



**INFORME IV TRIMESTRE DE 2020
PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA (PIPC-SDH)
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

1. INTRODUCCIÓN

Se presenta el avance de las actividades registradas en el Plan Institucional de Participación Ciudadana de la Secretaría Distrital de Hacienda – PIPC – SDH-. El presente informe se realiza con el reporte de avance suministrado por cada una de las dependencias que tienen actividades en el Plan.

2. CONTEXTO

Mediante Resolución No. SDH-000153 de octubre 2 de 2018 se adopta la Estrategia de Participación Ciudadana en la Secretaría Distrital de Hacienda y el Plan Institucional de Participación Ciudadana y en complemento se definen mecanismos de ejecución, alcance, roles y responsabilidades en la Secretaría.

La estrategia y el plan permitirán a usuarios, partes interesadas y ciudadanía en general, conocer los escenarios y espacios en los cuales se puede establecer diálogos con la Secretaría Distrital de Hacienda, en procura del ejercicio efectivo de sus derechos, y conocer las líneas de acción en materia de participación y el portafolio de herramientas para lograrla.

La Oficina de Atención al Ciudadano lidera la estrategia y adelanta las siguientes acciones:

- a. Consolida anualmente en el Plan Institucional de Participación Ciudadana y actualiza la Estrategia de Participación Ciudadana con cada nuevo Plan Distrital de Desarrollo.
- b. Coordina anualmente con la Oficina Asesora de Comunicaciones y con la Dirección de Informática y Tecnología la implementación de las estrategias y mecanismos para mantener una comunicación constante

con la ciudadanía en temas de su interés y facilitar el acceso a los canales de participación.

- c. Coordina con las dependencias de la Secretaría Distrital de Hacienda y con las entidades que conforman el sector Administrativo de Hacienda los mecanismos y canales para facilitar el ejercicio de la participación ciudadana y control social. Así mismo, coordinar la incorporación de ajustes, cambios u otro tipo de medidas que resulten de dichos ejercicios.

La Oficina Asesora de Planeación hace el seguimiento de la Estrategia de Participación Ciudadana y del Plan Institucional, y presta asesoría metodológica en la formulación y en la actualización de los citados instrumentos.

La Oficina Asesora de Comunicaciones coordina con la Oficina de Atención al Ciudadano las estrategias y mecanismos para mantener informada a la ciudadanía en temas hacendarios de interés, y facilitar el acceso a los canales de participación.

La Oficina de Control Interno es la encargada de la evaluación del proceso de participación, que se entenderá como el resultado obtenido de la ejecución de la Estrategia de Participación Ciudadana y del Plan Institucional.

En la Secretaría Distrital de Hacienda la Estrategia de Participación Ciudadana y el Plan Institucional de Participación son aplicables a todas las dependencias y todos los funcionarios y contratistas de la secretaria, quienes deben actuar conforme a lo establecido en la Resolución No. SDH-000153 de 2018, para satisfacer las necesidades de la ciudadanía en cuanto a información, consulta, iniciativa, deliberación, decisión y control a la gestión pública.

3. INFORME CUALITATIVO Y CUANTITATIVO

A. MONITOREO CUALITATIVO

En el periodo de 1 de octubre al 31 de diciembre de 2020, dando ejecución a lo proyectado en el Plan Institucional de Participación Ciudadana para la vigencia 2020, se finalizó con la ejecución de las diferentes actividades tanto para el componente de Condiciones Institucionales como para el de la promoción de la participación, acorde a la estructura dada al plan.

De las 22 actividades planeadas para la promoción de la participación, se ejecutaron 20 de las mismas al 100%, en el marco de las cuales se adelantaron espacios de dialogo importantes con los diferentes grupos de valor, como, por ejemplo:

- Aplicaciones de encuestas en el marco de capacitaciones, conversatorios y respuestas a solicitudes para la identificación de necesidades de los grupos de valor para incluir las mismas en la planeación de próximas actividades.
- Mediciones de percepción de los ciudadanos frente a los servicios prestados para identificación de necesidades y observaciones frente al mismo. Dentro de las observaciones recibidas se sugieren mejorar y minimizar los tiempos de espera presenciales, telefónicos y virtuales, incluyendo más asesores y la virtualización de algunos trámites.
- Diferentes espacios como cafés, foros y ruedas de prensa, en los que se ha dispuesto espacios de dialogo en doble vía, permitiendo resolver las dudas e inquietudes de la ciudadanía acerca de la información presentada por la Secretaría Distrital de Hacienda en la gestión que viene realizando en los diferentes programas y proyectos.
- Ejercicios de dialogo en donde el secretario de dialogaba con los ciudadanos de temas de interés misional, transmitidos en directo a través de YouTube, así como también la rendición de cuentas sectorial donde los representantes legales de las entidades del sector mostraron los resultados de su gestión. A partir de estos ejercicios se creó el sitio “Huella de Gestión” que será un espacio permanente de rendición de cuentas para contribuir al dialogo con la ciudadanía.

Es necesario tener en cuenta, que, en virtud de la declaración de emergencia sanitaria, las áreas buscaron alternativas para desarrollar las diferentes actividades planeadas, buscando otras metodologías o generando actividades alternativas que les permitieran obtener la información y resultados que se requerían.

De otra parte, las 8 actividades del componente de condiciones institucionales se ejecutaron y permitieron contar con herramientas que sirvieron como base para la formulación del Plan Institucional de Participación 2021 y generar al interior de la entidad conciencia de nuestra responsabilidad en habilitar estos espacios de dialogo con los ciudadanos. Dentro de los avances generados, se puede mencionar lo siguiente:

- Capacitación a los servidores, acerca de las generalidades de la política de participación ciudadana, el objetivo de su implementación, la rendición de cuentas como herramienta para el ejercicio del control social y la transparencia en la gestión y responsabilidad de las entidades en la implementación de esta política.
- Complemento de la caracterización de ciudadanos y grupos de valor de la Secretaría, en la que se incluyeron los resultados obtenidos en el ejercicio de consulta a los ciudadanos poder tener información útil y oportuna para fortalecer la caracterización ciudadana para identificar los temas, canales y mecanismos de participación preferidos por nuestros grupos de valor; de la misma forma se incluyó la información relacionada con los espacios e instancias de participación ciudadana en la Secretaría.
- Se reincorporó y actualizó la Guía de participación ciudadana de la Secretaría Distrital de Hacienda, en la que se resumen las generalidades de la política, los mecanismos de participación con los que cuenta la entidad, los canales de interacción con los grupos de valor para el dialogo incidente en las etapas del ciclo de la gestión. Así mismo se le incorporó los protocolos para la atención de los espacios de participación, identificando las actividades que se deben considerar desarrollar antes, durante y después de los diferentes espacios, para que las diferentes áreas que habilitan dichos espacios lo puedan aplicar al momento de realizarlos.
- Se generaron piezas comunicativas de cara a los ciudadanos y grupos de valor, para invitarlos a capacitarse y generar competencias que les permita de mejor manera participar y ejercer control social en la entidad a través de los diferentes espacios que se habiliten.
- Se llevo a cabo mesa de trabajo con las entidades del sector, con el fin de articular acciones en materia de participación ciudadana, y revisar los lineamientos de la Directiva 005 de 2020, para que como sector podamos avanzar en el cumplimiento de los mismos. A partir de estas mesas, se articularon algunos espacios de participación a desarrollar durante la vigencia 2021.

B. MONITOREO CUANTITATIVO

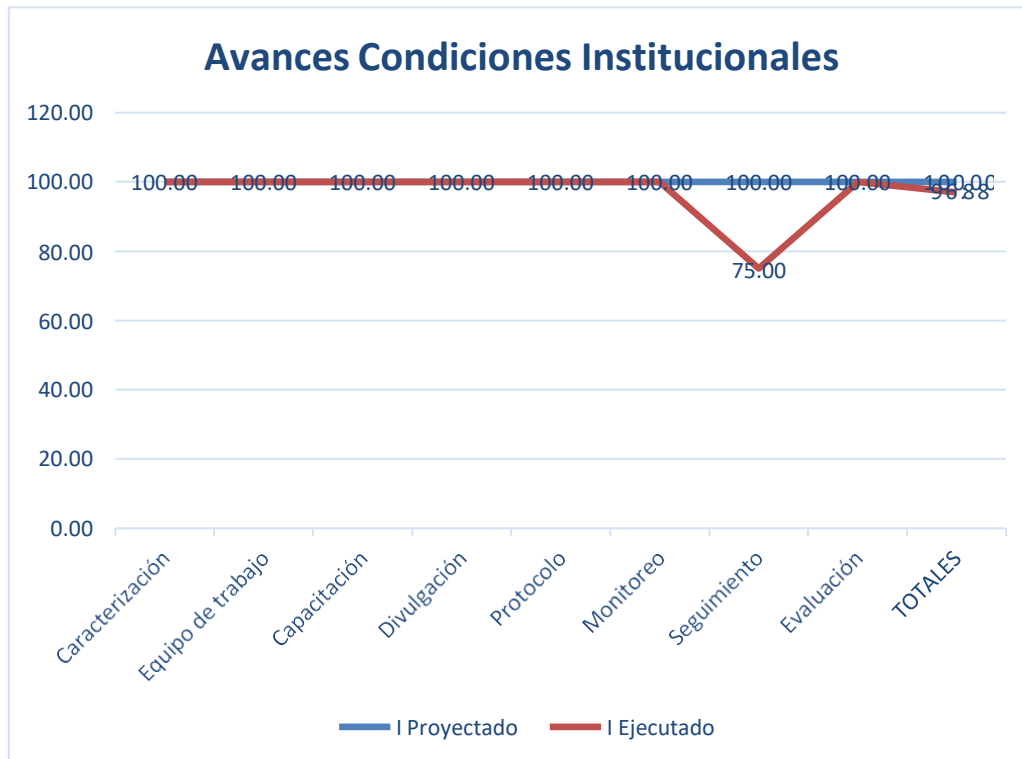
Teniendo en cuenta las acciones que debe adelantar la Oficina de Atención al Ciudadano acorde con la Resolución No. SDH-000153 de 2018, se solicitó mediante correo electrónico a las diferentes Direcciones y Oficinas que tienen

actividades a cargo en el Plan Institucional de Participación, el reporte de los avances tanto cuantitativos como cualitativos de las mismas, con el fin de poder construir un informe de avance en el plan.

Teniendo en cuenta lo reportado por las áreas se identifica en las siguientes gráficas el avance que se tuvo en las actividades de cada uno de los componentes del Plan Institucional de Participación:



Avance de actividades planeadas: 100%
Avance Ejecutado en el Trimestre IV: 96%



Avance de actividades planeadas: 100%
Avance Ejecutado en el Trimestre II: 97%

Se muestra un resultado satisfactorio en el desarrollo de las actividades planeadas, en el componente de la promoción efectiva de la participación; es de mencionar que la diferencia presentada, se debe al no reporte por parte de algunas áreas de sus avances. No obstante, lo reportado refleja las dificultades que se presentaron para la ejecución del plan como lo es la dificultad de realizar las actividades como se tenían programadas y los resultados obtenidos no corresponden a lo esperado, debido a la declaración de la emergencia sanitaria en Colombia por el Covid 19, pero independientes de ello, las áreas trataron en lo posible de realizar y habilitar los espacios así fuera con metodologías diferentes para poder capturar las observaciones ciudadanas frente a los temas tratados.

En relación con las actividades del componente de condiciones institucionales, se observa una actividad por debajo de lo planeado, debido a la periodicidad y las entradas necesarias para la realización de la actividad como lo es la del seguimiento, por lo que se plantea una modificación en la misma con el fin de poder contar con el tiempo y los insumos para el desarrollo del mismo. No obstante, se observa un avance significativo en el diseño y establecimiento de herramientas que permitan generar diseño, ejecución y evaluación efectiva de



los diferentes ejercicios y actividades de dialogo que se ejecuten para el ejercicio de la participación ciudadana.

4. BALANCE DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DURANTE LA VIGENCIA 2020.

De conformidad con las actividades que se desarrollaron a lo largo de la vigencia 2020, para la Política de Participación Ciudadana, se logró de manera significativa la articulación entre las diferentes áreas de la secretaría, de manera tal que durante la vigencia 2020 se visibilizó un mayor compromiso por parte de las diferentes áreas en la generación de espacios de dialogo con los diferentes grupos de valor para involucrarlos en la gestión institucional, así mismo se resaltan las diferentes actividades realizadas para la generación de condiciones institucionales idóneas para la participación ciudadana, las cuales son insumo importante para la planeación de la política para la vigencia 2021 y que sirven como herramientas para la generación de estrategias a implementar.

En este sentido, se resalta de la misma manera la gestión realizada por las diferentes áreas que hacen parte de la mesa de implementación de la política de participación, quienes lograron desde sus competencias desarrollar actividades que fortalecen la cultura de la participación ciudadana en la entidad y que así mismo lograron articulación para que en la vigencia 2021 se pueda seguir avanzando en la implementación de la política a través de un acompañamiento coordinado y efectivo para que los diferentes ejercicios que se planteen permitan visibilizar el compromiso de la Secretaría con la mejora continua de la relación estado ciudadano.

Así las cosas, la articulación que se logró durante la vigencia se verá reflejada en los ejercicios y actividades a desarrollar en el 2021 los cuales han sido pensados de manera tal que se articulen de manera directa con lo planteado en el Plan Distrital de Desarrollo para el cuatrienio, focalizando los esfuerzos en la generación de espacios de dialogo efectivo e incidente con los grupos de valor y ciudadanos en el marco de las estrategias de Gobierno abierto a través de la Directiva 005 de 2020 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, las cuales serán la hoja de ruta para el desarrollo de ejercicios efectivos que apalanquen la implementación de la política.

Acorde a lo anterior, la Secretaría comprometida con el ejercicio planteado desde el plan distrital de desarrollo en el último trimestre llevo a cabo ejercicios de planeación que den cuenta de esta articulación y compromiso con las metas de plan distrital de desarrollo, de tal forma que en el plan 2021 contara con



actividades enmarcadas en las estrategias de gobierno abierto que buscan fortalecer la relación entre los ciudadanos y el estado.

Como ejemplo de este compromiso de la Secretaría, se resalta el ejercicio de rendición de cuentas sectorial realizado en el mes de diciembre como resultado de los diferentes avances que se han venido dando en la política, de manera que allí se vio reflejada tanto la articulación interna como la articulación con el sector para el avance en el tema, y la coordinación de las actividades de manera que se muestre claramente el ejercicio previo de planeación como el compromiso de presentación de los resultados de los espacios de dialogo que se habilitan

5. RECOMENDACIONES

Diseñar estrategias que permitan la apropiación de metodologías que ayuden a que los ejercicios de dialogo que se habiliten, generen un dialogo efectivo entre la entidad y los diferentes grupos de valor, con el fin de poder contar con las observaciones que nos ayuden a gerenciar y gestionar con una visión integral.

Hacer un llamado a todas las áreas con el fin de reportar en los tiempos solicitados los avances de actividades que tienen planteadas en el Plan Institucional de Participación Ciudadana, con el fin de poder contar con un panorama claro de lo que está sucediendo y las dificultades que se van presentando para escalar y poder tomar acciones para llegar al cumplimiento de las mismas.

Cordialmente,

Clara Esperanza Salazar Arango
Jefe Oficina de Atención al Ciudadano
csalazar@shd.gov.co

Proyectado por:	<i>Carolina Moreno López</i> Profesional OAC	Fecha: 26-02-2021	
-----------------	---	-------------------	--