



**INFORME III 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 julio al 30 de septiembre 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:

- 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.

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:

- Se desarrollo en el marco de la inducción general a los servidores, capacitación 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. Con una asistencia de 815 funcionarios. En esta misma línea se solicitó a los diferentes directores la designación de dos funcionarios como enlace para trabajar los temas de la implementación de la política de participación, con el fin de que en primera medida se capaciten el 13 de octubre con el Departamento Administrativo de la Función Pública, quienes nos brindarán capacitación como líderes de la política.
- 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.

Durante el mes de septiembre se llevaron a cabo mesas de trabajo con la Oficina Asesora de Planeación y la Subsecretaría General, en donde se identificó que esta no iba a poder ser realizada en tiempos pertinentes en la encuesta de satisfacción, por lo que se aplicará esta herramienta en el marco de la consulta que se realizará para la estrategia de Senda de Integridad con el fin de poder tener información útil y oportuna para fortalecer la caracterización ciudadana de la entidad en los temas respectivos de participación ciudadana.

- 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.

Durante este trimestre, se llevó a cabo el autodiagnóstico propuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el marco de la implementación del Modelo integrado de Planeación y Gestión de MIPG, en el que se trataron de identificar temas importantes para incorporar en la guía que se esta diseñando.

- 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.

B. MONITOREO CUANTITATIVO

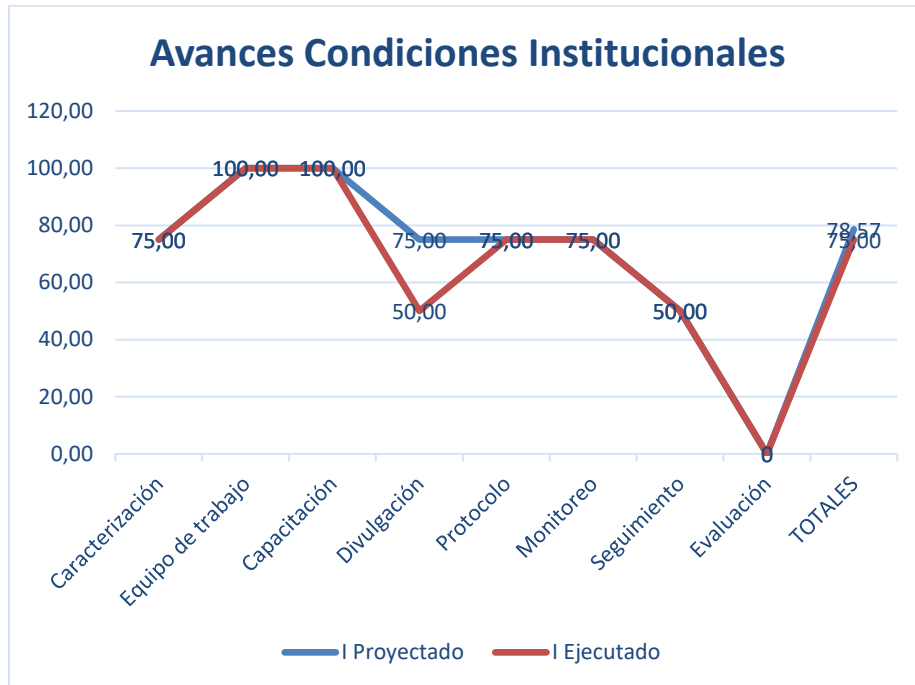
Teniendo en cuenta las acciones que debe adelantar la Oficina de Atención al Ciudadano acorde con la Resolución No. SDH-000153 de 2018, se solicitó mediante correo electrónico a las diferentes Direcciones y Oficinas que tienen

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: 67%
Avance Ejecutado en el Trimestre III: 58%



Avance de actividades planeadas: 78%
Avance Ejecutado en el Trimestre II: 75%

Los resultados obtenidos para el tercer trimestre del 2020 en las actividades de promoción de la participación muestran una diferencia significativa entre lo proyectado y lo ejecutado, esto debido a que para este tercer trimestre hubo varias áreas que no presentaron sus avances, lo cual interfirió en la identificación de los avances durante el trimestre. No obstante, lo reportado refleja las dificultades que se han venido presentando 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.

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, no obstante en este trimestre se avanzó significativamente en la coordinación con la oficina asesora de comunicaciones para el diseño de un plan 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, logrando contar con un plan de temas a divulgar durante lo que queda de vigencia con el fin de ir fortaleciendo el tema de participación ciudadana.



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.

4. RECOMENDACIONES

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 esta 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> <i>Profesional OAC</i>	Fecha 21 de diciembre de 2020	
-----------------	--------------------------------------------------------	-------------------------------	--