

INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

Primer Semestre 2022

Secretaria Distrital de Hacienda

Elaborado por: Lina Maria Fierro Losada
Asesora- Subsecretaria General de Hacienda
Harold Yesid Torres Cortes
Profesional Universitario
Revisado por: Carolina Rozo
Asesora- Subsecretaria General de Hacienda
Aprobado por: Diana Consuelo Blanco Garzón
Defensora de la Ciudadanía- Subsecretaria General

Bogotá, 30 de junio de 2022

INTRODUCCIÓN

Mediante Resolución SHD-000353 del 03 de septiembre de 2020, en la Secretaría Distrital de Hacienda (SHD) se delegó la figura del Defensor 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 se realiza en cumplimiento a los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, (Circular 055 de 2021 - Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital) construido por la Secretaria General del Distrito cuyo objetivo es presentar un resumen de la labor realizada por la figura del Defensor de la Ciudadanía en la Secretaria Distrital de Hacienda y ser una fuente de información para los ciudadanos del cumplimiento de estas funciones para garantizar una prestación del servicio a la ciudadanía de manera oportuna, eficaz y eficiente.

Durante el primer semestre de 2022, el seguimiento a las solicitudes generadas mediante la figura de la Defensora del Ciudadanía fue apoyada por el proceso atención al ciudadano, con el propósito de organizar, clasificar, direccionar y monitorear las distintas solicitudes que son recibidas por los canales habilitados para la atención a la ciudadanía; especialmente para garantizar una respuesta oportuna, eficiente, amable y coherente en cumplimiento de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía

Lineamientos:

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:

La Subsecretaría General lidera la consolidación de los reportes trimestrales de avance de los indicadores de producto establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en aras de seguir garantizando un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable.

La SHD durante el primer semestre de la vigencia 2022 avanzó en el cumplimiento de los 7 productos esperados en la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía, de los cuales 3 productos ya han alcanzado el 100%

En el marco del monitoreo de Políticas Públicas adoptadas por el Consejo de Política Económica y Social del Distrito Capital – CONPES D.C -, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá como gerente de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adelanta el seguimiento periódico respecto al avance y cumplimiento de las actividades y ejecución de recursos, asociados a los indicadores de producto.

Se presentan a continuación los avances del primer semestre frente al cumplimiento de los objetivos y sus compromisos establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía; se relacionan las acciones realizadas para su cumplimiento:

Objetivo 1.1.1 Alinear los instrumentos de planeación de la Entidad con la PPDS

Compromiso: Al menos un objetivo específico de la plataforma estratégica de la entidad orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, alineado al Plan de Acción de la PPDS

Con corte al 30 de junio de 2022, la Secretaría Distrital de Hacienda ha ejecutado las siguientes acciones que contribuyen al avance y cumplimiento del indicador *“Acciones de la plataforma estratégica de la entidad orientadas al mejoramiento del servicio a la ciudadanía”*.

Conforme a lo anterior, la Entidad tiene previsto el Objetivo Estratégico: "C1-Servir e informar al ciudadano promoviendo confianza y credibilidad en el buen uso de los recursos públicos", frente a lo cual se desarrollaron para el segundo trimestre acciones de seguimiento de la Defensora de la Ciudadanía mediante una programación de una agenda mensual de seguimiento y control a las dependencias de la Subsecretaría General y la Subsecretaría Técnica que tienen relación con la atención e información a la ciudadanía, estas reuniones cuentan con la participación de la Oficina de Gestión del Servicio de la Dirección de Impuestos, la Oficina de Gestión del Servicio y Notificaciones de la Dirección Distrital de

Cobro, Oficina Asesora de Planeación, Oficina Asesora de Comunicaciones y la Subdirección de Gestión Documental.

En estas reuniones se busca orientar a las áreas para asegurar la debida prestación del servicio a la ciudadanía bajo los estándares de Calidad, Oportunidad, Calidez y Coherencia.

Objetivo 1.1.2 Vincularse al SuperCADE Virtual

Compromiso: Vinculación de la Entidad al SuperCADE Virtual

Con corte al 30 de junio de 2022, la Secretaría Distrital de Hacienda ha ejecutado las siguientes acciones que contribuyen al avance y cumplimiento del indicador *“Acuerdo de nivel de servicios con la Secretaría General para la participación en el SuperCADE Virtual”*:

Se mantiene la parametrización del Sistema de asignación de turnos, según actualización del Acuerdo de Nivel de Servicio, teniendo en cuenta la nueva categorización de años anteriores y vigencia para los impuestos de Predial y Vehículos, contribuyendo a la asignación de turnos diferenciados especialmente para la época de vencimiento que se programó durante este periodo.

A la vez, se actualizó la guía de Trámites y Servicios en cuanto a temas de atención por los diferentes canales para los trámites, consultas y otros servicios, generando mensualmente los certificados de confiabilidad, según lo estipula la Circular 131 de 2013 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

También se continuó con la armonización de información del Sistema Único de Información de Trámites, según las modificaciones en la Guía de Trámites y Servicios.

Son beneficiarios todos los ciudadanos que requieran realizar consultas referentes a requisitos, canales de atención, generalidades de trámites y servicios, así como todos aquellos que requieran una atención personalizada y específica para poder autogestionar sus liquidaciones y pagos.

Como beneficios a la ciudadanía se encuentran:

1. Contar con la información estandarizada, actualizada y dispuesta para consulta de los ciudadanos, referente a los trámites, consultas de información y otros servicios de la Secretaría Distrital de Hacienda, de manera que se garantice la adecuada orientación y se satisfagan sus necesidades.
2. Orientar a la ciudadanía en relación con los requisitos, lugares y horarios de atención para realizar los trámites de la Secretaría Distrital de Hacienda, informando oportunamente los eventos o novedades que se presenten por el dinamismo del servicio.
3. Impulsar la cultura y apropiación ciudadana de autogestión de los trámites y servicios
4. En el marco del convenio de cooperación Fase III suscrito con la Oficina de las Naciones Unidas contra la droga y el delito – UNODC, que en su actividad B *“Componente de Transparencia y Lucha contra la Corrupción”* contempla el Output 1.1.2 *“Coordinar el diseño de una estrategia de racionalización de trámites en la entidad con base en la metodología diseñada por el DAFP.*
5. En el marco del Convenio de cooperación internacional Fase II se realizó la cadena de valor de 10 trámites priorizados y se identificaron riesgos de corrupción en cada uno de ellos, durante el año 2022. En conclusión, se cuenta con 12 riesgos de corrupción identificados en 6 trámites y en 1 consulta de información pública. De acuerdo con esto, en la fase III del este convenio de cooperación para el 2022,

se previó en el output 1 del componente de anticorrupción punto 1.2 la identificación, análisis y evaluación de riesgos de corrupción de 8 trámites adicionales que pueden estar inscritos en el SUIT o no.

Objetivo 1.1.3 Expedir un nuevo manual de servicio a la ciudadanía para la Secretaría Distrital de Hacienda, alineado a los lineamientos y protocolos de servicio establecidos por la Secretaría General

Compromiso: Manual de Servicio a la Ciudadanía para la Secretaría de Hacienda, alineado a los lineamientos y protocolos de servicio establecidos por la Secretaría General, adoptado

Con corte al 30 de junio de 2022, la Secretaría Distrital de Hacienda ha ejecutado las siguientes acciones que contribuyen al avance y cumplimiento del indicador *“Adopción del Manual de Servicio a la Ciudadanía Vigente”*:

La Secretaría cumplió la meta del indicador, con la expedición de la Resolución SHD-000302 del 27 de julio de 2020, por medio de la cual se adoptan los instrumentos:

- a) El modelo de seguimiento, medición y evaluación del servicio a la ciudadanía, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., lo mismo que su material de apoyo.
- b) Los lineamientos del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C mediante la actualización del procedimiento CPR-124 Servicio a la Ciudadanía
- c) El manual para la gestión de peticiones ciudadanas, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. en complemento a lo establecido en la Resolución SHD-118 de 2018 mediante la cual se define y adopta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS en la Secretaría Distrital de Hacienda.

En atención a la circular No. 006 de 2022 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá relacionada con la Socialización de la actualización del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, se conformó la lista de participantes (205 servidores) y se avanza en la ejecución del proceso de cualificación según el cronograma fijado.

Avance del proceso: Total 424 participantes de la Secretaría Distrital de Hacienda en los módulos siguientes:

- M1** - Introducción a lo Público: 101
- M2** - Servicio a la Ciudadanía: 88
- M3** - Introducción a las políticas públicas: 65
- M4** - Peticiones Ciudadanas: 170

Adicionalmente, en el segundo trimestre de 2022, se continuó el proceso de cualificación de los servidores de la Secretaría Distrital de Hacienda en coordinación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

Las sesiones de cualificación se adelantaron los días 09, 10, 25 y 26 de mayo; 7, 10, 15 y 22 de junio; Febrero (24), Marzo (18) y Abril (22). El módulo CAPACITACION FUNCIONAL MANEJO BOGOTA TE ESCUCHA - USUARIOS ACTIVOS SHD (junio 9)-

Los indicadores de los objetivos que se relacionan a continuación están en proceso de alcanzar la meta para el presente año.

Objetivo 3.1.2 Mejorar la calidad de las respuestas en el sistema “Bogotá Te Escucha”

Compromiso: 95% de peticiones con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema

Con corte al 30 de junio de 2022, la Secretaría Distrital de Hacienda ha ejecutado las siguientes acciones que contribuyen al avance y cumplimiento del indicador “Porcentaje de peticiones con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema”:

Se ha recibido el Informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha -BTE-, correspondiente a los meses de febrero, marzo y abril de 2022. Este es elaborado por la Subsecretaría General de Alcaldía Mayor de Bogotá D. C. y los resultados en cada mes son los siguientes:

Mes	Febrero	Marzo	Abril
% Índice de cumplimiento mes	6%	21%	58%
% Índice de cumplimiento acumulado 2022	13%	15%	26%

El índice de cumplimiento acumulado para el año 2022 tiene un valor de 26% al mes de abril y se observa una tendencia creciente en los meses de febrero (13%), marzo (15%) y abril (26%). Es de anotar, que el índice muestra el valor afectado negativamente por los criterios de oportunidad en las respuestas a PQRS y manejo de sistema (cargue de respuestas en BTE).

Para mejorar el resultado del índice acumulado la Secretaría Distrital de Hacienda ha ejecutado planes de choque para la gestión de las PQRS pendientes de respuesta, a partir de los cuales se han venido desarrollando estrategias de intervención para la descongestión, como: reasignación de personal para la atención de Bogotá Te Escucha, automatización de procesos (interfaz CRM-BTE), identificación de peticiones que no deben ser atendidas por el canal, gestión de peticiones con mayor número de días pendientes, capacitación a funcionarios en el manejo del sistema de Bogotá Te Escucha, entre otros. Se alcanzó a cumplir con más del 82% de la meta propuesta en el plan de choque para el 31 de marzo de 2022 cuya meta era llegar al cierre del 100% de solicitudes, motivo por el cual se formuló un Plan de Mejora con fecha de cumplimiento a 30 de septiembre.

Al interior de la SHD se realiza seguimiento integral a las respuestas dadas por todas las área a las PQRS que ingresan por Bogotá Te Escucha, lo cual se ve reflejado en la identificación de oportunidades de mejora continua para las respuestas emitidas por la entidad y el manejo de las herramientas que apoyan la gestión de las PQRS. Esta es una actividad que se efectúa permanentemente con reporte en el Informe Mensual de PQRS, se mejoró con la definición del tamaño de la muestra fundamentada en una forma técnica que garantiza la confiabilidad de la misma.

La población beneficiaria son los ciudadanos y grupos de valor que presentan peticiones o solicitudes a la Secretaría Distrital de Hacienda.

Beneficio a la ciudadanía: Avanzar en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos, a partir de dar cumplimiento de los criterios que conforman el índice.

Objetivo 3.1.4 Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha – SDQS Sistema de Gestión Documental Integrado a Bogotá Te Escucha – SDQS

Compromiso: 1 Sistema de Gestión Documental Integrado a Bogotá Te Escucha - SDQS

Con corte al 30 de junio de 2022, la Secretaría Distrital de Hacienda ha ejecutado las siguientes acciones que contribuyen al avance y cumplimiento del indicador *Sistema de Gestión Documental Integrado a Bogotá Te Escucha - SDQS*:

Teniendo en cuenta que se definió una interfaz entre el sistema de correspondencia CRM de la SHD y Bogotá Te Escucha desde septiembre de 2021, hemos avanzado en el proceso implementación, el cual ha venido generando algunos incidentes ocasionados por errores de datos, los cuales están en proceso de solución:

1. Formato erróneo en el campo teléfono.
2. Códigos DANE de departamento y ciudad no enviados.
3. Radicados no finalizados en el SDQS

Se reporto a soporte técnico de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá el siguiente error:

1. Formato de archivo .msg (correo electrónico) adjuntos a las PQRS de Bogotá Te Escucha, pero no configuradas para ser obtenidos por el servicio web 1 y ser radicadas en CRM.

Frente a esto se realizaron las pruebas integrales del control de cambios n°2 que contempló:

- Manejo tipos de extensiones en los documentos adjuntos.
- Envío dependencia registro petición en SDQS.

Objetivo 3.1.6 Implementar mecanismos de radicación calificada en puntos de atención de las entidades distritales

Compromiso: Al menos un punto de atención de la entidad con mecanismos de radicación calificada

La Secretaría Distrital de Hacienda dispone de ventanillas de radicación en los SuperCADE CAD, Américas y Suba en los que la ciudadanía en general puede remitir sus PQRS-D-F a la entidad de forma totalmente gratuita.

Por otra parte, con el objetivo de disminuir la radicación de documentos en forma física y con el fin de evitar desplazamientos se encuentra disponible el correo electrónico radicación_virtual@shd.gov.co para la recepción de solicitudes ciudadanas, mediante dicha herramienta se recibe la comunicación y se le asigna un número de radicado que es comunicado al ciudadano a vuelta de correo.

Así mismo, la SHD recibe solicitudes ingresadas a través de la plataforma *Bogotá Te Escucha* de la Secretaría General, dichas comunicaciones quedan radicadas en el aplicativo CRM Correspondencia de la entidad y se les asigna un número de radicación interno para asegurar el envío de respuesta al ciudadano.

Objetivo 5.1.1 Entidades Distritales con puntos de atención idóneos para la atención a la ciudadanía

Compromiso: 100% de los puntos de atención presenciales con cumplimiento de los criterios y estándares de calidad establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía

Con corte al 30 de junio de 2022, la Secretaría Distrital de Hacienda ha ejecutado las siguientes acciones que contribuyen al avance y cumplimiento del indicador *Porcentaje de cumplimiento de los puntos de atención presenciales de la entidad con los criterios y estándares de calidad establecidos por el Manual de Servicio a la Ciudadanía*:

El indicador se mantiene en un avance del 81%, se realizaron los planos y diseños de las adecuaciones de puesto de trabajo en la oficina de Atención al ciudadano para habilitar la atención a personas con movilidad reducida en silla de ruedas, los cuales ya fueron aprobados para inicio de la obra a partir del segundo trimestre de esta vigencia.

Por otro lado, el Comité Directivo de la SHD en sesión del 27 de septiembre de 2021 aprobó el plan de choque presentado por la Subsecretaría General en conjunto con la Oficina de Atención al Ciudadano en el que se estableció como objetivo gestionar a 31 de diciembre de 2021 el 50% de las solicitudes ciudadanas recibidas antes del 30 de septiembre de la misma vigencia.

Como resultado de las acciones de seguimiento, se observó la necesidad de ampliar el plazo fijado inicialmente, y se formuló la SAM-16¹ de 2021, en la cual se estableció como meta dar respuesta al 75% de las radicaciones pendientes de trámite antes del 31 de marzo de 2022 y todas las que se recibieran a partir del 1 de octubre de 2021.

Durante el primer trimestre de 2022 se dio respuesta al 82.8% de las solicitudes incluidas en el Plan de Choque, cifra que ascendió al 89% en el segundo trimestre del año; no obstante, comprometidos con la atención efectiva a los ciudadanos, se sigue realizando seguimiento a la gestión de las PQRSD² pendientes.

Se presentó un nuevo Plan de Mejora ante la Oficina de Control Interno que dio inicio el 1 de junio de 2022 y finalizará el 30 de septiembre de la misma vigencia.

El nuevo Plan de Mejora incluye (entre otros) las siguientes metas:

1. Gestionar la respuesta y cerrar el 100% de las peticiones (PQRSD) pendientes del 5 de octubre de 2020 al 30 de septiembre de 2021, que corresponden a 13.480.
2. Gestionar la respuesta y cerrar el 15% de las peticiones (PQRSD) pendientes del 1 de octubre de 2021 al 31 de mayo de 2022, que corresponden a 13.450.
3. Presentar avance del cierre de PQRS dentro del Informe Mensual de PQRS que se le entrega al Secretario de Hacienda con copia al equipo de directivos
4. Realizar seguimiento al avance de la gestión de las PQRS en Dirección de Impuestos, Dirección Distrital de Cobro y Despacho del Secretario.

A continuación, se presenta el resumen de solicitudes recibidas antes del 30 de septiembre de 2021 con la respectiva clasificación entre finalizadas y las que se encuentran pendientes de respuesta por dependencia (Corte a 30 de junio de 2022):

¹ Solicitud de Acción de Mejora 16

² Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias o Felicitaciones

Dependencia	Finalizados	Pendientes	% Pendientes
Dirección de Impuestos	27.918	1.486	5,6%
Dirección de Cobro*	32.205	89	0,3%
Despacho Secretario (IMG)	18.371	8.028	32,3%
Otras Direcciones	6.941	752	8,6%
Total	85.735	12.029	11,0%
Porcentaje	87,7%	12,3%	

Fuente: Matriz general control plan de choque

* Se excluyen del reporte a 15 de octubre de 2021: 24.508 títulos ejecutivos los cuales tendrán un seguimiento especial.

Sumado a lo anterior, desde el mes de marzo de 2022 se presentó un incremento en el número de radicaciones ciudadanas, relacionadas con:

- **Ingreso Mínimo Garantizado**, debido a que los ciudadanos recibieron mensajes de texto con indicaciones de solicitud o reclamo escrito y presencial en el Super CADE, de giros no cobrados; dichos mensajes no fueron enviados por la SHD. De acuerdo con esto, se evidenció que cada uno de los miembros del hogar realizó una radicación individual, sin tener en cuenta que las transferencias monetarias en cada ciclo se realizan por grupo familiar y no por individuo que conforme el hogar.

Esta situación generó una contingencia, debido al incremento de peticiones y por tanto implicó que la Defensora de la Ciudadanía formulara y organizara con las áreas y los equipos de trabajo enfocados en la atención y radicación con ampliación de la capacidad de atención entre el 05 de marzo hasta el 23 de mayo, con funcionarios del Despacho del Secretario, Subdirección de Gestión Documental, Despacho de la Subsecretaría General y la Oficina de Atención al Ciudadano. Durante estas semanas se radicaron 10.912 solicitudes que desbordaron la capacidad de la entidad para hacer la radicación en nuestro sistema de gestión radicación CRM.

Obligaciones tributarias: Los ciudadanos se acercaron a la SHD solicitando información para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias distritales (impuesto predial y/o vehículos), entre las inquietudes más frecuentes se encuentran:

- Registro en la nueva oficina virtual de la entidad,
- Información sobre las fechas de vencimiento para el pago de impuestos predial y vehículos y su respectiva liquidación
- Estado de obligaciones tributarias, aplicación de pagos y deudas de años anteriores.

Respecto a las solicitudes recibidas entre el 1 de octubre de 2021 y el 30 de junio de 2022 se ha dado respuesta al 58,3% de las mismas, con un total de 94.490 peticiones pendientes de trámite al 30 de junio de 2022; esto se explica por falta de capacidad operativa en las dependencias lo cual impide atender oportunamente el 100% de las nuevas peticiones.

A continuación, se muestra el volumen de solicitudes recibidas, finalizadas y pendientes de responder para el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2021 al 30 de junio de 2022

Dependencia	Ingresados	Finalizados	Pendientes	% Pendientes
Dirección Distrital Cobro	27.388	23.634	3.754	13,7%
Dirección de Impuestos	110.064	66.685	43.379	39,4%
Despacho Secretario	61.579	19.053	42.526	69,1%
Otras dependencias	30.230	25.399	4.831	16,0%
Totales	229.261	134.771	94.490	
Porcentaje	100,0%	58,8%	41,2%	

Fuente: Matriz general control plan de choque

Así las cosas, la Subsecretaría General como Defensora de la Ciudadanía y la Oficina de Atención al Ciudadano continúan realizando labores de seguimiento de los indicadores de respuestas pendientes y gestionadas con las dependencias a fin de asegurar una efectiva y oportuna respuesta a las solicitudes ciudadanas. Para el primer semestre de 2022 se realizó de trece (13) mesas de trabajo con las áreas: Dirección de Impuestos Distritales, Dirección Distrital de Cobro (DDcobro) y Despacho del Secretario, Subsecretaría General, Subdirección de Gestión Documental y Oficina de Atención al Ciudadano, en las cuales los Directores han estado al frente de las mismas por la importancia del tema y el compromiso que se tiene desde la alta dirección en la atención a los diferentes grupos de valor.

4. 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:

Desde la Subsecretaría General se realiza seguimiento al Plan Anual de Adquisiciones en donde se establecen las necesidades de cada una de las vigencias, en el primer semestre de 2022, se realiza seguimiento a la ejecución de esta vigencia en donde se tenían establecidos las siguientes líneas presupuestales para garantizar la prestación del servicio a la Ciudadanía:

Dependencia	Valor en Millones de pesos	Objeto
Dir_Estadísticas	\$40.320.000	Prestar servicios profesionales para la generación y redacción de textos en lenguaje claro y sencillo para la ciudadanía que apoyen la divulgación y comunicación de la información, estudios e investigaciones del Observatorio Fiscal del Distrito.
Dir_Impuestos	\$6.219.000	Adición y prórroga contrato No. 220037 Prestar los servicios de apoyo operativo en la atención presencial, virtual, y telefónica en los puntos dispuestos por la Secretaría Distrital de Hacienda, con ocasión a la virtualización de trámites, la entrada en producción de la solución SAP y en general para cubrir las solicitudes de los ciudadanos relacionadas con los diferentes Impuestos administrados por la entidad.

Dir_Impuestos	\$6.219.000	Prestar los servicios de apoyo operativo en la atención presencial, virtual, y telefónica en los puntos dispuestos por la Secretaría Distrital de Hacienda, con ocasión a la virtualización de trámites, la entrada en producción de la solución SAP y en general para cubrir las solicitudes de los ciudadanos relacionadas con los diferentes Impuestos administrados por la entidad.
Dir_Impuestos	\$6.219.000	Adición y prórroga de contrato No. 220035 Prestar los servicios de apoyo operativo en la atención presencial, virtual, y telefónica en los puntos dispuestos por la Secretaría Distrital de Hacienda, con ocasión a la virtualización de trámites, la entrada en producción de la solución SAP y en general para cubrir las solicitudes de los ciudadanos relacionadas con los diferentes Impuestos administrados por la entidad.
Dir_Impuestos	\$6.219.000	Adición y prórroga del contrato 220034 Prestar los servicios de apoyo operativo en la atención presencial, virtual, y telefónica en los puntos dispuestos por la Secretaría Distrital de Hacienda, con ocasión a la virtualización de trámites, la entrada en producción de la solución SAP y en general para cubrir las solicitudes de los ciudadanos relacionadas con los diferentes Impuestos administrados por la entidad
Dir_Impuestos	\$6.219.000	adición y prórroga del contrato No. 220033 cuyo objeto es Prestar los servicios de apoyo operativo en la atención presencial, virtual, y telefónica en los puntos dispuestos por la Secretaría Distrital de Hacienda, con ocasión a la virtualización de trámites, la entrada en producción de la solución SAP y en general para cubrir las solicitudes de los ciudadanos relacionadas con los diferentes Impuestos administrados por la entidad.
Dir_Impuestos	\$6.219.000	Adición y prórroga del Contrato No. 220032 cuyo objeto es Prestar los servicios de apoyo operativo en la atención presencial, virtual, y telefónica en los puntos dispuestos por la Secretaría Distrital de Hacienda, con ocasión a la virtualización de trámites, la entrada en producción de la solución SAP y en general para cubrir las solicitudes de los ciudadanos relacionadas con los diferentes Impuestos administrados por la entidad.
Dir_Impuestos	\$6.219.000	Adición y prórroga del Contrato No. 220031 cuyo objeto es Prestar los servicios de apoyo operativo en la atención presencial, virtual, y telefónica en los puntos dispuestos por la Secretaría Distrital de Hacienda, con ocasión a la virtualización de trámites, la entrada en producción de la solución SAP y en general para cubrir las solicitudes de los ciudadanos relacionadas con los diferentes Impuestos administrados por la entidad.

Dir_Impuestos	\$6.219.000	Adición y prórroga del Contrato No. 220030 Prestar los servicios de apoyo operativo en la atención presencial, virtual, y telefónica en los puntos dispuestos por la Secretaría Distrital de Hacienda, con ocasión a la virtualización de trámites, la entrada en producción de la solución SAP y en general para cubrir las solicitudes de los ciudadanos relacionadas con los diferentes Impuestos administrados por la entidad.
Dir_Impuestos	\$6.219.000	Adición y prórroga del Contrato No. 220029 Prestar los servicios de apoyo operativo en la atención presencial, virtual, y telefónica en los puntos dispuestos por la Secretaría Distrital de Hacienda, con ocasión a la virtualización de trámites, la entrada en producción de la solución SAP y en general para cubrir las solicitudes de los ciudadanos relacionadas con los diferentes Impuestos administrados por la entidad.
Dir_Impuestos	\$6.219.000	Adición y prórroga del Contrato No. 220044, cuyo objeto es Prestar los servicios de apoyo operativo en la atención presencial, virtual, y telefónica en los puntos dispuestos por la Secretaría Distrital de Hacienda, con ocasión a la virtualización de trámites, la entrada en producción de la solución SAP y en general para cubrir las solicitudes de los ciudadanos relacionadas con los diferentes Impuestos administrados por la entidad
Dir_Impuestos	\$6.219.000	Adición y prórroga del Contrato No. 220043, cuyo objeto es Prestar los servicios de apoyo operativo en la atención presencial, virtual, y telefónica en los puntos dispuestos por la Secretaría Distrital de Hacienda, con ocasión a la virtualización de trámites, la entrada en producción de la solución SAP y en general para cubrir las solicitudes de los ciudadanos relacionadas con los diferentes Impuestos administrados por la entidad.
Dir_Impuestos	\$6.219.000	Adición y prórroga del contrato No. 220042, cuyo objeto es Prestar los servicios de apoyo operativo en la atención presencial, virtual, y telefónica en los puntos dispuestos por la Secretaría Distrital de Hacienda, con ocasión a la virtualización de trámites, la entrada en producción de la solución SAP y en general para cubrir las solicitudes de los ciudadanos relacionadas con los diferentes Impuestos administrados por la entidad.
Dir_Impuestos	\$6.219.000	Adición y Prorroga del Contrato No. 220041 cuyo objeto es Prestar los servicios de apoyo operativo en la atención presencial, virtual, y telefónica en los puntos dispuestos por la Secretaría Distrital de Hacienda, con ocasión a la virtualización de trámites, la entrada en producción de la solución SAP y en general para cubrir las solicitudes de los ciudadanos relacionadas con los diferentes Impuestos administrados por la entidad.

Dir_Impuestos	\$6.219.000	Adición y prórroga del Contrato No. 220040, cuyo objeto es Prestar los servicios de apoyo operativo en la atención presencial, virtual, y telefónica en los puntos dispuestos por la Secretaría Distrital de Hacienda, con ocasión a la virtualización de trámites, la entrada en producción de la solución SAP y en general para cubrir las solicitudes de los ciudadanos relacionadas con los diferentes Impuestos administrados por la entidad.
Dir_Impuestos	\$6.219.000	Adición y prórroga del Contrato No. 220039 cuyo objeto es Prestar los servicios de apoyo operativo en la atención presencial, virtual, y telefónica en los puntos dispuestos por la Secretaría Distrital de Hacienda, con ocasión a la virtualización de trámites, la entrada en producción de la solución SAP y en general para cubrir las solicitudes de los ciudadanos relacionadas con los diferentes Impuestos administrados por la entidad.
Dir_Impuestos	\$6.219.000	Adición y prórroga del Contrato No. 220038 cuyo objeto Prestar los servicios de apoyo operativo en la atención presencial, virtual, y telefónica en los puntos dispuestos por la Secretaría Distrital de Hacienda, con ocasión a la virtualización de trámites, la entrada en producción de la solución SAP y en general para cubrir las solicitudes de los ciudadanos relacionadas con los diferentes Impuestos administrados por la entidad.
Dir_Impuestos	\$78.064.000	Adición al Contrato 210543 cuyo objeto es: Proveer el soporte logístico, técnico y tecnológico para robustecer las labores que conllevan a formar, informar e incentivar a la ciudadanía en torno a la realidad tributaria y sus principios, en el marco de la estrategia de educación tributaria y de servicio
Dir_Impuestos	\$739.518.000	Proveer una solución integral para la depuración y centralización de las radicaciones realizadas por los ciudadanos en los puntos de radicación presencial y virtual de la Secretaría Distrital de Hacienda.
Dir_Impuestos	\$83.736.000	Prestar servicios profesionales para apoyar el período de estabilización de la solución tecnológica, facilitando la interacción de los ciudadanos con la herramienta y atención a incidentes.
Dir_Impuestos	\$25.590.000	Prestar servicios profesionales para el apoyo a la gestión de Peticiones ciudadanas (SDQS), teniendo en cuenta el marco jurídico aplicable y los lineamientos de servicio de la Secretaría Distrital de Hacienda.

Dir_Impuestos	\$298.512.000	Prestar los servicios de apoyo operativo en la atención presencial, virtual, y telefónica en los puntos dispuestos por la Secretaría Distrital de Hacienda, con ocasión a la virtualización de tramites, la entrada en producción de la solución SAP y en general para cubrir las solicitudes de los ciudadanos relacionadas con los diferentes Impuestos administrados por la entidad.
Subs_General	\$1.096.158.852	Contratar los servicios de un Centro de Contacto Omnicanal y/o multicanal, que amplíe la cobertura y atención a la ciudadanía, a través de los canales de atención requeridos por la Secretaría Distrital de Hacienda.
Subs_General	\$59.160.000	Prestar servicios profesionales para la implementación y seguimiento de la política del servicio a la ciudadanía en todos sus componentes, diseño de indicadores de gestión y calidad del servicio a la ciudadanía y fortalecimiento de la participación ciudadana, cultura institucional de servicio y defensoría de la ciudadanía.
Subsecretaria General de Hacienda	Valor Inicial \$1.018.000.000 Adición No 1 \$311.000.000 Adición No 2 \$92.000.000 Valor Total \$1.421.000.000	Fase II del fortalecimiento de los servicios relacionados con la ejecución del plan de analítica de datos para generación de respuestas tipo de PQRS y solicitudes de servicio a través de redes sociales; agendamiento, chatbots para optimización de servicio, WhatsApp, Video llamadas para atención con lenguaje de señas. Estos servicios conectados a través de la omnicanalidad de la operación de la Línea 195.

De acuerdo con esto, se realizaron en este primer semestre 24 seguimientos al Plan de Anual de adquisiciones con la Subdirección de Asuntos Contractuales y por medio de la junta de contratación se efectuaron 2 en este semestre, en las que se solicitó que para el nuevo contrato con la línea 195 se incluyera gestión de PQRS-D-F para la Oficina de Gestión del Servicio de la Dirección de Impuestos.

Como parte integral de la gestión de canales de atención para la Secretaría Distrital de Hacienda (SHD) ha sido necesario dar continuidad a la prestación de los servicios de atención a la ciudadanía mediante contrato con ETB, a través del canal virtual con las múltiples herramientas dispuestas para los ciudadanos como son:

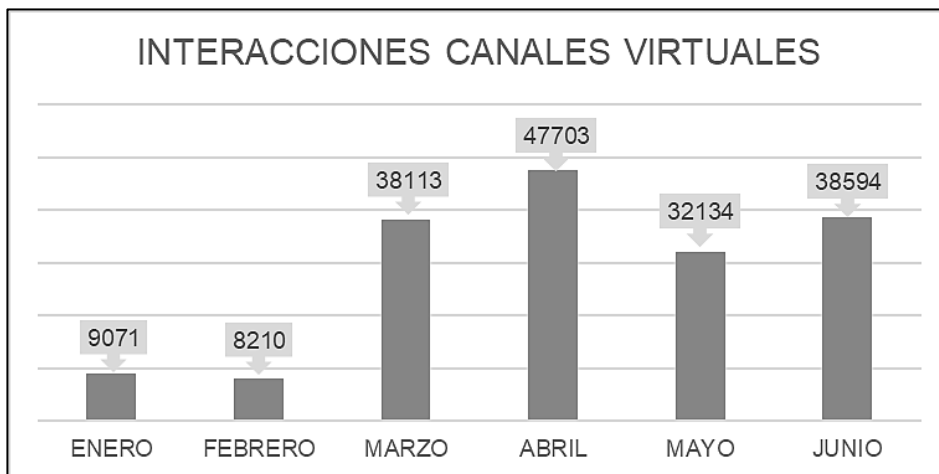
- Video llamada en lenguaje de señas
- Chat Bot
- Chat tributario
- Redes sociales (Facebook, Instagram, Youtube)
- WhatsApp
- Agendamiento a través de IVR y la página WEB
- Formato de registro de contribuyentes

Así mismo, se ha evidenciado mejora en el indicador de oportunidad en la respuesta en la gestión del equipo del programa Ingreso Mínimo Garantizado adscrito al Despacho del Secretario Distrital de Hacienda contribuyendo a la optimización de los recursos para la automatización del proceso.

Estos servicios se han venido prestando bajo el contrato 210453 suscrito con ETB, ya mencionado, desde el mes de septiembre de 2021, lo que ha permitido a la entidad apalancar los proyectos estratégicos distritales y propios:

- a) Aportar a la consecución de implementación de los lineamientos del Plan de Desarrollo de la Ciudad “Un nuevo contrato social y ambiental para el siglo XXI”,
- b) Cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Secretaría Distrital de Hacienda,
- c) Garantizar la continuación de los procesos de sensibilización e información a la ciudadanía sobre el cumplimiento oportuno de sus obligaciones tributarias.

Por otra parte, el afianzamiento de estos canales virtuales y atención de redes sociales en doble vía, han transformado las redes sociales como un canal de atención a la ciudadanía, lo cual se ve reflejado en el aumento del número de consultas ciudadanas, motivo por el cual, es imperativo contar con un servicio que permita atender de manera oportuna, la alta demanda de estas consultas de usuarios, actualmente la Secretaría Distrital de Hacienda cuenta con cuatro redes sociales activas: Facebook, Twitter, Instagram y YouTube.



Fuente: de información Elaboración propia

Así las cosas, la Secretaría Distrital de Hacienda pretende satisfacer las necesidades ciudadanas, aportando al crecimiento de Bogotá a las políticas de participación, transparencia y Atención al ciudadano ofreciendo herramientas incluyentes y accesibles de cara a la Ciudadanía.

Para cumplir con este propósito se requirió prorrogar el contrato 210453 de 2021 suscrito entre la Secretaría Distrital de Hacienda y ETB con vigencia inicial del 21 de septiembre de 2021 al 31 de marzo de 2022 y adición de \$ \$189.038.042 con prórroga hasta el 30 de junio de 2022.

Adicional a lo anterior y como parte integral de la planeación estrategia de la Entidad, desde la Subsecretaría General de promovió la estructuración del contrato que integra los canales de atención, presencial, telefónico, virtual, escrito con características de multicanalidad bajo una estrategia omnical; de esta manera la Secretaría Distrital de Hacienda fortalece los canales de atención de manera incluyente y accesible para los ciudadanos

5. 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.

La Subsecretaría General preside el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, según lo establecido en la Resolución SHD-000575 de 2020³ en donde se aprueban a 31 de enero de cada vigencia, los planes institucionales y estratégicos relacionados con el Sistema de Gestión. Se aprueba y hace seguimiento trimestral, a las acciones y estrategias adoptadas para la operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y articula los esfuerzos institucionales, recursos, metodologías y estrategias para asegurar la implementación, sostenibilidad y mejora de dicho modelo.

Desde esta instancia se realizan las recomendaciones a las áreas para la prestación del servicio a la ciudadanía buscando crear una cultura de servicio en la entidad, direccionando las acciones a los usuarios finales.

A continuación, se presenta la relación directa entre la política pública de servicio a la ciudadanía y el plan de acción de la SHD. La tabla describe los compromisos de política que están directamente asociados con un ítem en la planeación de la entidad.

Compromiso	Plan relacionado
1.1.1 Objetivo específico de su plataforma estratégica orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, alineado a la PPDS – Planeación	✓ Mapa Estratégico de la Entidad: 2020-2024. La alineación del objetivo estratégico orientado a servicio con la planeación institucional se evidencia a través del plan de acción 2021 y sus seguimientos trimestrales
1.1.2 Acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SuperCADE Virtual	✓ Plan de Adecuación y Sostenibilidad de Política de Servicio a la Ciudadanía
1.1.3 Adoptar e implementar el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General	✓ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y ✓ Plan Estratégico Oficina de Atención al Ciudadano
3.1.2 Respuestas a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema	✓ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano ✓ Plan de mejora ✓ Plan de Adecuación y Sostenibilidad de Política de Servicio a la Ciudadanía
3.1.4 Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha - SDQS	✓ Plan de adecuación y sostenibilidad Política de Servicio a la Ciudadanía

³ "Por medio del cual se reorganiza el Sistema de Gestión y el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Secretaría Distrital de Hacienda"

3.1.6 Mecanismos de radicación calificada, implementada en sus puntos de atención	La SHD cuenta con mecanismos de radicación virtual y presencial para todos los grupos de interés (ciudadanos, entes de control, contribuyentes, funcionarios, proveedores, contratistas, etc) los cuales son atendidos por equipos especializados en la aplicación CRM de SAP, herramienta tecnológica utilizada para la radicación de las comunicaciones oficiales y que se encuentra configurada con base en el acuerdo 060 del Archivo General de la Nación que establece los lineamientos que se deben tener en cuenta para la prestación de este servicio. De igual forma existen guías de radicación las cuales son actualizadas constantemente con las áreas con el objetivo de tener una mejor caracterización de las comunicaciones que se radican en la entidad.
5.1.1 Puntos de atención idóneos para la atención a la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de Adecuación y Sostenibilidad de Política de Servicio a la Ciudadanía. ✓ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Durante el primer semestre de la vigencia, la Subsecretaría General lideró el ejercicio de planeación y articulación entre los diferentes planes que tienen relación con el servicio al ciudadano, a partir, de los lineamientos establecidos en el Marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (ventanilla hacia afuera y ventanilla hacia adentro) y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá; buscando que las acciones y actividades establecidas permitan incrementar los niveles de satisfacción del ciudadano.

La SHD dio cumplimiento al primer producto esperado de la PPDSC: *1.1.1 Objetivo específico de su plataforma estratégica orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, alineado a la PPDSC*, enfocando la planeación estratégica a fortalecer su relación y atención a la ciudadanía por medio de la formulación de los siguientes objetivos estratégicos para el cuatrienio 2020-2024:

C1: Servir e informar al ciudadano promoviendo confianza y credibilidad en el buen uso de los recursos públicos.

- P1-Expandir y mejorar la comunicación con el ciudadano.
- P5-Diseñar procesos transversales centrados en los clientes y usuarios de los servicios.
- P2-Consolidar un modelo de evaluación de servicio al ciudadano

Teniendo en cuenta lo anterior, la Defensora de la Ciudadanía ha programado una agenda mensual de seguimiento y control a las dependencias de la Subsecretaría General y la Subsecretaría Técnica que tienen relación con la atención e información a la ciudadanía, estas reuniones cuentan con la participación de la Oficina de Gestión del Servicio de la Dirección de Impuestos, la Oficina de Gestión del Servicio y Notificaciones de la Dirección Distrital de Cobro, Oficina Asesora de Planeación, Oficina Asesora de Comunicaciones y la Subdirección de Gestión Documental.

En estas reuniones se busca orientar a las áreas para asegurar la debida prestación del servicio a la ciudadanía bajo los estándares de Calidad, Oportunidad, Calidez y Coherencia.

6. 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:

La SHD durante el primer semestre de 2022 realizó la actualización de las siguientes normas, procesos o procedimientos que tienen relación directa con la atención de ciudadanos.

Área	código documento	Título documento	Versión	Fecha actualización	Publicado SGC	Tipo documento
Dirección Gestión Corporativa	120-P-02	Administración de comunicaciones oficiales	4	30/06/2022	Si	Procedimiento
Dirección Distrital de Impuestos	124-P-02	Educación tributaria	3	10/05/2022	Si	Procedimiento

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad

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.

Adicional a lo anterior la actualización de procedimientos y la definición normativa se realiza de manera periódica en la Entidad, razón por la cual para el segundo semestre se tiene previsto continuar con la actualización en el proceso CPR- 125 "Atención al Ciudadano", partiendo del análisis normativo realizado en el normograma, así como la implementación del Macroproceso de Relacionamiento Estratégico que tiene contemplado la creación de un modelo de servicio que permita orientar a los funcionarios de la entidad respecto a la forma en que se debe atender a la ciudadanía.

Desde la Subsecretaría General se coordinó junto con la Oficina de Atención al Ciudadano la actualización del normograma de la entidad publicado en el sitio electrónico, de dicho ejercicio se envió informe a la Veeduría Distrital en el mes de junio.

7. 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:

Continuando con el desarrollo de las actividades consignadas en el Plan de Mejora - SAM-16 cuyo objetivo es incrementar la oportunidad de las respuestas a las solicitudes de los peticionarios al interior de la SHD, se desarrollaron las diferentes acciones tendientes a mejorar los atributos del servicio y la atención de las PQRSDF pendientes de trámite, realizando seguimiento periódico a la gestión de cierre de las mismas, con las dependencias que tienen mayor número de radicados pendientes (Dirección Distrital de Cobro, Dirección Distrital de Impuestos, Despacho del Secretario (IMG)).

Las actividades quedaron con el siguiente balance:

META	AVANCE
Dar respuesta y cerrar al menos el 75% de las peticiones recibidas con corte a 30 de septiembre 2021	Como parte integral de las acciones de mitigación y cumplimiento del plan propuesto la Subsecretaría ha realizado seguimientos semanales con las áreas con mayor volumen de PQRSDF pendientes, esto permitió cerrar radicados logrando un cierre acumulado del 89%
Responder de manera oportuna al menos el 75% las solicitudes que ingresen a partir del 1 de octubre de 2021 (dentro del término establecido acorde a la normatividad vigente)	De los radicados que ingresaron a la SHD en el periodo de análisis se han finalizado en términos el 46% de las peticiones, razón por la cual se da como incumplida esta actividad.

Analizados los resultados del seguimiento al plan de mejora, se identificó que en el primer semestre aumentó el volumen de radicados recibidos en la Entidad, motivo por el cual, se presentó un nuevo Plan de Mejora ante la Oficina de Control Interno para atender las causas que originaron el hallazgo por incumplimiento de la meta inicialmente planteada, el nuevo plan de mejora dio inicio el 1 de junio de 2022 y finalizará el 30 de septiembre de la misma vigencia.

El nuevo Plan de Mejora tiene las siguientes metas:

5. Gestionar la respuesta y cerrar el 100% de las peticiones (PQRSD) pendientes del 5 de octubre de 2020 al 30 de septiembre de 2021, que corresponden a 13.480.
6. Gestionar la respuesta y cerrar el 15% de las peticiones (PQRSD) pendientes del 1 de octubre de 2021 al 31 de mayo de 2022, que corresponden a 13.450.
7. Presentar avance del cierre de PQRS dentro del Informe Mensual de PQRS que se le entrega al Secretario de Hacienda con copia al equipo de directivos
8. Realizar seguimiento al avance de la gestión de las PQRS en Dirección de Impuestos, Dirección Distrital de Cobro y Despacho del Secretario.
9. Realizar seguimiento sobre la gestión y cierre de las PQRS finalizadas de manera masiva por la Oficina de Recursos Tributarios, Oficina de Liquidación y Oficina de Cuentas Corrientes y Devoluciones. Lo anterior, a través de una muestra de las recibidas hasta el 30 de septiembre 2021
10. Realizar control de cambio a la interfaz entre CRM y Bogotá Te Escucha en relación con descentralizar registros y cierres por dependencia responsable de acuerdo con la asignación en la SHD.
11. Documentar las actividades que garanticen la calidad de las cifras en el marco de la interfaz entre CRM y BTE

12. Levantar las necesidades y requerimientos frente al manejo de la gestión de las comunicaciones de la entidad y establecer una propuesta de indicadores, reportes y actividades de seguimiento que se requieren para gestionar las comunicaciones dentro de la SHD

Se implementó a su vez una mesa de ayuda en el aplicativo *Microsoft Teams* con la participación de la Dirección Distrital de Impuestos, la Dirección Distrital de Cobro, la Dirección Jurídica y la Subdirección de Gestión Documental, el objetivo de la mesa es solucionar inquietudes del personal encargado de recibir las solicitudes que ingresan a la entidad y de esta forma realizar una radicación eficiente y evitar los redireccionamientos entre las áreas de la SHD, todo esto con el objetivo de enviar una respuesta oportuna a la ciudadanía.

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

Acciones y resultados:

La estrategia de racionalización de trámites formulada para la vigencia 2022 cuenta con dieciocho acciones (18) de racionalización aplicadas a 9 trámites y 2 consultas de información pública. A continuación, se describe el estado general del monitoreo primer semestre de la estrategia de racionalización de trámites 2022:

- En el marco del convenio de cooperación Fase III suscrito con la Oficina de las Naciones Unidas contra la droga y el delito – UNODC, que en su actividad B “*Componente de Transparencia y Lucha contra la Corrupción*” contempla el Output 1.1.2 “*Coordinar el diseño de una estrategia de racionalización de trámites en la entidad con base en la metodología diseñada por el DAFP para tal fin*”.
- Se mantiene aún en un 20% la definición de requerimientos y desarrollo del plan de trabajo de cinco (5) acciones de racionalización, asociadas principalmente a la implementación de la oficina virtual que permitirá el diligenciamiento en línea de solicitudes, declaraciones y pago de los trámites de facilidades de pago y devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido respectivamente.
- Se reporta un avance de 55% en tres (3) acciones de racionalización tecnológica asociadas a la oficina virtual y módulo de terceros de los trámites Impuesto sobre vehículos automotores e Impuesto a la publicidad visual exterior, las cuales ya fueron implementadas, pero es necesario realizar la verificación de la divulgación tanto a funcionarios como a ciudadanos, la actualización en el SUIT y medir los beneficios esperados.
- Se reporta un avance del 75% de tres (3) acciones de racionalización, una normativa y dos tecnológicas asociadas al trámite de Impuesto de Delineación Urbana, las cuales ya fueron implementadas, actualizadas en el SUIT y socializadas a funcionarios como a ciudadanos, sin embargo, por motivo de la estabilización tecnológica de la mejora, se requiere revisar en el próximo semestre que sea posible para el ciudadano hacer uso de la mejora sin novedad y poder medir así los beneficios.
- Se reporta un avance del 90% de cinco (5) acciones de racionalización tecnológicas, las cuales ya fueron implementadas con el uso de nuevos canales como son videollamadas y ferias virtuales para los trámites de Impuesto Predial Unificado, registro, modificación y cancelación

en el Registro de Información Tributaria RIT, acciones que fueron también actualizadas en el SUIT, se realizó socialización a funcionarios y a ciudadanos y actualmente se ha evidenciado un uso constante por la ciudadanía, sin embargo, se requiere medir los beneficios por cuanto se espera su seguimiento en el próximo semestre.

- Se reporta la implementación total (100%) de dos consultas de información pública que durante la vigencia 2021 estaban tipificadas como Otros Procedimientos Administrativos OPA's, sin embargo, dada la revisión por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública cumplieron con las características para ser tipificadas como consulta de información pública, las consultas impactadas son. "Consulta de Obligaciones Tributarias Pendientes" y "Consulta y Certificación de Pagos", información que está contenida en bases de datos o repositorios digitales, a la cual se puede acceder de manera digital, inmediata y gratuita previo registro y autenticación del ciudadano.

Se resaltan otras actividades que buscan facilitar al ciudadano el acceso, gestión y control de los trámites y servicios de la entidad, como son:

- En el marco del convenio de cooperación Fase II suscrito con la Oficina de las Naciones Unidas contra la droga y el delito – UNODC, se realizó la cadena de valor de 10 trámites priorizados y se identificaron riesgos de corrupción en cada uno de ellos, durante el año 2021 y 2022. En conclusión, se cuenta con 12 riesgos de corrupción identificados en 6 trámites y en 1 consulta de información pública. De acuerdo con esto, en la fase III del este convenio de cooperación para el 2022, se previó en el output 1 del componente de anticorrupción punto 1.1 la identificación, análisis y evaluación de riesgos de corrupción de 8 trámites adicionales que pueden estar inscritos en el SUIT o no.
- Durante el primer semestre se realizaron mesas de trabajo los días 18 de febrero, 04 de marzo y 21 de abril con la Secretaría General y con el Departamento Administrativo de la Función Pública, cuyo objetivo ha sido construir y validar el plan de acción - piloto de participación ciudadana para la estandarización y simplificación del trámite Registro de Información Tributaria (RIT).

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.

Lineamientos:

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:

La Subsecretaria General de la SHD como Defensora de la Ciudadanía realizó 6 seguimientos con periodicidad mensual titulados "Seguimiento Mensual Servicio al Ciudadano" en los que se reunió con

cada una de la áreas encargadas de la atención a la ciudadanía, en los que se trataron los diferentes temas que afectan la prestación del servicio entre los que se encuentran: organización para la prestación del servicio, disposición y atención de los diferentes canales, adecuación de los espacios físicos para atención ciudadana, seguimiento a contratos que tienen impacto en la atención y los canales dispuestos por la Entidad, disposición de la información en la sede electrónica, ajustes razonables en la prestación del servicio para personas en estado de vulnerabilidad, funcionamiento de las plataformas virtuales, entre otros.

Por otra parte, se establecen las siguientes actividades de seguimiento al cumplimiento de las obligaciones presupuestales de la Entidad:

- Seguimientos periódicos al comportamiento de las líneas del Plan Anual de Adquisiciones – PAA, entre la Subdirección de Asuntos Contractuales, la Subdirección Administrativa y Financiera y la Subsecretaría General.

Como se indicó anteriormente la Subsecretaría General realiza seguimiento constante al comportamiento de las PQRSD-F mediante mesas de seguimiento con las áreas misionales que tienen mayor número de radicados pendientes por responder, en estos seguimientos se trataron temas como:

Se presentaron las cifras y avance de la gestión realizada de manera periódica, frente a las peticiones pendientes por gestionar identificadas como rezago (con corte al 30/09/2021) y lo nuevo recibido a partir del 1/10/2021, lo que permite tener una focalización por parte de las áreas para la descongestión de estas.

Se avanzó en la unificación de las cifras de peticiones gestionadas y pendientes por gestionar considerando el estado de cada radicado. Se debe actualizar la información de manera simultánea de los trámites a cargo, tanto en el módulo de gestión de la DIB, sistema CRM correspondencia y sistema Bogotá Te Escucha (BTE) por parte de los responsables del trámite.

Se adecuó el sistema SAP-CRM correspondencia para la realización del cierre masivo de trámites gestionados en el módulo de gestión de la dirección de impuesto de Bogotá (DIB) y pendientes de cierre en CRM correspondencia.

Se acordó identificar las peticiones finalizadas en el flujo de trabajo del módulo de gestión pendientes de cierre en CRM Correspondencia, con el fin de realizar el cierre masivo de los radicados asociados.

Se autorizó la orden de control de cambios PC-DC0004 presentada ante la Unión Temporal para la adecuación del sistema SAP-CRM, proceso de integración automática de los módulos de gestión de Cobro e Impuestos con el Sistema CRM Correspondencia, de tal manera que, una vez finalizado el trámite en el módulo de gestión respectivo, se pueda ver visualizado en CRM-correspondencia.

Se hizo el llamado por parte de la Subsecretaría General como Defensora de la Ciudadanía a finalizar los radicados de manera simultánea en los dos aplicativos módulos de gestión de impuestos y sistema CRM-Correspondencia por parte de cada responsable del trámite, hasta tanto se cuente con el desarrollo que permita la integración de los dos módulos referenciados.

Se avanzó en la revisión de la guía de trámites de la DIB y la Re potencialización del servicio mediante el soporte de la mesa de ayuda (back office canal escrito) previa a la radicación de la solicitud, para identificar el tipo de petición o trámite requerido, con el fin de registrar en el sistema CRM Correspondencia los tiempos de ley fijados para la respuesta y evitar reprocesos o mala asignación de la petición ciudadana.

Se identificaron necesidades de capacitación para conocer la operatividad y vista de los módulos de gestión y CRM Correspondencia, apoyo que se debe dar por parte de la Subdirección de Gestión Documental, como tema fundamental para hacer el tránsito a actualizar el tema para la gestión de peticiones y tramites que inician con una PQRSD. (Formato de trámites reglado dispuesto en el SUIT y trámites y servicios de la página de la entidad).

Se realizaron cierres masivos de radicados identificados como gestionados en el módulo de gestión de la DIB (Oficina de Cuentas Corrientes y Devoluciones) no reflejados en el reporte de CRM Correspondencia.

Se informaron las alertas de las peticiones que se tienen en la bandeja de la Oficina de Atención al Ciudadano a cargo las dependencias de la Dirección de Impuestos de Bogotá (DIB) para que sean atendidas dentro de los términos de ley.

La Subsecretaria General como Defensora de la Ciudadanía hace el llamado a continuar con el seguimiento periódico a la gestión de peticiones ciudadanas y los atributos del servicio para responder con oportunidad, claridad, calidez y coherencia cada una de las PQSRD-F recibidas.

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

Acciones y resultados:

Se propone un mecanismo de seguimiento por medio de un boletín mensual que consolida las cifras de comportamiento de relacionamiento con los ciudadanos de todos los canales de la entidad incluido el canal escrito, que permita llevar al comité directivo de manera trimestral la gestión de cierre de las PQRSD en la entidad y los planes de choque de cierre que se han adelantado y mencionado anteriormente.

Junto con la oficina de Atención al Ciudadano realiza 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 realizaron treinta y cinco (35) mesas de trabajo tituladas “*Seguimiento cierre PQRS*” con periodicidad semanal que a partir del mes de mayo se celebraron con periodicidad quincenal; así mismo, se enviaron 50 memorandos a todas las áreas alertando las PQRSDF 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 <https://www.shd.gov.co/shd/node/42960>

Estas mesas de trabajo se realizaron así:

Dirección de Cobro	Despacho Secretario	Dirección de Impuestos
12 de enero de 2022	14 de enero de 2022	13 de enero de 2022
2 de febrero de 2022	21 de enero de 2022	20 de enero de 2022
2 de marzo de 2022	4 de febrero de 2022	27 de enero de 2002

9 de marzo de 2022	4 de marzo de 2022	3 de febrero de 2022
16 de marzo de 2022	14 de marzo de 2022	17 de febrero de 2022
6 de abril de 2022	4 de abril de 2022	24 de febrero de 2022
24 de mayo de 2022	13 de mayo de 2022	3 de marzo de 2022
15 de junio de 2022	20 de mayo de 2022	24 de marzo de 2022
29 de junio de 2022	3 de junio de 2022	31 de marzo de 2022
		29 de abril de 2022
		26 de mayo de 2022
		9 de junio de 2022
		16 de junio de 2022
		30 de junio de 2022

De otra parte, y atendiendo los resultados de la medición realizada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General, en cuanto al cumplimiento de los criterios de calidad, calidez, coherencia, oportunidad y manejo del sistema de Quejas y Soluciones (Bogotá te escucha), se socializan dichos resultados con cada una de las Direcciones de la entidad, solicitando se tomen las acciones para mejorar el cumplimiento de los atributos antes mencionados; así mismo, se desarrollan junto con la Oficina Asesora de Comunicaciones piezas comunicativas referentes a los lineamientos para la prestación del servicio a los diferentes grupos de valor y la gestión de las PQRSDF en la entidad.

Aunado a lo anterior Así mismo, la Defensora de la Ciudadanía lidera las mesas de trabajo permanentes en las que se revisan boletines de seguimiento con los indicadores de gestión de las PQRSF a fin de que las áreas partícipes adelanten las acciones correspondientes de trámite o respuesta. Las áreas que hacen parte de estos seguimientos son Subdirección de Gestión Documental, Oficina Gestión del Servicio, Oficina Gestión del Servicio y Notificaciones de la Dirección de Cobro y Oficina de Atención al Ciudadano.

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:

Se presentó ante el Comité de Riesgo celebrado el 27 de abril (sesión 89) el resultado de la gestión de eventos trimestral, así como otros eventos que se han generado en una dependencia y que han afectado a otras áreas. (Se adjunta presentación de reporte de eventos 1Q de 2022 y presentación Comité de Riesgo de junio 29 de 2022), en el cual se solicitó revisar los riesgos operativos con la dirección de

impuestos para determinar los asociados a sus dependencias, se efectúe una valoración de los mismos y los controles.

Se recomienda que para los procesos a través de los cuales se preste servicio a la ciudadanía, se identifique por parte de los líderes y servidores que participan, las situaciones potenciales de vulneración de derechos a partir de instrumentos tales como encuestas de satisfacción con el servicio prestado, las Peticiones, Quejas y Reclamos relacionados con servicio a la ciudadanía, y los reporten a la Oficina de Análisis y Control de Riesgos con el propósito de realizar el correspondiente acompañamiento metodológico para su inclusión en la matriz de riesgo del proceso y asimismo, para establecer los controles o tratamientos que permitan gestionar y monitorear los riesgos.

El resultado del seguimiento a los eventos reportados se presenta en el Comité de Riesgo con el propósito de que allí se determine el Plan de Tratamiento.

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:

La Oficina de Atención al Ciudadano, adjunta al Despacho de la Subsecretaría General, es la encargada de asesorar a la entidad en cuanto a formulación de políticas, planes y programas en los asuntos relacionados con la defensoría de la ciudadanía, la atención de PQRSDF, y la comprensión de las necesidades ciudadanas y su divulgación en la entidad; así mismo, asesora en materia de administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones para garantizar un control eficaz de las respuestas dadas por las diferentes dependencias a los ciudadanos y comunicar a los responsables del proceso para que se tomen las medidas correctivas necesarias para propiciar las mejoras pertinentes en los procesos.

La entidad adelanta un ambicioso proyecto de modernización institucional a partir de un diseño de macroproceso y procesos. En particular, el Macroproceso de relacionamiento estratégico, aprobado en comité directivo, liderado por la Subsecretaría General, plantea una modernización de todo el esquema de análisis de grupos de valor y diseño de estrategias y modelos de servicio que respondan a las expectativas y necesidades de estos, a partir del uso de técnicas, metodologías y herramientas tecnológicas.

Construcción del Modelo de Servicio a la ciudadanía

En relación con el objetivo estratégico planteado en la SHD para este cuatrienio, que busca contar con un modelo que permita establecer mediante guías ¿Cómo realizar la prestación del servicio a la ciudadanía de manera adecuada?; durante el primer semestre de esta vigencia se avanzó en la formulación y documentación de lineamientos por canal para la estandarización del servicio, considerando que la atención que se brinda a los ciudadanos que se acercan a la entidad por los diferentes canales de contacto, debe ser uniforme, clara y debe dar respuesta a las necesidades planteadas, los cuales harán parte del sistema de calidad de Entidad.

Este modelo de servicio se construye con un enfoque diferencial y accesible, por lo tanto y como ya se indicó previamente, la Subsecretaría General en el marco del fortalecimiento de los canales de atención

y la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, ha contratado servicios bajo un modelo de atención omnicanal con una visión 360 del ciudadano con ETB como prestador de servicios BPO⁴.

Con este equipo de trabajo se ha fortalecido el proceso de gestión y respuesta del programa Ingreso Mínimo Garantizado, la atención presencial en el super cade CAD, esto como estrategia de ampliación y mejora de los tiempos de atención ciudadana.

Adicional la Entidad busca fortalecer la relación con el ciudadano y crear una cultura del cumplimiento de lo tributario, por lo que desde la Subsecretaría General se lidera el proyecto de implementación de un Modelo de Servicio con base en un Macroproceso de relacionamiento con el ciudadano, que permita identificar, los grupos de valor, las variables homogéneas, los canales de uso por cada uno de ellos, fortalecer la comunicación e integrarlo al modelo de evaluación del servicio.

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:

Durante el primer semestre del año 2022, se socializaron al interior de la Entidad los resultados del seguimiento a la medición de la calidad en el servicio a partir del análisis realizado sobre el informe periódico de medición en la calidad del servicio en la respuesta de PQRSDf enviado por la Dirección de la Calidad del Servicio de la Secretaría General, y el análisis interno de las respuestas a peticiones finalizadas.

Estos resultados generales se comunican en los oficios de seguimiento a las áreas y en las conclusiones de los informes mensuales sobre comportamiento de las PQRSDf de la entidad, así como las principales recomendaciones para que sean tenidas en cuenta al momento de dar respuesta a las peticiones ciudadanas.

Las áreas realizan los respectivos ajustes en su labor y presentan la justificación, aporte o respuesta a la Oficina de Atención al Ciudadano, según las acciones que hayan desarrollado; si hay lugar a dudas o inquietudes al respecto del manejo del sistema, actualizaciones de usuarios, o parámetros para la interfaz se buscan espacios puntuales con dichas áreas para atender y solucionar sus inquietudes.

En las reuniones de seguimiento periódico a las áreas de Impuestos, Cobro y Despacho del Secretario, realiza una exposición cuantitativa relacionada con las peticiones pendientes de respuesta, se formulan sugerencias y se plantean nuevas medidas de contingencia para agilizar la respuesta a las peticiones ciudadanas; esto sumado a que cada área toma las medidas que a bien considere para mejorar la prestación del servicio.

Por otro lado, la Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía, en el marco de la ejecución del contrato 210453 de 2021 hace seguimiento a los indicadores de calidad y atención de las herramientas y servicios disponibles para el ciudadano, como la atención por Video llamada de manera incluyente para las

⁴ BPO (Business Process Outsourcing) o “Externalización de Procesos de Negocios”

personas con discapacidad auditiva, chat tributario, WhatsApp, y redes sociales, generando estrategias para fortalecer la cualificación de los funcionarios de la línea 195.

Bajo el liderazgo de la Subsecretaría General de la SHD se adelantaron las siguientes acciones durante el primer semestre de 2022 con el fin de garantizar la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía:

- **ATENCIÓN PRESENCIAL**

Primer trimestre

Como medida de adaptación a las nuevas necesidades de la ciudadanía e implementación de BogData, se adelantaron las siguientes acciones:

1. Especialización de funcionarios en punto para la atención de requerimientos correspondientes a Delineación Urbana e impuestos que se vayan actualizando bajo la nueva plataforma SAP.
2. Modificación de agendamiento para atención de Delineación Urbana (sin agendamiento de lunes a viernes de 7 a 12m). Se debe tener en cuenta que, en el SuperCADE CAD se atendieron durante el primer trimestre, sin agendamiento, los requerimientos de RIT y medios magnéticos, dependiendo el aforo que existía en la sala.
3. Desde mediados de marzo, se impartió el lineamiento de atención sin agendamiento en SuperCADE CAD, adicional para requerimientos de vigencia. Lo anterior dependiendo del aforo que se presentara en sala.
4. Para los demás SuperCADES, siempre y cuando el aforo de la sala lo permitía se implementó la estrategia de atención presencial para gestión RIT y vigencias vehículos y predial, generando turnos adicionales de atención. Sin embargo, se especifica que de manera general se mantuvo el agendamiento para estos puntos (Suba, Américas y 20 de Julio)
5. Aunque en la matriz de parametrización se encuentran creadas las atenciones para el grupo preferencial de ciudadanos (PG-1,2,3 y4), es importante aclarar que, teniendo en cuenta el enfoque prioritario de atención de la Secretaría, se atendió de igual manera a quienes se acercaron a los SuperCADEs y no contaban con agendamiento previo.
6. En relación con el Acuerdo de Nivel de Servicio, durante el primer trimestre se avanzó con la actualización de la matriz de parametrización del Sistema de Asignación de Turnos - SAT registrando nuevas categorías y servicios, según la necesidad del servicio y trámites atendidos, teniendo en cuenta, la continuidad a la implementación del proyecto BogData, contando a 31 de marzo con 4 impuestos migrados a la nueva plataforma: Sobretasa a la Gasolina, Publicidad Visual Exterior, Delineación Urbana y Vehículos. Se crearon las categorías “vigencia” y “años anteriores” para impuestos de vehículo y predial, se separaron las categorías “ICA” y “RIT”, se creó el servicio “Nueva Oficina Virtual” y también se tuvo en cuenta dentro de la atención presencial, la generación de recibos de medios magnéticos requeridos por la ciudadanía, que a la vez fue actualizada la categoría y servicio en la matriz. Para la creación del servicio “Nueva Oficina Virtual” se verificó anticipadamente con la Secretaría General y la Oficina Asesora de Planeación, para posteriormente realizar la creación en la Guía de Trámites y Servicios.

El cargue de la nueva parametrización en los puntos de atención se realizó el 22 de marzo de 2022. Se encuentra en proceso de actualización el Acuerdo de Nivel de Servicio, dada la proyección de asignación

de nuevos módulos de atención en SuperCADES, como estrategia para aumento de la capacidad operativa.

Segundo trimestre

El primero de abril se implementó el impuesto Predial Unificado bajo la plataforma SAP, por lo que se mantuvo la parametrización del Sistema de Asignación de Turnos SAT, teniendo en cuenta la nueva categorización de años anteriores y vigencia para los impuestos de Predial y Vehículos, contribuyendo a asignación de turnos diferenciados especialmente para la época de vencimiento que se programó durante este periodo.

El 12 de abril se comunicó a la ciudadanía lo concerniente al envío de facturas de predial de manera física, especificando que se realizaría a partir del 18 de abril para los contribuyentes de los estratos 1 y 2, de zonas rurales y los adultos mayores de estrato 3.

La Subsecretaria General lideró la estrategia de atención en Semana Santa en los 4 Super CADE en los que la entidad hace presencia: CAD, Suba, Américas y 20 de Julio.

Super CADE	Nro. funcionarios		Nro. personas atendidas		Horario	
	Época Normal	Vencimientos	Época Normal	Vencimientos	Época Normal	Vencimientos
CAD	25	43	1100	2000	5:30 am a 5:30 pm	5:30 am a 6:30 pm
Suba	9	12	170	340	7:00 am a 5:30 pm	6:30 am a 6:00 pm
Américas	8	11	150	300	7:00 am a 5:30 pm	6:30 am a 6:00 pm
20 de Julio	6	9	150	300	7:00 am a 5:30 pm	6:30 am a 6:00 pm

Para garantizar la prestación del servicio, los turnos de atención se establecieron así:

SuperCADE	Turnos		
	Primero	Segundo	Tercero
CAD	5:30 am a 1:30 pm	6:30 am a 3:30 pm	12:30 pm al cierre
Suba	6:30 am a 3:30 pm	9:30 am a 6:30 pm	N/A
Américas	6:30 am a 3:30 pm	9:30 am a 6:30 pm	N/A
20 de Julio	6:30 am a 3:30 pm	9:30 am a 6:30 pm	N/A

Adicionalmente se prestó apoyo con la Carpa de Atención así:

18 funcionarios de la Oficina de Gestión del Servicio

10 funcionarios de la Dirección Distrital de Cobro

3 funcionarios de la Oficina de Educación Tributaria (En la móvil de servicios)

Horario de atención 7:00 am a 4:30 pm

Hay tres puntos a tener en cuenta:

- Se atendió prioritariamente todo lo relacionado con los impuestos predial y sobre vehículos automotores correspondiente a la vigencia 2022
- Se dispuso de 150 turnos para atender solicitudes relacionadas con liquidación de impuestos de años anteriores para aquellos contribuyentes que lo necesitaban para realizar trámites notariales, de escrituración, traspasos o similares.
- Para las constructoras, bancos, o solicitudes relacionadas con el impuesto de Delineación Urbana se dispuso de un grupo de 8 funcionarios que atendieron a este grupo específico de contribuyentes en el piso número 3 del edificio CAD.

Para garantizar el registro en la oficina virtual la defensora de la Ciudadanía implementó un estrategia en Semana Santa que tenía como objetivo conformar un grupo de funcionarios de la SHD voluntarios que durante esta semana estuvieran en el Terminal de Transporte de Bogotá, Aeropuerto haciendo socialización del paso a paso para realizar la inscripción en la Oficina virtual, Adicionalmente la defensora de la Ciudadanía por medio de la ANI logro que se pudieran entregar los volantes en cada uno de los peajes de salida y entrada a la ciudad de Bogotá, estos se entregaron de la siguiente manera:

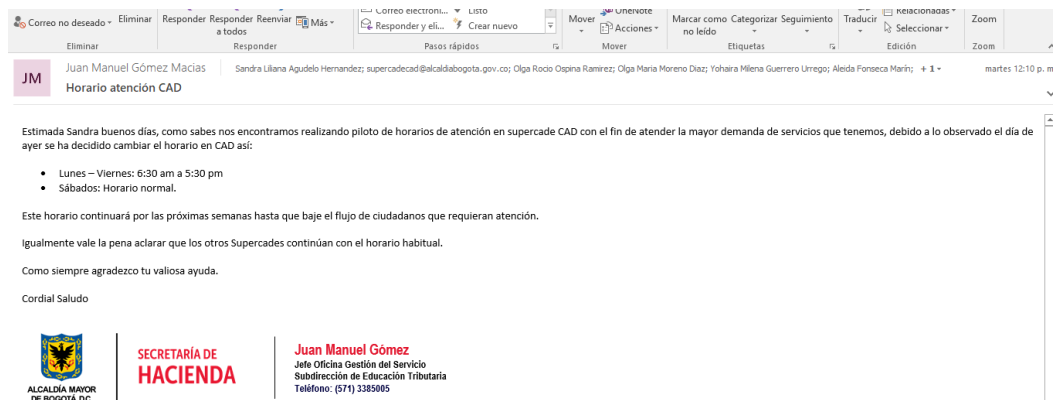
Salida Autopista Norte: 40.000 Volantes

Posteriormente, desde el 22 de abril, luego de una revisión tecnológica la administración decidió aplazar los vencimientos del impuesto predial y de vehículos para el 24 de junio y 15 de julio respectivamente y previendo mayor aumento de solicitudes ciudadanas para esos días, la Subsecretaría General lideró el ejercicio de definición de una estrategia de atención.



Ejemplo de comunicación a la ciudadanía – Vencimientos de predial aplazados

Teniendo en cuenta el crecimiento exponencial de ciudadanos que se acercaron a la SHD de manera presencial, la entidad implementó como alternativa de solución, la modificación de horarios de atención desde el 25 de abril, comenzando con un piloto en el SuperCADE CAD, así pues, el servicio presencial inició desde las 6:30 am. Para ello, se realizó la correspondiente coordinación con la Secretaría General, de manera que el servicio se prestara sin inconveniente. El sábado se mantuvo el horario de atención habitual de 8:00 am a 12:00 m.



Ejemplo de comunicación a la ciudadanía – coordinación con Secretaría General para modificación de horarios

El mismo 25 de abril se eliminó el agendamiento para la atención presencial en todos los SuperCADEs, lo cual se comunicó así:

**A partir del lunes
25 de abril**

**Atención
presencial**

Sin agendamiento
SuperCADES Suba,
20 de Julio,
Américas y CAD

Para estos trámites:

- Liquidaciones 2022 de Impuestos Predial, Vehículos, ICA y ReteICA
- Medios magnéticos
- Delineación Urbana de **lunes a viernes** en el horario 7:00 a. m. a 12:00 m.
- Solicitudes vigencias años anteriores

Horarios

Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5:30 p. m.
Sábados: 8:00 a. m. a 12:00 m.

BOGOTÁ
que estamos construyendo

¡cuenta!
con Hacienda

Activar Wi-Fi
Ver Configuración

Ejemplo de comunicación a la ciudadanía – atención presencial sin agendamiento

Sin embargo, evaluando el servicio, se replanteó el ajuste de horarios, dado que se evidenció que la mayor demanda de la ciudadanía se presenta en horas de la mañana; es así como, haciendo parte del plan de contingencia para garantizar el adecuado y oportuno servicio a la ciudadanía, desde el 11 de mayo, se atendió en el punto de atención SuperCADE CAD de lunes a viernes de 5:30 am a 5:30 pm (atendiendo hasta el último ciudadano que se encontrara en sala a esa hora).

Se organizaron 4 turnos para los funcionarios y se coordinó servicio de transporte para aquellos que ingresaban más temprano y refrigerio para todos aquellos que apoyan la atención presencial en el SuperCADE CAD.

A la vez, en coordinación con la Secretaría General, se asignaron módulos adicionales de atención para poder incrementar la capacidad operativa. Es así como desde el 16 de mayo, se rotaron funcionarios que apoyaban la gestión de escritos y comenzaron plan padrino en los SuperCADE Suba, Américas y CAD, aumentando la capacidad operativa en punto así: Suba con 3 funcionarios, CAD con 8 funcionarios y Américas con 4 funcionarios.

Desde el 19 de mayo, la Entidad habilitó, como contingencia, el botón de descarga y/o paga en línea para los impuestos de Vehículos y Predial – vigencia 2022, mejora que apoya la disminución de visitas presenciales a los SuperCADE.

Continuando con los seguimientos de atención, durante mayo dada la afluencia de contribuyentes presentada los días sábados y la capacidad operativa con la que se contaba, se replanteó el agendamiento para estos días. Es así como, desde el 21 de mayo se retomó la atención de los sábados previo agendamiento, decisión que se comunicó oportunamente a la ciudadanía.



Ejemplo de comunicación a la ciudadanía – atención con agendamiento los sábados

PLAN DE CONTINGENCIA 2022

El objetivo de este plan es maximizar la atención presencial a la ciudadanía que necesita realizar el pago del impuesto predial con el 10% de descuento para la vigencia 2022. Con el planteamiento de esta estrategia se buscó aumentar la capacidad operativa en cada SuperCADE y así mismo, la asignación de turnos de atención, pasando a un escenario propuesto de más de 2.300 atenciones diarias en CAD, 270 en Américas, 220 en 20 de Julio y 300 en Suba.

Desde el 25 de mayo, la oficina de Gestión del Servicio dio a conocer a los funcionarios de la dependencia las instrucciones para apoyo de la atención presencial en la época de vencimiento, indicando que se requería que todos los funcionarios que se encontraban apoyando gestión de escritos u otras labores en la oficina, asistieran presencialmente desde el 16 de junio y por el resto de mes para apoyar la atención de contribuyentes. Para ello, desde el 9 de junio los funcionarios del grupo de escritos que pasaron a apoyar el canal presencial se encontraron en plan padrino en los puntos de atención.

También se realizó la coordinación con la Secretaría General para la asignación de módulos adicionales de manera temporal, para garantizar el aumento de la atención.

Así se fortaleció la capacidad operativa para el canal presencial, apoyando los SuperCADE con el siguiente número total de orientadores y coordinadores en los puntos de atención (cifras a 30 junio 2022): Suba 13 funcionarios; Américas 13 funcionarios; 20 de Julio 10 funcionarios; CAD 36 funcionarios en tres turnos de atención. Con este grupo de apoyo y la ampliación de horarios, se buscó que desde el inicio hasta el final de la atención, se pudiera contar con todos los módulos ocupados.

En cuanto a la ampliación de horarios, durante ese tiempo, se mantuvo la atención desde las 5:30 am hasta las 6:30 pm en el CAD y en los demás SuperCADE desde las 6:30 am hasta las 6:30 pm

Con la estrategia de ampliación de horarios y fortalecimiento de la capacidad operativa para la atención presencial se aumentaron los turnos diarios de atención asignados, logrando alcanzar hasta 2.190 atenciones en SuperCADE CAD cuando inicialmente se atendían en promedio 600 ciudadanos; 300 atenciones en SuperCADE Américas cuando se atendían inicialmente 200; 300 atenciones en SuperCADE Suba cuando en meses anteriores el promedio de atención diaria era 170 y 240 atenciones en SuperCADE 20 de Julio cuando anteriormente se atendían en promedio 150. De estos turnos

asignados, se reservaba diariamente una cantidad determinada para atención de solicitudes relacionadas con obligaciones de años anteriores.

A continuación, las atenciones durante el segundo trimestre por SuperCADE:

Periodo	2022 - 04	2022 - 05	2022 - 06
Total ciudadanos atendidos CAD	9010	10157	13787
Total ciudadanos atendidos Suba	3216	4039	5604
Total ciudadanos atendidos Américas	3736	2897	4676
Total ciudadanos atendidos 20 de Julio	3603	3581	4057
Total ciudadanos atendidos	19565	20674	28124

Desde el mes de mayo se organizaron grupos de atención presencial en el piso 3 del Edificio CAD para los trámites relacionados con el impuesto de Delineación Urbana, atención a Grandes Contribuyentes y Constructoras, este apoyo se logró con la atención brindada por 5 funcionarias con conocimiento específico en la atención de este grupo de contribuyentes.

Desde el 21 de junio se gestionó el apoyo de diferentes áreas como la Subdirección de Determinación y la Subdirección de Educación Tributaria y Servicio en el piso 3, para apoyar la atención presencial; es así como se realizaba un filtro inicial en la fila y aquellos ciudadanos con turno que requerían adelantar alguno de los trámites ya especificados (facturas vigencia predial o vehículos) subían al tercer piso y se ubicaban en sala o puestos de espera para ser atendidos por los funcionarios.



Ejemplo espacios de espera de atención en piso 3

Luego, según su turno, los funcionarios redirigían hacia los módulos de atención.



Atención de contribuyentes en módulos del tercer piso



Módulos de atención asignados para la atención de contribuyentes en el tercer piso

El total de atenciones que se realizaron durante esta jornada, en el tercer piso, fueron de 217 Grandes Contribuyentes y 1.525 demás trámites. Total: 1.742 ciudadanos. (cifra con corte 30 junio 2022)

Dentro de la estrategia de atención para las semanas de vencimiento, también se contó con el apoyo de la móvil de servicios a cargo de la Oficina de Educación Tributaria, donde se atendían trámites relacionados con RIT y liquidación de vigencias 2022.



Ubicación de la móvil de servicios en el parqueadero del CAD



Móvil de servicios

- **Carpas de Atención**

Del 9 de mayo al 30 de junio y por medio del contrato logístico, se dispuso del servicio presencial a la ciudadanía en carpas ubicadas en el parqueadero del SuperCADE CAD, como parte del apoyo en la atención, dado el incremento notorio de ciudadanos que se acercaban a este punto. El horario de atención establecido fue de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. de lunes a viernes (no festivos). Estas carpas fueron dotadas con estaciones de café y se brindó, en algunos casos, pasabocas a los contribuyentes que se encontraban en espera,

Se contó con la instalación de 18 equipos para la gestión de solicitudes ciudadanas como RIT, liquidaciones vigencias, Sistema de Pago Alternativo por Cuotas - SPAC, años anteriores y priorización para el grupo de ciudadanos de atención. Para el servicio prestado en las carpas, adicional a funcionarios de la Oficina de Gestión del Servicio, se contó con el apoyo de personal de Massin y BPM (Contratistas), tropa económica (Oficina de Control Masivo) y, durante la semana del 21 de junio funcionarios de la Dirección Distrital de Cobro.

Mientras se tuvo el apoyo de funcionarios de la Dirección Distrital de Cobro, los demás funcionarios atendieron especialmente RIT y vigencias. Posteriormente, al final de mes, la atención fue generalizada para años anteriores y demás trámites. En estas carpas de atención, el total de ciudadanos atendidos fue 9.995; 3.256 en mayo y 6.739 en junio.

La atención presencial apoyada con las carpas instaladas en el CAD se prestó en general de la siguiente manera:

Los ciudadanos que se acercaban a este punto de atención se organizaban en una fila, donde se les entregaba un “preturno” y adicionalmente se realizaba el filtro de atención, clasificándolos por trámites a gestionar y revisando los documentos requeridos para ser atendido en los módulos. Esta gestión permitía que los ciudadanos no se quedaran en fila esperando tiempo para su atención y que finalmente no se pudiera adelantar su trámite por falta de requisitos.



Fila inicial de ciudadanos – asignación de turnos



Fila inicial de ciudadanos – asignación de turnos y marcación número de cédula

Pasando esta fila inicial, se organizaban en una carpa de espera de manera que, manteniendo la asignación de atención por turnos se marcaba en la parte de atrás con el número de cédula del ciudadano, evitando la venta de estos turnos por parte de personas ajenas a la entidad, y así, dependiendo del trámite requerido, se establecía si los ciudadanos pasaban al SuperCADE, subían para atención al tercer piso (como se describió anteriormente) o se mantenían en carpa para la atención correspondiente.



Ubicación de carpas – fila y espera para atención



Carpa de espera para la atención

Teniendo en cuenta que en la carpa de atención se contaba con el apoyo de funcionarios de la Dirección Distrital de Cobro para la gestión de solicitudes relacionadas con impuestos de años anteriores, en el caso que la atención fluyera, y fuese posible atender más contribuyentes, los ciudadanos que estaban esperando ser atendidos en SuperCADE, pasaban a la otra carpa para su atención. Adicionalmente, se dispuso una carpa para la atención de aquellos ciudadanos que requerían liquidación de impuesto predial o vehículos de la vigencia 2022 o inscripción y/o modificación de información en el RIT.



Carpa de atención de trámites



Atención a los ciudadanos en carpas

Es importante detallar que, durante este periodo la SHD coordinó junto con la Secretaría General la presencia de gestores de convivencia en todos los SuperCADE y policía en los casos requeridos. También se contó con un equipo de brigadistas y ambulancia en el CAD, como medida de atención en caso de presentarse alguna urgencia y adicional a esto se contó con el apoyo de funcionarios del área de seguridad y salud en el trabajo.



Ambulancia

También se coordinó con Talento Humano, para que se realizaran diariamente (2 veces en la mañana), pausas activas a los ciudadanos, con el objetivo de desestresar a los contribuyentes que se encontraban en espera para su atención.



Pausas activas ofrecidas a la ciudadanía

En cuanto al grupo de atención preferencial, siempre se priorizó el servicio identificando desde el momento de la fila inicial quienes correspondían a este grupo de ciudadanos. De esta manera se dio prioridad para la asignación de turnos y el paso a las carpas de espera y atención.

Durante la semana del 16 de junio, se presentó el inconveniente de conexión con la Registraduría Nacional del Estado Civil, situación ocasionada por la cercanía a las fechas de votación para elección presidencial. Como acciones implementadas, en los puntos de atención se dieron turnos especiales para fechas posteriores y se realizó la comunicación de atención especial para el 18 de junio, previendo que este día (anterior a la jornada electoral) era posible que no se contara con la conexión.

¡cuenta!
con Hacienda

18 de junio

No habrá servicio para inscripción de personas naturales en el RIT, ni para registro en la **nueva Oficina Virtual**, porque **no estarán disponibles las bases de datos de la Registraduría** por la jornada electoral.

SuperCADES
CAD, Américas, 20 de Julio y Suba

BOGOTÁ
SECRETARÍA DE HACIENDA
BOGOTÁ

Comunicación a la ciudadanía – atención el 18 de junio

Es importante resaltar que dentro la estrategia de atención planteada, se programó atención prioritaria para Vigencia (predial y vehículos) y SPAC, del 15 al 24 de junio. Lo anterior fue comunicado oportunamente a la ciudadanía.

Comunicación de estrategia para atención del 15 al 24 de junio.

Aunque los horarios de atención habían sido modificados con anterioridad, la comunicación a la ciudadanía de la ampliación de estos se realizó hasta el 21 de junio, especificando:

“Entre el 21 y el 24 de junio, la Secretaría Distrital de Hacienda (SDH) fortalecerá los servicios de atención presencial en la red SuperCADE para facilitarles a los bogotanos, en particular, el pago del impuesto Predial Unificado con el 10% de descuento, que vence este viernes, 24 de junio.

“Queremos que los bogotanos sigan cumpliendo con su obligación, como lo han hecho hasta ahora. A la fecha, por concepto de Predial, la ciudad ha recibido más de 2 billones de pesos, que corresponden al 52% de la meta del año. En total, el recaudo está en 5,3 billones de pesos por impuestos”, señaló el secretario distrital de Hacienda, Juan Mauricio Ramírez.

El SuperCADE CAD, esta semana, amplió la capacidad de atención al pasar de 31 a 71 funcionarios, en el horario de 5:30 a. m. a 5:30 p. m., con lo que se espera duplicar la atención y reducir los tiempos de espera.

“Atenderemos, sin agendamiento de cita, a todos los contribuyentes que logren ingresar a los puntos de atención antes de las cinco y treinta de la tarde. En los SuperCADE de Suba, Américas y 20 de Julio”

Con corte a 30 de junio se cuenta con las siguientes estadísticas de atención:

Tabla 1 Ciudadanos atendidos - presencial

PUNTOS DE ATENCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
ATENCION EN CARPA					3.256	6.739
CAD	7.585	9.365	8.066	9.010	10.157	16.389

SUBA	2.119	3.235	3.499	3.216	4.039	5.604
AMERICAS	1.318	1.963	1.875	3.736	2.897	4.676
20 DE JULIO	2.421	3.168	2.918	3.603	3.581	4.057
TOTAL	13.443	17.731	16.358	19.565	23.930	37.465

Adicional a estas cifras, se deben tener en cuenta los 1742 ciudadanos atendidos en el tercer piso durante el tiempo de contingencia presentado por vencimientos agendados (junio)

- **ATENCIÓN VIRTUAL**

La atención a la ciudadanía por medios virtuales fue tercerizada por la Entidad. Desde la Oficina de Gestión del Servicio se reporta lo siguiente referente a los diferentes servicios:

Videollamadas: En enero del 2022 comenzó a prestarse el servicio de videollamada, por medio del cual, se orienta a la ciudadanía en Impuestos: Predial, Vehículos e ICA. También se orientó para el registro, modificación y cancelación de RIT. En cuanto a este último servicio se reporta que se llevó a cabo una campaña especial del 20 al 26 de enero para la gestión de RIT para la ciudadanía. Para la gestión, se estableció que el envío de documentos se hiciera mediante una línea exclusiva de whatsapp, y por este medio se enviaran los documentos requeridos para realizar el trámite. Para la emisión de la respuesta se dispuso como salida un correo NoReply. A la vez, desde la fecha mencionada, se brindó orientación a la ciudadanía de los trámites de predial, vehículos e ICA.

En febrero, el alcance del servicio se amplió dando respuesta a solicitudes recibidas para gestión de RIT, predial y vehículos. Como parte de las mejoras de atención, teniendo en cuenta el enfoque diferencial, se reporta que se implementó el agendamiento y servicio por medio de lenguaje de señas https://contacto195.comware.com.co/VideoClientResponsive-master_Hacienda/index.html

La solución efectiva brindada a la ciudadanía mediante este servicio generó un aumento de solicitudes, por lo que en marzo, se presentó congestión en el envío de respuestas, debido a lo anterior se realizó la gestión para atender los requerimientos pendientes y así poder volver a activar la estrategia en el momento de contar con respuestas al día, de manera que no se generase mayor congestión en el canal. Lo anterior, teniendo en cuenta la capacidad operativa limitada.

Para minimizar el porcentaje de deserción y aumentar los porcentajes de atención por este canal, durante el año, adicionalmente se implementaron las siguientes estrategias:

- Llamadas anticipadas de recordación del servicio, a los contribuyentes.
- Si el ciudadano no se conectaba al pasar 5 minutos de la hora de la programada de la sesión, el agente se comunicaba con el contribuyente, previendo que podría haberse presentado algún caso de dificultad de conexión local.
- Se avanzó en la solicitud a los ingenieros responsables, para que se pudiesen enviar de manera automática mensajes de texto a los contribuyentes que permitan recordarle con anticipación la sesión programada para la video llamada.

Durante el primer semestre del año aumentaron las cifras de gestión manteniéndose durante abril y mayo en alrededor 2.600 ciudadanos atendidos. disminuyendo la cantidad de videollamadas recibidas ese último mes, lo que generó un aumento de efectividad de gestión al 76%

Adicionalmente, se extendió el horario de atención por videollamada a los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m y entre semana de 7:00 a.m. a 5:30 p.m. ampliando las opciones de comunicación de los contribuyentes.

También se implementó la asignación de auxiliar que cubra agenda del orientador, en caso de que este no pueda responder por algún motivo y la asignación exclusiva de un agente para la atención-orientación de temas de devoluciones y RIT.

Tabla 2 Ciudadanos atendidos - videollamadas

Fecha realización	Campañas	Citas (cantidad)	Ciudadanos Atendidos	Trámites Atendidos
Enero	4	1.553	841	841
Febrero	4	3.556	1.801	1.801
Marzo	4	4.056	2.637	2.637
Total Primer Trimestre	12	9.165	5.279	5.279
Abril	4	3.430	2.607	2.607
Mayo	4	2.895	2.298	2.298
Total Segundo Trimestre	12	9.165	5.279	5.279

Ferias Virtuales: La SHD realizó una feria virtual del 28 al 31 de marzo. Se dispusieron funcionarios de la Dirección Distrital de Impuestos y la Dirección Distrital de Cobro; en total se atendieron 275 contribuyentes en temas relacionados con Impuestos predial y de vehículos de la vigencia 2022 y años anteriores, ICA y RIT.

Líneas de WhatsApp: Durante el primer mes del año se contó con el servicio de WhatsApp por medio de las líneas: 3002703002, 3015488793 y 3002702526. La línea 3002702528 fue deshabilitada para atención a la ciudadanía desde el 14 de enero.

Desde el 24 de febrero de 2022 se unifican las demás líneas para mayor recordación por parte de la ciudadanía y buscando un solo mecanismo de comunicación mas efectivo. A la vez se dispone en la página y en la Guía de Trámites y Servicios, el link directo para que la ciudadanía ingrese directamente.

La línea dispuesta es: 3002703002 o por medio del link https://api.whatsapp.com/send/?phone=573002703002&text=Bienvenido+al+WhatsApp+de+Secretaria+de+Hacienda+Distrital&app_absent=0

Es importante resaltar que, como apoyo a la atención presencial, la Entidad gestionó lo necesario para contar con 18 módulos de auto atención (kioskos) ubicados en 14 puntos de la ciudad, así:

CADES: Fontibón, Muzú, Plaza de las Américas, Servitá, Toberín, Tunal, Candelaria. **SuperCADE:** Suba, Engativá, Bosa, Américas, Calle 13, 20 de Julio y CAD.

Con el fin de fortalecer el acceso a los canales virtuales, y específicamente respecto al servicio de videollamadas se implementaron estrategias como:

Se realizan llamadas anticipadas en las que se recuerda al contribuyente la fecha y hora de su cita.

En caso de que el ciudadano no se conecte dentro de los 5 minutos siguientes a la hora programada de la sesión, el agente de servicio se comunica con el contribuyente para verificar la efectiva asistencia a la cita.

Se extendió el horario de atención a los sábados de 8:00 a.m. a 12 m y entre semana de 7:00 a.m. a 5:30 p.m.

Se implementó la asignación de un colaborador auxiliar que cubra agenda del orientador, en caso de que este no pueda responder por algún motivo; así mismo, se realizó la asignación exclusiva de un agente para la atención-orientación de temas de devoluciones y RIT.

Por otra parte, se habilitaron las salas *triage* así:

- **Sala *triage* concesionarios y grandes flotas** – Destinada a resolver dudas y orientar trámites de concesionarios y contribuyentes que por su actividad económica tienen una flota de vehículos considerable; la sala se habilitó entendiéndose el alto número de vehículos nuevos que deben ingresar al sistema de información tributaria una vez adquieren la calidad de sujetos obligados los contribuyentes, mientras que la sala *triage* para contribuyentes con grandes flotas de vehículos se habilitó considerando que por la cantidad de obligaciones tributarias en materia de impuesto vehicular que tienen adquiridas, requieren de un canal de atención preferencial para agilizar la atención de trámites solicitados. Complementar con el dato de cantidad de personas que apoyaron las consultas y la cantidad de solicitudes gestionadas por las salas.
- **Sala *triage* de Notarías** - Se prestó apoyo en solicitudes de consulta de información en Estado de Cuenta y generación de Informes de Obligaciones Tributarias para trámites de escrituración predial, solicitud y/o habilitación de usuarios para ingreso a consultas o respecto al funcionamiento del aplicativo dispuesto para las notarías, la sala fue apoyada por una funcionaria de la Oficina de Atención al Ciudadano.

En cuanto a las redes sociales a las que tienen acceso los ciudadanos, desde el 15 de junio la Oficina de Gestión del Servicio apoya la verificación y realización de algunos trámites solicitados por estos medios como RIT o registro en la nueva oficina virtual, entre otros, así como la revisión y el escalamiento de pagos no aplicados, de manera que los ciudadanos que acceden a estos servicios cuenten con respuesta efectiva a sus solicitudes. Para esta gestión se destinó el apoyo de 4 colaboradores.

Además, a través de los canales de atención, como línea WhatsApp, Chat Hacienda Bogotá, Orientación por Videollamada y atención presencial, se brinda orientación a los contribuyentes en el registro en la nueva oficina virtual y/o autogestión de sus impuestos, sea desde la oficina virtual o desde el botón de descarga de factura habilitado.

Teniendo en cuenta que en Bogotá existe registro de 2.3 millones de vehículos obligados a pagar impuestos, de los cuales aproximadamente 80.000 no cuentan con factura tributaria disponible en la Oficina Virtual de la Secretaría Distrital de Hacienda (SHD) ni en el botón “Descarga y paga ya Predial y Vehículos”, debido a que la entidad no tiene la información completa del automotor, la Administración dispuso un listado de las aproximadamente 80.000 placas en el botón **[“Solicitud de facturas para impuesto de Vehículos”](#)**, ubicado en el portal www.haciendabogota.gov.co, a fin de que los contribuyentes lo consulten, envíen los datos faltantes y así se pueda generar la factura tributaria correspondiente a la vigencia 2022. Estas solicitudes fueron atendidas con el apoyo de un colaborador de una firma contratista que apoya otro canal de atención.

De igual manera, por un periodo de tiempo limitado antes de los vencimientos del impuesto predial, se dispuso un botón de acceso al registro de Predios con información incompleta que se ubicaba en la primera página del portal web de la entidad, de manera que los contribuyentes diligenciaran un formato

para elevar la solicitud de generación de la factura, estas solicitudes fueron atendidas con el apoyo de dos colaboradoras de la Oficina de Gestión del Servicio.

Así mismo, se pusieron a disposición de los contribuyentes instructivos que contienen el paso a paso para descargar las facturas correspondientes a los impuestos predial y/o vehicular https://www.haciendabogota.gov.co/shd/ayudas_registro_liquidacion_pago_impuestos

Por otro lado, La Subsecretaria General en su calidad de defensor al ciudadano brindó atención a contribuyentes a través de medios virtuales, telefónicos y whatsapp durante el primer semestre de 2022 a 436 contribuyentes aproximadamente.

Así mismo, en el marco del Comité de Gestión y Desempeño Institucional se estableció el siguiente plan de trabajo para vencimiento de vehículos así:

Fortalecimiento Capacidad Instalada para vencimiento de impuesto de vehículos.

- Funcionarios: 70 a 100 de la DIB (43%)
- Lugares:
 - CAD: 37 funcionarios
 - Carpa: 5 funcionarios
 - Piso 3: 15 funcionarios
 - Piso 9: 18 funcionarios
 - Piso 16: 15 funcionarios

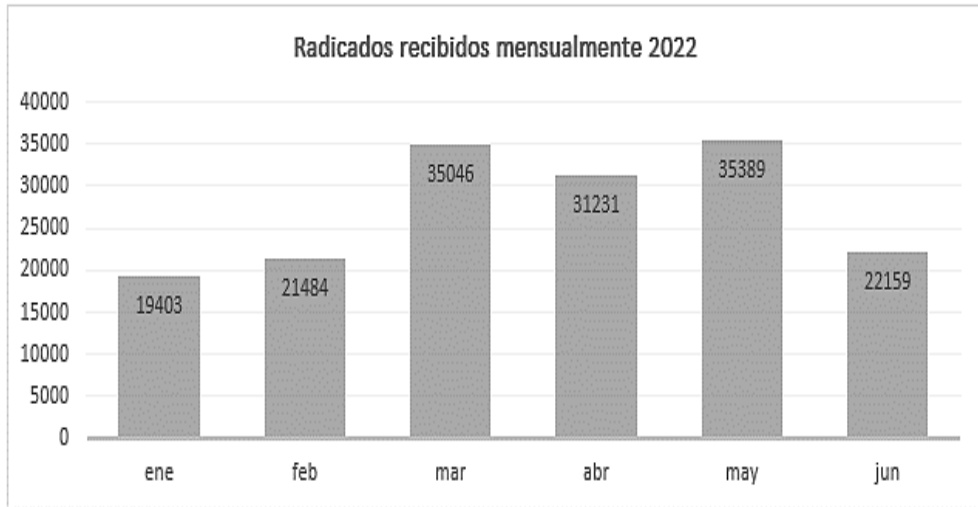
3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

Lineamientos:

a. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.

Durante el primer semestre de 2022 en continuidad al trabajo que se ha venido desarrollando para la atención de las PQRSDF pendientes de respuesta se realizó el análisis del comportamiento de las peticiones radicadas por los ciudadanos ante la SHD, en el cual se identificó una tendencia de crecimiento en el volumen de peticiones, teniendo en cuenta las cifras generadas por el reporte de nuestro sistema de gestión documental - CRM Correspondencia, entre los factores que influyen se encuentran los siguientes: alta radicación de solicitud de información del programa IMG, fallas técnicas en la implementación del nuevo sistema de información web para los contribuyentes desde la página de la SHD, y los temas propios de impuestos que la entidad maneja en su misionalidad.

De lo anterior se tiene que, durante el primer semestre de 2022, se recibieron 164.712 radicados clasificados con PQRSD-F, es decir, 27.452 en promedio cada mes.



Fuente: Reporte CRM SAP Correspondencia

b. Subtemas frecuentes.

A continuación, se presentan las cifras de las peticiones recibidas en la SHD durante el primer semestre 2022, detallado por tipos documentales y temas frecuentes.

TIPOS PQRSD-F	TOTAL	Peso en %
<i>Solicitud</i>	129.828	78,80%
<i>Derecho De Peticion</i>	19.152	11,60%
<i>Tramites Especiales Dib</i>	6.178	3,80%
<i>Reclamos</i>	3.646	2,20%
<i>Consulta</i>	3600	2,20%
<i>Queja</i>	1955	1,20%
<i>Tramites Especiales Oef</i>	136	0,10%
<i>Sugerencias</i>	104	0,10%
<i>Denuncia Por Actos De Corrupción</i>	68	0,04%
<i>Felicitaciones</i>	40	0,02%
TOTAL	164.712	100,00%

Fuente: Reporte CRM SAP correspondencia entre enero y junio de 2022

c. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.

Observando las cifras y niveles de atención en la Secretaría Distrital de Hacienda, en este primer Semestre de 2022, a continuación, se presentan los resultados generales del estado a 30 de junio de la misma vigencia, de las PQRSD-F recibidas, agrupando el dato de las cifras tomadas de CRM SAP, por áreas:

AREA	TOTAL GENERAL	ANULADO	EN TRAMITE	FINALIZADO	FINALIZADO DEL TOTAL
Impuestos	77.517	158	42.916	34.443	44,43%
Despacho Secretario	49.654	210	39.255	10.189	20,52%
Cobro	17.256	71	3.703	13.482	78,13%
Gest. Corporativa	6.713	573	1.873	4.267	63,56%
<i>Jurídica</i>	3.701	15	1.059	2.627	70,98%
Subsecretaria General	2.349	13	521	1.815	77,27%
<i>Tesorería</i>	2.301	11	265	2.025	88,01%
Presupuesto	2.118	7	307	1.804	85,17%
Control Interno	1.255	5	45	1.205	96,02%
<i>Tecnología</i>	566	4	112	450	79,51%
Contabilidad	547	2	58	487	89,03%
Control Disciplinario Interno	359	-	34	325	90,53%
Estadística Y Estudios Fiscales	128	2	39	87	67,97%
Of Asesora Comunicaciones	90	-	26	64	71,11%
Crédito Público	82	-	18	64	78,05%
Subsecretaria técnica	40	-	13	27	67,50%
Oficina Asesora De Planeación	27	-	5	22	81,48%
Análisis Y Control De Riesgos	9	-	2	7	77,78%
TOTAL	164.712	1.071	90.251	73.390	44,56%

Fuente: Reporte CRM SAP correspondencia entre enero y junio de 2022

Con los datos de las peticiones finalizadas (73.390 un 44,5% del total), se ha calculado el porcentaje de atención oportuna teniendo en cuenta la legislación aplicable en el momento, la ampliación de tiempos para respuesta de peticiones establecida en el Artículo 5 del Decreto 491 de 2020⁵ que estuvo vigente hasta el 17 de mayo de 2022; y desde esta fecha los tiempos de respuesta establecidos en el Artículo 14 de la ley 1755 de 2015⁶, entendido lo anterior, se presentan los siguientes resultados.

AREAS GENERALES SHD	PETICIONES EN OPORTUNIDAD	%	FUERA DE OPORTUNIDAD	%	TOTAL
<i>Impuestos</i>	15.654	45,4%	18.789	55%	34.443
<i>Cobro</i>	1.507	11,2%	11.975	89%	13.482
<i>Despacho Secretario</i>	7.131	70,0%	3.058	30%	10.189
<i>Gest. Corporativa</i>	42	1,0%	4.225	99%	4.267
<i>Jurídica</i>	40	1,5%	2.587	98%	2.627
<i>Tesorería</i>	64	3,2%	1.961	97%	2.025
<i>Subsecretaria General</i>	33	1,8%	1.782	98%	1.815

⁵ Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica

⁶ 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.

<i>Presupuesto</i>	8	0,4%	1.796	100%	1.804
<i>Control Interno</i>	22	1,8%	1.183	98%	1.205
<i>Contabilidad</i>	15	3,1%	472	97%	487
<i>Tecnología</i>	3	0,7%	447	99%	450
<i>Control Disciplinario Interno</i>	64	19,7%	261	80%	325
<i>Estadística Y Estudios Fiscales</i>	5	5,7%	82	94%	87
<i>Crédito Publico</i>	2	3,1%	62	97%	64
<i>Of Asesora Comunicaciones</i>	2	3,1%	62	97%	64
<i>Subsecretaria Tecnica</i>	-	0,0%	27	100%	27
<i>Oficina Asesora De Planeación</i>	-	0,0%	22	100%	22
<i>Análisis Y Control De Riesgos</i>	1	14,3%	6	86%	7
TOTAL	24.593	33,5%	48.797	66%	73.390

Fuente: Reporte CRM SAP correspondencia entre enero y junio de 2022

d. Análisis de Calidad y Calidez.

El análisis de Calidad y la Calidez en las respuestas emitidas por la SHD se realiza con periodicidad mensual de dos formas: como primera medida se realiza una medición interna, tomando una muestra estadística proporcional del grupo de peticiones finalizadas durante el mes, teniendo en cuenta el canal de recepción y el área o 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 retroalimentando puntualmente a las áreas lo encontrado y estableciendo los puntos a mejorar.

Puntos principales encontrados durante el 2022:

- Según el análisis de la muestra interna de la medición en la calidad de la respuesta; el cumplimiento de los criterios de calidad en la entidad se encuentra entre el 90% y 96%, a excepción del criterio de oportunidad que continua en un promedio de cumplimiento de 32%. La información se retroalimenta a las áreas buscando que tomen acciones para mejorar la claridad, calidez y coherencia en las comunicaciones, se ha observado que toman nota de las recomendaciones entregadas.
- El número de peticiones recibidas en la SHD ha venido aumentando considerablemente este año 2022 de mes en mes, pasando de un promedio de recepción de 18.000 a recibir más de 35.000 peticiones, aumentando en más de un 50% en algunos meses. Esto suscitado por eventos o factores no planeados, como por ejemplo la gran ola de reclamos de Ingreso Mínimo Garantizado, y la estabilización del sistema de información web de la SHD, para generar facturas o recibos de pago de impuestos predial y de vehículos; por lo que se observa una disminución en el porcentaje de atención o resolución de las peticiones, ya que, aunque las áreas ponen en marcha estrategias, su capacidad de respuesta se ve desbordada.

- Teniendo en cuenta el informe enviado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, durante el año 2022 se ha tenido un cumplimiento acumulado en el año de un 26% aproximadamente y el indicador del mes ha venido mejorando, llegando a un 58%. En este informe la coherencia, claridad y calidez se mantienen entre un 94% y un 100% de cumplimiento, la oportunidad esta entre un 13% y un 76% de cumplimiento.

Por parte en la SHD se han venido diseñando planes de mejoramiento desde septiembre de 2021 hasta el momento, donde se renuevan y se replantean las metas, tiempos de ejecución y estrategias adaptadas a los sucesos que se van presentando en cada momento.

e. Conclusiones y recomendaciones.

Con relación al análisis del consolidado de las peticiones que viene presentando la ciudadanía en relación con los trámites y servicios de la Entidad, se identifican las siguientes oportunidades de mejora:

- Brindar información clara, accesible y completa, a través de diferentes canales para que el ciudadano no tenga que interponer por escrito solicitudes que pueden ser resueltas a través de la divulgación efectiva de la información.
- Dar a conocer y gestionar los mecanismos de autoatención de los ciudadanos para minimizar la congestión de los canales.
- Atender los requerimientos de los ciudadanos con criterio de oportunidad en la respuesta.
- Ejecución y colaboración puntual de las áreas de la Secretaría, para cumplir las metas del plan de mejoramiento que se vaya actualizando, su constante compromiso evaluable en la presentación de resultados cualitativos y cuantitativos.
- Continuar con las diferentes estrategias de estabilización de las herramientas tecnológicas implementadas y de herramientas de información interna/ externa, de tal forma que las áreas y los contribuyentes puedan acceder de forma rápida y ágil a sus procesos de impuestos, disminuyendo la cantidad de reclamaciones o peticiones a atender.
- Continuar con la comunicación y seguimiento interno a las diferentes áreas de la Secretaría, contando con la colaboración e interés de los jefes de área, subdirectores y directores, para garantizar el cumplimiento de los indicadores. Se implementó a su vez una mesa de ayuda en el aplicativo *Microsoft Teams* con la participación de la Dirección Distrital de Impuestos, la Dirección Distrital de Cobro, la Dirección Jurídica y la Subdirección de Gestión Documental, el objetivo de la mesa es solucionar inquietudes del personal encargado de recibir las solicitudes que ingresan a la entidad y de esta forma realizar una radicación eficiente y evitar los redireccionamientos entre las áreas de la SHD, todo esto con el objetivo de enviar una respuesta oportuna a la ciudadanía.
- Continuar con la capacitación y cualificación de los servidores de la entidad en tres frentes: generalidades del servicio, conocimiento tributario y manejo de herramientas tecnológicas, de tal forma que se llegue al mayor número de servidores cualificados en las diferentes temáticas para la atención efectiva de los ciudadanos.

- Revisar y Optimizar los procesos de la entidad para la gestión y seguimiento a las comunicaciones oficiales

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:

Lineamientos:

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:

Durante esta vigencia se han desarrollado diferentes piezas comunicativas para socializar a través de los diferentes medios de comunicación internos y externos (pantallas de puntos de atención, sede electrónica, redes sociales, boletines internos) entre otros diferentes temas de servicio como:

- Carta de trato digno
- Derechos y deberes ciudadanos
- Canales de atención
- Defensora de la Ciudadanía
- Modificación de tiempos de respuesta a PQRSDF
- Tipos de PQRSDF
- Información de trámites y servicios
- Tutoriales para registro en la oficina virtual
- Tutoriales de apoyo para generación de facturas

La SHD cuenta con una estrategia para la divulgación de canales de atención y de derechos y deberes de la ciudadanía. En el marco de esta estrategia se produjo, publicó y divulgó, en junio de 2022, un video animado con información actualizada sobre la Defensoría de la Ciudadanía. En esta producción animada audiovisual se comunica en qué consiste esta figura, quién ostenta este cargo en la Entidad, sus funciones, canales de atención, derechos y deberes de los ciudadanos, entre otra información relevante para los contribuyentes de la capital.

Asimismo, se ha promovido y divulgado la Carta de trato digno a la ciudadanía. En esta se evidencia la misionalidad de la SHD; los derechos y los deberes de la ciudadanía y los canales y medios de atención.

La SHD ha destinado micrositos dentro de su portal web www.haciendabogota.gov.co, allí se encuentran habilitados entre otros, los *landing* de la Defensoría de la Ciudadanía y de Atención a la Ciudadanía. Allí

Defensoría de la Ciudadanía



¿En qué consiste la figura de la Defensora de la ciudadanía? +

¿Quién defiende a la ciudadanía en la SDH? +

¿Cuándo puedes acudir a la Defensora de la ciudadanía de la SDH? +

¿Cuáles son las funciones de la Defensora de la ciudadanía de la SDH? +

¿Cómo contactar a la Defensora de la ciudadanía de la SDH? +

Informes +

Es importante destacar que, en la nueva sede electrónica, que se lanzará próximamente al público externo, el microsítio continúa brindando información actualizada de esta figura y sus funciones con las garantías de accesibilidad.

Defensora de la ciudadanía



La Defensora de la ciudadanía de la Secretaría Distrital de Hacienda es la encargada de orientar y supervisar la calidad y oportunidad de atención en los canales dispuestos por la SDH, así como de garantizar la aplicación de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano, a fin de incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con relación a los servicios prestados por la Entidad.

La Defensora, además, debe velar por que la ciudadanía obtenga pronta respuesta a sus requerimientos; asimismo, trabaja para que se resuelvan sus quejas y reclamos y para que se garanticen los mecanismos de participación en el diseño y la prestación de servicios.

¿Quién defiende a la ciudadanía en la SDH?

La Dra. **Diana Consuelo Blanco Garzón** es la Defensora de la ciudadanía, quien fue designada mediante la [Resolución SDH-000353 del 03 de septiembre de 2020](#); ella es la encargada de velar por los derechos de los ciudadanos que requieren de los servicios de la Secretaría Distrital de Hacienda.



¿Cuáles son las funciones de la Defensora de la ciudadanía de la SDH?

- Ser la vocera de los ciudadanos que acuden a la Entidad y garantizar el goce de sus derechos.
- Conocer y hacer seguimiento a las peticiones, quejas o reclamos de la ciudadanía por el posible incumplimiento de las normas legales o disposiciones internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que presta la Entidad.
- Promover y divulgar entre la ciudadanía la figura del defensor de la ciudadanía y el alcance de sus actividades.
- Presentar a la Entidad un informe semestral sobre la gestión, mediante el cual pueda sugerir y proponer estrategias para el mejoramiento de la atención o del servicio al ciudadano en la Entidad.
- Fomentar el uso y mejoramiento de los canales de atención de la SDH y diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de participación ciudadana.

¿Cómo contactar a la Defensora de la ciudadanía de la SDH?

Atención personalizada: Carrera 30 # 25-90, torre A (alta), costado occidental, piso 1, mezanine, Bogotá, D. C., Colombia / Código Postal 111311.

Horario de atención: 7:00 a. m. a 4:30 p. m.

- **Carta de trato digno a la ciudadanía**

<https://www.shd.gov.co/shd/carta-trato-digno>

Objetivo pieza: Carta. Divulgar la misión, los derechos, los deberes y los canales de atención en el marco del respeto y el trato digno a la ciudadanía.

Carta de trato digno a la ciudadanía

Información Institucional

Información del Talento Humano

Sistema Integrado de Gestión

Informes a Entes de control y a la Ciudadanía

Contratación, Normatividad, Defensa Judicial y Asuntos Disciplinarios

Estrategia Anticorrupción

Transparencia y acceso a información pública

Atención a la Ciudadanía

Estrategia de género

Portafolio de Servicios

Información para niños y niñas

Sindicatos



Carta de

TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA 2021

La Secretaría Distrital de Hacienda, con la misión de contribuir al desarrollo sostenible de Bogotá y a mejorar la calidad de vida de sus habitantes, mediante una recaudación eficiente y una distribución efectiva de recursos para la implementación de políticas y proyectos de alto impacto, está comprometida con el fortalecimiento de la confianza de los ciudadanos y contribuyentes, a través de la visibilización de un gasto público efectivo, de calidad y transparente para la construcción colectiva de una ciudad desarrollada y sostenible.

Por esto, en cumplimiento de lo establecido en el numeral **5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011**, le invitamos a

DERECHOS

- ◆ Recibir trato por parte de la Entidad y de sus funcionarios en igualdad de condiciones, con respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano, sin discriminación alguna, de forma considerada y diligente, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- ◆ Recibir atención especial y preferente si usted es menor de edad adolescente, mujer gestante, adulto mayor, persona en situación de discapacidad o si se encuentra en estado de indefensión o vulnerabilidad.
- ◆ Presentar, sin necesidad de apoderado y de manera respetuosa, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS), verbalmente o por escrito, por medio de los diversos canales de comunicación que la Entidad ha dispuesto para ello.
- ◆ Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.
- ◆ Obtener información y orientación sobre los requisitos que las normas vigentes exijan, a fin de adelantar trámites y diligencias ante la Entidad.
- ◆ Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, en los plazos establecidos para el efecto, y ser informados sobre el resultado de la gestión brindada en la atención de las solicitudes.
- ◆ Presentar argumentos y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés para que sean valorados y tenidos en cuenta por la Entidad al momento de decidir.

- ◆ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de actuaciones o trámites institucionales y obtener copias de los respectivos documentos haciendo el pago de estos.
- ◆ Obtener información, salvo reserva legal, que repose en los registros y archivos públicos de la Entidad, en los términos previstos por la Constitución Política, el Estatuto Tributario de Bogotá y la ley sobre transparencia y acceso a la información pública.
- ◆ Solicitar de forma respetuosa el cumplimiento de las responsabilidades de las servidoras y los servidores públicos en la atención al ciudadano e informar acerca de anomalías en la prestación de los servicios ofrecidos por la Entidad.
- ◆ Cualquier otro derecho reconocido por la Constitución y las leyes.



DEBERES

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, de efectuar o aportar declaraciones o documentos falsos o de hacer afirmaciones temerarias.
- Abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.

Proporcionar un trato respetuoso a servidoras, servidores y autoridades

- **Micrositio Atención a la Ciudadanía**

Objetivo: Micrositio. Divulgar de manera permanente campañas como “Evita el Fraude”, los canales de atención y los informes de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Inicio » Nuestra Entidad

Nuestra Entidad

Atención a la Ciudadanía

- Evita el fraude
- Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)
- Informes de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias
- Carta de trato digno a la ciudadanía
- Atención escrita
- Atención virtual
- Atención telefónica
- Atención presencial
- Agendamiento

PRESENCIAL

- Atención SuperCADES
- Oficina de Atención al Ciudadano

TELEFÓNICO


- Línea 195
- PBX - teléfono - conmutador

VIRTUAL

- Chat Hacienda
- Orientación por videollamada
- Atención consultas específicas por correos electrónicos
- Recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias
- Radicación virtual de correspondencia
- Atención líneas de WhatsApp
- Atención redes sociales

- **Gestión de Denuncias**

En el marco del Convenio UNODC Fase 2 se elaboró una Guía de Gestión de Denuncias la cual se socializó al interior de la entidad mediante comunicaciones enviadas a través del correo institucional “Hacienda al día”



Hacienda te responde

Denuncia

Al recibir una **Denuncia** de actos irregulares o posible corrupción, la SDH debe dar respuesta dentro de **30 días hábiles**.

***Decreto 491 de 2020**

Conoce los canales para interponer denuncias por temas de corrupción

La Oficina de Control Disciplinario Interno, en conjunto con la Oficina de Atención al Ciudadano, invita a conocer los canales donde se pueden interponer denuncias por temas de corrupción, que son los mismos dispuestos para radicar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Canal virtual:
A través del Sistema Distrital para la Petición de Quejas Ciudadanas **Bogotá Te Escucha**, que está disponible en la dirección: Denuncias por posibles actos de corrupción – Bogotá te escucha (bogota.gov.co)

Canal telefónico:
Están disponibles la línea distrital 195 y las líneas telefónicas 3385000 y 3385200. Recuerda que en la línea 195 puedes interponer tus denuncias de forma verbal y obtener orientación personalizada, con el fin de registrar y direccionar adecuadamente las solicitudes.

Canal presencial:
En los puntos de radicación y buzones de sugerencias ubicados en las sedes de la Secretaría de Hacienda y en la red SuperCADE. Consúltalos en nuestro portal web. Debido a la actual emergencia sanitaria, la recepción de correspondencia se realiza a través del correo radicacion_virtual@shd.gov.co.

De igual manera, con nuestros funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano ubicada en el Centro Administrativo Distrital, torre A, piso 1, costado occidental, mezzanine, podrás interponer de manera verbal las denuncias y las diferentes peticiones, quejas y reclamos.

- Pantallas SHD



La figura de la Defensoría del contribuyente de la secretaría de hacienda se ha divulgado a través de canales internos y externos:

YouTube



Facebook



Twitter



Intranet



Hacienda al Día

17 DIAS

Hacienda al Día
PRINCIPALES NOTICIAS PARA HOY

Sigue estas recomendaciones en el Día sin IVA

Mañana se realizará una jornada de fumigación

La OACR nos explica qué es el riego de liquidez

Video de la semana
Conoce la Defensora de la Ciudadanía, una figura que vela por los derechos en relación con los servicios de la Entidad.

¿Cómo pagar el impuesto Predial 2022: Leasing habitacional, locatarios.

Feliz Cumpleaños:
Esperamos sea un día de grandes momentos para Alvin Taples Sánchez, Astrid Aranda Rincón, Efraín Díaz Pérez, Diana Esperanza Sánchez Guzmán, Diana del Carmen Camargo Meza y Alderson

- **Pantallas**

Se ha divulgado en 17 pantallas de la Secretaría de Hacienda y en el video wall, ubicado en el SuperCADE CAD. A continuación el recuento de reproducciones por pantalla.

Detail Report:

Report Date Range: 2022-01-01 ~ 2022-12-31

Report Generated: 2022-08-18 15:03

Nombre del contenido	First Played	Last Played
04. Video Defensoria (Señas)	19 - 07 - 2022 06:00:00	12 - 08 - 2022 19:00:00
Nombre del dispositivo	Recuento de reproducciones	Hora reprod.(s)
03 - OR - Credito - Estadísticas	1380	141801
09 - OCC - Capacitación	758	75618
10 - OCC - Jurídica	1357	136915
10 - OR - Gestion - corporativa	539	53843
Archivo 32	707	70931
1 OR Recepcion	1293	129051
04 - OR - Contabilidad - riesgo	1357	135354
06 - OCC - Planeacion - Presupuesto	1283	127873
02 - Documental - PE	1407	140833
04 - OCC - Cobro	1394	138680
16 - OR - Impuestos cobro	1542	154051
14 - OCC - Impuestos	1711	170781
03 - OCC - Impuestos - Atencion	25	2510
06 - OR - Despachos	1365	136948
14 - OR - Impuestos	48	4832
07 - OR - Tecnologia	1955	198856
Total	18121	1818877

En el mismo sentido se ha promovido la participación, a través de las consultas ciudadanas; la divulgación de las políticas y planes y los encuentros ciudadanos:

De cara a la implementación de los criterios de accesibilidad y usabilidad de los contenidos de la Entidad, para satisfacer las expectativas y necesidades de nuestros usuarios, fueron diseñadas e implementadas nuevas funcionalidades en la nueva sede electrónica que saldrá al aire en agosto.

Estas funcionalidades permiten al usuario utilizar buscadores de documentos que arrojarán resultados específicos de búsqueda, clasificación de contenidos con características especiales como normatividad, trámites y servicios, canales de atención, calendario tributario, notificaciones disciplinarias; notificaciones administrativas, tributarias y de cobro, glosario, preguntas frecuentes y calendario de actividades y eventos, entre otros.

- **Conoce y comenta el PAAC y la matriz de riesgo de corrupción**

Enero 17

<https://www.shd.gov.co/shd/consulta-proyecto-paac-matriz-riesgos-corrupcion-2022>

Objetivo de pieza: Banner. Invitar a la ciudadanía a conocer el PAAC y la matriz de riesgos de corrupción de la SHD y motivar su participación a través de sus comentarios.

The image shows a screenshot of a web page from the SHD (Superintendencia de las Actividades Económicas) website. The page is titled 'información prensa' and features a navigation menu with icons for 'Inicio', 'Oficina Virtual', 'Trámites', 'Impuestos', 'Economía y finanzas', and 'Nuestra entidad'. The main content area is a blue banner with the text 'Conoce y comenta el PAAC y la matriz de riesgo de corrupción'. Below the banner, there is a date 'Ene 17, 2022' and social media sharing options. The banner itself features a man pointing towards the text 'Conoce el proyecto de:' which lists two items: 'Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)' and 'Matriz de riesgo de corrupción 2022'. At the bottom of the banner, there is a small text box with the email addresses 'comentarios@paac@shd.gov.co' and 'opiniones@corrupcion@shd.gov.co'.

- **Con tu aporte, fortaleceremos la política de Ingreso Mínimo Garantizado**

Febrero 21

<https://www.shd.gov.co/shd/encuesta-img-febrero-2022>

Objetivo pieza: Banner. Invitar a la ciudadanía a responder la consulta ciudadana sobre Ingreso Mínimo Garantizado-IMG para conocer sus opiniones, sugerencias y comentarios sobre esta estrategia.



- **Con aportes de la ciudadanía, Distrito fortalecerá diseño de la Política de Ingreso Mínimo Garantizado**

Febrero 21

<https://www.shd.gov.co/shd/Distrito-fortalecera-diseno-politica-img>

Objetivo pieza: Comunicado. Invitar a la ciudadanía a participar de la consulta ciudadana sobre IMG. El comunicado además de ser publicado en la sede electrónica fue enviado a medios de comunicación masiva para divulgación informativa (*Freepress*).



- **Te invitamos a conocer nuestro Plan de Participación Ciudadana**

Febrero 28

<https://www.shd.gov.co/shd/consulta-plan-participacion-ciudadana-2022>

Objetivo pieza: Banner. Invitar a la ciudadanía a conocer el Plan de participación ciudadana 2022 de la Secretaría de Hacienda.



- **Conoce el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 de la Secretaría de Hacienda**

Marzo 9

<https://www.shd.gov.co/shd/node/50704>

Objetivo pieza: Banner. Invitar a la ciudadanía a conocer el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2022 de la Secretaría de Hacienda.



- **Distrito se reunió con la ciudadanía para hablar de Ingreso Mínimo Garantizado**

Mayo 17

<https://www.shd.gov.co/shd/distrito-se-reunio-con-la-ciudadania-para-hablar-de-img>

Objetivo pieza: Comunicado. Informar acerca del diálogo ciudadano-rendición de cuentas, realizado en la localidad de Ciudad Bolívar con los beneficiarios de la estrategia IMG, para dar a conocer lo que allí se desarrolló durante la jornada de encuentro presencial.



- **Nota audiovisual: Hablemos de Ingreso Mínimo Garantizado | Rendición de cuentas - diálogo ciudadano**

Junio 10

<https://www.youtube.com/watch?v=pfOO5wEUSHo>

Objetivo pieza: Nota audiovisual. Informar acerca del diálogo ciudadano-rendición de cuentas, realizado en la localidad de Ciudad Bolívar con los beneficiarios de la estrategia IMG, para dar a conocer lo que allí se desarrolló durante la jornada de encuentro presencial y los testimonios de algunos beneficiarios y asistentes.



- **Participa en la consulta ciudadana sobre el Observatorio Fiscal del Distrito -FiscalData**

Junio 28

<https://www.shd.gov.co/shd/consulta-ciudadana-observatorio-fiscal-fiscaldata-062022>

Objetivo pieza: Invitar a la ciudadanía, grupos de interés y a los servidores públicos de la SHD a conocer el Observatorio Fiscal del Distrito, perteneciente a esta Entidad y al mismo tiempo, a responder la consulta ciudadana, para saber de primera mano, la opinión y sugerencias sobre esta herramienta que divulga información sobre hacienda y finanzas públicas de Bogotá.



- **Forma parte del Gobierno abierto y participa en la construcción de una nueva Bogotá**

Junio 28

<https://www.shd.gov.co/shd/campagna-conoce-propone-prioriza>

Objetivo pieza: Banner. Invitar a la ciudadanía a hacer parte del gobierno abierto y a participar en la construcción de soluciones a las problemáticas de la ciudad.



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

Acciones y resultados:

En coordinación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en los meses de febrero (24), Marzo (18) y Abril (22), se realizaron sesiones puntuales para la Socialización del Manual de Servicio de la Ciudadanía como proceso de actualización normativa y aplicación de la política pública de Servicio a la Ciudadanía, esta socialización contó con la asistencia de (102) servidores públicos de las diferentes dependencias de la entidad.

Desde la STH se ha promovido realizar en las jornadas de inducción y reintroducción con una agenda detallada donde se ha incluido la Política Pública Distrital del Servicio a la ciudadanía al promover el rol que tienen los servidores dentro de la ejecución del Plan de Acción.

Desde la Inducción y reintroducción se dan los lineamientos de esta política, se sensibiliza la importancia que tiene la apropiación de su contenido y el rol del servidor público como punto de partida de la capacitación programada desde el PIC.

Desde la Subdirección de Talento Humano se ha estructurado un proyecto para tener la Inducción virtual con contenidos didácticos desde plataformas E-Learning que permitan generar en el servidor público una experiencia interactiva desde la interacción con herramientas virtuales que generen una apropiación del conocimiento y evaluación de los contenidos desarrollados en esta herramienta.

Esta estrategia de inducción y reintroducción abarca la creación de experiencias y conocimiento sobre la entidad, el servicio, el desarrollo de las funciones.

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

Acciones y resultados:

En el primer semestre de 2022, la Oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Hacienda en coordinación con la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, realizó el proceso de cualificación para dos grupos de servidores durante los meses de mayo (09, 10, 25 y 26) y junio de 2022 (7, 10, 15 y 22).

El proceso de cualificación consideró el desarrollo de la temática de servicio a la ciudadanía, ciclo 1 - "Hablemos de lo Público en el Servicio", que comprende cuatro módulos a saber:

Módulo 1 – Introducción a lo Público (101 Participantes)

Módulo 2 – Servicio a la Ciudadanía (Socialización del Manual de Servicio a la Ciudadanía) – (88 participantes).

Módulo 3 - Introducción a las políticas públicas (65 participantes)

Módulo 4 – Peticiones Ciudadanas (68 participantes)

Este proceso contó con la participación de servidores públicos de las diferentes dependencias de la entidad: Dirección Distrital de Cobro-DDCobro, Dirección de Impuestos de Bogotá -DIB, Despacho del Secretario, Subsecretaría General, Subdirección Administrativa y Financiera, Subdirección del Talento Humano, Subdirección de Gestión Documental, Subdirección de Proyectos Especiales y Oficina de Atención al Ciudadano, entre otras. Se aclara que el número relacionado por modulo corresponde a los participantes de la sesión.

De manera adicional, como ya se había relacionado, se realizaron sesiones puntuales para la Socialización del Manual de Servicio de la Ciudadanía, como proceso de cualificación transversal del Distrito, en las que se cuenta a la fecha con la asistencia de (102) servidores. Así mismo, se realizó capacitación en el manejo funcional del sistema Bogotá Te Escucha, a los usuarios activos de la Secretaría en la cual participaron 51 servidores.

Desde el PIC (Plan Institucional de Capacitación) se da alcance a la necesidad de promover la sensibilización de esta política estructurando las capacitaciones con los contenidos diseñados con el proveedor especializado estructurando los temarios, metodologías y evaluaciones para ser revisados y aprobados por el equipo de capacitación de a STH en pro de generar un producto que permita ejecutar entrenamientos de alta calidad para sensibilizar, capacitar, y evaluar la apropiación de conocimientos, el nivel de apropiación y el rol que tienen los servidores frente a la política Pública Distrital del Servicio a la ciudadanía y su Plan de Acción.

Como resultado de las capacitaciones realizadas se tienen como insumo los resultados de las encuestas de satisfacción y las observaciones realizadas por los servidores frente a los contenidos y metodologías trabajadas con el fin de analizar y generar acciones de mejora que permitan articular y fortalecer la importancia que tiene sensibilizar, capacitar y cualificar esta Política en la entidad.

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:

De cara a la implementación de los criterios de accesibilidad y usabilidad de los contenidos de la Entidad, para satisfacer las expectativas y necesidades de nuestros usuarios, fueron diseñadas e implementadas nuevas funcionalidades en la nueva sede electrónica que saldrá al aire a finales del mes de julio.

Estas funcionalidades permiten al ciudadano utilizar buscadores de documentos que arrojarán resultados específicos de búsqueda, clasificación de contenidos con características especiales como normatividad, trámites y servicios, canales de atención, calendario tributario, notificaciones disciplinarias; notificaciones administrativas, tributarias y de cobro, glosario, preguntas frecuentes y calendario de actividades y eventos, entre otros.

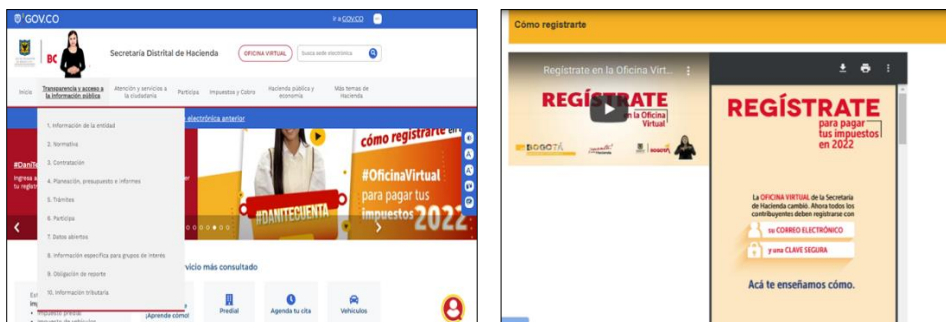
Adicionalmente, se hizo especial énfasis en el diseño de contenidos visualmente más claros y organizados en una estructura que cumple con el lineamiento definido en la resolución 1519 de 2020, en la que los contenidos misionales cobran relevancia y se da mayor visibilidad a los servicios ofrecidos por la Entidad.

En el menú principal de la nueva sede electrónica, se realizaron gif animados en lengua de señas para dar mayor accesibilidad a personas con discapacidad.

Tanto en la sede electrónica actual como en la nueva sede electrónica, se viene trabajando en creación y publicación de contenido audiovisual que cumpla con criterios de accesibilidad como etiquetado de imágenes, texto alternativo, audio descripción y subtítulos, transcripción en lengua de señas y lenguaje incluyente.

A continuación, imágenes de la nueva sede electrónica, en donde se evidencia la adecuación incluyente y accesible de la información pública para que exista un acceso universal de las personas con y sin discapacidad.

Evidencias



Para medir la efectividad, impacto y facilidad de acceso a la nueva sede electrónica de la Entidad, desde la Defensora de la Ciudadanía se propuso la formulación de una acción en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad relacionada con la evaluación de Accesibilidad WEB, la cual será realizada por la Dirección de Informática y Tecnología en compañía de la Agencia Nacional Digital de Colombia en el segundo semestre de 2022 una vez sea puesta en producción de acuerdo con los lineamientos del artículo 3 de la resolución 1519 de 2020 "...cumplimiento a los estándares AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web (*Web Content Accessibility Guidelines - WCAG*) en la versión 2.1, expedida por el World Web Consortium (*W3C*), conforme con el Anexo 1 de la presente resolución aplicable en todos los procesos de actualización, estructuración, reestructuración, diseño, rediseño de sus portales web y sedes electrónicas, así como de los contenidos existentes en esas."

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.

Lineamientos:

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:

A partir del 25 de octubre del 2021 entró en operación de la nueva Oficina Virtual de Bogdata y desde ese momento la Defensora de la Ciudadanía lidero que esta salida en vivo se realizará de manera progresiva y no todos los impuestos a la vez ; esto con el objetivo de garantizar la socialización y educación de cada uno de los contribuyentes. Es por esto que en este mes los impuestos en productivo fueron Sobretasa a la Gasolina y Publicidad Exterior Visual. Teniendo en cuenta que, estos dos impuestos se encuentran asociados al grupo de grandes contribuyentes, desde entonces la atención para autenticación, firma digital y demás temas asociados a la nueva oficina virtual, se realizaron de manera personalizada.

Con la implementación de la publicidad exterior visual se realizaron 2 sesiones virtuales para jornada de apertura del impuesto sobre la nueva herramienta, con la participación de 17 firmas durante el mes de noviembre y desde entonces se designó una funcionaria para que apoyara el tema de gestión de publicidad específicamente. Desde la fecha y hasta hoy la atención se realiza con un grupo de 4 funcionarias y así garantizar la apropiación de la tecnología.

Por otra parte, en el marco de la ejecución del proyecto BogData liderado por la Dirección de Informática y Tecnología (DIT), cuyo objetivo final es que los servicios a la ciudadanía se realicen de forma ágil, segura y confiable, mejorando el desempeño con altos estándares de calidad a través de la implementación del nuevo sistema basado en SAP que soportará la totalidad de los procesos misionales de la Secretaría de Hacienda, tanto a nivel de ERP como de CORE, se han venido desarrollando las actividades de implementación cuyo avance global para el 30 de junio de 2022 es del 97.5% .

Los hitos más relevantes y que repercuten de manera directa en el servicio:

Salida en vivo de la nueva oficina virtual, que brinda a través de la sede electrónica de la entidad, la posibilidad de contar con trámites totalmente en línea que representan ahorros en tiempo y desplazamientos para los ciudadanos, que también requiere una estrategia para la eliminación de brechas en cuanto al uso y apropiación de Tecnologías de Información y las Comunicaciones (TIC) en los ciudadanos y que desde la DIT se ha contribuido con el soporte técnico requerido para facilitar el proceso que se desarrolla mediante la asesoría personalizada que ha permitido que ciudadanos y personas jurídicas se hayan inscrito a 30 de junio.

Capacitación de funcionarios en la nueva herramienta para el desarrollo de sus funciones y que permite contar con información actualizada y confiable en todos los aspectos de la gestión de la entidad al basarse en consultas a bases de datos robustas y que integran las funcionalidades que antes se ejecutaban de forma independiente. La estrategia de capacitación está basada en sesiones contratadas para las diferentes temáticas y hasta el momento presenta los siguientes avances:

Cumplimiento de capacitaciones programadas cuyo resultado ha sido:

- Funcionarios de entidades en temas de ERP Distrital: 93% de ejecución de las sesiones

- proyectadas para 1000 funcionarios.
- Funcionarios de la SHD en temas de ERP: 1148 funcionarios capacitados, con un porcentaje de 96% de las sesiones proyectadas.
 - Funcionarios de la SHD en temas tributarios: 22% de las sesiones proyectadas. (Estos temas corresponden al componente CORE cuyas funcionalidades se han venido recibiendo en forma gradual en el primer semestre de 2022, a diferencia del ERP que tuvo salida en vivo en octubre de 2020 y está más consolidado)

Se espera completar en el segundo semestre el 100% de sesiones conforme al plan de capacitación.

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

Acciones y resultados:

En la ejecución del contrato 210047-0-2021, cuyo objeto es: "*Prestar servicios para desarrollar el nuevo portal web para la Secretaría Distrital de Hacienda*" y, en cumplimiento de la resolución 1519 de 2020 "*Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos*", puntualmente en el anexo dos que determina los estándares de publicación y divulgación de la información, fueron adoptados todos los criterios de accesibilidad y usabilidad definidos.

Estos criterios incluyen, desde la implementación de los lineamientos visuales, hasta el desarrollo de diferentes tipos de contenido de faciliten la consulta y acceso a la información por parte de ciudadanos discapacidad o usuarios en condiciones normales de salud. El desarrollo e implementación de estos contenidos, sumado a la adopción del menú de acceso a los contenidos principales de la entidad, da mayor relevancia a la información misional de la entidad en la que la información de los servicios que se ofrecen a los ciudadanos toma mayor importancia dentro de los contenidos.

En el segundo semestre de 2022 se realizará el lanzamiento de esta nueva sede electrónica que, por medio de una estructura mucho más clara y coherente, resuelve las necesidades de los usuarios y sus expectativas.

Con respecto a la virtualización de trámites, se espera llevar a cabo la implementación de las 16 acciones que se encuentran en desarrollo en la estrategia de racionalización de trámites, en especial las acciones asociadas a la implementación de la Oficina Virtual lo que permitirá mejorar trámites que sean realizados en línea y se optimicen sus tiempos de respuesta. Su implementación y seguimiento se continuará en el segundo semestre de 2022.

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

Acciones y resultados:

La Secretaría Distrital de Hacienda en su ejercicio de relacionamiento con las demás entidades del nivel distrital ha trabajado de la mano con la Secretaría General para garantizar su presencia en los SuperCADE CAD, Américas, Suba y 20 de Julio y en las ferias de servicio programadas en las diferentes localidades; así mismo, la entidad hace presencia en el SuperCADE Virtual, el Sistema Distrital para la

Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha y en la Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía de Bogotá.

En coordinación con Secretaría General durante la época de vencimiento de los impuestos predial y sobre vehículos automotores se realizó ampliación de horarios de atención en la red CADE de la siguiente manera: CAD: 5:30 am – 9:00 pm, Carpa: 7:00 am – 5:30 pm y demás SuperCADEs: 6:30 am – 8:00 pm., así como disposición de equipo de apoyo de esa secretaria para imprimir facturas de vigencia para los ciudadanos en cada una de las sedes, lo que implicó también la instalación de impresoras de la SDH para aumentar la capacidad.

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:

Para dar cumplimiento al Decreto 371 de 2010 y el Acuerdo 731 de 2018 construyo el proceso de integración de SAP-CRM con Bogotá Te Escucha – (BTE) junto con la Secretaría General en tres niveles de integración que se describen a continuación:

1. Un servicio web para que las peticiones registradas en BTE se radiquen en SAP-CRM de forma automática.
2. Un servicio web para que las PQRSDF de origen ciudadano registradas en SAP-CRM se envíen y se radiquen automáticamente en BTE.
3. Un servicio web para que los radicados gestionados y finalizados en SAP-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.

Es importante resaltar que toda integración tecnológica requiere un tiempo de monitoreo y estabilización la cual es evaluada desde el punto de vista técnico y funcional para detectar mejoras y correctivos para realizar, etapa en la que estamos en este momento

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

Lineamientos:

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

Lineamientos:

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

Acciones y resultados:

El informe de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio se presenta de manera anual en el informe del segundo periodo de cada vigencia, con corte 31 de diciembre, en concordancia con lo establecido en el manual operativo del defensor de la ciudadanía del Distrito Capital.

Para contribuir en mejorar la prestación de los servicios de la Entidad, se han desarrollado paso a pasos, abecés y tutoriales para que los ciudadanos cuenten con estas herramientas de manera física a través de rompe tráfico, volantes impresos y material audiovisual y gráfico dispuesto, de manera digital, en el portal web y redes sociales oficiales de la SHD.

Estas producciones audiovisuales y gráficas son herramientas prácticas de ayuda en la gestión y trámite de obligaciones tributarias y no tributarias; la inscripción, ingreso y trámites en la nueva Oficina Virtual.

Especialmente en lo corrido de este primer semestre hemos implementado una estrategia digital en redes sociales, posicionando la figura de nuestra *influencer* #DaniTeCuenta. <https://www.youtube.com/user/haciendabogota>

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

Acciones y resultados:

La Secretaría Distrital de Hacienda en cumplimiento del artículo 21 del Decreto Distrital 847 de 2019, asistió a la primera sesión de esta vigencia, de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía convocada por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General y realizada el 17 de junio de 2022.

Por parte de la Secretaría de Hacienda, asistieron la Dra. Diana Consuelo Blanco Garzón, Subsecretaria General en calidad de Defensora de la Ciudadanía y la Dra. Carolina Moreno López, en calidad de jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano (E).

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

- La Subsecretaria General de la SHD en su rol de Defensora de la Ciudadanía, ha liderado las diferentes estrategias de servicio, procurando que la ciudadanía reciba atención que cumpla con los criterios de Oportunidad, Calidad, Calidez y Coherencia.
- El proceso de actualización tecnológica de la entidad puede ser tomado como una oportunidad para establecer canales de atención mas directos con la ciudadanía, con el fin de establecer una comunicación asertiva con los grupos de valor de la SHD.
- La SHD debe seguir trabajando en la promoción de sus canales virtuales para garantizar que la ciudadanía pueda acceder a la oferta de trámites y servicios de la entidad sin necesidad de desplazarse hasta un punto de atención presencial.
- La Entidad debe mantener los planes de acción para mejorar la oportunidad en la respuesta a la PQRSDF interpuestas por los ciudadanos y articular los canales de atención para aumentar las respuestas en primer contacto con los ciudadanos evitando que los ciudadanos radiquen como una alternativa de solución a sus solicitudes.
- La Secretaría Distrital de Hacienda debe programar dentro de su Plan Anual de Capacitación inducción a sus funcionarios en temas relacionados con lenguaje claro y servicio al ciudadano.