



1. IDENTIFICACIÓN															
Entidad	0111 - Secretaría Distrital de Hacienda														
Proyecto	8067 Fortalecimiento de la experiencia ciudadana con los servicios de la Secretaría Distrital de Hacienda Bogotá D.C.														
Versión	18 del 21 de octubre de 2025														
Código BPIN	2024110010188														
Banco	02 - BDPP-EIC (EMPRESAS INDUSTRIALES Y COMERCIALES)														
Estado	Inscrito el 07 de junio de 2024 - Registrado 12 de junio de 2024														
Tipo de Proyecto	Desarrollo y fortalecimiento institucional														
Etapas de Proyecto	Inversión Ejecución														
2. CLASIFICACIÓN DEL PROYECTO DE INVERSIÓN EN LOS INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN															
Plan de Desarrollo	17-Bogotá Camina Segura														
Nivel 1	5-Bogotá confía en su gobierno														
Nivel 2	39-Camino hacia una democracia deliberativa con un gobierno cercano a la gente y con participación ciudadana														
Política Pública	No Aplica														
POT	No Aplica														
3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA															
Otros aportes y procesos de participación ciudadana															
Consecutivo	Otros aportes y procesos de participación ciudadana														
1	La evaluación de los contribuyentes que hace parte de un ejercicio de participación ciudadana es lo que da origen a la formulación del proyecto de inversión sumado al análisis directivo de la entidad. Adicionalmente, se va a realizar un ejercicio de participación ciudadana con los contribuyentes que será coordinado desde la mesa de relacionamiento estragico de servicio a la ciudadanía, reconocida por el comité institucional de Gestión y desempeño.														
4. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA O NECESIDAD															
Antecedentes Por cada uno de los canales se han adelantado las siguientes acciones para lograr mejorar y avanzar en una prestación del servicio oportuna, cálida, clara y de calidad Plan de Choque Acciones Operativas y Estratégicas: - Atención Ciudadana que incluye: Coordinación y acompañamiento en todo el plan, Contención de radicación por atención exprés en puntos presenciales Implementación Back Office, Plan Padrino gestión de PQRS, Intervención cartelera virtuales CADES - Lenguaje Claro Contenidos de Oficina Virtual – Permanente: Dirección de Impuestos: 5 modelos de Comunicaciones a poblaciones identificadas programas antievasión, Dirección de Cobro: Comunicaciones persuasivas y perjudirico y 3 de cobro especializado, Acompañamiento y Entrenamiento de Veeduría Distrital para intervención 1 documento inicial + capacitación funcionarios, Revisión contenidos de ChatBot WhatsApp - Gestión Documental : Análisis y reclasificación de PQRSD Vencidas a hoy 8.258 a 2023, Depuración en back office de PQRS a partir del análisis, Actualización de Guías de correspondencia de Cobro e Impuestos - Gestión Tecnológica: Reportería para para PQRSD, Vista 360 de ciudadano, Integración de sistemas para generación exprés del RIT - web y módulos autogestión - Gestión del Talento Humano: Resolución de asignación de funciones de cara al servicio con estímulos de compensación - Integración Misional y Transversal: Coordinación interdisciplinaria para agilizar y gestionar con calidad la atención de las Peticiones Ciudadanas Se realiza seguimiento: que incluye Reuniones periódicas de seguimiento a diferentes niveles, Seguimiento personalizado con jefes y servidores de primera línea, Seguimiento con áreas de mayor número de pendientes, Seguimiento con directores y Seguimiento en Comité Directivo En temas de Capacitación y entrenamiento; Coordinación de capacitaciones en tres frentes: Cualificación en servicio y atención de PQRS, Manejo de herramientas para gestión (BTE y CRM) y Estrategias comunicacionales Se implemento un Plan de Acompañamiento liderado por la Oficina de Atención al Ciudadano acompañando a cada área con: Generación de alertas, Revisión de cifras, Reuniones de trabajo para estrategias de descongestión, Escalamiento de incidentes, Capacitaciones específicas, Enlace para solución de incidentes Estandarización de tipos documentales en CRM y alineación de tipologías de PQRS acorde a lo establecido en el Manual para la gestión de las peticiones de origen ciudadano, No obstante, es indispensable continuar trabajando por la recuperación de la confianza de los ciudadanos. Situación Actual El problema central identificado es la Baja satisfacción de los contribuyentes en cuanto a calidad, claridad, calidez y oportunidad de los servicios prestados. Es necesario intervenir de manera directa en la mejora de la comunicación con el contribuyente, la respuesta oportuna a las solicitudes y requerimientos, garantizando la continuidad en la prestación del servicio y agilidad en las respuestas, así como fortalecer la calidad de la información de los contribuyentes, para recuperar la confianza y credibilidad de la ciudadanía en la gestión de los recursos recaudados y la calidad del gasto. Descripción del Universo Información de los contribuyentes registrados en el RIT (Registro de Información Tributaria) la cual no contiene datos demográficos. <table><tr><td>Cuantificación del Universo</td><td>4084357 Ciudadanas y ciudadanos</td></tr><tr><td>Localización del Univeso</td><td>Distrital</td></tr><tr><td>Árbol de Problemas</td><td>8067-0111-Arbolderpobelmas8067c.pdf(Archivo Adjunto)</td></tr><tr><td>Fecha de Incorporación</td><td>25/09/2024</td></tr><tr><td>Unidad de Planeación Zonal (UPZ)</td><td></td></tr><tr><td>Barrio</td><td></td></tr><tr><td>Unidad de Planeamiento Rural (UPR)</td><td></td></tr></table>		Cuantificación del Universo	4084357 Ciudadanas y ciudadanos	Localización del Univeso	Distrital	Árbol de Problemas	8067-0111-Arbolderpobelmas8067c.pdf(Archivo Adjunto)	Fecha de Incorporación	25/09/2024	Unidad de Planeación Zonal (UPZ)		Barrio		Unidad de Planeamiento Rural (UPR)	
Cuantificación del Universo	4084357 Ciudadanas y ciudadanos														
Localización del Univeso	Distrital														
Árbol de Problemas	8067-0111-Arbolderpobelmas8067c.pdf(Archivo Adjunto)														
Fecha de Incorporación	25/09/2024														
Unidad de Planeación Zonal (UPZ)															
Barrio															
Unidad de Planeamiento Rural (UPR)															

Vereda

Unidad de Planeamiento Local (UPL)

Todas las UPL

5. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Esta alternativa le permitirá a la Secretaría distrital de Hacienda adelantar las siguientes actividades:

-Realizar 3 iniciativas de que le permitan a la Secretaría de Hacienda potencializar la comunicación con los ciudadanos generando cercanía y claridad en los temas tributarios y contempla:

1. Diseño e implementación de Micrositio: educación tributaria (NNAJ, grupos étnicos y lengua de señas)
2. Diseño y ejecución de una estrategia integral digital para redes sociales
3. Diseño y ejecución estrategia BTL

-Gestionar la atención ciudadana con mecanismos dinámicos que garanticen, entre otras, la continuidad en la prestación del servicio y agilidad en las respuestas

1. Servicio integral especializado de atención al ciudadano: Front Office y Back Office
2. Encuesta de satisfacción

-Implementar herramientas tecnológicas para fortalecer, homogenizar la información de los contribuyentes

1. Ventanilla única de trámites (carpeta ciudadana)
2. VISTA 360
3. Análisis de datos para identificar patrones y tendencias que permitan la mejora en el servicio a la ciudadanía

null

6. CADENA DE VALOR

Objetivo General

Aumentar la satisfacción de los contribuyentes mejorando los niveles de confianza y credibilidad de la ciudadanía

Objetivos Específicos

Mejorar y dinamizar la prestación del servicio al ciudadano en los canales presencial y escrito de la SDH, garantizando oportunidad, calidad, claridad y calidez

Código Metas Plan de Desarrollo

2337 Alcanzar, 78, Punto(s), en el índice de satisfacción frente a los trámites que presta la Secretaría Distrital de Hacienda

Producto MGA

Denominación	Magnitud
4599023 (V0624) - Servicio de Implementación Sistemas de Gestión	78

Actividades

No.	Proceso	Magnitud	Unidad de Medida	Descripción	Estado
2	Gestionar el	100	Por ciento	de la atención ciudadana en los canales presencial y escrito de la SDH, garantizando la continuidad en la prestación del servicio y agilidad en las respuestas	Vigente

Objetivos Específicos

Optimizar la consolidación y análisis de la información de los los contribuyentes

Código Metas Plan de Desarrollo

2337 Alcanzar, 78, Punto(s), en el índice de satisfacción frente a los trámites que presta la Secretaría Distrital de Hacienda

Producto MGA

Denominación	Magnitud
4599028 (V0624) - Servicio de información actualizado	78

Actividades

No.	Proceso	Magnitud	Unidad de Medida	Descripción	Estado
3	Implementar	3	Herramienta(s)	tecnológicas para fortalecer, homogenizar la información de los contribuyentes	Vigente

Objetivos Específicos

Visibilizar y sensibilizar a los ciudadanos en temas tributarios, su importancia e impacto en la inversión de la ciudad

Código Metas Plan de Desarrollo

2337 Alcanzar, 78, Punto(s), en el índice de satisfacción frente a los trámites que presta la Secretaría Distrital de Hacienda

Producto MGA

Denominación	Magnitud
4599029 (V0624) - Servicio de integración de la oferta pública	78

Actividades

No.	Proceso	Magnitud	Unidad de Medida	Descripción	Estado
1	Implementar	3	Iniciativa(s)	que le permitan a la Secretaría de Hacienda potencializar la comunicación con los ciudadanos generando cercanía y claridad en los temas tributarios	Vigente

7. FUENTES DE FINANCIACIÓN

(Cifras en millones de pesos corrientes)

Fuente de financiación	2023	2024	2025	2026	2027
------------------------	------	------	------	------	------

7. FUENTES DE FINANCIACIÓN						(Cifras en millones de pesos corrientes)	
Fuente de financiación		2023	2024	2025	2026	2027	
Recursos Distrito		\$ 0,00	\$ 1.029,00	\$ 9.925,27	\$ 11.415,34	\$ 11.000,00	
Totales		\$ 0,00	\$ 1.029,00	\$ 9.925,27	\$ 11.415,34	\$ 11.000,00	
8. COMPONENTES DE INVERSIÓN Y FLUJO FINANCIERO							
(Cifras en millones de pesos corrientes)							
Producto MGA	Actividad	Insumo	2023	2024	2025	2026	2027
4599023 (V0624) -	Gestionar el 100 Por ciento de la atención ciudadana en los canales presencial y escrito de la SDH, garantizando la continuidad en la prestación del servicio y agilidad en las respuestas	Servicios prestados a empresas y servicios de producción	\$ 0,00	\$ 1.029,00	\$ 7.953,37	\$ 6.325,96	\$ 5.050,00
4599028 (V0624) -	Implementar 3 Herramienta(s) tecnológicas para fortalecer, homogeneizar la información de los contribuyentes	Servicios prestados a empresas y servicios de producción	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 721,90	\$ 3.800,00	\$ 4.950,00
4599029 (V0624) -	Implementar 3 Iniciativa(s) que le permitan a la Secretaría de Hacienda potencializar la comunicación con los ciudadanos generando cercanía y claridad en los temas tributarios	Servicios prestados a empresas y servicios de producción	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.250,00	\$ 1.289,38	\$ 0,00
Totales			\$ 0,00	\$ 1.029,00	\$ 9.925,27	\$ 11.415,34	\$ 10.000,00
Ejecutado en Años Anteriores (Cifras en millones de pesos corrientes)		Proyección Años Posteriores (Cifras en millones de pesos corrientes)		Vigencias Futuras:			
Año	Valor	Año	Valor	Acto Administrativo	Número	Fecha	
		2028	\$ 0,00				
9. POBLACIÓN OBJETIVO							
Grupo Etario		Número de Personas		Descripción			
z. Grupo etario sin definir / Población no etaria		4166045		Personas naturales y jurídicas de la base única de Contribuyentes (BUC)			
Total Grupo Etario:		4166045					
Enfoque de género							
El proyecto incorpora el enfoque poblacional diferencial al considerar dentro del análisis de las causas que originan el problema, la baja alfabetización en usuarios sobre la importancia del recaudo para la inversión de la ciudad, incluyendo las necesidades de manejar un lenguaje diferencial para comunicar el mensaje a poblaciones como NNAJ, grupos étnicos y lenguajes de señas, e incorporar dentro de las acciones a realizar, la implementación de un micrositio de educación tributaria en donde se incluya contenido específico dirigido a este tipo de poblaciones.							
10. UBICACIÓN DE LA INVERSIÓN							
Nivel Geográfico			Nombre				
Distrital			BOGOTÁ D.C.				
11. GERENCIA DE PROYECTO							
Nombre Gerente del Proyecto	Olga Liliana Sandoval Rodríguez						
Correo Electrónico	osandoval@shd.gov.co						
Teléfono	3385000						
Cargo	Subsecretaria						
Área	Subsecretaría General SDH						
Fecha	25/09/2024						
12. FORMULACIÓN Y ESTUDIOS DE RESPALDO							
Formulación del proyecto de inversión							
Nombre Archivo	8067-0111-80670111MGAPY8067110624.		Fecha Cargue	25/09/2024			
Estudios de respaldo							
Consecutivo	Nombre del Estudio		Realizado por		Fecha Estudio	Archivo Relacionado	



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ DISTRITO CAPITAL

Banco Distrital de Programas y Proyectos

Ficha de Estadística Básica de Inversión Distrital EBI_D

2	Diagnóstico Sectorial 2023	Sector Hacienda	17/11/2023	DiagnosticoSectorHacienda2023.pdf
1	Acuerdo 927 de 2024 Por medio del cual	Alcaldía Mayor de Bogotá	07/06/2024	ACUERDONo927DE2024PDDBCS.pdf
13. OBSERVACIONES				
07-06-2024: inscripción en BDPP; 12-06-2024: Registro; 13-06-2024: edición digitación denominación de metas, 20-09-2024 actualización migración SEGPLAN II; 25-10-2024: redistribución recursos para centro de experiencia de A3 a A2; 05-02-2025: Actualización presupuesto 2025 aprobado. 27022025: Reprog. 2025; 04-03-2025 trazadores presupuestales 2025; 22-04-2025 eliminacion subcategoría TPIEG; 23-04-2025 des marcación trazadores impacto indirecto; 10-06-2025 Actualización por tablero de control de SDP. 09092025 traslados de recursos actividad 3 herramientas tecnológicas a gestión del servicio. 21-10-2025 POAI 2026				
14. CONCEPTO DE VIABILIDAD				
Aspectos revisados				
Aspecto				Cumple ?
Se valoraron los aportes de la ciudadanía en la formulación del proyecto				Si
Es coherente la solución que plantea el proyecto con el problema o situación que se pretende solucionar				Si
Es concordante el proyecto con los lineamientos y políticas del Plan de Desarrollo Distrital				Si
Cumple con los lineamientos para la elaboración del documento "Formulación y Evaluación de Proyectos"				Si
Es competencia de la entidad / localidad ejecutar este tipo de proyectos				Si
Sustentación del concepto de viabilidad				
El proyecto cumple con los requisitos determinados para su viabilidad				
Observación				
SIN INFORMACIÓN				
Responsable del concepto de viabilidad entidad				
Nombre	Helga Milena Hernandez Reyes	Cargo	Jefe de Oficina Asesora	
Teléfono	3385000	Correo	hhernandezr@shd.gov.co	
Área	Oficina Asesora de Planeación	Fecha	12/06/2024	

16. ARCHIVOS QUE RESPALDAN LA VIABILIDAD DEL PROYECTO		
#	Nombre	Realizado Por
1	Presentación comité Institucional	Oficina Asesora de Planeación