

**INFORME II TRIMESTRE DE 2020  
PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
DE LA SECRETARÍA 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 abril al 30 de junio de 2020, dando ejecución a lo proyectado en el Plan Institucional de Participación Ciudadana, se han venido ejecutando 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 han venido ejecutando 15 de las mismas, en el marco de las cuales se han adelantado espacios de dialogo importantes con los diferentes grupos de valor, como, por ejemplo:

- 15 reuniones con diferentes grupos de interés para la inversión de recursos en bonos de deuda pública interna y/o mantenimiento de la percepción de riesgo, con el fin de mostrar resultados de la gestión institucional y de la misma forma identificar percepciones y observaciones al respecto.
- Aplicaciones de encuestas en el marco de capacitaciones específicas para la identificación de necesidades de los grupos de valor para incluir las mismas en la planeación de próximas actividades.
- 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.
- Espacios de formación a los grupos de valor en temas misionales para fortalecer las competencias al momento de querer ejercer su derecho a participar en la gestión administrativa, y permitiendo conocer la gestión institucional, los avances logrados y resolviendo las inquietudes que se presentan.
- Dialogo con líderes sociales (Ediles) para socializar información tributaria, cambios normativos, entre otros, que permita a su vez que ellos sean facilitadores entre las comunidades que representan y la entidad.
- 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.

De la misma forma, en el marco del desarrollo de las 8 actividades del componente de condiciones institucionales, se ha venido adelantando la construcción de diferentes documentos y herramientas que se plantearon en el Plan Institucional de Participación Ciudadana 2020, así como también, se ha avanzado en la ejecución de actividades para fortalecer la cultura de participación ciudadana en la Secretaría Distrital de Hacienda. Dentro de estos avances, se puede mencionar lo siguiente:

- El 22 de mayo en el marco de la inducción general a los servidores, se dio a conocer 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. Así

mismo, se presentó el plan de participación ciudadana en la Secretaría Distrital de Hacienda y se dio a conocer algunos de los espacios que se habilitarían para esta vigencia, para un dialogo en doble vía con los diferentes grupos de valor. A este evento asistieron 815 funcionarios.

- Se diseñó la encuesta para complementar la Caracterización de Grupos de Valor e Interés de la Secretaria Distrital de Hacienda, con el fin de incluir en la misma la identificación de las necesidades de los grupos de valor, frente a la información y temas de interés a tratar en los espacios de dialogo que se habiliten en la entidad.

La cual se aplicará en el marco de la encuesta de satisfacción que lidera la Oficina Asesora de Planeación, que se llevará a cabo en el segundo semestre del año.

- Se ha adelantado la construcción de la Guía de participación ciudadana de la Secretaria Distrital de Hacienda, por lo cual el pasado 19 de junio se solicitó la Oficina Asesora de Planeación la publicación en el sistema de gestión de calidad, la primera versión de la misma, en la que se resumen las generalidades de la política, los mecanismos de participación con los que cuenta la entidad y los canales de interacción con los grupos de valor para el dialogo incidente en las etapas del ciclo de la gestión.

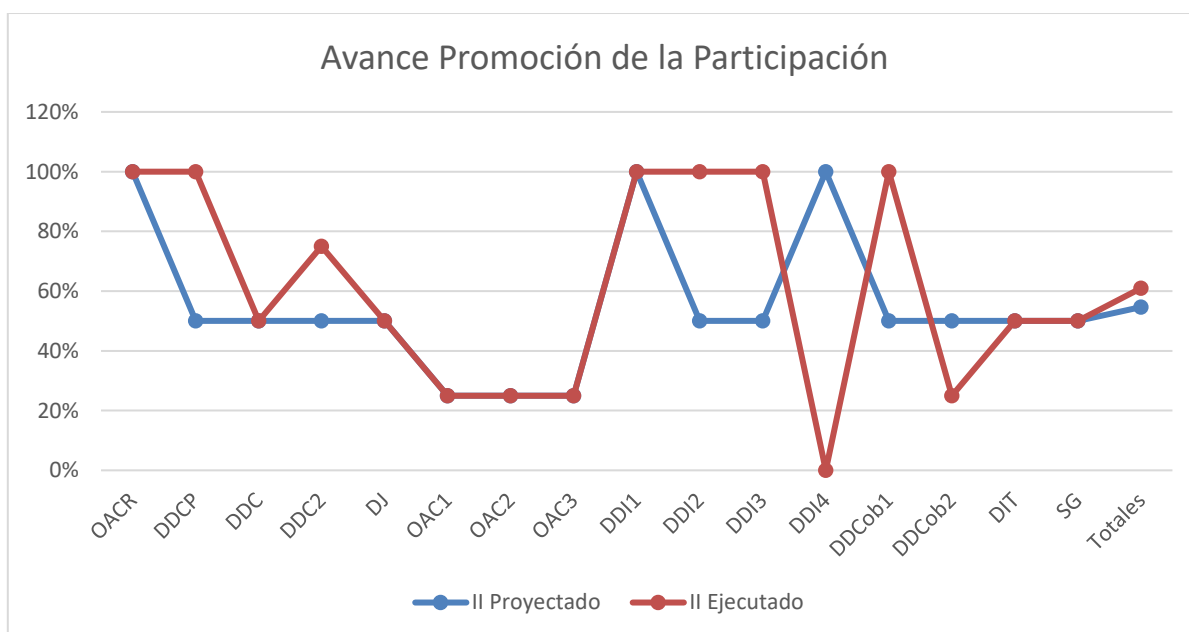
Es importante mencionar que, a este documento se le incorporará una segunda parte en la que se indicarán las actividades que deben desarrollar las áreas, antes, durante y después, en los espacios de dialogo que se habiliten, y la forma para documentar las mismas, con el fin de contar con herramientas para el análisis y la toma de decisiones.

- En el marco de la actividad establecida en la Resolución SDH-000153 de 2018, se ha venido adelantando el monitoreo a la ejecución del Plan Institucional de Participación Ciudadana por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, resultado del cual se presentó y publicó el informe cuantitativo y cualitativo de avance del Plan Institucional de Participación, y se agendó un espacio en el Comité de Gestión y Desempeño Institucional y en el Comité Directivo, en los cuales se presentó el avance del primer trimestre de dicho plan.

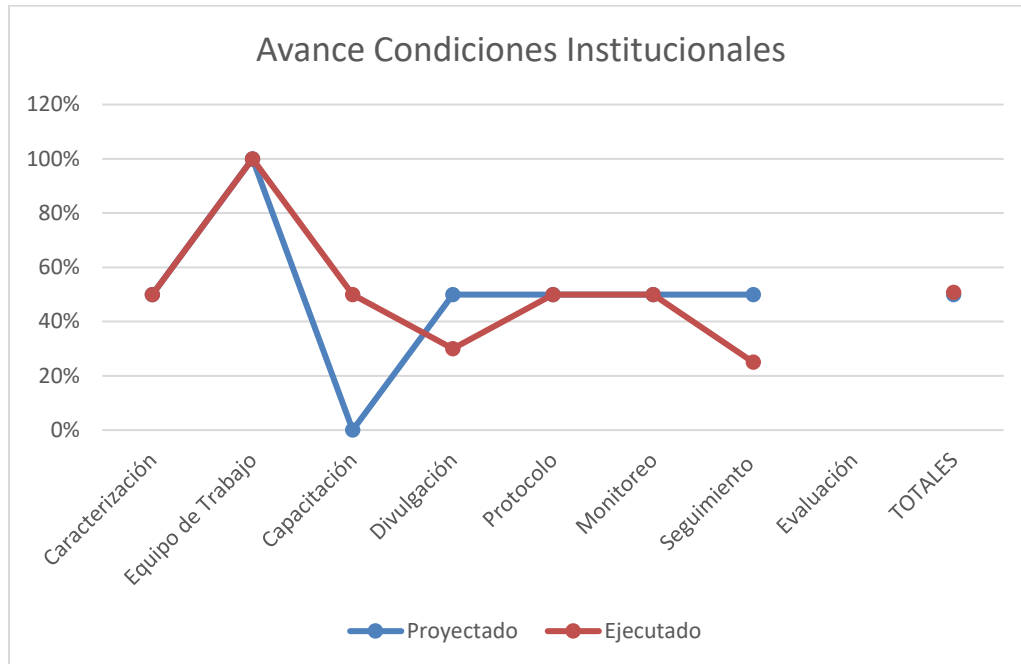
## B. MONITOREO CUANTITATIVO

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: 55%**  
**Avance Ejecutado en el Trimestre II: 61%**



**Avance de actividades planeadas: 50%**  
**Avance Ejecutado en el Trimestre II: 51%**

Acorde al avance reportado por las áreas, para el segundo trimestre del 2020 en las actividades de promoción de la participación, se identifica que hay una actividad a cargo de la Dirección Distrital de Impuestos que se tenía planeada realizar durante el periodo y que no se llevó a cabo, acorde con lo reportado debido a la declaración de la emergencia sanitaria en Colombia por el Covid 19 teniendo en cuenta que la actividad se tenía planeada ejecutar de manera presencial en los SuperCade y no se pudo llevar a cabo, ante lo cual la Oficina de Gestión de Servicio ha planteado realizar encuestas virtuales, pero están a la espera de revisar la viabilidad de ese cambio de canal.

En relación con las actividades del componente de condiciones institucionales, se observa una actividad por debajo de lo planeado, que es el desarrollo de una estrategia de comunicaciones para la divulgación de información relacionada con los espacios de formación a los ciudadanos en temas de participación y divulgación bajo una misma imagen de los espacios que se habilitan para el dialogo con los grupos de valor, lo anterior, debido a demora en la articulación de acciones en parte por la transición y organización para trabajo en casa a causa de la declaración de emergencia sanitaria.

Dentro de las dificultades reportadas para el logro de las actividades, tenemos que las áreas informan que debido a la declaración de la emergencia sanitaria



por el Covid 19, no se ha podido dar cumplimiento en su totalidad, a las actividades tal como se tenían planeadas, razón por la cual hay actividades por debajo del avance esperado.

Producto de la socialización de los avances en el Comité de Gestión y Desempeño, se decidió que las áreas que tuvieran la necesidad de ajustar las actividades del Plan Institucional de Participación, lo debían tramitar de manera oficial ante la Oficina de Atención al Ciudadano, mediante memorando con la justificación correspondiente, ante lo cual la Oficina de Atención al Ciudadano envió el pasado 19 de junio, correo electrónico a las áreas indicando la decisión del Comité y abriendo el espacio para solicitar los ajustes que se requirieran.

#### 4. RECOMENDACIONES

Se reitera la sugerencia de que las áreas que han identificado que requieren realizar modificación de las actividades tal como las tienen planteadas en el Plan Institucional de Participación Ciudadana, soliciten a la Oficina de Atención al Ciudadano formalmente su modificación, aclarando las razones por las cuales deben ser ajustadas, con el fin de que se pueda llevarse a Comité de Gestión y Desempeño Institucional dicha solicitud y modificación.

Cordialmente,

**Clara Esperanza Salazar Arango**  
Jefe Oficina de Atención al Ciudadano  
[csalazar@shd.gov.co](mailto:csalazar@shd.gov.co)

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