Plan de Acción Institucional SDH 2023
Estandarización de la oferta de servicios y su calidad entre canales, entidades y servidores (5 Acciones)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mejorar la Usabilidad de la oficina Virtual 2. Diseñar e implementar el modelo de servicio en la Secretaria Distrital de Hacienda 3. Diseñar e implementar un modelo de seguimiento y control integral al trámite de solicitudes y análisis de las respuestas emitidas por la SDH 4. Implementar un modelo de servicio que permita aumentar los niveles de confianza de los ciudadanos y contribuyentes en la gestión de la SDH 5. Mejorar la prestación del servicio de acuerdo con los resultados generados por el modelo de evaluación
Aumento en los niveles de interacción entre el ciudadano y la Administración Distrital	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un análisis de 18 trámites relacionados en CRM conforme con la metodología de DAFP, para determinar si se tratan de trámites susceptibles de inscribir en el SUIT 2. Realizar durante la vigencia, dos (2) ferias de servicio presenciales o virtuales, para la atención de programas especiales, correspondientes a obligaciones tributarias y no tributarias de las poblaciones definidas por las dependencias de la Dirección Distrital de Cobro. 3. Optimizar los trámites de la Dirección Distrital de Presupuesto 4. Participar en entrenamientos sobre temas de atención al ciudadano y/o lenguaje claro para los funcionarios que hacen parte de la DEEF 5. Reemplazar el piso existente en los accesos al edificio CAD, la rampa de accesos y la adecuación de las recepciones occidental y oriental con el fin de dar cumplimiento a requisitos de la NTC-6047. 6. Adecuar puesto de trabajo en el primer piso del costado occidental del edificio Centro Administrativo Distrital - CAD, para la atención por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano a ciudadanos con algún grado de discapacidad.

	7. Incentivar el pago oportuno de los impuestos distritales.
	8. Fortalecer los canales de atención disponibles para los contribuyentes con el fin de cumplir sus obligaciones tributarias
	9. Mejorar la percepción de los contribuyentes frente a la satisfacción del servicio prestado por los diferentes canales de atención.
	10. Atender mínimo el 70% de las solicitudes en 10 días o menos
	11. Elaborar certificaciones no solicitadas y registrarlas en el aplicativo CETIL
Mejorar la cualificación de los servidores (as)	1. Generar espacios de sensibilización y retroalimentación que permitan evaluar y mejorar el desarrollo de las actividades de cara a la prestación del servicio.
	2. Fortalecer el conocimiento del equipo humano de la tesorería en los temas propios de la dependencia
	3. Ejecutar capacitaciones en materia de atención al ciudadano a través del Plan Institucional de Capacitación
	4. Incentivar la reactivación económica a través de acciones y medidas tributarias

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

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

Acción	Meta	% de Avance octubre 30
Adecuar puesto de trabajo en el primer piso del costado occidental del edificio Centro Administrativo Distrital - CAD, para la atención por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano a ciudadanos con algún grado de discapacidad	100% de las adecuaciones realizadas	100%
Implementar un modelo de servicio que permita aumentar los niveles de confianza de los ciudadanos y contribuyentes en la gestión de la SDH	Aumentar en 4 puntos el porcentaje de ciudadanos y contribuyentes que confía o es neutro respecto a la gestión de la SDH (línea base de 58% resultado de la medición de satisfacción 2020).	100% (último resultado Porcentaje de ciudadanos y contribuyentes que confía o es neutro respecto a la gestión de la SDH 72% medición de satisfacción 2021 -2022).

Dirección Distrital de Cobro

Dentro del Plan Operativo de la Dirección Distrital de Cobro, se contempló atender el agendamiento y los turnos diarios asignados en el SuperCADE CAD, a través del Sistema de Asignación de Turnos - SAT de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá; es así que entre el 01 de julio y el 31 de octubre del 2023 se atendieron 13.065 ciudadanos a los cuales se les brindó atención y orientación integral en cuanto a notificación personal de actos emitidos por las oficinas gestoras de esta Dirección, así como orientación sobre los procesos de cobro coactivo, liquidación de obligaciones pendientes, facilidades de pago, entre otros.

Es preciso señalar que, 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; se tiene entonces que, a lo largo del 2023 la Dirección de Cobro ha participado en 4 ferias en donde se han atendido con corte al 31 de octubre 6.139 ciudadanos.

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

Acciones y resultados:

Oficina de Atención al Ciudadano.

En el segundo semestre de 2023, la Oficina de Atención al Ciudadano realizó la revisión del normograma del proceso CPR- 125 "Atención al Ciudadano" y se solicitó con memorando 2023IE027437O1, la incorporación en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría Distrital de Hacienda, la cual se realizó el 6 de octubre de 2023.

El normograma contiene la relación de leyes, decretos, políticas, acuerdos, resoluciones y circulares que deben tenerse en cuenta para la atención de peticiones, solicitudes, quejas, reclamos y participación ciudadana en la Secretaría Distrital de Hacienda.

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

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

Acciones y resultados:

Oficina de Atención al Ciudadano

En cuanto al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento para el cierre y atención de las PQRSD-F en la entidad; durante el segundo semestre de 2023, las principales acciones y resultados obtenidos se resumen así:

- Planteamiento y ejecución de acciones dentro de los Planes de Choque y Planes de Mejoramiento dirigidos internamente por la Subsecretaría General junto con la Oficina de Atención al Ciudadano con la participación de las principales áreas misionales que presentan mayor número de peticiones pendientes: La Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá, la Dirección Distrital de Cobro y en su momento el Despacho del Secretario de Hacienda con el programa Ingreso Mínimo Garantizado. El

principal objetivo fue el seguimiento al cierre de las peticiones pendientes haciendo énfasis en los criterios de calidad en la atención para la respuesta de las PQRSD-F.

- Desarrollo de la estrategia denominada “plan padrino”, liderada por la Oficina de Atención al Ciudadano, que consiste en brindar acompañamiento a todas las áreas de la SHD en el cierre de las peticiones, lo cual implica el envío de alertas de radicados pendientes de cierre a nivel de área y funcionario, revisión de inconvenientes con el cierre de peticiones por falta de expediente digital, identificación y alertas de inconvenientes de base de datos, gestión de solicitudes masivas a la Subdirección de Gestión Documental para actualización de estados, coordinación de cierres simultáneos en las plataformas de gestión de PQRS, coordinación de cierres de trámites asociados por traslados a diferentes áreas. Esta estrategia de seguimiento ha logrado desatrasar de manera considerable el rezago de vencimientos que tenía la SDH desde el 2015, teniendo de lo anterior a 31 de mayo del 2022 y para el corte 15 de octubre, solo 64 PQRS pendientes de gestión. Así mismo ha obtenido el sostenimiento de una mejor comunicación fomentando el apoyo continuo a las Áreas y Dependencias de la Entidad, para identificar y atender necesidades de las herramientas de cierre de PQRS (Bogotá Te Escucha y CRM Correspondencia SAP), dichas necesidades pueden variar a temas operativos, a temas de capacitación o de refuerzo de conceptos, así como también el fomento a actualizar constantemente los conocimientos sobre la interfaz entre estos los sistemas que permiten cerrar las peticiones en ambas instancias, esto guiado a los funcionarios/ usuarios funcionales.
- Organización de reuniones con periodicidad quincenal para entregar y explicar a las dependencias los archivos con los reportes de PQRSD-F pendientes de gestión en el sistema CRM Correspondencia y en el sistema Bogotá Te Escucha, estas sesiones son lideradas por la Subsecretaría General y la Oficina de Atención al Ciudadano.
- Sesiones puntuales de capacitación con grupos focales en las Dependencias, para retomar conceptos de manejo de la interfaz, interoperabilidad de las respuestas en el sistema CRM SAP y el sistema Bogotá Te Escucha.

Dentro del Plan Institucional de capacitaciones de la Secretaría Distrital de Hacienda y en articulación con las Oficinas de Operación del Sistema de Gestión Documental y de Atención al Ciudadano, se realizó el proceso de capacitación en los temas relacionados con el proceso de atención de las peticiones ciudadanas, el manejo del sistema CMR Bogdata correspondencia, radicación de las peticiones a cargo del contratista 472, la adecuada clasificación de las peticiones recibidas según sus tipologías, la operación de la interfaz y el adecuado cierre de las peticiones, tanto en el Sistema Bogotá Te Escucha como en el Sistema CRM Correspondencia.

Las capacitaciones relacionadas con la funcionalidad y operatividad del sistema SAP CRM correspondencia, así como los demás temas asociados a la atención de peticiones ciudadanas, se realizó en 34 sesiones programadas. El proceso se llevó a cabo en los meses de Marzo (2, 9 y 16); abril (13, 20 y 27), mayo (4, 11, 18 y 25), junio (01, 08, 15, 22 y 29), julio (06, 13 y 27), agosto (03, 10, 17, 24 y 31), septiembre (07, 14 y 21), octubre (05, 12, 19 y 26) y noviembre (02 y 09), el cual contó con la asistencia de 463 participantes de las diferentes dependencias de entidad.

Las capacitaciones funcionales para el sistema Bogotá Te Escucha, disponibles para todos los usuarios funcionales de la Entidad, todas sus Dependencias, fueron dadas: 6-jul-23; 10-ago-23; 12-oct-23; 9-nov-23.

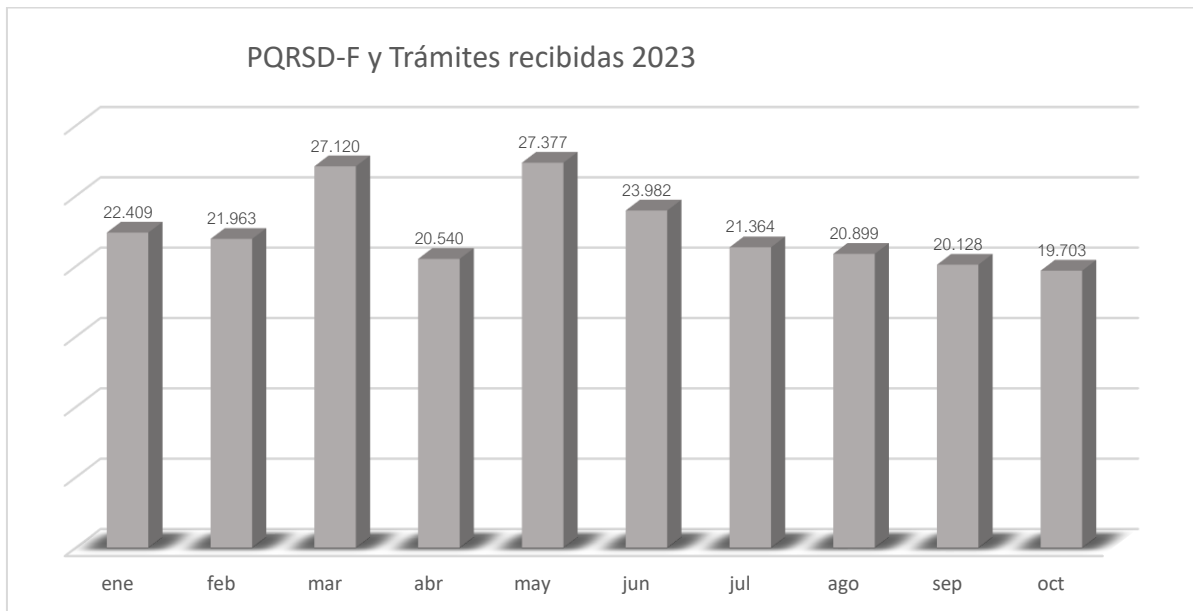
La capacitación relacionada con la funcionalidad y manejo adecuado del Sistema Bogotá Te Escucha, se realizó mediante el plan de entrenamiento de la Secretaría General, dirigido a los enlaces y usuarios activos de las diferentes dependencias de la Secretaría. El proceso se llevó a cabo en los meses de febrero (21), mayo (11), julio (6), agosto (10), octubre (12) y noviembre (23) de 2023, el cual contó con la asistencia de 178 participantes. (1er semestre 59 participantes y 2do semestre 119 participantes).

- Al momento se ha observado un avance en el cierre de las peticiones, lo que conduce que a la fecha 31 de octubre de 2023 solo quedan 63 peticiones pendientes de cierre, que representan el 0,029% del total inicialmente propuesto.

Y en cuanto al cierre de las peticiones correspondientes a periodos más actuales, es continúa la gestión de cierres, recibiendo un promedio aproximado de peticiones por mes de 22.000 y conservando el porcentaje de pendientes por cerrar en aproximadamente un 12% del acumulado recibido.

Periodo	Pendiente Inicial 01/06/2022	Pendiente 31//12/2022	Pendiente 30//06/2023	Pendiente Actual 30/10/2023	% Pendiente Actual
Oct 2020 – Sept 2021	97.764	1.496	282	1	0,0010%
Oct 2021 – Mayo 2022	207.102	2.940	503	62	0,030%
Jun 2022 – Oct 2023	400.705	88.162	130.614	47.857	11,9%

Así se han comportado las Peticiones recibidas en la Secretaría durante el primer y segundo semestre de 2023, a partir de la base de datos suministrada por la Subdirección de Gestión Documental, tomando los tipos documentales asociados a PQRSD-F (solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición, felicitaciones, denuncias, consultas y trámites especiales)



Fuente: Aplicativo CRM Correspondencia corte 30 de octubre 2023

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

Acciones y resultados:

Oficina Asesora de Planeación

La estrategia de racionalización de trámites formulada para la vigencia 2023, en el componente 2 del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC de la Secretaría Distrital de Hacienda, estuvo compuesta inicialmente por 8 acciones de mejora que impactaron 5 de los 26 trámites que la entidad tiene inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT. Sin embargo, a solicitud de la Dirección Distrital de Impuestos, fue necesario eliminar de dicha estrategia dos acciones que técnicamente no fue posible desarrollar, las cuales fueron las siguientes:

Trámite	Modificación solicitada	Justificación
Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido	La DIB solicitó con radicado No. 2023IE024881O1, la eliminación de la acción de racionalización: Formularios diligenciados en línea.	La DIB fundamenta la solicitud de eliminación en razones técnicas. Después de validar con la Dirección de Gestión Corporativa la posibilidad de vincular el CRM con el formulario en línea, se llegó a la conclusión que esto no es posible.
Impuesto a la publicidad visual exterior	La DIB solicitó con radicado No. 2023IE024881O1, la eliminación de la acción de racionalización: Formularios diligenciados en línea.	La DIB fundamenta la solicitud de la eliminación en razones técnicas. La funcionalidad que permite llevar a cabo esta mejora, no se encuentra priorizada.

Por otra parte, por solicitud de la Defensora de la ciudadanía se realizó un ejercicio de revisión de los requisitos solicitados a los ciudadanos para realizar los trámites de impuesto predial unificado, impuesto sobre vehículos automotores, registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio – RIT, modificación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio, cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio, impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros, impuesto de delineación urbana, impuesto a la publicidad visual exterior y devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido. Como resultado de dicha revisión, realizada bajo criterios normativos, se encontró que es posible disminuir la cantidad de documentos requeridos a los ciudadanos, lo cual es también una acción de racionalización que fue incorporada en la estrategia. Es este orden de ideas, la estrategia que se viene adelantando durante el segundo semestre, se compone de 15 acciones de racionalización indicadas a continuación:

Número	Nombre	Situación actual	Mejora a implementar	Tipo racionalización	Acciones racionalización
7920	Impuesto de delineación urbana	La liquidación se realiza en la página Web y el pago se realiza de forma presencial en las ventanillas de los bancos autorizados.	El ciudadano ingresa a la oficina virtual y desde allí podrá liquidar y pagar el impuesto a través del botón de pago (PSE)	Tecnológica	Trámite total en línea
7920	Impuesto de delineación urbana	En la actualidad, cada trámite sobre una licencia, produce un radicado	Conforme el Acuerdo 756 de 2019, a partir del 1 de julio de 2020, las curadurías urbanas del Distrito Capital, deben	Normativa	Mejora u optimización del proceso o

		independiente. Ello conduce a múltiples dificultades y diferencias en la integración y unificación de obligaciones tributarias, contribuyendo a constantes quejas y reclamaciones.	<p>asignar el Código Único de Delineación Urbana – CDU a las solicitudes de licencias de construcción de los contribuyentes del impuesto de delineación urbana.</p> <p>Parágrafo 1. Para los casos en los que los solicitantes de licencias realicen trámites sobre la misma, deberá mantenerse el mismo Código Único de Delineación Urbana asignado a la licencia objeto de la solicitud.</p> <p>Parágrafo 2. Las curadurías urbanas deberán informar a la Secretaría Distrital de Hacienda los casos en los que haya desistimiento por parte del solicitante, así como los casos en los que exista algún motivo para no expedir la licencia de construcción.</p>		procedimiento asociado al trámite
7920	Impuesto de delineación urbana	Los ciudadanos para realizar el pago del impuesto, deben desplazarse en las ventanillas de los bancos autorizados para pago	El ciudadano ingresa a la oficina virtual y desde allí podrá pagar el impuesto a través del botón de pago (PSE)	Tecnológica	Pago en línea por pse
7922	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	El ciudadano, a través de los canales de atención dispuestos, solicita la inscripción al Registro de Información Tributaria - RIT y debe aportar para esto, los documentos requeridos, según sea persona natural o jurídica.	Implementar un formulario en línea al que se puede acceder a través de un botón dispuesto en la página web de la entidad, que permita al contribuyente registrar sus datos y cargar los documentos en línea.	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea
15843	Impuesto a la publicidad visual exterior	El pago se realiza de forma presencial en las sucursales del Banco Davivienda	El ciudadano ingresa a la oficina virtual y desde allí podrá pagar el impuesto a través del botón de pago (PSE)	Tecnológica	Pago en línea
7909	Impuesto predial unificado	Actualmente, a los ciudadanos se les requiere fotocopia de la cédula del tercero autorizado para realizar el trámite. Si se trata de personas jurídicas, se les solicita fotocopia de la cédula del representante legal.	Con el fin de racionalizar los requisitos de los trámites y facilitar su realización para los ciudadanos, a partir una revisión normativa se determinó que no es necesario requerir fotocopia de la cédula del tercero autorizado para realizar el trámite; tampoco se requerirá fotocopia de la cédula del representante legal, en el caso de personas jurídicas.	Administrativa	Eliminación de documentos
7912	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros.	Actualmente, a los ciudadanos se les requiere fotocopia de la cédula del tercero autorizado para realizar el trámite. Si se trata de personas jurídicas, se les solicita fotocopia de	Con el fin de racionalizar los requisitos de los trámites y facilitar su realización para los ciudadanos, a partir una revisión normativa se determinó que no es necesario requerir fotocopia de la cédula del tercero autorizado para realizar el trámite; tampoco se requerirá fotocopia	Administrativa	Eliminación de documentos

		la cédula del representante legal.	de la cédula del representante legal, en el caso de personas jurídicas.		
7920	Impuesto de delimitación urbana	Actualmente, a los ciudadanos se les requiere fotocopia de la cédula del tercero autorizado para realizar el trámite. Si se trata de personas jurídicas, se les solicita fotocopia de la cédula del representante legal.	Con el fin de racionalizar los requisitos de los trámites y facilitar su realización para los ciudadanos, a partir una revisión normativa se determinó que no es necesario requerir fotocopia de la cédula del tercero autorizado para realizar el trámite; tampoco se requerirá fotocopia de la cédula del representante legal, en el caso de personas jurídicas.	Administrativa	Eliminación de documentos
7922	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Actualmente, a los ciudadanos se les requiere fotocopia de la cédula del tercero autorizado para realizar el trámite. Si se trata de personas jurídicas, se les solicita fotocopia de la cédula del representante legal.	Con el fin de racionalizar los requisitos de los trámites y facilitar su realización para los ciudadanos, a partir una revisión normativa se determinó que no es necesario requerir fotocopia de la cédula del tercero autorizado para realizar el trámite; tampoco se requerirá fotocopia de la cédula del representante legal, en el caso de personas jurídicas.	Administrativa	Eliminación de documentos
7923	Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Actualmente, a los ciudadanos se les requiere fotocopia de la cédula del tercero autorizado para realizar el trámite. Si se trata de personas jurídicas, se les solicita fotocopia de la cédula del representante legal.	Con el fin de racionalizar los requisitos de los trámites y facilitar su realización para los ciudadanos, a partir una revisión normativa se determinó que no es necesario requerir fotocopia de la cédula del tercero autorizado para realizar el trámite; tampoco se requerirá fotocopia de la cédula del representante legal, en el caso de personas jurídicas.	Administrativa	Eliminación de documentos
7924	Impuesto sobre vehículos automotores	Los ciudadanos que adquieren vehículo nuevo en un concesionario y no están registrados como contribuyentes ante la Secretaría de Hacienda y desean registrar la matrícula del vehículo en el Distrito capital, deben desplazarse a un punto de atención presencial para registrarse como contribuyente en el sistema de información tributario y presentar la declaración y pago del impuesto, documento pre-requisito para la matrícula del vehículo ante la Secretaría Distrital de Movilidad.	A través del módulo de terceros autorizados del sistema BogData, los concesionarios podrán inscribir la matrícula del vehículo nuevo y los datos del contribuyente para que de forma automática se registren en el Sistema de información Tributario, evitando el desplazamiento a los puntos de atención	Tecnológica	Optimización del aplicativo de cara al usuario

7924	Impuesto sobre vehículos automotores	Actualmente, a los ciudadanos se les requiere fotocopia de la cédula del tercero autorizado para realizar el trámite. Si se trata de personas jurídicas, se les solicita fotocopia de la cédula del representante legal.	Con el fin de racionalizar los requisitos de los trámites y facilitar su realización para los ciudadanos, a partir una revisión normativa se determinó que no es necesario requerir fotocopia de la cédula del tercero autorizado para realizar el trámite; tampoco se requerirá fotocopia de la cédula del representante legal, en el caso de personas jurídicas.	Administrativa	Eliminación de documentos
15843	Impuesto a la publicidad visual exterior	Actualmente, a los ciudadanos se les requiere fotocopia de la cédula del tercero autorizado para realizar el trámite. Si se trata de personas jurídicas, se les solicita fotocopia de la cédula del representante legal.	Con el fin de racionalizar los requisitos de los trámites y facilitar su realización para los ciudadanos, a partir una revisión normativa se determinó que no es necesario requerir fotocopia de la cédula del tercero autorizado para realizar el trámite; tampoco se requerirá fotocopia de la cédula del representante legal, en el caso de personas jurídicas.	Administrativa	Eliminación de documentos
17312	Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Actualmente, a los ciudadanos se les requiere fotocopia de la cédula del tercero autorizado para realizar el trámite. Si se trata de personas jurídicas, se les solicita fotocopia de la cédula del representante legal.	Con el fin de racionalizar los requisitos de los trámites y facilitar su realización para los ciudadanos, a partir una revisión normativa se determinó que no es necesario requerir fotocopia de la cédula del tercero autorizado para realizar el trámite; tampoco se requerirá fotocopia de la cédula del representante legal, en el caso de personas jurídicas.	Administrativa	Eliminación de documentos
84660	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	Las solicitudes de devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios se reciben por canal virtual, concretamente, un correo electrónico.	Ampliar los medios para recibir las solicitudes de devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios, en forma presencial en el punto de correspondencia, adicionalmente al canal virtual con el que se cuenta.	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención

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

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

Acciones y resultados:

Oficina de Atención al Ciudadano

En el marco de las reuniones de seguimiento lideradas por la Defensora de la Ciudadanía las mesas de trabajo entre la Oficina de Atención al Ciudadano y las dependencias de la entidad, se generan sugerencias y alternativas de las cuales se extraen las siguientes:

- Robustecer la cultura de servicio en la entidad, mediante la realización de procesos de capacitación y cualificación de manera continua, dirigida a los servidores de la entidad, tendiente a fortalecer sus a nivel del ser y del hacer, con el fin de brindar las herramientas necesarias para materializar adecuadamente la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en lo relacionado con el adecuado servicio que debe prestar la Secretaría de Hacienda a la ciudadanía

Por tanto, los procesos de capacitación y cualificación para todos los servidores de la entidad deben considerar el desarrollo de la temática de servicio a la ciudadanía, que incluya lo relacionado con los protocolos de servicio al ciudadano, la atención de las peticiones ciudadanas y la ruta de la cultura del servicio implementada en la Secretaría, entre otros.

Se recomienda la siguientes propuesta:

Estrategia de capacitación para Modelo de Servicio
2 capacitaciones para cada servidor

Un programa de Capacitación para todos los servidores de la entidad, segmentado por su nivel de contacto con los ciudadanos, con temas adecuados para cada segmento, que contenga los siguientes temas:

- Generalidad de la SHD
 - Temas transversales de Secretaría General que se dan en el marco de la cualificación en temas de servicio a la ciudadanía.
 - Temas transversales misionales que permitan un entendimiento de las áreas, para efectuar un correcto direccionamiento.
 - Profundización en temas misionales según el perfil y contacto con ciudadanos
 - Lineamientos internos de servicio según nuevo manual del modelo de servicio
 - Manejo de todos los canales y las herramientas que soportan la gestión institucional (Bogdata, CRM , BTE)
 - Tramites y servicios con la revisión que se hará anualmente.
 - Lenguaje Claro para todos los colaboradores aprovechando las plataformas virtuales que ya se tienen y que certifican a los colaboradores
- Adecuar y disponer de herramientas tecnológicas que faciliten a la Ciudadanía el acceso y la consulta de la información relacionada con los trámites y servicios prestados por la entidad.
 - Efectuar seguimiento periódico con cada una de las áreas encargadas de la atención en temas como: Seguimiento continuo a los criterios de calidad en las respuestas a la ciudadanía en los diferentes canales de atención, vigilancia en el desarrollo de los contratos que tienen impacto en la atención a la ciudadanía, adecuación de los espacios físicos utilizados para la prestación del servicio;

disponibilidad y actualización de la información en la sede electrónica y recursos tecnológicos que garanticen la prestación del servicio.

- Reforzar las mesas de trabajo entre las dependencias con el fin de mitigar la reasignación de solicitudes que inciden en la oportunidad de las respuestas a las peticiones.
- En las comunicaciones emitidas por la entidad, aplicar los criterios del Lenguaje Claro compartidos desde el Departamento Nacional de Planeación, la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, con el fin de facilitar la comprensión por parte de la ciudadanía.
- Mejorar los tiempos de respuesta de las peticiones presentadas por la Ciudadanía, considerando los términos de ley fijados.
- Priorizar la prestación del servicio a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad (presencial, virtual y telefónico).
- Reorganización de los equipos de trabajo al interior de la Secretaría, para garantizar la atención de la ciudadanía en épocas de vencimientos y contingencias presentadas, relacionadas con el cumplimiento de las obligaciones tributarias., incluye la prestación del servicio en la Red CADE y puntos de atención extendido.
- Atención a la Ciudadanía por medio del canal Bogotá Te Escucha. Se realiza seguimiento a la gestión de peticiones ciudadanas recibidas en la entidad, así como a la operación de la interfaz desarrollada entre el sistema Bogotá Te Escucha y el Sistema de Gestión documental propio de la entidad – CRM correspondencia, el cual busca generar sinergia en las dos herramientas que se tienen para la atención de las PQRS y minimizar los pasos de gestión de los funcionarios, para la atención de las peticiones.
- Continuar con el desarrollo de la estrategia del plan padrino para la atención de las peticiones ciudadanas y solicitudes recibidas en la Secretaría, liderado por la Oficina de Atención al Ciudadano, orientado a brindar acompañamiento a todas las dependencias de la entidad en el análisis de las peticiones asignadas para trámite, según su competencia, el cual considera, entre otros, los siguientes aspectos:
 - Seguimiento periódico a la gestión de peticiones en la entidad (Quincenal)
 - Realización de mesas de seguimiento específicas para la atención de las PQRS con las dependencias que tienen el mayor número de peticiones asignadas.
 - Generación y revisión de las cifras de pendientes de manera periódica
 - Generación de alertas tendientes al cumplimiento de los términos de ley fijados y la mejora de los tiempos promedio de respuesta en la entidad
 - Emisión de respuestas a peticiones ciudadanas con el cumplimiento de los criterios definidos (calidad, coherencia, calidez y oportunidad).
 - Realizar un adecuado manejo y operación de los sistemas dispuestos para la gestión de las peticiones ciudadanas, es decir, Sistema de Gestión Documental propio de la entidad (CRM Correspondencia) y Sistema Bogotá Te Escucha (BTE), por parte de los funcionarios enlace de cada dependencia.
 - Brindar capacitación a los funcionarios enlace de cada dependencia, respecto de la funcionalidad y operatividad de los sistemas CRM-Correspondencia y Bogotá Te Escucha,

proceso conjunto realizado entre las Oficinas de Operación del Sistema de Gestión Documental y de Atención al Ciudadano.

- Realizar las gestiones necesarias, para un funcionamiento óptimo de la interfaz desarrollada entre el Sistema Bogotá Te Escucha - BTE y el Sistema CRM correspondencia, con el fin de que confluyan de manera simultánea las PQRS que ingresan a la Secretaría por cualquiera de los canales habilitados, sin lugar a diferencias o incidentes que se vienen presentando por estar en la etapa de estabilización del servicio WEB desarrollado.
- Se requiere la descentralización de las peticiones que ingresan por Bogotá Te Escucha de forma automática y de esta manera, se elimine la tarea manual que hoy se viene realizando por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, en lo relacionado con el direccionamiento y la asociación del número de radicado asignado desde CRM correspondencia.

Oficina Asesora de Planeación

Por parte de la Oficina de Planeación, se realiza una revisión del Modelo de servicio, documento en el que se hace análisis de necesidad de los usuarios con respecto de los trámites y servicios que ofrece la Secretaría a la ciudadanía; se identifica las condiciones de atención de cada uno de los canales de atención, y se plasman las diferentes acciones a realizar para lograr el objetivo de prestar servicios en condiciones de eficiencia y calidad. Esta iniciativa se traduce como una solución a la necesidad de promover la garantía de los derechos de la ciudadanía que representa en sí mismo, la esencia del servicio ofrecido por la entidad.

y en un modelo de gestión para la optimización del servicio brindado a los contribuyentes.

Los elementos analizados se resumen, así:

- La caracterización de usuarios en la cual se segmentan los grupos poblacionales de acuerdo con variables, demográficas, sociales y económicas.
- Un Mapa de empatía, a partir del cual se establecen patrones de consumo de información, patrones de comportamiento, expectativas y necesidades, y gustos y preferencias, de acuerdo con el ciclo de vida de las personas.
- Análisis de los canales de atención en cuanto a la capacidad ofrecida y los atributos de calidad de cada canal.
- Análisis de los trámites y servicios para 7 tramites (vehículo, predial, ICA, RIT, publicidad exterior, delineación urbana, devoluciones y compensaciones) y de las posibilidades de simplificación y racionalización de pasos y documentos exigidos a los contribuyentes.
- Así mismo, se realizó visita in situ para observación y análisis de la operación del Callcenter de ETB como operador de la Secretaría Distrital de Hacienda, con el fin de identificar el manejo dado a cada uno de los canales que se tienen dispuestos para la atención de la ciudadanía, se identifica la necesidad de especializar los canales de atención.

Resultado de este ejercicio, se proponen medidas tales como:

- Especialización de canales de acuerdo con el uso que le dan los grupos poblacionales y sus expectativas frente al servicio de la entidad

- Ampliación de la capacidad de atención presencial durante las fechas más demandadas de los vencimientos de los impuestos de predial y de vehículos.
- Un plan de comunicaciones de acuerdo con los patrones de consumo de cada grupo etareo que responda a sus expectativas de relacionamiento con la entidad.

De este documento se espera estructurar de una manera integral la planificación de los diferentes canales y estrategias de atención y solución de necesidades al ciudadano, con miras a lograr la efectividad y eficiencia de los procesos institucionales relacionados con el servicio, o el cómo la entidad se propone lograr su propósito misional, teniendo a la ciudadanía como centro de la actividad

En este ejercicio se muestran de manera complementaria los diferentes trámites y servicios con los que la entidad cuenta a la fecha, y el estado de los mismos, como elemento esencial de identificación de mejoras en la atención propuesta; se incluye la estimación del Plan de entrenamientos y capacitación institucional; el calendario tributario y de cobro diseñado para la vigencia actual y finalmente una revisión de la estrategia de Comunicaciones de la entidad.

De este documento se espera estructurar de una manera integral la planificación de los diferentes canales y estrategias de atención y solución de necesidades al ciudadano, con miras a lograr la efectividad y eficiencia de los procesos institucionales relacionados con el servicio, o el cómo la entidad se propone lograr su propósito misional, teniendo a la ciudadanía como centro de la actividad.

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

Acciones y resultados:

Oficina de Atención al Ciudadano

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

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

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

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

Acciones que integran el seguimiento:

- Continua acción de las áreas mediante la mesa de seguimiento Back Office para minimizar y direccionar de forma más eficaz las comunicaciones recibidas en la Entidad y de esta forma evitar demoras en la generación de las respuestas. Cuenta con la participación de personas designadas por las diferentes áreas de la entidad y el contratista de correspondencia, coordinados por la Oficina de Atención al Ciudadano.
- Actualización y revisión de los tipos y subtipos documentales que ingresan a la entidad, mediante las guías de correspondencia, con el fin de buscar alternativas de optimización del proceso de atención de requerimientos y calidad de estadísticas de información para la toma de decisiones.
- Mesas de seguimiento específicas y periódicas sobre las PQRS vencidas, donde de forma quincenal con las áreas que presentan mayor represamiento en la gestión de las peticiones. (Dirección de Impuestos, Dirección de Cobro) se analizan las cifras, se articulan las acciones y se comparten las diferentes prácticas o acciones acertadas en otras áreas frente a la gestión de peticiones pendientes, para replicarlas.
- Mesas de seguimiento y de trabajo complementarias con las demás Dependencias de la Entidad, donde la Subsecretaría General lidera haciendo llamado a estas para que observen sus cifras de Peticiones pendientes de respuesta tanto en el sistema CRM como en el sistema Bogotá Te Escucha.
- Revisión continua del funcionamiento de la interfaz entre el sistema Bogotá Te Escucha y el sistema propio de correspondencia CRM SAP.

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

Acciones y resultados:

Oficina de Análisis y Control del Riesgo

Se recomienda que para el desarrollo de procesos a través de los cuales se preste servicio a la ciudadanía, se continúe realizando la identificación por parte de los responsables de proceso y sus equipos de trabajo, de herramientas que les permitan conocer situaciones o actuaciones por parte de los servidores de la entidad que impliquen la potencial vulneración de derechos a la ciudadanía.

También se recomienda que se potencialice el uso de los canales de comunicación con que cuenta la entidad con el propósito de divulgar a los ciudadanos los derechos que tienen respecto de los servicios que les ofrece la entidad.

Se resalta que la entidad ha construido estrategias comunicativas cuyo objetivo es reforzar en los ciudadanos el conocimiento de sus derechos en materia de los servicios que requieren que la entidad les preste, estrategias que se han implementado utilizando herramientas audiovisuales como son los televisores en los puntos de atención física SuperCADE, que les permiten a los ciudadanos instruirse en

lo que corresponde a sus derechos y conocer información importante respecto de los servicios que presta la SHD.

Los resultados de la implementación de las estrategias de comunicación se convierten en insumo tanto para la actualización de la matriz de riesgo del proceso, como para la gestión de los riesgos identificados por parte del responsable de proceso y su equipo de trabajo, así como para identificar nuevos riesgos, monitorear la efectividad de los controles, determinar su nivel de fortaleza, diseñar y ejecutar los planes de tratamiento en pro de la mejora continua.

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

Acciones y resultados:

Oficina de Atención al Ciudadano

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

En este sentido, desde la Oficina de Atención al Ciudadano, durante el segundo semestre oficializó en el Sistema de Gestión de calidad, la caracterización del Macroproceso de Relacionamiento Estratégico, en el cual están inmersos los productos que se han venido generando para la formulación del modelo de servicio.

Durante el segundo semestre se avanzó en la documentación del Manual de Servicio y Atención al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Hacienda, en el cual se establecen los lineamientos para orientar y estandarizar la prestación de la atención en los diferentes canales dispuestos por la entidad; adicionalmente se acompañó un ejercicio de análisis, revisión y actualización de los trámites de cara al ciudadano, orientado a identificar las condiciones de tiempo modo y lugar para su realización y que será en punto de partida del modelo de atención de la SHD.

En el marco de este acompañamiento se han formulado algunas recomendaciones a las Estrategias de servicio cuyo detalle se contempla en el siguiente numeral de este reporte.

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

Acciones y resultados:

Oficina de Atención al Ciudadano

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

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

- Dar continuidad al desarrollo de la estrategia del plan padrino liderado por la Oficina de Atención al Ciudadano, para la atención de las peticiones ciudadanas y solicitudes recibidas en la Secretaría, orientado a brindar acompañamiento a todas las dependencias de la entidad en el análisis y atención de las peticiones asignadas según su competencia.
- Efectuar seguimiento periódico (quincenal) a la gestión de las peticiones en términos de oportunidad y con extemporaneidad, orientado a mejorar los tiempos promedio de respuesta en la entidad.
- Revisar y actualizar las guías de trámites y comunicaciones recibidas en la Secretaría, según las tipologías de documentos informadas por las diferentes dependencias, con el fin de contar con la adecuada clasificación de las tipologías documentales, optimizar el proceso de atención de requerimientos (recepción, direccionamiento y gestión), así como la calidad de información estadística para toma de decisiones.
- Atender las peticiones ciudadanas, dando prioridad a la gestión de las peticiones con el mayor número de días vencidos (repesadas) y avanzar de manera paralela en lo nuevo recibido en la entidad.
- Optimizar los recursos y fortalecer los equipos de trabajo asignados a las áreas que tienen el mayor número de peticiones pendientes por gestionar.
- Fortalecer el proceso de cualificación de los servidores y equipos de trabajo al interior de la Secretaría, en la temática de Servicio a la Ciudadanía, estrategia de lenguaje claro, actualización normativa respecto de la atención de las PQRSD-F y manejo funcional de los Sistemas CRM Correspondencia y Bogotá Te Escucha.
- Apropiar el lenguaje claro por parte de todos los servidores, tendiente a mejorar la comunicación verbal y escrita con la ciudadanía (Disminuir la terminología tributaria y la extensión de las comunicaciones escritas).
- Implementar planes de capacitación dirigida a los funcionarios encargados de elaborar las respuestas a las peticiones presentadas, con énfasis en la redacción de textos de tipo administrativo y legal, orientada a mejorar los criterios de calidad, calidez, coherencia y oportunidad de las respuestas emitidas a la ciudadanía.
- Capacitar a los funcionarios enlace de las diferentes dependencias de la entidad, de manera específica en la funcionalidad y operatividad de los sistemas CRM correspondencia y Sistema Bogotá Te Escucha, la radicación de las peticiones a cargo del contratista 472, la adecuada clasificación de las peticiones recibidas en la entidad, según sus tipologías, la operación de la interfaz y el adecuado cierre de las peticiones tanto en el Sistema Bogotá Te Escucha como en el Sistema CRM Correspondencia.
- Orientación y soporte directo a las personas designadas por las áreas y el contratista de correspondencia, desde la mesa de ayuda del back office, coordinados por la Oficina de Atención al Ciudadano, para aclarar las inquietudes relacionadas con los temas de las comunicaciones que

ingresan a la entidad, generar alertas de errores frecuentes en asignación de comunicaciones para ajustes, volúmenes inusuales de ingreso de comunicaciones y competencia.

- Priorizar la prestación del servicio a través de los diferentes canales de atención habilitados por la entidad (presencial, virtual y telefónico), considerando la aplicación de los protocolos de atención, descritos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía y Manual de Gestión de Peticiones de la Secretaría General.

Subdirección de Educación Tributaria y Servicio

Se recomienda dar continuidad a las “Ferias de Servicio” donde se cuente con un espacio amplio y adecuado con el fin de soportar la atención presencial y la alta demanda de ciudadanos que requieren nuestros servicios, en especial en épocas de vencimiento. Para esto adicionalmente se requiere el equipo humano capacitado y la logística para la atención.

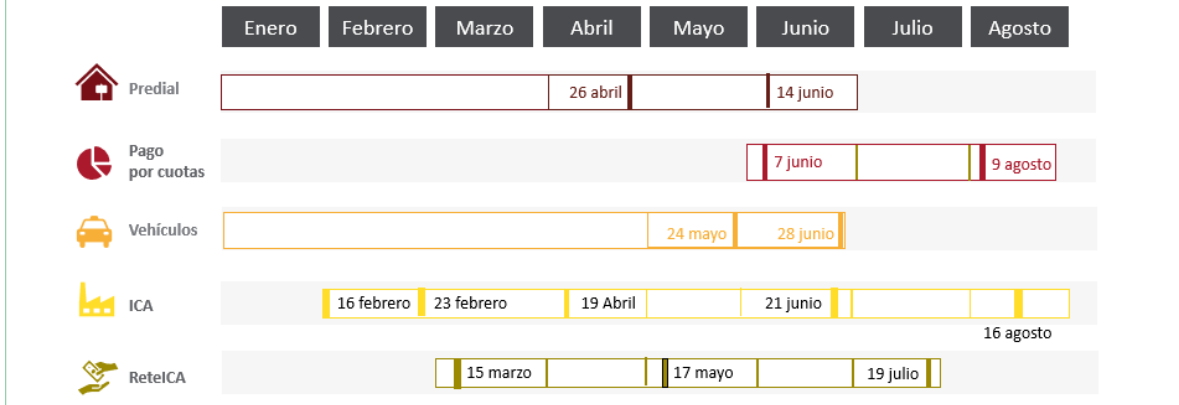
- Brindar información clara, completa y oportuna a los ciudadanos. Esto incluye información sobre los servicios prestados por la entidad, los requisitos y trámites necesarios, así como los canales de atención disponibles, horarios y capacidades de atención por punto en turnos agendados y turnos libres.
- Atender a los ciudadanos de manera oportuna, eficiente y con calidad. Esto implica resolver sus solicitudes de manera rápida, satisfactoria y respetuosa, adicional se deber dar una promesa de respuesta a los ciudadanos a los cuales se les escala su solicitud y queda pendiente por gestión de otra área diferente de servicio.
- Establecer mecanismos de participación ciudadana para conocer sus necesidades y expectativas. Esto permitirá a la entidad identificar áreas de mejora y tomar acciones para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.
- Para llevar a cabo estas estrategias, es importante realizar un seguimiento y medición continuo de la calidad del servicio prestado. Esto se puede realizar a través de encuestas, quejas y sugerencias y calificadores de servicio.
- El seguimiento y medición de la calidad del servicio prestado permite identificar áreas de mejora y tomar acciones para mejorar la satisfacción de los ciudadanos.

A continuación, se presentan algunas recomendaciones específicas para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía:

- Continua capacitación a los servidores públicos en atención al cliente y servicio al ciudadano.
- Innovar en los canales de atención para ofrecer a los ciudadanos nuevas opciones para acceder a los servicios de la entidad, adicionar a videollamadas la atención para ICA y Reteica, así como publicidad exterior visual.

Lo anterior teniendo en cuenta la demanda que tuvo la entidad en 2023 y la cual se prevé puede presentarse en la vigencia 2024, este punto de atención adicional reforzado con los servicios en línea de oficina virtual, los botones de descarga factura y descarga recibos de pagos de años anteriores aunado con la emisión y envío de la facturación a los contribuyentes son herramientas que ayudan a mejorar el servicio prestado al contribuyente, a continuación se grafica la demanda esperada para 2024 con los respectivos vencimientos de los impuestos:

Calendario Tributario 2024



Así mismo para 2024 la entidad tiene contemplado implementar las siguientes estrategias para garantizar la debida prestación del servicio:

- ✓ Agendamiento SuperCades
- ✓ Servicio extendido (Feria de servicios) Marzo - Junio
- ✓ Apoyo pisos en vencimientos (Semanas de Vencimiento).
- ✓ Delineación Urbana – Continuar en Videollamadas
- ✓ Sala de Concesionarios – reforzar en vencimientos
- ✓ ANS para respuestas con las 26 áreas de escalamiento de las solicitudes que no se pueden responder en primer contacto.

Dirección Distrital de cobro

Desde la Dirección Distrital de Cobro se tienen las siguientes recomendaciones:

- Estandarización del mecanismo y formato de encuesta de satisfacción ciudadana, para que esta sea aplicada a las diferentes áreas de la Dirección de Cobro que tengan contacto con la ciudadanía, a través de los canales dispuestos. Lo anterior, con el objeto de que la transversalidad permita realizar una evaluación integral.
- Continuar con la estrategia de escenarios complementarios para la atención presencial, como es el caso de la sede ubicada en el Centro de Convenciones G12, ubicado en la Calle 22 C 31-01 dentro del marco del retorno de programas proferidos por la Dirección de Impuestos y la Dirección de Cobro, por condiciones especiales de pago y calendario tributario. Lo que consideramos aporta a mantener la eficiencia, oportunidad, trato digno y calidad en la atención a la ciudadanía.

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

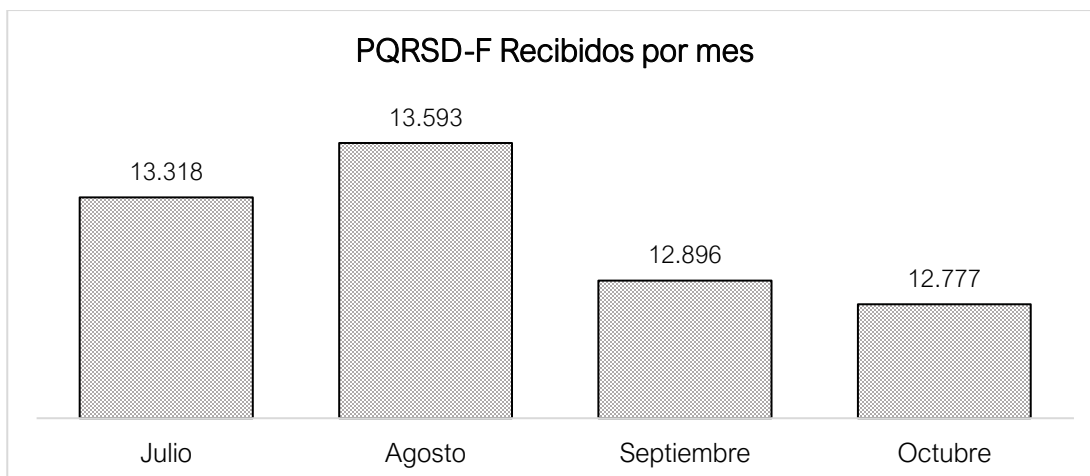
Para la presente función, la evidencia será la redacción del informe bajo la estructura que sigue a continuación:

- a. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.

Oficina de Atención al Ciudadano

Durante el segundo semestre de 2023 se presenta el análisis del comportamiento de las peticiones radicadas por los ciudadanos ante la SHD, se han recibido 52.584 radicados a corte de octubre 31 de 2023, clasificados con tipo documental PQRSD-F con un promedio de 13.200 radicados ingresados por mes.

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



Fuente: *Aplicativo CRM Correspondencia*

b. Subtemas frecuentes.

Oficina de Atención al Ciudadano

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

TIPO DE PQRS	TOTAL	%
<i>Solicitud</i>	40.087	76,234%
<i>Derecho de Petición</i>	6.209	11,808%
<i>Tramites Especiales DIB</i>	6.062	11,528%
<i>Reclamos</i>	130	0,247%
<i>Queja</i>	72	0,137%
<i>Sugerencias</i>	24	0,046%
TOTAL	52.584	100,00%

Fuente: *Aplicativo CRM Correspondencia*

TEMAS FRECUENTES	TOTAL	%
<i>Inscripción o actualización RIT</i>	9.653	18,36%
<i>Análisis de cuenta</i>	9.533	18,13%
<i>Solicitudes entre entidades</i>	3.344	6,36%
<i>Programas persuasivos de recaudo</i>	3.168	6,02%
<i>Estado de cuenta</i>	2.943	5,60%
<i>Devoluciones y/o compensaciones</i>	2.435	4,63%
<i>Prescripción</i>	2.367	4,50%
<i>Desembargo y embargo</i>	1.667	3,17%
<i>Liquidación vigencia</i>	1.554	2,96%
<i>Facilidad y acuerdo de pago</i>	1.229	2,34%
<i>Solicitudes sobre servicios electrónicos simplifica</i>	1.140	2,17%
<i>Respuesta a requerimientos especiales</i>	1.035	1,97%

TEMAS FRECUENTES	TOTAL	%
<i>Terminación de proceso</i>	1.030	1,96%
<i>Otros trámites presupuestales</i>	938	1,78%
<i>Solicitudes entes de control y vigilancia</i>	916	1,74%
<i>Liquidación vigencias anteriores</i>	778	1,48%
<i>Saneamiento</i>	774	1,47%
<i>Derechos de petición de interés particular</i>	764	1,45%
<i>Copia actos oficiales, declaración o expediente</i>	709	1,35%
<i>Respuesta a emplazamientos para declarar</i>	637	1,21%
<i>Excepciones</i>	578	1,10%
<i>Desembargo</i>	535	1,02%
<i>Recurso de reconsideración</i>	514	0,98%
<i>Retiro del boletín de deudores morosos del estado (BDM)</i>	486	0,92%
<i>Sucesión</i>	446	0,85%
<i>Facilidades de pago / acuerdos de pago</i>	345	0,66%
<i>Otros subtemas</i>	3.066	5,83%
TOTAL	52.584	100,00%

Fuente: *Aplicativo CRM Correspondencia*

c. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.

Oficina de Atención al Ciudadano

Observando las cifras y niveles de atención en la Secretaría Distrital de Hacienda durante el segundo semestre de 2023; a continuación, se presentan los resultados generales del estado a 31 de octubre de las PQRSD-F recibidas, agrupando el dato de las cifras tomadas de CRM SAP, por áreas:

Áreas	Total	Finalizado	En Trámite	Anulado	Finalizado del Total
<i>Dirección de Impuestos</i>	36.280	20.374	15.871	35	56,16%
<i>Dirección de Cobro</i>	10.751	7.309	3.433	9	67,98%
<i>Dirección de Presupuesto</i>	1.651	1.364	287		82,62%
<i>Despacho del Secretario de Hacienda</i>	823	704	117	2	85,54%
<i>Subsecretaría General</i>	712	647	65		90,87%
<i>Dirección de Gestión Corporativa</i>	553	386	165	2	69,80%
<i>Oficina de Control Interno</i>	539	534	4	1	99,07%
<i>Dirección de Tesorería</i>	470	446	22	2	94,89%
<i>Dirección Jurídica</i>	418	350	67	1	83,73%
<i>Dirección de Contabilidad</i>	114	113	1		99,12%
<i>Dirección Informática y Tecnología</i>	109	89	20		81,65%
<i>Oficina de Control Interno Disciplinario</i>	83	79	4		95,18%
<i>Oficina Asesora de Planeación</i>	18	14	4		77,78%
<i>Subsecretaría Técnica</i>	17	15	2		88,24%
<i>Dirección de Estadísticas y Estudios Fiscales</i>	16	13	3		81,25%
<i>Oficina de Análisis y Control del Riesgo</i>	16	16	0		100,00%
<i>Dirección de Crédito Público</i>	13	9	4		69,23%

Oficina Asesora de Comunicaciones	1	1	0		100,00%
TOTAL	52.584	32.463	20.069	52	61,74%

Fuente: Aplicativo CRM Correspondencia

Con los datos de las peticiones finalizadas (32.463 un 61,74% del total), se ha calculado el porcentaje de atención oportuna teniendo en cuenta la legislación aplicable, Artículo 14 de la ley 1755 de 2015⁴ y se presentan los siguientes resultados: Se puede observar que el 35,27% de las peticiones fueron cerradas en oportunidad y el 64,73% fuera de oportunidad.

Áreas Generales SHD	Peticiones en Oportunidad	%	Fuera de Oportunidad	%	Total
DIR_IMPUESTOS	7.311	35,88%	13.063	64,12%	20.374
DIR_COBRO	3.061	41,88%	4.248	58,12%	7.309
DIR_PRESUPUESTO	413	30,28%	951	69,72%	1.364
DESP_SEC_HACIENDA	255	36,22%	449	63,78%	704
SUBS_GENERAL	43	6,65%	604	93,35%	647
OF_CONTROL_INT	7	1,31%	527	98,69%	534
DIR_TESORERÍA	63	14,13%	383	85,87%	446
DIR_GESTIÓN_COR	148	38,34%	238	61,66%	386
DIR_JURÍDICA	49	14,00%	301	86,00%	350
DIR_CONTABILIDAD	17	15,04%	96	84,96%	113
DIR_INFORMÁTICA	37	41,57%	52	58,43%	89
OF_CONTROL_DISC_INT	23	29,11%	56	70,89%	79
OF_RIESGOS	4	25,00%	12	75,00%	16
SUBS_TÉCNICA	10	66,67%	5	33,33%	15
OF_PLANEACIÓN	2	14,29%	12	85,71%	14
DIR_ESTADÍSTICAS	4	30,77%	9	69,23%	13
DIR_CRÉDITO_PUB	2	22,22%	7	77,78%	9
OF COMUNICACIONES		0,00%	1	100,00%	1
TOTAL	11.449	35,27%	21.014	64,73%	32.463

Fuente: Aplicativo CRM Correspondencia

d. Análisis de Calidad y Calidez.

Oficina de Atención al Ciudadano

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

Puntos principales detectados durante el segundo semestre de 2023:

De acuerdo con los informes de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, hasta el momento actual los datos promedio de cumplimiento de los criterios de calidad para la Entidad en 2023 son:

⁴ Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema
78%	79%	79%	7%	5%

Estos resultados se han compartido con las Dependencias involucradas de la Entidad, para revisar los puntos a mejorar y trabajar en el Plan de Mejoramiento con Secretaría General.

Frente a los resultados presentados, la SDH ha venido trabajando en el Plan de Choque/ Plan de Mejoramiento, donde se da acompañamiento continuo y seguimiento a las Áreas de la Entidad, para sugerir y ejecutar estrategias de intervención para la descongestión de las peticiones represadas; por ejemplo: reorganización de los equipos de trabajo, depuración de la información, refuerzos de capacitación puntuales a los grupos que utilizan, plan padrino o de acompañamiento a las áreas para la identificación y gestión de peticiones con el mayor número de días vencidos, atención de lo nuevo recibido, identificación de las solicitudes que no deben ser registradas y/o atendidas por el canal de Bogotá Te Escucha.

Además, se realiza un llamado continuo a realizando procesos de capacitación y/o cualificación a servidores en el manejo del sistema de Bogotá Te Escucha, temática de servicio a la ciudadanía y en la estrategia de lenguaje claro.

e. Conclusiones y recomendaciones.

Oficina de Atención al Ciudadano

Con relación al análisis del consolidado de las peticiones que viene presentando y radicando la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Hacienda, acerca de los trámites y servicios de la Entidad, se identifican que las principales conclusiones y recomendaciones son:

- La comunicación fomentada internamente entre las oficinas de las Áreas o Dependencias, la Subsecretaría General, la Subdirección de Gestión Documental y la Oficina de Atención al Ciudadano ha resultado en los frutos de un trabajo continuo, de seguimiento y de cumplimiento de metas propuestas a corto y mediano plazo, llevando a buscar el equilibrio y a valorar la atención y el servicio de las peticiones en la Entidad. Fruto de esto se puede observar la atención de los pendientes en el Sistema Bogotá Te Escucha donde de un promedio de casi 10.000 pendientes para atender hacia junio, nos encontramos actualmente en un promedio de menos de 3.000 peticiones para toda la SDH.
- El generar recordación en los funcionarios de la Entidad sobre la importancia del buen manejo de las herramientas para resolver peticiones, el análisis de las pendientes y la correcta operación de la interfaz entre CRM SAP y Bogotá Te Escucha, se ha visto reflejado en la disminución paulatina de sus cifras de pendientes.
- El fomento de la asistencia a las capacitaciones sobre el buen uso del sistema CRM SAP y del Bogotá Te Escucha, donde también se aprecia la importancia del Manual de Gestión de Peticiones, ha colaborado internamente a la toma de conciencia de los funcionarios acerca del manejo de las peticiones ciudadanas.
- Se ha generado mediante las actividades de Planes de Mejoramiento, seguimientos y mesas de trabajo, que el porcentaje de las peticiones que se encuentran pendiente por atender sea menor proporción con referencia a la misma época del año pasado.
- En lo corrido de este último semestre, se ha hecho énfasis a las Áreas o Dependencias sobre los resultados de la medición del cumplimiento de los criterios de Calidad en la Respuesta otorgados

por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, y esto ha generado el emprendimiento de algunas acciones para mitigar las causas de una calificación; se ha compartido la información internamente en sus áreas de una forma más fluida y se espera ver una mejora en los próximos meses, en la calificación de estos parámetros, de forma similar a como ocurrió con la oportunidad en la respuesta y cantidad de peticiones en las bandejas de Bogotá Te Escucha.

- Se deben mantener los canales internos de comunicación labrados por la atención a la problemática de las PQRS, de forma tal que siga fomentando acciones que redunden en una mejora en la calidad del servicio. De igual manera se recomienda seguir fomentando la continua asistencia a la capacitación y cualificación de los servidores de la entidad en tres frentes: generalidades del servicio, conocimiento tributario y manejo de herramientas tecnológicas.

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

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

Acciones y resultados:

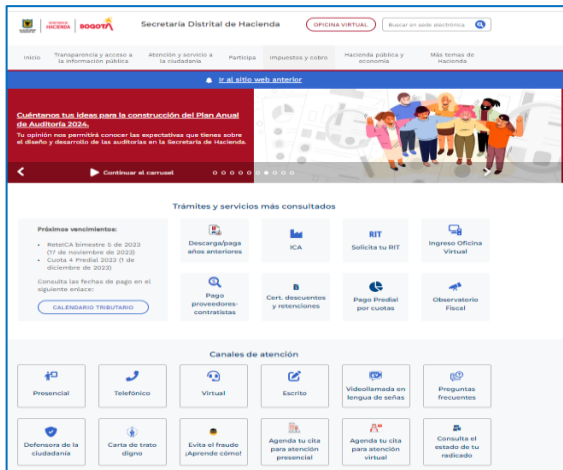
Oficina Asesora de Comunicaciones

Se ha dado continuidad a la campaña de divulgación sobre Carta de trato digno y Derechos y Deberes de la Ciudadanía a través de canales internos y externos que tiene como propósito sensibilizar a la ciudadanía y a los servidores públicos de la entidad acerca de los canales de atención de la SHD y los derechos y deberes de la ciudadanía.

Esta campaña permanente se enmarca en el plan estratégico de comunicaciones 2023 que busca posicionar a la SDH como una entidad que acompaña a los distintos grupos de interés y promueve la cultura del servicio.

Así las cosas, bajo el eje estratégico denominado “Cultura de Servicio”, durante el segundo semestre de 2023, la Oficina Asesora de Comunicaciones ha actualizado y publicado piezas gráficas que buscan promover la figura del Defensor de la Ciudadanía, el trato digno en el marco de una cultura de servicio, informar al contribuyente y al ciudadano sobre los servicios ofrecidos por la Entidad, divulgar los mecanismos y canales de atención para la gestión de los trámites tributarios y no tributarios, entre otros temas de interés.

Sitio web



En el sitio web www.haciendabogota.gov.co se divulga información de la Defensoría de la Ciudadanía, derechos y deberes de la ciudadanía, canales de atención oficiales de la SDH, campaña “Evita el Fraude” en el pago de los impuestos. Se disponen noticias, información, tutoriales de liquidación y pago de las obligaciones tributarias, entre otros temas relevantes y coyunturales.

Micrositio Defensora de la Ciudadanía

En este espacio la ciudadanía encuentra información acerca de quién es la Defensora, sus funciones y canales de contacto. Adicionalmente, accede a los informes de gestión semestrales.

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



Carta de trato digno

Este documento contiene los derechos y deberes de la ciudadanía ante a la Secretaría Distrital de Hacienda. También los canales y medios de atención actualizados para 2023.

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

Redes sociales

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





Pantallas SDH y video wall SuperCADE CAD

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

Publicidad exterior

Durante el segundo semestre de 2023, se ha divulgado a través del sitio web, redes sociales y eucoles, dispuestos en diferentes espacios públicos de Bogotá, la campaña de sensibilización para evitar el fraude en el pago de impuestos <https://www.haciendabogota.gov.co/es/sdh/antifraude:>



Campaña Hacienda te responde:

Estas piezas, son dirigidas a público interno y externo con el propósito de informar todo lo relacionado en materia de atención de peticiones, quejas, reclamos, así como los tiempos establecidos para dar respuesta a las solicitudes.

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

A continuación los links de la campaña en las redes sociales de la SHD

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>

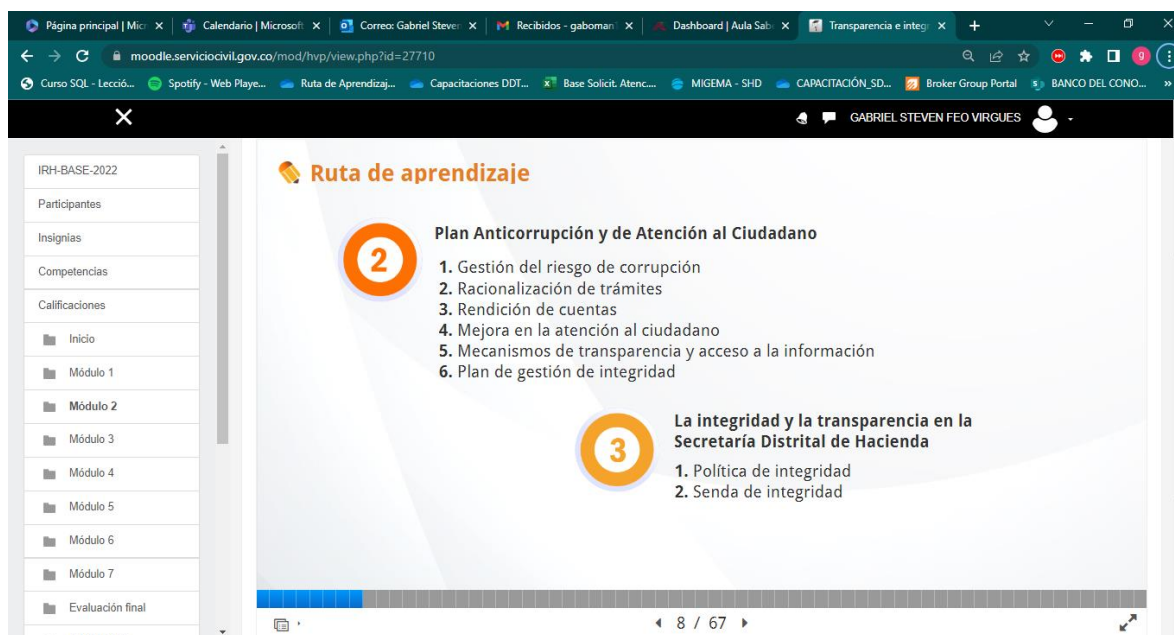
2. Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.

Acciones y resultados:

Subdirección de Talento Humano

En el segundo Semestre del 2023 la Subdirección del Talento Humano con el equipo de Capacitaciones, continuó la co-creación del curso virtual “Inducción y Reinducción Hacendaria” alojado en la plataforma Aula virtual del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital DASCSD, el cual establece una ruta de aprendizaje donde se incluyen aspectos relacionados con la política pública de servicio a la ciudadanía y atención al ciudadano; estos contenidos están desarrollados y expuestos en el módulo 2 del curso denominado: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

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



The screenshot displays a Moodle course interface. The browser address bar shows the URL: moodle.serviciocivil.gov.co/mod/hvp/view.php?id=27710. The course title is 'IRH-BASE-2022'. The left sidebar lists the course structure: Participantes, Insignias, Competencias, Calificaciones, Inicio, Módulo 1, Módulo 2, Módulo 3, Módulo 4, Módulo 5, Módulo 6, Módulo 7, and Evaluación final. The main content area is titled 'Ruta de aprendizaje' and shows two modules:

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

The progress bar at the bottom indicates 8 / 67.

A corte del segundo semestre de 2023, 241 funcionarios finalizaron el curso con una calificación superior o igual al 70% y se certificaron por aprobación del curso y cuentan con su diploma.

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

Acciones y resultados:

Subdirección de Talento Humano

La Secretaría Distrital de Hacienda implementó las siguientes estrategias en pro de garantizar la cualificación de los servidores de la entidad en temática de Servicio a la ciudadanía:

1. Desarrollo del programa de cualificación realizado con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, Participación de servidores por Ciclo y módulo.
2. Capacitaciones desde el PIC en Servicio a la ciudadanía y lenguaje claro.
3. Ruta del servicio

3.1 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 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”

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

Ciclo 3 “Desarrollo del ser para el Servicio”		Certificados
Modulo 1: ETICA Y TRANSPARENCIA	20	20
Módulo 2: TECNICAS DE CONOCIMIENTO PARA FORTALECER EL SERVICIO	20	
Módulo 3: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SOCIAL EN EL SERVICIO	10	
Total funcionarios que asistieron	50	

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 para los ciclos 1 y 2 respectivamente, estas sesiones complementarias de nivelación se realizaron 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.

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

Capacitación en Lenguaje Claro

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

- **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.

3.3 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:

3.3.1 Construcción de la ruta del servicio

Se realizaron varias mesas de trabajo con las áreas involucradas (atención al ciudadano, gestión del servicio, planeación, comunicaciones, subsecretaría, Subdirección Talento Humano, entre otras) desde el mes de febrero y hasta el mes de abril de 2023, en donde quedó 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.

3.3.2 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.

3.3.3 Diseño infografía de la ruta del servicio.



3.3.4 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

3.3.5 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.

Oficina de Atención al Ciudadano

Estrategia de Comunicación y Lenguaje Claro

Con el propósito de mejorar la comunicación en la Secretaría Distrital de Hacienda con los usuarios internos y con el cliente externo de la entidad, en desarrollo de la estrategia de comunicaciones y lenguaje claro, la entidad realizó actividades encaminadas a que los servidores de la entidad apropien y apliquen el conocimiento de esta temática, en la prestación del servicio y de manera puntual en la emisión de las comunicaciones a la ciudadanía.

Taller de Lenguaje Claro

Con el apoyo de la Veeduría Distrital, se realizó el taller de Lenguaje Claro “Redacción de Textos de tipo administrativo y legal”, dirigido a un grupo de servidores de la entidad, el cual contó con la participación de las diferentes áreas de la entidad (Dirección Distrital de Cobro, Dirección de Impuestos de Bogotá, Subsecretaría General y Oficina de Atención al Ciudadano, entre otras). Total participantes: 32 servidores. Fecha de realización 21 de septiembre.

Se dieron a conocer aspectos importantes referentes al lenguaje claro en las comunicaciones escritas y emitidas por la entidad. De manera adicional, se consideraron algunos ítems como la estructura, el diseño y el contenido del mensaje, así como la importancia de la simplificación y redacción de los textos para un mejor entendimiento.

Laboratorio de simplicidad

Con el objeto de determinar qué tan claros son los documentos o información que se brinda a la Ciudadanía, la Secretaría de Hacienda postuló ante la Veeduría Distrital un documento “Respuesta tipo” de la Oficina de Gestión del Servicio para traducción a Lenguaje Claro dirigida a los ciudadanos en temas relacionados con los Impuestos de Predial Unificado y/o de Vehículos Automotores. y participó en dos (2) talleres de laboratorio de simplicidad realizados desde esa entidad.

Con el apoyo de la Veeduría Distrital, mediante el laboratorio y talleres de simplicidad realizados, se realizaron las siguientes acciones:

Se presentó la metodología de traducción de documentos a lenguaje claro para los laboratorios de simplicidad, según documento adaptado con los pasos sugeridos por el Departamento Nacional de Planeación – DNP y el abecé de lenguaje Claro del Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP.

Se brindaron herramientas para pruebas de lectura y análisis de los participantes, para facilitar la evaluación y ajustes (a futuro) de los documentos priorizados y presentados para traducirlos a lenguaje claro, según necesidad de la entidad.

Se determinaron algunos criterios y soportes para priorizar documentos que necesitan análisis y evaluación de lenguaje claro.

Se logró analizar, evaluar y ajustar el documento presentado (Se presentó la nueva versión del documento trabajado).

El proceso contó con la participación de funcionarios de las Oficinas de Gestión del Servicio (2), Gestión del Servicio y Notificaciones (1) y Oficina de Atención al Ciudadano (2). Fecha de realización Julio 18 y 25 de 2023

Dirección Distrital de Cobro

Desde la Dirección Distrital de Cobro, en lo corrido de la vigencia 2023, se han venido implementando jornadas de entrenamiento y capacitación a servidores de las distintas dependencias de la DCO, en los temas más relevantes que demanda la ciudadanía principalmente a través del canal presencial. Así mismo, se ha realizado jornadas con los funcionarios que ingresan a la Dirección; es así, que en el segundo semestre del 2023 se realizaron 15 capacitaciones sobre conceptos básicos a 20 servidores.

Igualmente es de relevancia para esta Dirección, la actualización de conceptos, normativa y clarificación de casos que puedan presentarse en la operación habitual y en los “momentos de verdad” con los contribuyentes; en razón a tal situación, durante el segundo semestre se han realizado 9 jornadas de capacitación dirigidas a los funcionarios que se encuentran de forma permanente de cara a la ciudadanía (OGSN). En estas jornadas de actualización y retroalimentación, participaron 21 funcionarios.

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

Acciones y resultados:

Oficina Asesora de Comunicaciones

Con el objetivo de brindar mayor accesibilidad a los contenidos de la sede electrónica, la Secretaría Distrital de Hacienda ha implementado algunas herramientas que permiten a las personas con cualquier condición de discapacidad consultar y entender la información que requieren.

Barra de accesibilidad:

Es un campo de controles, ubicado, de manera flotante en el margen derecho de la sede electrónica y que está disponible en cada una de las secciones y páginas de la misma; cada botón tiene una funcionalidad diferente y su uso depende de las condiciones de cada usuario como se muestra en la siguiente captura de pantalla.



A través de la barra de accesibilidad el usuario puede, según su necesidad, ampliar o reducir el tamaño de la fuente, ajustar el contraste, dirigirse al centro de relevo o, iniciar una video llamada en lengua de señas para orientación acerca de los servicios de la Entidad.

Menú con traducción a lengua de señas:

El menú principal de acceso al árbol de contenidos de la sede electrónica, muestra un gif animado que traduce el título del menú a lengua de señas, como se evidencia en la siguiente captura de pantalla.



Contenido audiovisual:

Los videos publicados en la sede electrónica, producidos por la Entidad, cuentan con transcripción textual y traducción a lengua de señas.

Las acciones de promoción de los trámites y servicios ofrecidos por la Entidad han estado enfocadas en presentar de manera clara los contenidos para facilitar su acceso y satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

De cara a lo anterior, se ha realizado, de manera permanente, la actualización de los trámites y servicios de la Entidad, así como su ubicación dentro del bloque de trámites y servicios más consultados, ubicado en el home del sitio web.



Este y todos los contenidos de la sede electrónica, cuentan con la barra de accesibilidad general que permite adaptar el contenido a la capacidad visual del usuario y, por otro lado, el sistema de navegación por tabulaciones permite una lectura organizada de los contenidos en un “lector de pantalla”.

Adicionalmente, el contenido en asunto puede ser consultado desde diferentes ubicaciones de la sede electrónica, facilitando la ruta de búsqueda de información de cada usuario.

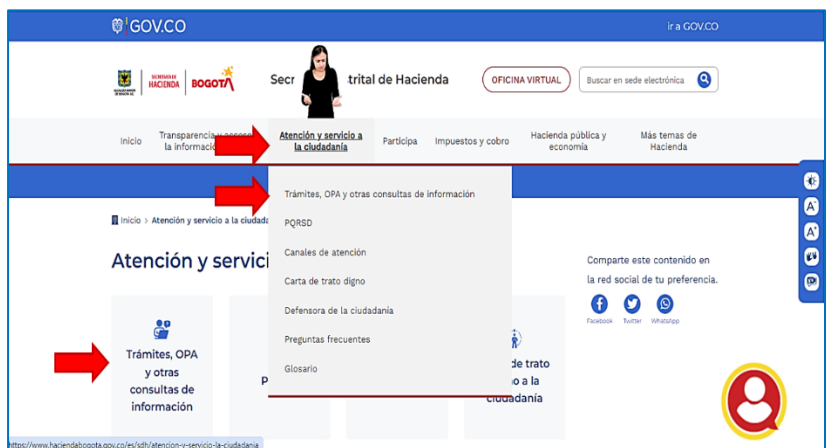
Ingreso a través del link

'Transparencia y acceso a la información pública'



Ingreso a través del link

'Atención al ciudadano'



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

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

Acciones y resultados:

Basados en la experiencia del contribuyente en la oficina virtual; y con ayuda, análisis y sugerencia de la Universidad nacional se encontraron puntos de mejora en la usabilidad de la oficina virtual que ha tenido las siguientes actividades con continuidad en al próxima Vigencia

1. Análisis y sugerencias / Responsable Universidad Nacional – Se llevó a cabo durante el primer semestre de 2023
2. Diseño de mejoras de usabilidad para proceso de inicio y registro en la oficina virtual / Responsables Universidad Nacional y Secretaria de Hacienda – Se llevó a cabo entre junio y agosto de 2023
3. Implementación y configuración de mejoras en el proceso de inicio y registro / Responsable Secretaría de Hacienda – Se llevó a cabo entre agosto y septiembre de 2023
4. Pruebas y ajustes / Responsable Secretaria de Hacienda – Se llevó a cabo entre octubre y noviembre de 2023
5. Salida en vivo para el servicio al ciudadano / Diciembre 2023
6. Diseño usabilidad experiencia del contribuyente en la navegación al interior de la oficina virtual / Responsables Secretaría de Hacienda y Universidad Nacional – Se llevó a cabo entre septiembre y Diciembre de 2023 (actualmente en proceso)

Adicionalmente, la Secretaría Distrital de Hacienda se encuentra trabajando para incluir en “Carpeta ciudadana” la consulta RIT (Registro de Información Tributaria) con ayuda de la Agencia Nacional Digital; actividades que llegaron hasta la configuración en calidad (está pendiente prueba para el primer mes de 2024, paso a producción y salida en vivo)

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

Acciones y resultados:

La Oficina Asesora de Planeación contribuye a la implementación de planes de virtualización de trámites, acatando los lineamientos que imparte el Departamento Administrativo de la Función Pública para la identificación y registro de acciones de mejora de trámites en la estrategia de racionalización, la cual constituye el componente 2 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que está disponible para

su consulta en la página web, en el siguiente enlace: <https://www.haciendabogota.gov.co/es/sdh/estrategia-anticorrupcion-0>.

A través de la estrategia de racionalización de trámites, se busca implementar acciones orientadas a la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites y procedimientos administrativos, las cuales pueden ser de tipo normativo, que implican acciones como la modificación, actualización o emisión de normas que rigen los trámites; acciones de tipo administrativo, enfocadas a simplificar y mejorar procesos internos y tiempos de ejecución, disminuir costos asociados al trámite para el usuario o para la entidad, requisitos asociados, formularios, entre otros aspectos; y acciones de tipo tecnológico, que implican el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites de forma automática o en línea.

Esta estrategia de racionalización se formula cada año, con la participación de la Dirección de Informática y Tecnología y de las áreas misionales que son responsables de los trámites, las cuales son Dirección Distrital de Impuestos, Dirección Distrital de Cobro y Dirección Distrital de Tesorería; estas áreas son responsables de llevar a cabo acciones tendientes a digitalizar o automatizar los trámites. Estas acciones, que son principalmente de carácter tecnológico, para el 2023 están enfocadas a la implementación de formularios en línea (para el trámite del Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio), al pago del impuesto mediante el botón de pago (PSE) a través de la Oficina Virtual (para los trámites Impuesto de delineación urbana e Impuesto a la publicidad visual exterior) y a la inscripción de la matrícula del vehículo nuevo y registro automático de los datos del contribuyente en el Sistema de información Tributario por parte de los concesionarios de automóviles (para el trámite Impuesto sobre vehículos automotores).

No obstante, la entidad cuenta 11 trámites digitalizados y 9 automatizados, acatando así lo establecido en el Decreto 088 de 2022. La siguiente tabla muestra el estado de avance al respecto:

Nº	Nombre Trámite /OPA	Acción (Digitalización/Automatización)	% de avance.
1	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido	Digitalización	60%
2	Impuesto sobre vehículos automotores	Automatización	100%
3	Impuesto predial unificado	Automatización	100%
4	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	Automatización	100%
5	Impuesto de loterías foráneas y sobre premios de loterías	Posible Digitalización	0%
6	Impuesto de delineación urbana	Automatización	100%
7	Sobretasa municipal o distrital a la gasolina motor	Automatización	100%
8	Participación en plusvalía	No aplica	No aplica
9	Impuesto unificado de fondo de pobres, azar y espectáculos	Automatizado	100%
10	Impuesto a la publicidad visual exterior	Digitalización	100%
11	Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	Digitalización	60%
12	Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Automatizado	100%
13	Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Automatizado	100%

14	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Automatizado	100%
15	Registro de los sujetos pasivos o responsables del impuesto al consumo	Digitalización	100%
16	Anulación de las tornaguías	Digitalización	100%
17	Tornaguía de movilización	Digitalización	100%
18	Tornaguía de reenvíos	Digitalización	100%
19	Tornaguía de tránsito	Digitalización	100%
20	Legalización de las tornaguías	Digitalización	100%
21	Impuesto al consumo de cigarrillos y tabaco elaborado de origen extranjero	Digitalización	100%
22	Impuesto al consumo de cervezas, sifones, refajos y mezclas de origen extranjero	Digitalización	100%
23	Impuesto al consumo de cervezas, sifones, refajos y mezclas nacionales	Digitalización	100%
24	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	Digitalización	70%
25	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	Digitalización	70%
26	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	Digitalización	100%

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

Acciones y resultados:

Oficina de Gestión del Servicio – Subdirección de Educación Tributaria

La Secretaría Distrital de Hacienda realizó una segunda 'Feria de Servicios 2023' del 15 al 17 de noviembre dirigida a los contribuyentes que fueron citados debido a que registraban deudas pendientes de pago con la Secretaría Distrital de Hacienda.

Esta feria se desarrolló en las instalaciones del centro de convenciones G12 ubicado en la calle 22B N.º 31-43, en un horario comprendido de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.

La información fue publicada en el sitio web de la entidad <https://www.haciendabogota.gov.co/es/noticias/del-15-al-17-de-noviembre-secretaria-de-hacienda-realiza-feria-de-servicios>

El principal objetivo de la feria fue brindar información a los ciudadanos que desean ponerse al día con las obligaciones 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 ciudadanos 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 registro y actualización en el Registro de Información Tributaria RIT, requisito fundamental para inscribirse y acceder a la Oficina Virtual de la Secretaría de Hacienda.

Adicionalmente, se contó con la participación de la DIAN, la Secretaría Distrital 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.

Adicionalmente a la atención en los canales tradicionales se presenta la atención por redes sociales en donde la Secretaria Distrital de Hacienda tiene presencia en las principales redes a decir Facebook, Instagram, FB Messenger y X por las cuales se brinda orientación general y cuando se requiere resolución de solicitudes puntuales.

Aunado a lo anterior el impuesto de Delineación Urbana se atendía de forma presencial en Supercade CAD, dada la complejidad de este impuesto los tiempos de atención eran altos (35 a 40 min) lo que ocasionaba congestión en sala de espera, se detectó una oportunidad de mejora y se trasladó esta atención al medio virtual de videollamadas con un agendamiento diario de 33 atenciones diarias con 3 agentes, permitió optimizar la atención de este impuesto mejorando la calidad de servicio a este nicho de contribuyentes, igualmente como medio de autoatención también se dispuso al servicio los módulos de autoatención que prestaban la facilidad de descargar la factura de la vigencia o recibo oficial de pago de años anteriores así como actualización de RIT, a continuación se presentan estadísticas de atención de estos canales:

Canal	T1	T2	T3	Oct	Nov	Total
Telefónico	39.451	47.871	58.296	10.979	10.133	166.730
Redes Sociales	23.680	14.816	6.371	2.957	1.991	49.815
WhatsApp	20.725	17.212	21.774	7.313	6.170	73.194
Videollamadas	7.971	8.603	2.002	1.306	1.544	21.426
Videollamadas D. U	-	1.180	1.364	558	500	3.602
Total	91.827	89.682	89.807	23.113	20.338	314.767

Dirección Distrital de Cobro

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

Para la atención a través de videollamada, los contribuyentes solo deben contar con un correo electrónico a donde les llegará el enlace de acceso para a la atención virtual. Es oportuno indicar que, desde el inicio de operación de este servicio y con corte al 30 de noviembre del 2023, se han atendido 836 ciudadanos.

A continuación el número de ciudadanos atendidos en esta modalidad durante las vigencias 2022 y 2023 (cifras con corte a 30 de noviembre)



Subsecretaría General

A continuación, las acciones desarrolladas bajo el liderazgo de la Defensora de la Ciudadanía para garantizar el cumplimiento de las funciones de esta figura al interior de la Secretaría Distrital de Hacienda:

- Seguimientos mensuales en los que se establecen, revisan y/o aprueban estrategias de atención y servicio; en dichas reuniones participan la Oficina de Atención al Ciudadano, la Dirección Distrital de Impuestos, la Dirección Distrital de Cobro, la Oficina Asesora de Comunicaciones y la Oficina Asesora de Planeación como invitados permanentes,
- Seguimiento periódico a la gestión de las peticiones de origen ciudadano recibidas en la Secretaría Distrital de Hacienda y acompañamiento al ejercicio de planeación y articulación entre los diferentes planes que tienen relación con el servicio al ciudadano, buscando que las acciones y actividades establecidas permitan incrementar los niveles de satisfacción del ciudadano a partir de los lineamientos establecidos en el Marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (ventanilla hacia afuera y ventanilla hacia adentro)
- Mesas de trabajo y Plan Padrino con las dependencias con mayor número de peticiones pendientes por gestionar, y formulación de estrategias para la atención de las solicitudes pendientes de gestión. Estas mesas se desarrollaron con periodicidad semanal, luego de evidenciado el avance en la gestión de solicitudes se estableció una periodicidad quincenal, con corte a 31 de octubre de 2023 tenemos que se celebraron 37 mesas de trabajo con la Dirección Distrital de Impuestos, 40 mesas de trabajo con la Dirección Distrital de Cobro y 30 mesas de trabajo con el Despacho del Secretario Distrital de Hacienda (Dependencia que tenía a su cargo la gestión del programa Ingreso Mínimo Garantizado de la Alcaldía Mayor, de ahí su elevado número de solicitudes)

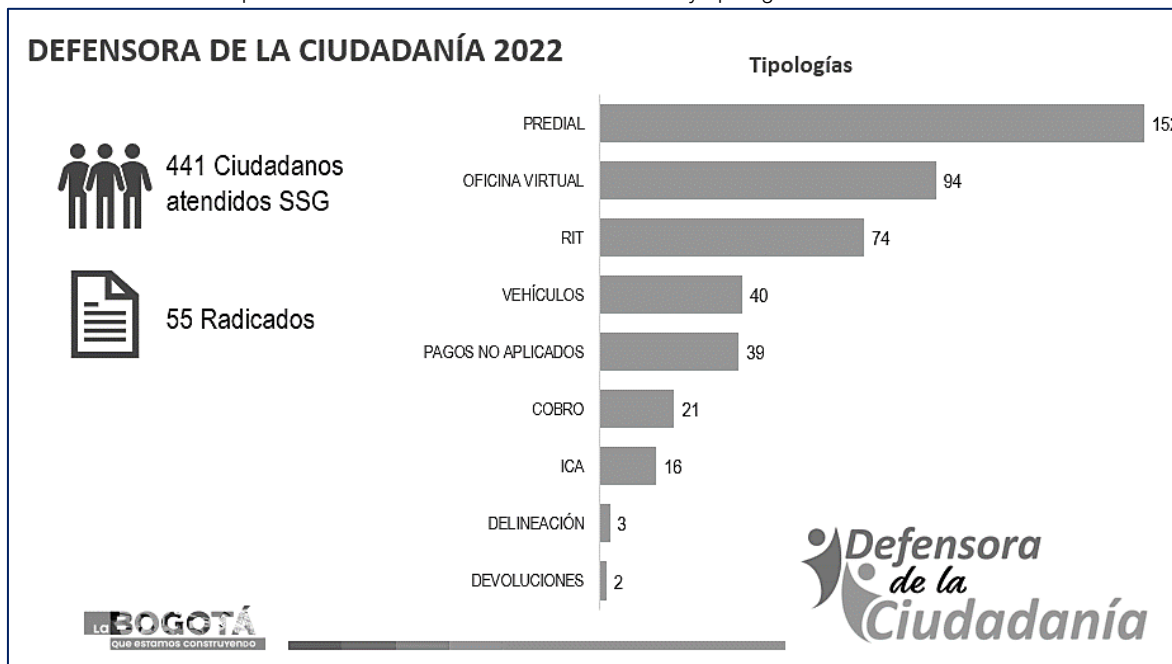
- Como resultado de las visitas de la Subsecretaria a los SuperCADE de la ciudad y su interés por facilitar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios que presta la entidad, se realizó la revisión de la guía de trámites de la entidad con el objetivo de contar con la adecuada clasificación de tipos y subtipos documentales que garanticen una gestión eficiente de las solicitudes ciudadanas.
- Desde 2020 la Secretaría de Hacienda ha desplegado un completo plan de trabajo para identificar, comprender y analizar las causas asociadas al riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo; simultáneamente, se han realizado esfuerzos a todo nivel para fortalecer la integridad y capacidades de los funcionarios y los sistemas de gestión para prevenir actos de corrupción y soborno, y desplegar los controles necesarios frente a la ocurrencia de eventos de riesgo materializados.
- En un ejercicio con la Oficina de las Naciones Unidas contra la droga y el delito la SHD trabajó en la identificación de tipologías de corrupción asociadas al fenómeno de los tramitadores, lo cual se ha retroalimentado desde lo conceptual hasta lo práctico con entidades y actores claves en la prevención, investigación y sanción de la corrupción tales como la Fiscalía, la Secretaría de Transparencia, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y otras Secretarías en el Distrito, en un esfuerzo por fortalecer el trabajo conjunto en la prevención de la corrupción en los trámites y servicios prestados a la ciudadanía.
- Fortalecimiento del proceso de cualificación de los servidores y equipos de trabajo al interior de la Secretaría Distrital de Hacienda en la temática de Servicio a la Ciudadanía, estrategia de lenguaje claro, actualización normativa respecto de la atención de las PQRSD-F y manejo funcional de los Sistemas CRM Correspondencia y Bogotá Te Escucha.
- Seguimiento a la operación de la interfaz entre el Sistema CRM Correspondencia de la Secretaría de Hacienda y el Sistema Bogotá Te Escucha de la Alcaldía Mayor.
- Por medio de seguimiento a las áreas la Subsecretaria participa en la formulación de necesidades, desarrollo y seguimiento a la ejecución de los contratos que tienen impacto en la atención a la ciudadanía; es así que la Defensora ha vigilado los contratos de adecuación de los espacios físicos de la entidad (Subdirección Administrativa y Financiera); contratos de actualización de la información en la sede electrónica y divulgación de información en medios de comunicación (Oficina Asesora de Comunicaciones), contratos de recursos tecnológicos (Dirección de Informática y Tecnología) y contratos para la formulación de estrategias que garanticen la mejora en la prestación del servicio (Oficina Asesora de Planeación)
- Adecuaciones físicas en el edificio CAD y puntos SuperCADE para garantizar el acceso a personas en situación de discapacidad.
- Implementación de herramientas (Globos de ayuda, centro de relevo, atención por videollamada) en la nueva sede electrónica de la entidad para garantizar el acceso a personas en situación de discapacidad.
- Seguimiento a la implementación de planes de virtualización de trámites, impartiendo lineamientos basados en el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Creación del microsítio del Defensor de la Ciudadanía en la nueva sede electrónica de la entidad <https://www.haciendabogota.gov.co/es/sdh/defensora-de-la-ciudadania>

- Visitas a los puntos de atención presencial en época de vencimiento para verificar la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía.
- Ampliación de los medios de interacción de la ciudadanía a través de los cuatro canales de atención de la entidad, ahora la SHD cuenta con atención por videollamada, videollamada con lenguaje de señas, atención por WhatsApp, Facebook, Instagram y X, conexión con el centro de relevo del Ministerio TIC, herramientas de accesibilidad y chatbot en la Nueva Oficina Virtual, todas estas herramientas facilitan el acceso de la ciudadanía a los trámites y servicios que presta la entidad.
- Mayor comunicación de la figura del Defensor de cara al ciudadano a través de vallas, información en las pantallas de los SuperCADE, y disposición del enlace de la Defensora en la ventana principal de la sede electrónica de la Secretaría de Hacienda.

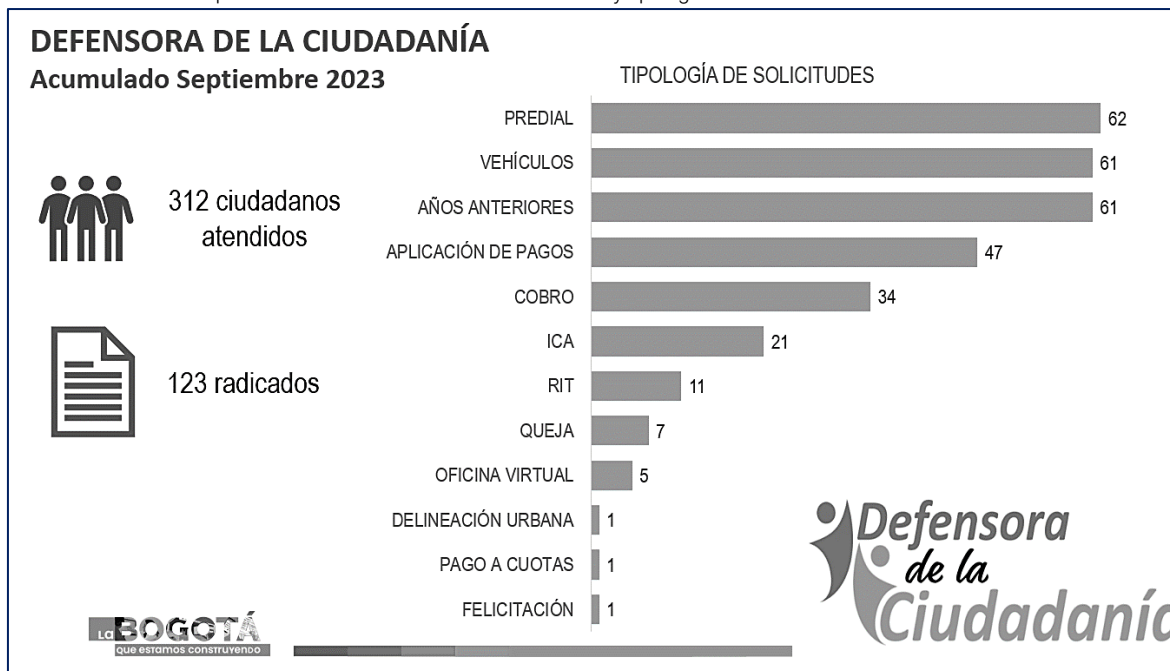
La Subsecretaria planteó dentro de sus objetivos como Defensora establecer una relación cercana con la ciudadanía; es por esto que las solicitudes elevadas a la Defensora de la Ciudadanía son recibidas y gestionadas por el equipo del Despacho de la Subsecretaria General, y es ella quien como Defensora se comunica telefónicamente y/o presencialmente con algunos de estos contribuyentes buscando una solución de fondo a cada caso particular; este ejercicio de comunicación e interacción con la ciudadanía también permite la definición de estrategias, objetivos o compromisos que luego son llevados a los diferentes Comités con el objetivo de mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía o facilitar el acceso a los trámites y servicios de la entidad.

A continuación, se presentan las cifras de ciudadanos atendidos por la Defensora de la Ciudadanía durante las vigencias 2022 y 2023

Ciudadanos atendidos por la Defensora de la Ciudadanía en 2022 y tipología de las solicitudes.



Ciudadanos atendidos por la Defensora de la Ciudadanía en 2023 y tipología de las solicitudes.



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

Acciones y resultados:

Subdirección de Gestión Documental

En cumplimiento al Decreto 371 de 2010 y el Acuerdo 731 de 2018, para la promoción del proceso de integración de SAP-CRM con Bogotá Te Escucha – (BTE) la SDH ha realizado monitoreo, control a uso de la siguiente manera:

Monitoreo:

- Se realiza la revisión diaria de los resultados de la ejecución de la integración, la cual para lo corrido del segundo semestre de 2023: 01/01/2023 al 21/11/2023, se han radicado a través de la interfaz 9.214 PQRS.
- Se contabiliza el número de cierres pendientes de registrar en Bogotá Te Escucha.
- Se reportan y escalan los incidentes tecnológicos.
- Se realizan solicitudes de mejoras acorde a las reglas de negocio identificadas como susceptibles de simplificación y/o uso por parte de los funcionarios.

Control:

- Se realizan las correcciones de datos necesarias para el correcto funcionamiento de la integración.

- Se realiza el registro manual en CRM de las peticiones que por condiciones técnicas la integración no puede registrar.
- Se realiza el cierre manual en BTE de las peticiones que por condiciones técnicas la integración no puede finalizar.
- Se realiza el ajuste a la parametrización de usuarios en BTE para el correcto funcionamiento de la integración.

Oficina de Atención al Ciudadano

Para dar cumplimiento al Decreto 371 de 2010 y el Acuerdo 731 de 20187 la Secretaría de Hacienda Escucha junto con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor construyó el proceso de integración del sistema de correspondencia CRM con el aplicativo Bogotá Te Escucha en tres niveles de integración que se describen a continuación:

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

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

6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital

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

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

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

Acciones y resultados:

En cumplimiento del ítem se remite anexo Informe de Buenas Prácticas de Comunicación y Servicio a la Ciudadanía 2023

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

Acciones y resultados:

Oficina de Atención al Ciudadano

La Secretaría Distrital de Hacienda en cumplimiento del artículo 21 del Decreto Distrital 847 de 2019, asistió a la segunda sesión de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía convocada por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General, realizada el 28 de noviembre de 2023.

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

Oficina de Gestión del Servicio

Por parte de la Oficina de Gestión del Servicio se reiteran las recomendaciones referidas en el primer semestre del año en el sentido de:

- Continuar implementando la “Feria de Servicios” donde se disponga de un espacio amplio que cuente con las condiciones adecuadas para atender la mayor demanda de servicios que requieren los ciudadanos, en especial en épocas de vencimientos, así mismo, contar con el equipo humano capacitado y la logística adecuada para la prestación óptima del servicio.
- Continuar involucrando a las diferentes áreas de la entidad con el fin de que los funcionarios de otras dependencias apoyen la orientación y atención presencial al ciudadano especialmente en las semanas de vencimiento.
- Continuar con el fortalecimiento de canales virtuales, dado que se ha obtenido un avance en la de trámites especializados como el de delimitación urbana, sin que los contribuyentes tengan que desplazarse o incurrir en gastos. Para ello, también se sugiere aumentar la capacidad operativa y fortalecer el grupo específico para atención por medio de este canal.

Dirección Distrital de Cobro

Desde la DCO se puede concluir que durante el segundo semestre del año:

- Se dio cumplimiento en oportunidad a la demanda de servicios de la ciudadanía.
- Se fortalecieron las jornadas de formación a los servidores, lo que permite realizar una atención integral y de calidad a todos los contribuyentes.
- La estrategia de atención de segundo nivel a través de videollamada se ha venido consolidando como una alternativa de atención que facilita la comunicación entre los funcionarios gestores de cobro tributario y los contribuyentes.

Oficina Asesora de Comunicaciones

La Oficina Asesora de Comunicaciones brinda de forma permanente un acompañamiento a las áreas misionales, con el propósito de divulgar y sensibilizar, de manera oportuna, información y contenidos relacionados con la actualidad tributaria, la atención y el servicio a la ciudadanía en la SDH.

Subsecretaría General

A continuación, la descripción de las acciones a desarrollar que se considera deben priorizarse durante el siguiente periodo administrativo desde la figura del Defensor de la Ciudadanía.

- Ampliar la difusión de información de la figura del Defensor de la Ciudadanía de cara al ciudadano y al interior de la Secretaría de Hacienda para fortalecer el ejercicio que permita a los funcionarios identificarse y reconocerse como Servidores Públicos.
- Encuentros ciudadanos con el Defensor de la Ciudadanía, que permitan conocer de primera mano las necesidades y expectativas de los ciudadanos respecto a los trámites y servicios que presta la entidad y la forma en que pueden acceder a ellos, así como entender de primera mano las oportunidades de mejora en la relación que existe entre el ciudadano y la Secretaría de Hacienda.
- Creación de enlaces en las dependencias de la entidad para la gestión de aquellos casos que son recibidos por el Defensor de la Ciudadanía en aras de garantizar una gestión adecuada de aquellos requerimientos en los cuales se debe hacer un ejercicio completo para garantizar una respuesta de fondo a las solicitudes de ciudadanos.
- Ampliar la participación de los funcionarios de las dependencias de la entidad en las ferias de servicio de la entidad para que crear una cultura del servicio que les permita reconocerse como servidores públicos al servicio de la ciudadanía.

Oficina de Atención al Ciudadano

- Realizar las gestiones necesarias, para un funcionamiento óptimo de la interfaz entre el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” y el sistema de gestión documental, con el fin de que confluyan de simultánea las PQRS que ingresan a la Secretaría por cualquiera de los canales, sin lugar a diferencias o incidentes que vienen presentándose por estar en la etapa de estabilización del servicio WEB desarrollado.
- Optimizar la Interfaz entre CRM y BTE, para que en futuro próximo sea posible la descentralización de las peticiones que ingresan por BTE de una manera automática y con esto se elimine la tarea manual que hoy se hace con todos los radicados, para que el equipo pueda focalizar su atención en las funciones de seguimiento y monitoreo propias de la dependencia.
- Continuar con la ejecución del plan padrino con las Dependencias, para dar acompañamiento permanente desde la Oficina de Atención al Ciudadano y así seguir mejorando los indicadores de gestión de peticiones, cumpliendo con los criterios de calidad de las respuestas que se emiten en cada una de las áreas.
- Durante el próximo año, y ligado al Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se deberá priorizar y hacer seguimientos detallado a las comunicaciones de cara al ciudadano, para implementar así una cultura de lenguaje claro a través de la intervención de esos escritos y del establecimiento de planes de mejora con las dependencias, lo que permitirá ir mejorando la claridad en el relacionamiento con los ciudadanos, afianzando la imagen y confianza de la SDH frente a sus contribuyentes y grupos de valor.

- La SDH debe continuar con la implementación de herramientas que permitan garantizar la accesibilidad de todas las personas a las entidades en el Distrito. Esto desde las competencias propias de las dependencias de: Administrativa, tecnología, Talento humano y Atención al ciudadano.

Oficina Asesora de Planeación

- Dar continuidad a la gestión del modelo de servicio al ciudadano, facilitando la interacción entre las áreas a partir de la implantación de ajustes en los procesos y procedimientos a cargo de estas y la coordinación de actividades y tiempos.
- Continuar con los esfuerzos de racionalización de trámites, a partir de la digitalización u automatización de estos y de la revisión periódica de los requisitos exigidos a los ciudadanos para el ejercicio de sus trámites y servicios.
- Finalmente, continuar con la evaluación de la satisfacción de grupos de valor, de manera que la entidad cuente con información objetiva que le permita un ciclo de mejora con enfoque de acuerdo con los resultados y las expectativas y necesidades de los contribuyentes.