

CARACTERIZACION DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS



Secretaria Distrital de Hacienda
Oficina Asesora de Planeación

Bogotá D.C. 2021

Versión 5

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	4
1.1. ¿Qué es?.....	4
1.2. ¿Para qué sirve?	4
1.3. ¿Qué condiciones deben tener las variables para caracterizar?	5
1.4. ¿Qué variables incluir en la caracterización?	6
1.5. Pasos para realizar un ejercicio de caracterización de usuarios	8
2. CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	9
2.1. Identificar los objetivos de la caracterización y su alcance	9
2.2. Establecer un líder del ejercicio de caracterización	10
2.3. Establecer variables y niveles de desagregación de la información por grupo de valor e interés...11	
2.4. Priorizar variables	14
2.5. Identificar fuentes de información por grupo de valor e interés	17
2.6. Automatizar la información y establecer grupos o segmentos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés con características similares	18
2.6.1. Personas naturales (ciudadanos/usuarios)	18
2.6.1.1. Contribuyentes.....	18
2.6.1.2. Peticionarios.....	26
2.6.1.3. Exfuncionarios de entidades liquidadas del Distrito Capital, a cargo de la SDH	32
2.6.1.4. Usuarios internos (funcionarios de la SDH)	36
2.6.2. Personas jurídicas (empresas, organizaciones, otras entidades de la Administración pública, etc.) ..45	
2.6.2.1. Grandes contribuyentes.....	45
2.6.2.2. Entidades públicas distritales y alcaldías locales	51
2.6.2.3. Academia	53
2.6.2.4. Asociaciones/gremios.....	55
2.7. Divulgación y publicación de la información	56
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
BIBLIOGRAFÍA.....	58

INTRODUCCIÓN

La caracterización de grupos de valor¹ y de interés² de la Secretaría Distrital de Hacienda surge de la necesidad de identificar sus particularidades (características, expectativas, necesidades, etc.), a fin de que las áreas competentes cuenten con un insumo para orientar la formulación e implementación de las estrategias requeridas en la planificación del Sistema de Gestión de Calidad y la implementación de las políticas de desarrollo administrativo que conforman el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG–: participación ciudadana, servicio al ciudadano, rendición de cuentas, Gobierno digital y racionalización de trámites.

Para el ejercicio de caracterización, se siguió la metodología establecida en la *Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés* elaborada por el Departamento Nacional de Planeación –DNP–, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública.

El documento se divide en dos partes: en la primera, se presentan las orientaciones generales sobre el ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, la definición de caracterización y su utilidad y el paso a paso para la realización del ejercicio de caracterización de grupos de valor e interés de la Secretaría Distrital de Hacienda; en la segunda parte, se desarrolla la caracterización de usuarios para el diseño e implementación de la estrategia de rendición de cuentas de la entidad.

¹ Grupo de valor: grupo de ciudadanos a los que deben dirigirse los productos y servicios. *Manual operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión*. Octubre de 2017. p. 30.

² Grupo de interés: ciudadanos y organizaciones que, por su actividad, son afectados o tienen interés de participar en la gestión de la entidad. Ídem.

1. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

1.1. ¿Qué es?

Identificación y descripción detallada de las particularidades de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, a partir de un conjunto de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento que permiten la conformación de grupos o segmentos con motivaciones, necesidades y expectativas iguales o similares.³

1.2. ¿Para qué sirve?

- El diseño o rediseño de los servicios ofrecidos, de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.
- La identificación de los canales de comunicación por usar con cada uno de los grupos de valor e interés, para garantizar que la información sea clara y útil.
- La implementación de mejoras permanentes en la oferta de trámites y servicios disponibles a través de los diferentes canales.
- El diseño e implementación de estrategias de promoción de los trámites y servicios disponibles.
- El diseño y la implementación adecuada de las políticas públicas de servicio al ciudadano, participación ciudadana y rendición de cuentas, racionalización de trámites, Gobierno en línea, etc.
- La formulación de estrategias para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y las políticas de desarrollo administrativo que conforman el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG–: participación ciudadana, servicio al ciudadano, rendición de cuentas, Gobierno digital y racionalización de trámites.

La caracterización de los grupos de valor permite dar cumplimiento, en su totalidad o parcialmente, a las siguientes normas:

NORMATIVA	
Ley 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

³ DNP. Función pública, Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. *Guía de caracterización ciudadana, usuarios y grupos de interés.*

Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y las entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Documento CONPES 3785 de 2013	Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración pública.
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
Decreto 197 de 2014	Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá, D. C.

1.3. ¿Qué condiciones deben tener las variables para caracterizar?

Las variables son características diferenciadoras (edad, género, nivel educativo, sector económico, etc.) que permiten describir los grupos de valor e interés y agruparlos de acuerdo con sus particularidades.

Para el ejercicio de caracterización de grupos de valor e interés, las variables deben cumplir las siguientes condiciones:

Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente
Es importante para los servicios prestados y está relacionada con el objetivo de la caracterización.	La información está disponible a un costo razonable. El beneficio de contar con la información es mayor que el costo de recolección.	Puede evaluarse o medirse para cada usuario. Permite identificar cómo está cada usuario frente a la variable.	Permite realizar segmentaciones. Clasifica los grupos de acuerdo con una característica.	Las condiciones que definen la variable son perdurables en el tiempo.

1.4. ¿Qué variables incluir en la caracterización?

Para definir las variables que conviene incluir en el ejercicio de caracterización, las diferentes metodologías consultadas sugieren separar el análisis para dos grandes grupos de valor e interés de las entidades: personas naturales (ciudadanos/usuarios) y personas jurídicas (empresas, organizaciones, otras entidades de la Administración pública, etc.)

El listado de variables presentado es indicativo y susceptible de modificarse, de acuerdo con los objetivos de la caracterización, las necesidades y el tipo de servicio.

- **Personas naturales** (ciudadanos/usuarios)

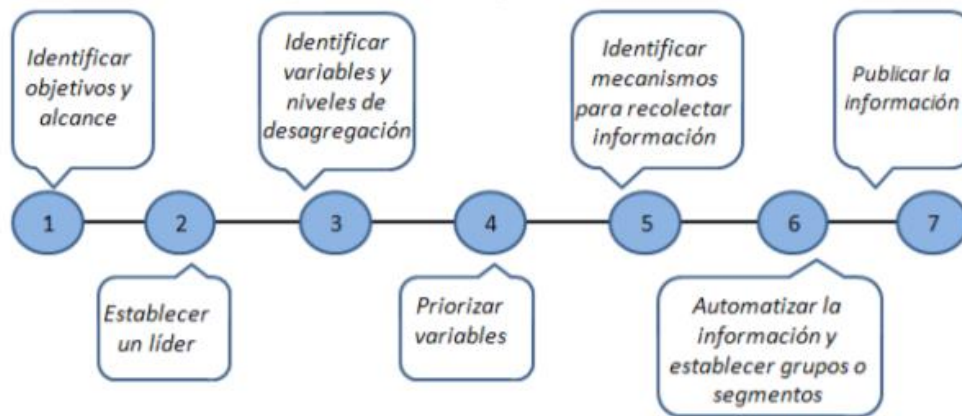
Categoría	Descripción	VARIABLES relacionadas
Geográfica	Se refiere a la ubicación geográfica de los ciudadanos, usuarios o interesados. Incluye características relacionadas con esta categoría.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ubicación. Lugar de residencia de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés. ▪ Clima ▪ Población ▪ Densidad poblacional
Demográfica	En esta categoría se agrupan las variables que presentan características de una población y su evolución a través del tiempo.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tipo y número de identificación ▪ Edad ▪ Sexo ▪ Ingresos percibidos por los ciudadanos en un momento determinado del tiempo. ▪ Actividad económica. Profesión o actividad a la que se dedica el ciudadano. ▪ Estrato socioeconómico ▪ Escolaridad ▪ Etnia ▪ Lengua-idiomas usados por los ciudadanos o usuarios que interactúan con la entidad. ▪ Vulnerabilidad. Identifica usuarios o ciudadanos con características que pueden limitar su acceso en igualdad de condiciones a los servicios de la entidad.
Intrínseca	Hace referencia a las preferencias o los estilos de vida de los ciudadanos, usuarios o interesados, que permiten identificar características dentro de los grupos que los diferencian.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Intereses. Actividades o información que cautiva la atención de los ciudadanos. ▪ Lugares de encuentro. Sitios frecuentados por los ciudadanos, usuarios o grupos de interés. ▪ Acceso a canales. Canales por los cuales se puede contactar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés. ▪ Uso de canales. Canales de atención que el ciudadano, usuario o grupo de interés efectivamente usa.

Categoría	Descripción	Variables relacionadas
		<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento de servicios. Conocimiento que tiene el ciudadano, usuario o grupo de interés sobre los servicios de la entidad.
Comportamiento	Características observadas en los ciudadanos, usuarios o interesados que permiten identificar las características de la interacción con la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de uso de servicios. Frecuencia con la que el ciudadano interactúa con la entidad. Beneficios buscados. Atributos del servicio que el ciudadano valora o espera recibir. Eventos de interacción. Situaciones que generan la necesidad de interactuar o requieren la prestación del servicio.

- Personas jurídicas** (empresas, organizaciones, entidades de Administración pública etc.)

Categoría	Descripción	Variables relacionadas
Geográfica	Se refiere a la ubicación geográfica de las organizaciones o entidades. Incluye las variables relacionadas con esta categoría.	<ul style="list-style-type: none"> Cobertura geográfica. Alcance geográfico de la gestión de la organización. Dispersión. Cantidad de sucursales. Ubicación principal.
Tipología organizacional	Agrupar las variables que recogen las características generales asociadas a la constitución de estas organizaciones y su naturaleza.	<ul style="list-style-type: none"> Fuente de recursos. Origen del capital para la operación de la organización. Tamaño de la entidad. Puede medirse por número de servidores o por monto del presupuesto. Sector. Hace referencia a la existencia de una organización superior o rectora. Industria. Identifica la actividad económica y/o el objeto social. Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendido. Canales de atención disponibles. Canales que las entidades tienen habilitados para la interacción con su población objetivo.
Comportamiento organizacional	Estas variables se concentran en las acciones observadas en las organizaciones atendidas. Buscan reconocer los procesos y criterios bajo los cuales las organizaciones generan interacciones con la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de la interacción. Responsable de solicitar el servicio a la entidad. Procedimiento usado. Mecanismos y canales utilizados por la organización usuaria para solicitar la prestación de un servicio a una entidad. Toma de decisiones.

1.5. Pasos para realizar un ejercicio de caracterización de usuarios



Fuente: *Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés*. DNP-PNSC, DAFP y Secretaría de Transparencia, Presidencia de la República.

- **Paso 1. Identificar los objetivos de la caracterización y su alcance.** Identificar el objetivo general y los objetivos específicos del ejercicio y establecer claramente para qué se hace una caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés y cuál es el uso que se va a dar a los resultados.
- **Paso 2. Establecer un líder del ejercicio de caracterización.** Identificar un grupo de trabajo interdisciplinario o una dependencia responsable del liderazgo del ejercicio y la coordinación dentro de la entidad con las dependencias interesadas en el uso de la información, a fin de garantizar un único ejercicio de caracterización en la entidad que sea lo suficientemente robusto para proveer de información de calidad a todas las dependencias.
- **Paso 3. Establecer variables y niveles de desagregación de la información.** Identificar los tipos de variables o de categorías que se deberán estudiar y el nivel de profundidad o desagregación de la información requerido.
- **Paso 4. Priorizar variables.** Escoger las que sean relevantes para el cumplimiento de los objetivos, teniendo en cuenta que sean fácilmente medibles y que el beneficio de la información que aportan al ejercicio sea superior al costo de su recolección.

- **Paso 5. Identificar mecanismos de recolección de información.** Identificar los mecanismos mediante los cuales se puede recolectar la información que servirá como insumo para la caracterización de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, a partir del alcance, los recursos y los objetivos del ejercicio de caracterización, ya que estos determinarán los instrumentos que se deben utilizar.
- **Paso 6. Automatizar la información y establecer grupos o segmentos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés con características similares.** Estructurar y automatizar las bases de datos que faciliten el análisis, cruce y filtro de la información, con miras a segmentar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés en grupos que tengan características similares.
- **Paso 7. Divulgar y publicar la información.** Realizar un proceso interno de divulgación de la información, para que los resultados sean conocidos por todas las dependencias y los responsables de procesos y servicios, a fin de facilitar y mejorar la toma de decisiones y el diseño de intervenciones.

2. CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA

De conformidad con la metodología establecida en la *Guía de caracterización de grupos de interés*, se desarrolló el ejercicio de caracterización para la SDH.

2.1. Identificar los objetivos de la caracterización y su alcance

Objetivo general

Identificar características, intereses, necesidades y expectativas de los grupos de valor de la Secretaría Distrital de Hacienda, con el propósito de contar con elementos para una adecuada planificación del Sistema de Gestión de Calidad y la implementación del MIPG, en cumplimiento de políticas públicas y políticas de desarrollo administrativo.

Objetivos específicos

- Identificar las expectativas y necesidades de los grupos de valor de la SDH, con miras a planificar un sistema de gestión capaz de proporcionar regularmente productos y servicios adecuados que permitan la mejora continua.
- Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo, a fin de informarlos y convocarlos para que participen en la rendición de cuentas y en la estrategia de participación ciudadana que diseñe la entidad.
- Identificar las características de los ciudadanos, usuarios, o interesados para diseñar o ajustar los canales de comunicación de acuerdo con sus necesidades y preferencias.

Alcance

En este ejercicio de caracterización se identifican de manera general las variables que se pueden utilizar para el análisis en profundidad de los grupos de valor y de interés, requeridas en la planificación del Sistema de Gestión de Calidad y la implementación de las políticas de participación ciudadana, rendición de cuentas, Gobierno digital, transparencia y racionalización de trámites.

Los grupos de valor e interés de la Secretaría Distrital de Hacienda por caracterizar se identificaron a partir de las caracterizaciones de servicio establecidas en el Sistema de Gestión de Calidad, de la siguiente forma:

- Entidades públicas distritales
- Entidades públicas nacionales
- Academia: universidades e instituciones de educación primaria, básica, secundaria y media.
- Asociaciones y gremios
- Contribuyentes
- Grandes contribuyentes
- Peticionarios
- Exfuncionarios de entidades liquidadas del Distrito
- Usuarios internos (funcionarios de la Secretaría Distrital de Hacienda)

2.2. Establecer un líder del ejercicio de caracterización

www.shd.gov.co

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



Para efectos del presente ejercicio de caracterización, se conformó un equipo de trabajo con funcionarios de la Oficina Asesora de Planeación.

2.3. Establecer variables y niveles de desagregación de la información por grupo de valor e interés

Una vez definidos los grupos de valor e interés, se establecieron las variables para cada grupo, como se indica a continuación (*ver anexo*).

Grupo	Partes interesadas	Rol	Tipo de variable	Variable
Personas naturales (ciudadanos/usuarios)	Contribuyentes	Contribuyentes que realizan trámites.	Geográfica	Ubicación
			Demográfica	Tipo y número de identificación
				Edad
				Sexo
				Ingresos
				Actividad económica
				Estrato socioeconómico
				Escolaridad
				Etnia
				Lengua-idiomas
				Vulnerabilidad
			Intrínseca	Intereses
				Lugares de encuentro
				Acceso a canales (facilidad para ingresar, facilidad para encontrar información).
				Uso de canales (general, contribuyentes con datos base).
Conocimiento de servicios				

Grupo	Partes interesadas	Rol	Tipo de variable	Variable
			Comportamiento	Nivel de uso de servicios generales. Contribuyentes, pago de impuestos.
				Beneficios buscados (generales, contribuyentes, necesidades y expectativas).
	Peticionarios	Solicitan información.		
	Exfuncionarios de entidades liquidadas del Distrito, a cargo de la SDH.	Solicitan información y realizan trámites.	Geográfica	Ubicación
			Intrínseca	Acceso a canales
				Uso de canales
	Usuarios internos	Solicitan información y realizan trámites.	Geográfica	Ubicación
				Edad
				Ingresos
				Escolaridad
				Antigüedad
				Tipo de vinculación
				Vulnerabilidad
			Intrínseca	Intereses
Acceso a canales				
Uso de canales				
Comportamiento	Nivel de uso de servicios			
	Beneficios buscados			
Personas jurídicas (empresas, organizaciones, otras entidades de la Administración pública, etc.)	Grandes contribuyentes (personas jurídicas).	Realizan trámites	Geográfica	Ubicación
			Tipo de organización	Tipo y número de identificación
				Ingresos
				Sector
				Tamaño de la entidad

Grupo	Partes interesadas	Rol	Tipo de variable	Variable	
				Industria (actividad económica)	
				Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendido.	
			Intrínseca	Acceso a canales	
			Comportamiento organizacional	Uso de canales (general, contribuyentes con datos base).	
				Conocimiento de servicios	
				Nivel de uso de servicios (pago de impuestos generales contribuyentes).	
				Beneficios buscados (generales, contribuyentes, necesidades y expectativas).	
				Procedimiento usado para solicitar servicios.	
				Responsable de la interacción	
	Entidades públicas distritales	Usuarios de servicios	Geográfica	Ubicación principal	
			Tipo de organización	Fuente de recursos	
				Tamaño de la entidad	
		Sector			
				Comportamiento organizacional	Procedimiento usado para solicitar servicios.
					Responsable de la interacción
	Academia	Capacitar		Geográfica	Cobertura geográfica
				Tipo de organización	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendido.
					Canales de atención disponibles

Grupo	Partes interesadas	Rol	Tipo de variable	Variable
			Comportamiento organizacional	Procedimiento usado para solicitar servicios.
				Responsable de la interacción
	Asociaciones y gremios	Capacitar - enviar información	Geográfica	Cobertura geográfica
				Ubicación principal
				Dispersión (sedes de la organización)
				Tipo de organización
				Industria (actividad económica)

2.4. Priorizar variables

Una vez identificadas las variables por medir en el ejercicio de caracterización, se realizó su priorización (*ver anexo*), con el fin de seleccionar aquellas que son relevantes para el cumplimiento de los objetivos. Los criterios considerados para realizar la priorización fueron los siguientes:

- *Relevantes*: aquellas que están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio.
- *Económicas*: aquellas que están disponibles a un costo razonable. De esta forma, se asegura que el beneficio de contar con información es mayor que el costo de recolección de esta.
- *Medibles*: variables que pueden observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés.
- *Asociativas*: las que permiten realizar segmentaciones. Estas variables deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo, a fin de garantizar la relevancia.
- *Consistentes*: variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo.

Como resultado de la priorización, se obtuvieron las variables por tener en cuenta en la caracterización de los grupos de valor identificados en la Secretaría Distrital de Hacienda, las cuales se relacionan en el cuadro que sigue.

Personas naturales (ciudadanos/usuarios)

Grupo de interés	Categoría	Variable
Contribuyentes	Geográfica	Ubicación
	Demográfica	Edad
		Género
		Ingresos
		Actividad económica
		Escolaridad
		Etnia
		Lengua-idiomas
		Vulnerabilidad
	Intrínseca	Intereses
		Acceso a canales
		Uso de canales
Conocimiento de servicios		
Comportamiento	Nivel de uso de servicios	
	Beneficios buscados	
Peticionarios	Geográfica	Ubicación
	Demográfica	Edad
		Género
		Escolaridad
		Etnia
		Vulnerabilidad
Intrínseca	Acceso a canales	

Grupo de interés	Categoría	Variable
		Uso de canales
		Conocimiento de canales
		Nivel de uso
	Comportamiento	Preferencia de canales
		Beneficios buscados
Exfuncionarios de entidades liquidadas del Distrito, a cargo de la SDH	Demográfica	Edad
		Género
		Escolaridad
		Entidad liquidada y/o suprimida a la que pertenece
		Vulnerabilidad
	Intrínseca	Acceso a canales
		Uso de canales
		Conocimiento de servicios
	Comportamiento	Nivel de uso de servicios
		Beneficios buscados
Usuarios internos	Demográfica	Edad
		Género
		Ingresos
		Escolaridad
		Tiempo de servicio
		Tipo de vinculación
		Vulnerabilidad
	Intrínseca	Intereses
		Acceso a canales
		Uso de canales
		Conocimiento de servicios
	Comportamiento	Nivel de uso de servicios
		Beneficios buscados

Personas jurídicas (empresas, organizaciones, otras entidades de la Administración pública, etc.)

Grupo de interés	Categoría	Variable
Grandes contribuyentes (personas jurídicas)	Geográfica	Ubicación
	Tipo de organización	Ingresos
		Sector
		Tamaño de la entidad
		Industria (actividad económica)
		Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendido
	Intrínseca	Acceso a canales
	Comportamiento organizacional	Uso de canales
		Conocimiento de servicios
		Nivel de uso
Beneficios buscados		
Entidades públicas distritales	Geográfica	Ubicación principal
	Tipo de organización	Sector
	Comportamiento organizacional	Procedimiento usado para solicitar servicios
Academia	Geográfica	Cobertura geográfica
	Tipo de organización	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendido
		Canales de atención disponibles
	Comportamiento organizacional	Procedimiento usado para solicitar servicios
Asociaciones/gremios	Geográfica	Cobertura geográfica
		Ubicación principal
	Tipo de organización	Industria (actividad económica)
		Canales de atención disponibles

2.5. Identificar fuentes de información por grupo de valor e interés

Para la caracterización de usuarios de la entidad, se recopilaron datos de diferentes fuentes de información; a continuación, se describen las más relevantes:

- **Encuestas de satisfacción.** La información se obtiene a partir de cuestionarios dirigidos a la población objetivo, que se aplican de manera presencial o virtual. Las encuestas de satisfacción se realizan anualmente, por dependencia, con el fin de conocer la percepción que tienen los usuarios y las partes interesadas sobre la prestación de servicios.
- **Consulta de páginas web.** Información obtenida de la revisión de las páginas web, relacionada con los grupos de interés de la entidad (gremios, entidades nacionales, instituciones de educación superior, entes de control, entre otros).
- **Bases de datos de las entidades distritales, proporcionadas por las áreas misionales.** Bases de datos obtenidas por las áreas misionales durante la interacción con sus grupos de interés.
- **Procesos y procedimientos de la entidad.** En estos documentos se realiza la identificación del usuario/cliente y de las partes interesadas en los diferentes procesos de la entidad.

2.6. Automatizar la información y establecer grupos o segmentos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés con características similares

Teniendo en cuenta el objetivo de la caracterización, una a vez identificadas y priorizadas las variables por medir, se realizó la caracterización de los grupos de valor identificados en la Secretaría Distrital de Hacienda, de acuerdo con la información disponible.

2.6.1. Personas naturales (ciudadanos/usuarios)

2.6.1.1. Contribuyentes

Ciudadanos y contribuyentes		
Categoría	Variable	¿Se cuenta con la información relacionada con la variable?
Geográfica	Ubicación	Sí
Demográfica	Edad	Sí
	Género	Sí
	Ingresos	No
	Escolaridad	Sí
	Etnia	No
	Lengua-Idiomas	No

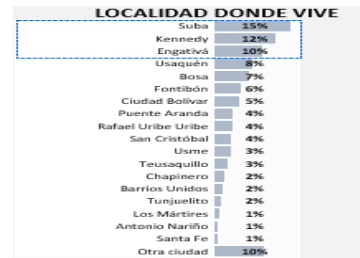
	Vulnerabilidad	No
Intrínseca	Intereses	Sí
	Acceso a canales	Sí
	Uso de canales	Sí
	Conocimiento de servicios	No
Comportamiento	Nivel de uso de servicios	Sí
	Beneficios buscados	Sí

La información utilizada para la caracterización de este grupo fue tomada de la encuesta de satisfacción aplicada por la empresa Ipsos Napoleón Franco S.A. durante el mes de marzo del año 2021. La encuesta se aplicó a 2408 ciudadanos mediante entrevistas telefónicas realizadas a los registros de las bases de datos suministradas por la SDH.

Categoría: geográfica

Variable: ubicación

El análisis por ubicación geográfica muestra que las localidades donde se concentra la mayor parte de los contribuyentes son Suba (15%), Kennedy (12%) y Engativá (10%).

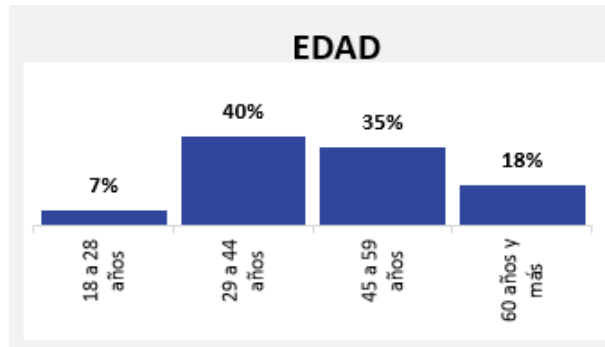


Fuente: resultados de la encuesta de satisfacción hecha en marzo de 2021.

Categoría: demográfica

Variable: edad

Por rango de edad, el análisis muestra que el 40% de los contribuyentes se encuentra en el segmento de 29 a 44 años, seguido por el rango entre 45 y 59 años, con un 35% de participación. Los jóvenes que están entre los 18 y 28 años son la minoría (7%).



Fuente: resultados de la encuesta de satisfacción hecha en marzo de 2021.

Variable: género

El análisis por género muestra que la mayoría son hombres.



Femenino
44%

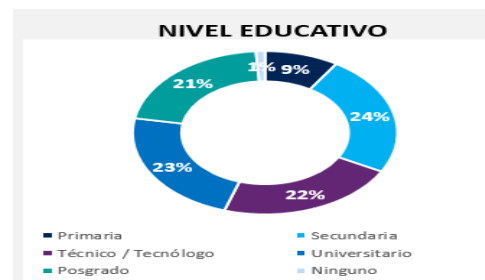


Masculino
56%

Fuente: resultados de la encuesta de satisfacción hecha en marzo de 2021.

Variable: escolaridad

En cuanto al nivel educativo, se observa que los contribuyentes, en general, cuentan con algún grado de escolaridad (99%). La distribución de los contribuyentes en los niveles de secundaria, técnico/tecnólogo, profesional y posgrado es similar, no se presentan diferencias significativas.

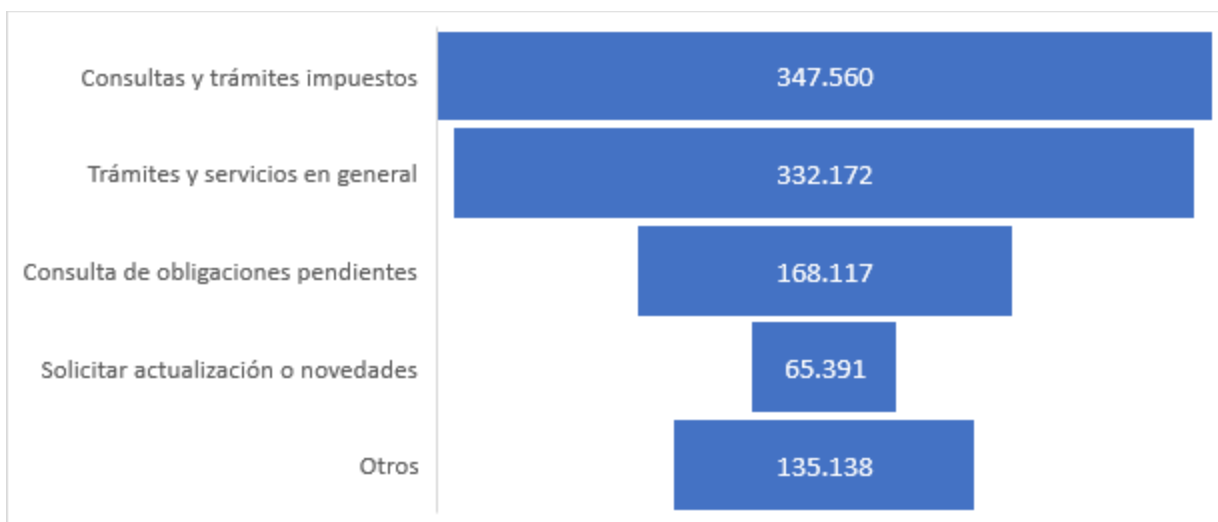


Fuente: resultados de la encuesta de satisfacción hecha en marzo de 2021.

Categoría: intrínseca

Variable: intereses

Tomando como base las consultas realizadas por 874.643 ciudadanos, a través de los canales SuperCADE, correo electrónico, buzón de correspondencia, línea 3385000, línea 195, redes sociales y WhatsApp, se puede observar que los temas de mayor interés son las consultas y los trámites para pago de impuestos e información general de trámites.



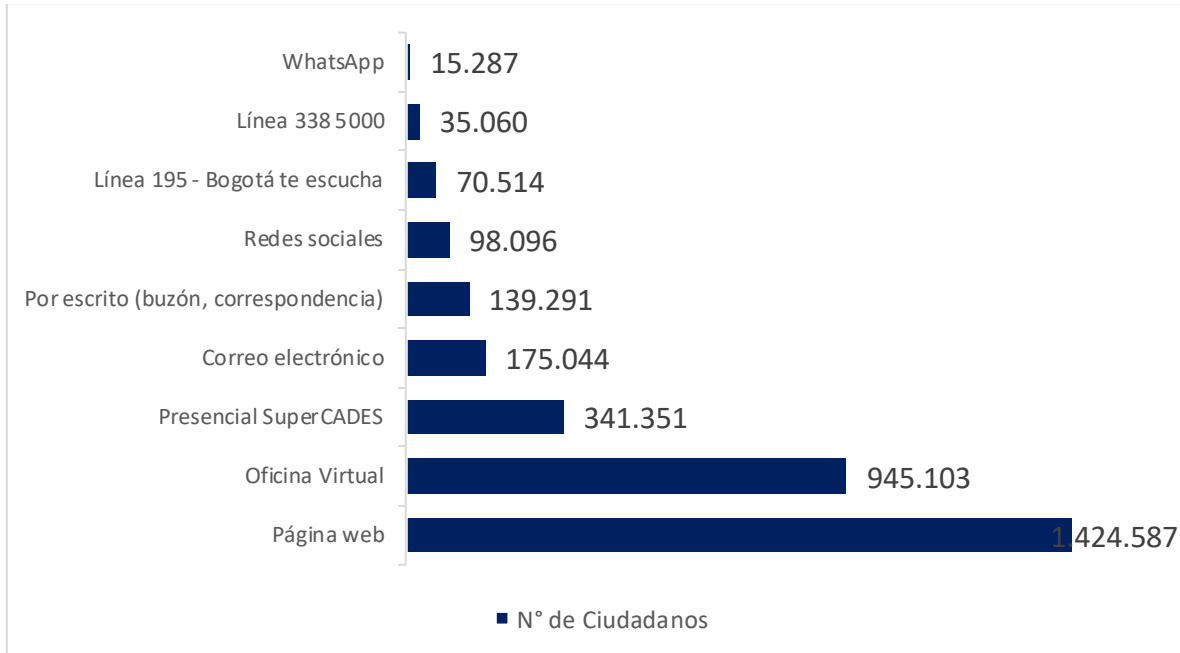
Fuente: elaboración propia, a partir de la información de los resultados de la encuesta de satisfacción hecha en marzo de 2021.

Variable: acceso a canales

La SDH tiene a disposición de sus usuarios diversos canales de atención que incluyen puntos presenciales ubicados en la Red CADE y en las instalaciones de la entidad; atención virtual, a través de la Oficina Virtual; el chat tributario y la APP de Hacienda; atención

telefónica, mediante el grupo de atención telefónica (GAT) y la línea 195; y atención de solicitudes escritas, por medio del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

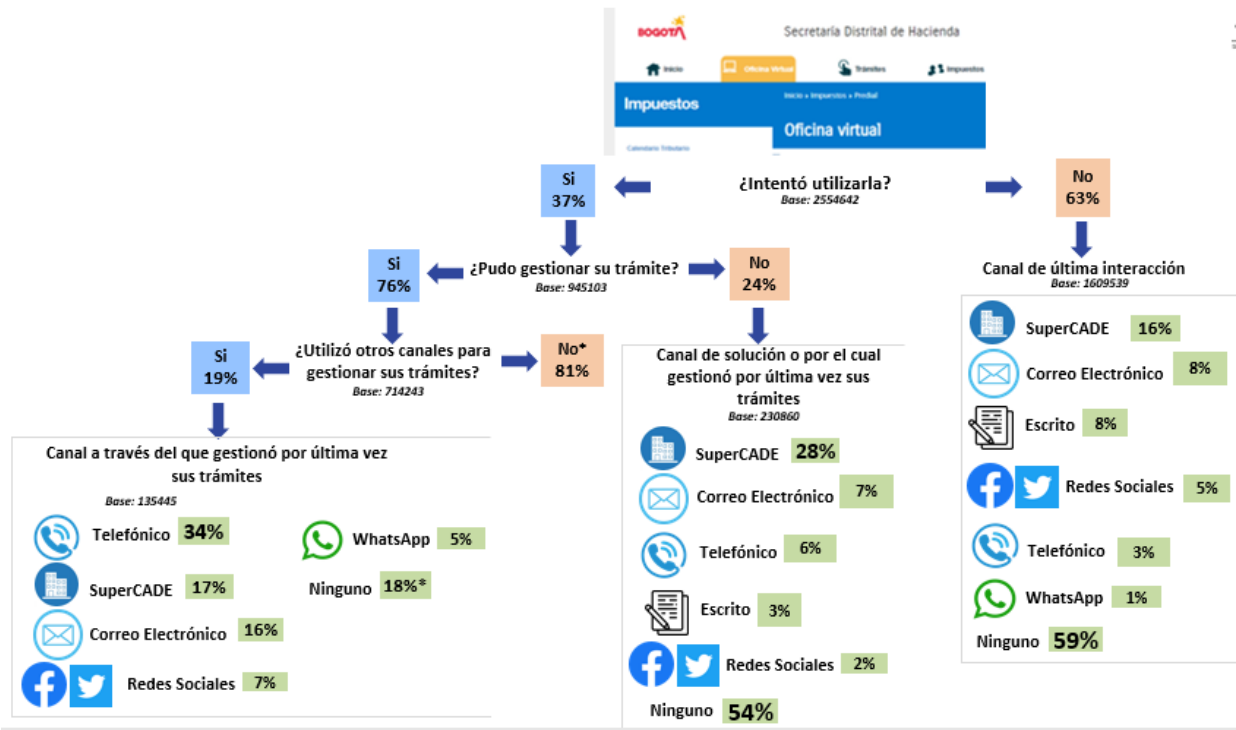
Según la encuesta de satisfacción de 2021, la SDH atendió 2.554.642 consultas, las cuales se realizaron principalmente por los siguientes canales: página web (56%) y Oficina Virtual (37%).



Fuente: elaboración propia, a partir de la información de los resultados de la encuesta de satisfacción hecha en marzo de 2021.

Variable: uso de canales

Partiendo del canal de la Oficina Virtual de la SDH, la encuesta de satisfacción 2021 estableció la siguiente ruta de uso de los canales para los contribuyentes:



Fuente: resultados de la encuesta de satisfacción hecha en marzo de 2021.

Se concluye que la mayoría de los contribuyentes (63%) no acuden a la Oficina Virtual como primer canal de acceso, sino que prefieren principalmente el SuperCADE (16%), el correo electrónico (8%) o hacerlo por escrito (8%).

De los contribuyentes que utilizan la Oficina Virtual, el 76% logra gestionar su trámite y, dentro de este último grupo, solo el 19% utiliza canales adicionales para hacer la gestión, principalmente el telefónico (34%).

Categoría: comportamiento

Variable: nivel de uso de servicios

Respecto al uso de los servicios de impuestos de vehículo, predial e ICA, el más usado es el de vehículo, seguido muy de cerca por el predial y, en una menor participación, por el ICA.



Fuente: elaboración propia, a partir de la información de los resultados de la encuesta de satisfacción hecha en marzo de 2021.

Variable: beneficios buscados

Durante el desarrollo de la encuesta de satisfacción, se infiere que las necesidades de los encuestados están más asociadas a los servicios que brinda la SDH, mientras que las expectativas van más ligadas a la naturaleza de la entidad (transparencia, seguridad, entre otras.)

De 2408 contribuyentes encuestados en la medición de satisfacción 2021, se puede ver que sus principales **necesidades** están relacionadas con la información (30%), los canales de atención (18%) y la solución de trámites y procesos (12%).

Información 30%

Brindar información completa, clara	15%
Enviar noticias, novedades, notificaciones a los usuarios (correo electrónico, celular)	4%
Enviar información actualizada de los recibos a la residencia	3%
Brindar información oportuna	3%
Mayor comunicación con el cliente	3%
Brindar información por medio de los diferentes canales (virtual, telefónico, correo electrónico)	1%
Entregar información actualizada (pagos, impuestos)	1%

Canales de atención 18%

Plataforma amigable al usuario	4%
Mejorar el funcionamiento de la página Web (no se calga, mas rápida, no colapse)	3%
Tener más canales para trámites y procesos (WhatsApp, App)	2%
Disponibilidad para realizar todos los trámites vía virtual	2%
Ofrecer atención telefónica oportuna	2%
Poder realizar variedad de tramites a través del portal virtual	1%
Mayor cobertura en puntos de atención	1%
Poder realizar la descarga de documentos (Prediales, Registro)	1%
Facilidad de pagos (pagos PSE)	1%
Divulgar más ampliamente los canales de atención de la SDH	1%

Solución, Trámites y Procesos 12%

Soluciones y respuestas adecuadas a las solicitudes	3%
Facilidad en los trámites y procesos (requisitos, documentación, formatos)	2%
Soluciones y respuestas oportunas a las solicitudes	2%
Agilidad en los trámites y procesos	2%
Facilitar acuerdos de pago/ampliación de plazos	1%
Ofrecer asesoría, orientación	1%
Brindar acompañamiento, seguimiento	1%

Atención 11%

Agilidad en la atención	3%
Mejora en la atención al usuario (amabilidad)	3%
Atención presencial, personalizada	2%
Personal eficiente, colaborador	2%
Personal profesional, capacitado	1%

Imagen 6%

Transmitir transparencia respecto al buen manejo de los recursos públicos / Honestidad	4%
Deberían enfocarse en el desarrollo de la ciudad (Salud, Vías, Seguridad, Economía)	2%

Cobro de Impuestos 4%

Brindar descuentos, alivios económicos en los impuestos	3%
Bajar el valor del impuesto	1%

Fuente: resultados de la encuesta de satisfacción hecha en marzo de 2021.

Las **expectativas** más destacadas de los contribuyentes de la SDH están relacionadas con la imagen (36%), los tramites y procesos (23%) y la atención (13%).

Imagen 36%

Transmitir transparencia y responsabilidad respecto al buen manejo de los recursos públicos	18%
Deberían enfocarse en el desarrollo de la ciudad (Salud, Vías, Seguridad, Economía)	12%
Cumplimiento de sus objetivos misionales, para lo que fueron creados, realizar bien su labor	3%
Información sobre inversión de los recursos recaudados	2%
Cumplimiento de la Ley	1%

Trámites y Procesos 23%

Mayor agilidad en los trámites y procesos	4%
Soluciones y respuestas oportunas a las solicitudes	4%
Facilidad en los trámites y procesos (requisitos, documentación, formatos)	4%
Recibir un servicio eficiente (tiempos de respuesta, manejo de recursos)	4%
Soluciones y respuestas adecuadas a las solicitudes	3%
Deben mejorar el servicio en general	3%
Facilitar acuerdos de pago/ampliación de plazos	1%

Atención 13%

Mayor agilidad en la atención	6%
Mejorar la atención al usuario, el ciudadano primero	3%
Que continúen como van/Hacen una buena labor	1%
Ofrecer acompañamiento/estar pendientes de la ciudadanía	1%
Disposición para atender a los usuarios/ colaborar	1%
Tomar en cuenta la opinión del cliente	1%

Información 10%

Brindar información clara del cobro del impuesto	3%
Entregar información completa y clara	3%
Entregar información oportuna	1%
Entrega puntual de facturas , formularios	1%
Mejorar la comunicación con los ciudadanos	1%
Entregar información actualizada (pagos, impuestos)	1%

Hechos Económicos 5%

El valor de los impuestos sea más económico	2%
No hacer incremento el precio de los impuestos	1%
Cobros justos en impuestos/cobros equitativos	1%
Brindar descuentos, alivios económicos en los impuestos	1%

Canales de Atención 2%

Facilitar trámites virtuales	1%
Mayor información y utilidad de los canales virtuales	1%

Plataforma 2%

Plataforma que facilite la autogestión	2%
--	----

Fuente: resultados de la encuesta de satisfacción hecha en marzo de 2021.

2.6.1.2. Peticionarios

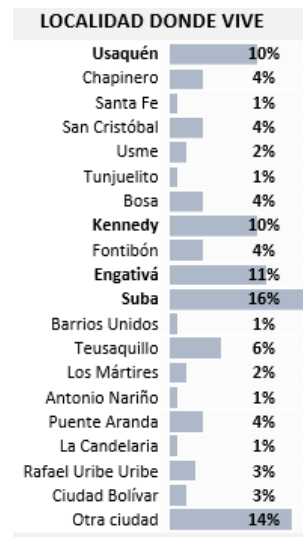
Peticionarios de la SDH		
Categoría	Variable	¿Se cuenta con la información relacionada con la variable?
Geográfica	Ubicación	Sí
Demográfica	Edad	Sí
	Género	Sí
	Escolaridad	Sí
	Etnia	Sí
	Vulnerabilidad	No
Intrínseca	Acceso a canales	No
	Uso de canales	Sí
	Conocimiento de canales	Sí
Comportamiento	Nivel de uso	No
	Preferencia de canales	Sí
	Beneficios buscados	Sí

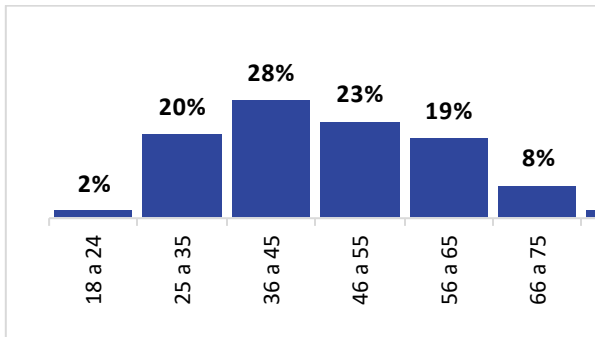
La caracterización de este grupo se basa en los resultados de la encuesta de satisfacción 2021. A su vez, la encuesta se basa en el listado de 55.869 usuarios peticionarios recibidos durante el año 2020, suministrado por la SDH.

Categoría: geográfica

Variable: ubicación

Según la localidad donde viven, la mayoría de los peticionarios se encuentran ubicados en cinco (5) localidades: Suba, Engativá, Kennedy, Usaquén y Teusaquillo, con un total del 53% de participación.





Categoría: geográfica

Variable: edad

La mayoría de los peticionarios se encuentra entre los 36 y los 55 años (48%), seguidos por los que tienen entre 25 y 35 años (20%).

Fuente: resultados de la encuesta de satisfacción hecha en marzo de 2021.

Fuente: resultados de la encuesta de satisfacción hecha en marzo de 2021.

Variable: género

Las mujeres son las que más realizan peticiones a la SDH, con un 53% de participación.



Femenino

53%



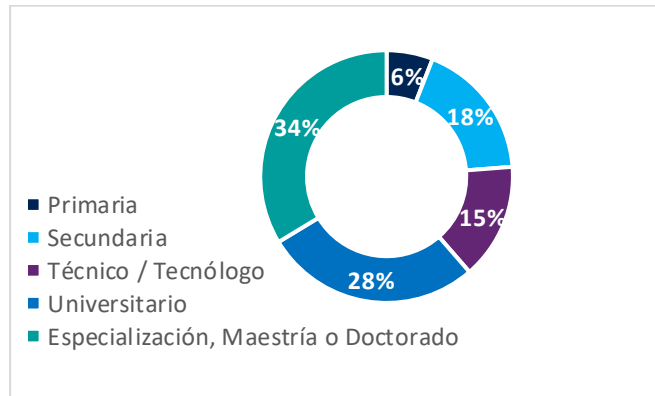
Masculino

47%

Fuente: resultados de la encuesta de satisfacción hecha en marzo de 2021.

Variable: escolaridad

La relación entre nivel de escolaridad y número de peticiones a la SDH es directa: a mayor nivel de escolaridad, mayor número de peticiones, y van descendiendo hasta llegar al menor nivel de escolaridad.



Fuente: resultados de la encuesta de satisfacción hecha en marzo de 2021.

Variable: etnia

Un 85% de los peticionarios de la SDH no se identifica con ninguna etnia, cultura o pueblo; les siguen los afrodescendientes, con un 11% de participación.

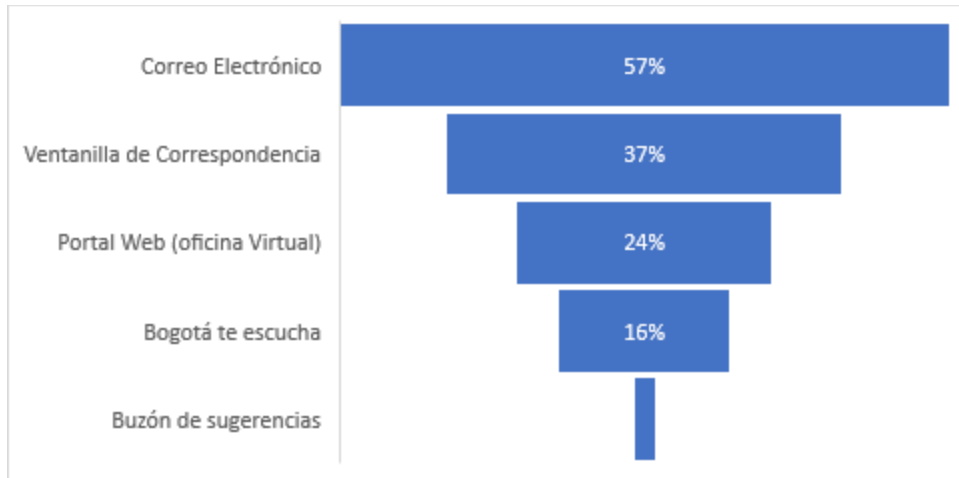


Fuente: resultados de la encuesta de satisfacción hecha en marzo de 2021.

Categoría: intrínseca

Variable: uso de canales

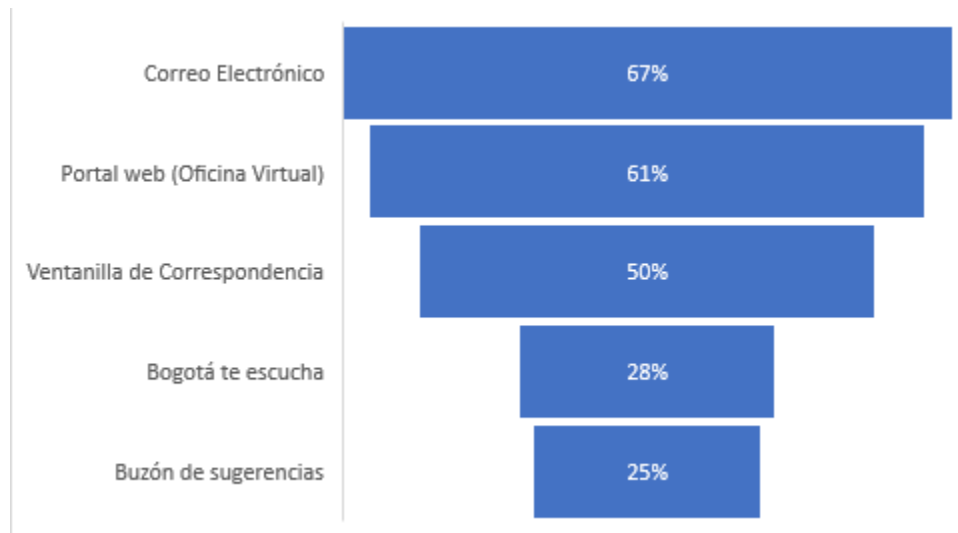
Los canales más usados por los peticionarios de la SDH son el correo electrónico y la ventanilla de Correspondencia; el menos usado es el buzón de sugerencias.



Fuente: elaboración propia, a partir de la información de los resultados de la encuesta de satisfacción hecha en marzo de 2021.

Variable: conocimiento de canales

Respecto de los canales más conocidos por los peticionarios se destacan el correo electrónico y la página web; el menos conocido es el buzón de sugerencias, pero cuenta con una participación importante. Todos los canales cuentan con un porcentaje de conocimiento superior al 25%.

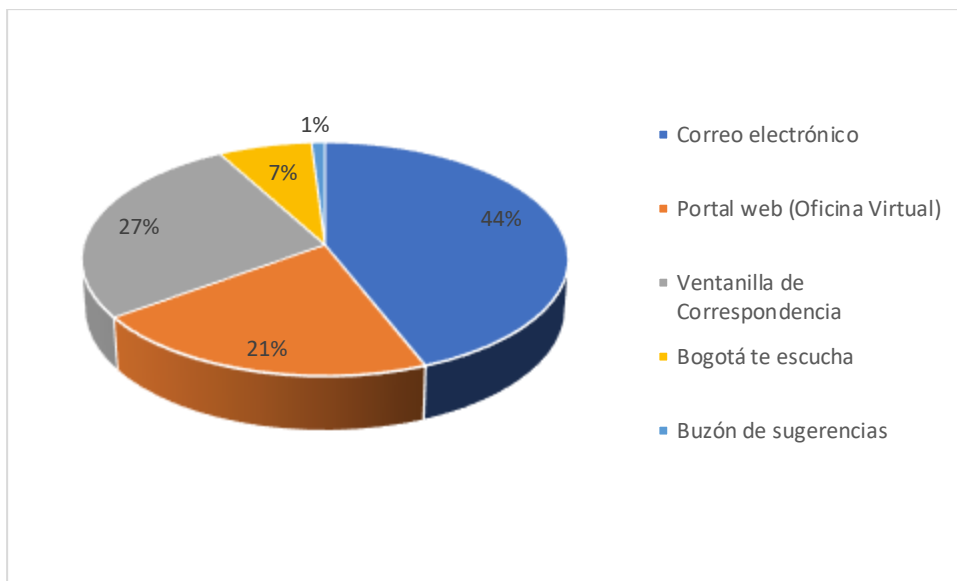


Fuente: elaboración propia, a partir de la información de los resultados de la encuesta de satisfacción hecha en marzo de 2021.

Categoría: comportamiento

Variable: preferencia de canales

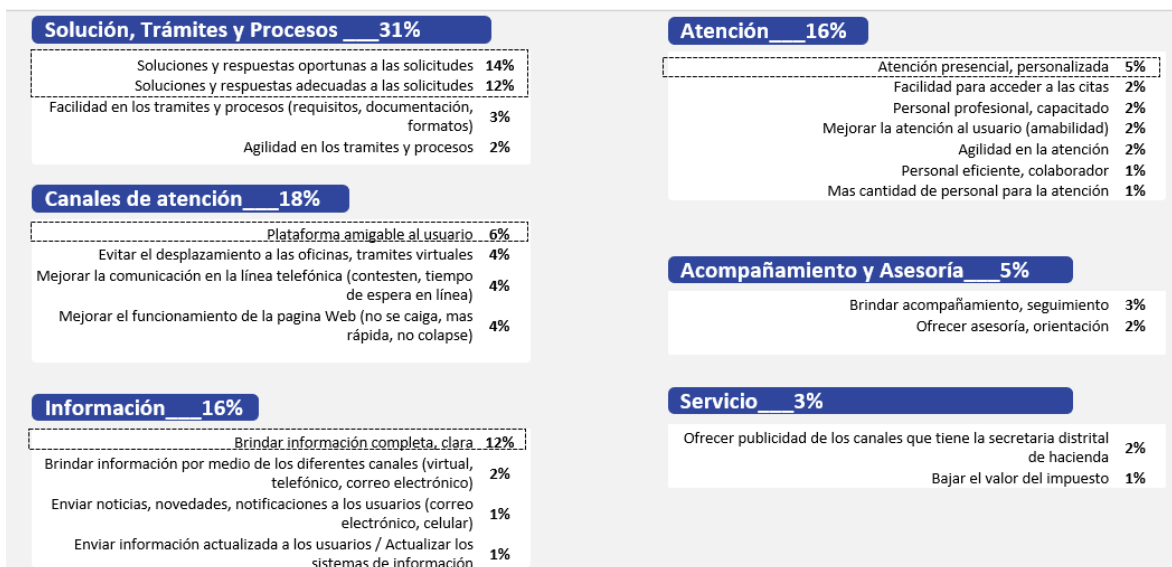
Acorde con el uso y conocimiento de los canales, el preferido es el correo electrónico, con un 44% de preferencia, y el menos preferido es el buzón de sugerencias.



Fuente: elaboración propia, a partir de la información de los resultados de la encuesta de satisfacción hecha en marzo de 2021.

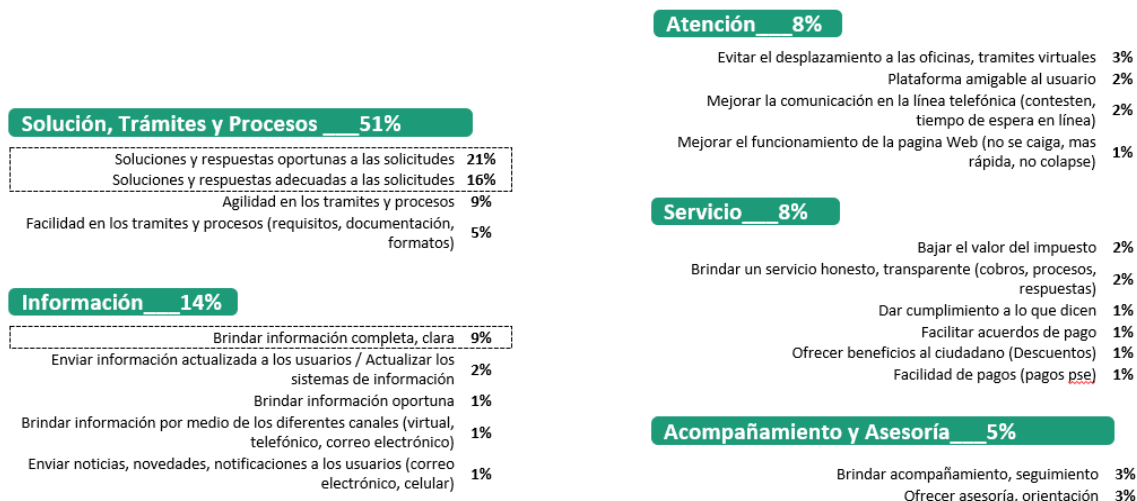
Variable: beneficios buscados (necesidades y expectativas)

Con base en 74.631 menciones, los beneficios buscados por los peticionarios, en lo que a necesidades se refiere, son principalmente las soluciones oportunas y adecuadas, los trámites y procesos fáciles y ágiles, con un 31% de participación. Solo el 1% manifestó la necesidad de bajar el impuesto.



Fuente: resultados de la encuesta de satisfacción hecha en marzo de 2021.

Con respecto a las expectativas, y en la mayoría de las menciones de los peticionarios, un 51% se enfoca de nuevo en las soluciones de trámites y procesos; en segundo lugar, aparece la expectativa de información completa y clara.



Fuente: resultados de la encuesta de satisfacción hecha en marzo de 2021.

2.6.1.3. Exfuncionarios de entidades liquidadas del Distrito Capital, a cargo de la SDH

Exfuncionarios de entidades liquidadas del Distrito, a cargo de la SDH		
Categoría	Variable	¿Se cuenta con la información relacionada con la variable?
Demográfica	Edad	Sí
	Género	Sí
	Escolaridad	No
	Entidad liquidada y/o suprimida	Sí
	Vulnerabilidad	No
Intrínseca	Acceso a canales	No
	Uso de canales	Sí
	Conocimiento de servicios	Sí
Comportamiento	Nivel de uso	No
	Beneficios buscados	Sí

Categoría: demográfica

Variable: edad

A partir de la encuesta de satisfacción de 2019, aplicada a los exfuncionarios de entidades liquidadas del Distrito, a cargo de la SDH, se encuentra que esta población se ubica principalmente en los rangos de edad de 54 a 67 años (80%). Los mayores de 70 años son minoría.



47 a 53 años

13%



54 a 60 años

46%



61 a 67 años

34%



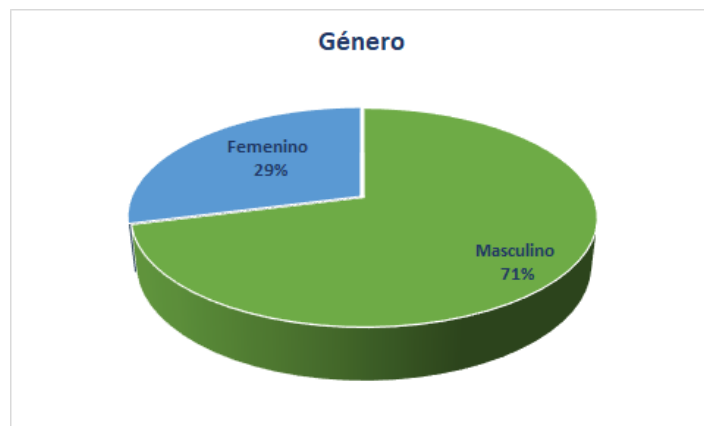
Más de 70 años

7%

Fuente: encuesta de satisfacción de 2019 - Subdirección de Proyectos Especiales de la SDH. Base: 145.

Variable: género

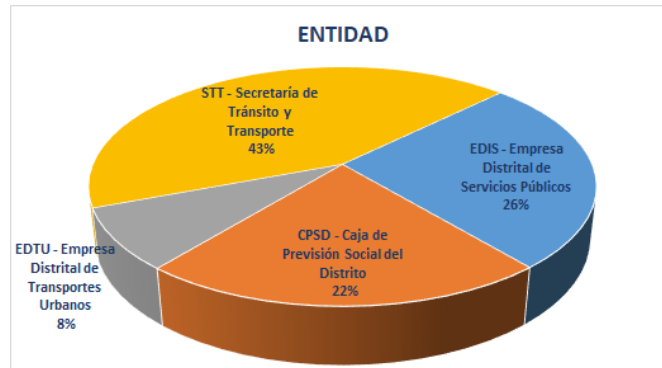
La información arrojada por esta variable evidencia que la población de exfuncionarios de entidades liquidadas del Distrito, a cargo de la SDH, se encuentra principalmente conformada por hombres (71%).



Fuente: encuesta de satisfacción de 2019 - Subdirección de Proyectos Especiales de la SDH. Base: 145.

Variable: entidad

La distribución de los exfuncionarios de entidades liquidadas del Distrito, a cargo de la SDH, por entidad, señala que el 43% de estos perteneció a la Secretaría de Tránsito y Transporte, el 26% a la Empresa Distrital de Servicios Públicos, el 22% a la Caja de Previsión Social del Distrito y una minoría, el 8%, a la Empresa Distrital de Transportes Urbanos.

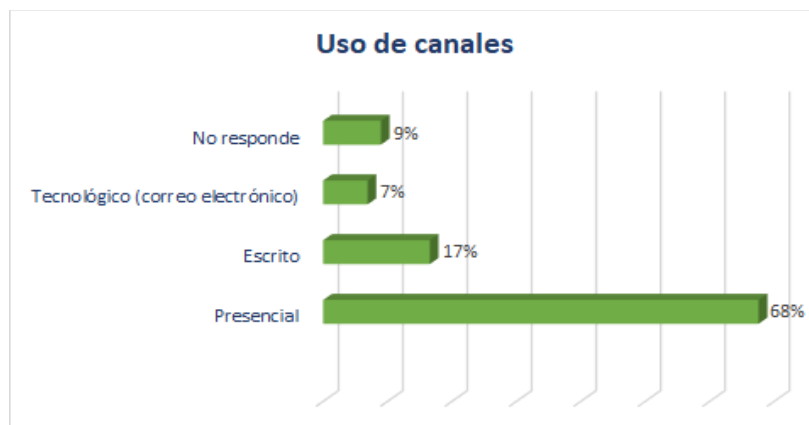


Fuente: encuesta de satisfacción de 2019 - Subdirección de Proyectos Especiales de la SDH. Base: 145.

Categoría: intrínseca

Variable: uso de canales

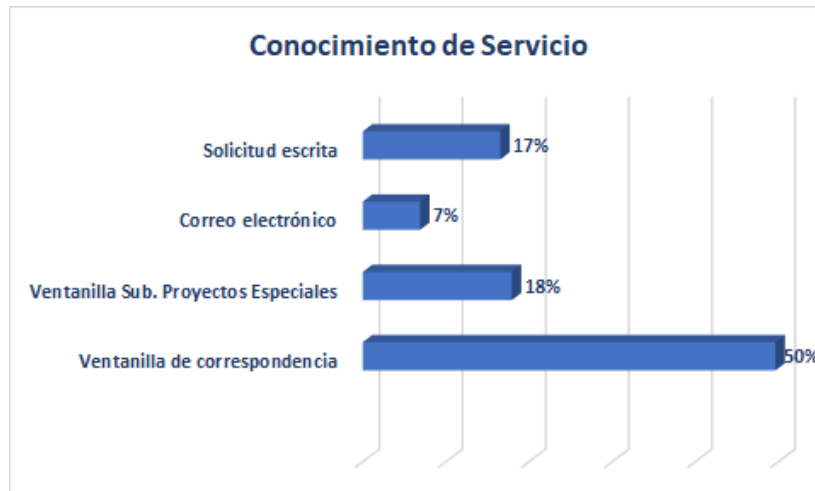
El canal presencial es el principal medio a través del cual los exfuncionarios de entidades liquidadas del Distrito, a cargo de la SDH, presentan las solicitudes de certificaciones laborales a la Subdirección de Proyectos Especiales. El uso de herramientas tecnológicas (correo electrónico) para este propósito es reducido.



Fuente: encuesta de satisfacción de 2019 - Subdirección de Proyectos Especiales de la SDH. Base: 145.

Variable: conocimiento de servicios

Los servicios ofrecidos por la Subdirección de Proyectos Especiales se dan a conocer principalmente a través de la ventanilla de Correspondencia de la SDH (50%) y de la ventanilla de la dependencia (18%).



Fuente: encuesta de satisfacción de 2019 - Subdirección de Proyectos Especiales de la SDH. Base: 145.

Categoría: comportamiento

Variable: beneficios buscados

La exploración sobre las expectativas y necesidades muestra que el 89% de los exfuncionarios de entidades liquidadas o suprimidas se encuentra satisfecho con el servicio recibido en la Subdirección de Proyectos Especiales; el 8%, medianamente satisfecho; y que un 3% se encuentra insatisfecho con el servicio, debido a que no obtuvieron lo solicitado.

Nivel de satisfacción	%	N.º de funcionarios
Totalmente insatisfecho	1%	1
4	2%	2
5	3%	4
6	2%	2
7	3%	4
8	17%	23

9	15%	20
Totalmente satisfecho	57%	76
NR	1%	1
	100%	133

Fuente: encuesta de satisfacción de 2019 - Subdirección de Proyectos Especiales de la SDH. Base: 133.

La mayoría de los exfuncionarios de entidades liquidadas o suprimidas manifestó no tener ninguna expectativa frente al servicio recibido. Un reducido número indicó que se podría mejorar el tiempo de respuesta y la información sobre la disponibilidad del formulario en la página web de la SDH.

2.6.1.4. Usuarios internos (funcionarios de la SDH)

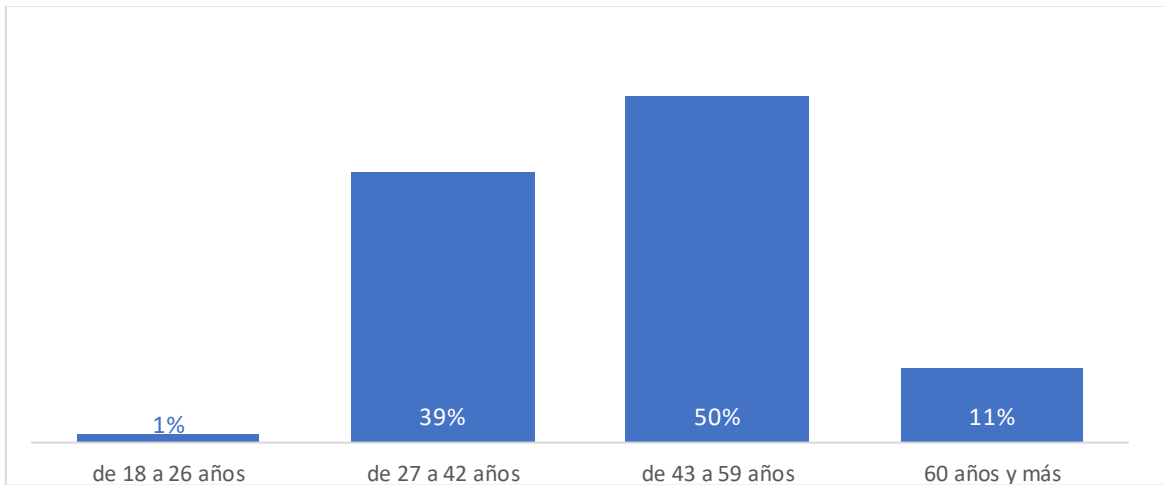
Usuarios internos (funcionarios de la SDH)		
Categoría	Variable	¿Se cuenta con la información relacionada con la variable?
Demográfica	Edad	Sí
	Género	Sí
	Ingresos	Sí
	Escolaridad	Sí
	Tiempo de servicio	Sí
	Tipo de vinculación	Sí
	Vulnerabilidad	Sí
	Etnia	Sí
Intrínseca	Intereses	No
	Acceso a canales	No
	Uso de canales	Sí
	Conocimiento de servicios	No
Comportamiento	Nivel de uso de servicios	No
	Beneficios buscados	Sí

En el segmento de **usuarios internos**, se caracterizaron 1372 funcionarios de la Secretaría Distrital de Hacienda, seleccionando de las variables priorizadas aquellas sobre las cuales se logró obtener información de la siguiente manera:

Categoría: demográfica

Variable: edad

La información por grupos etarios indica que la mitad de los funcionarios son adultos maduros, el 39% son adultos jóvenes y solo el 1% (15 funcionarios) son jóvenes.



Fuente: elaboración propia, a partir de la información suministrada por la Subdirección del Talento Humano.

Nota: los rangos de edad obedecen al ciclo de vida del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia subdividiendo el rango de adultez en adulto joven (de 27 a 42 años y adulto maduro (de 43 a 59 años) .

Variable: género

La distribución de funcionarios por género señala que hay un 12% más de mujeres que de hombres.



Femenino
56%



Masculino
44%

Variable: ingreso

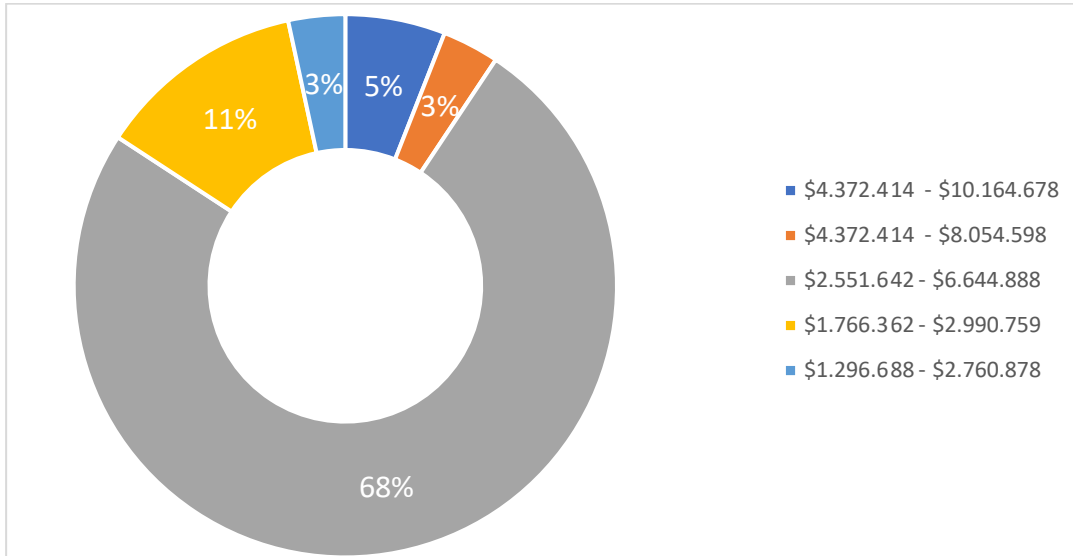
El ingreso salarial de los funcionarios está determinado por el Gobierno distrital, que anualmente expide un decreto que fija la asignación básica por nivel jerárquico y grado. Para la vigencia 2021, se expidió el Decreto Distrital 103 de marzo del 2021, que estableció la siguiente escala salarial.

Ingreso por nivel jerárquico

Nivel jerárquico	Asignación básica
Directivo	De \$4.371.414 a \$10.164.678
Asesor	De \$4.372.414 a \$8.054.598
Profesional	De \$2.551.642 a \$6.644.888
Técnico	De \$1.766.362 a \$2.990.759
Asistencial	De \$1.296.688 a \$2.760.878

Fuente: elaboración propia, a partir de información del Decreto Distrital 103 de 2021.

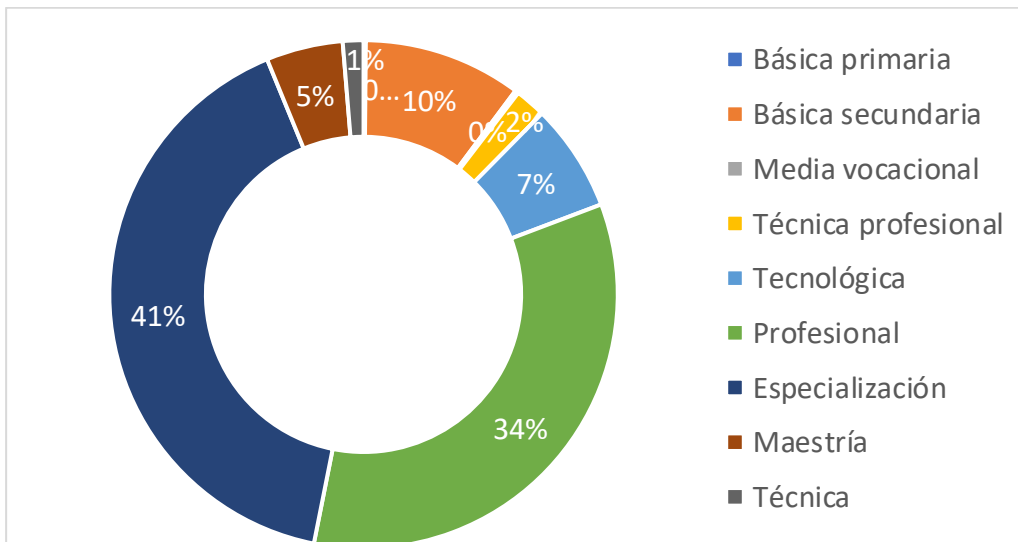
El 68% de los funcionarios tiene ingresos entre \$2.551.642 y \$6.644.888, que corresponden al nivel profesional.



Elaboración propia, a partir de información suministrada por la Subdirección del Talento Humano.

Variable: escolaridad

Los funcionarios de la entidad cuentan con altos niveles de escolaridad que se concentra en formación profesional, especialización y Maestría (79%).



Fuente: elaboración propia, a partir de información suministrada por la Subdirección del Talento Humano.

El análisis de esta variable por tipo de vinculación muestra que, en mayor proporción, los funcionarios de carrera administrativa se ubican en los niveles educativos más altos (especialización y maestría).

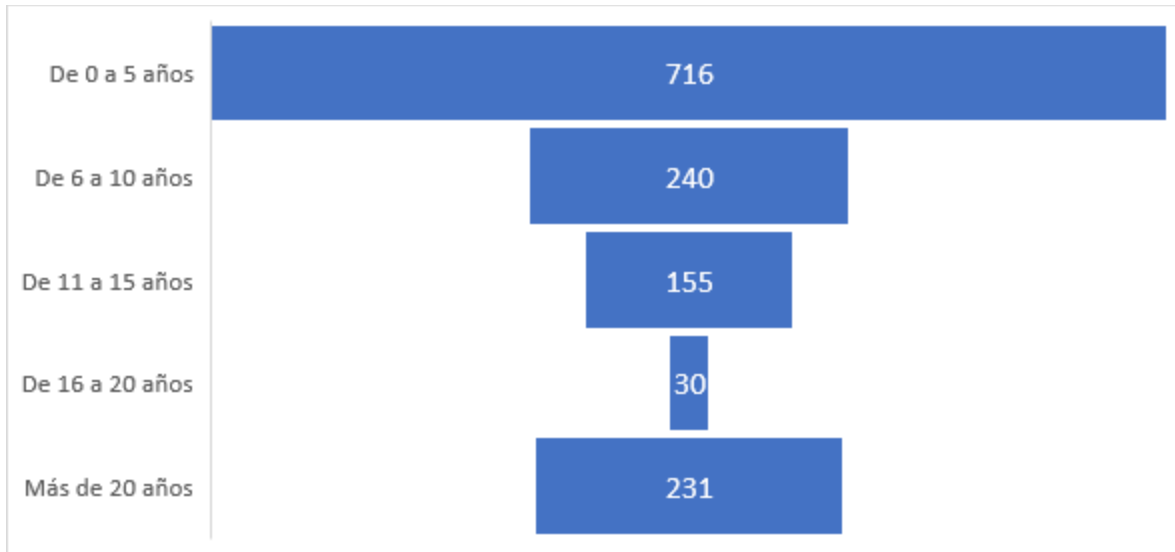
Escolaridad por tipo de vinculación

Escolaridad por vinculación	Carrera administrativa	Provisional	Temporal
Básica secundaria y media	77	40	26
Técnico / tecnólogo	59	69	11
Universitario	312	88	65
Especialización	445	60	53
Maestría	63	1	3
Total	956	258	158

Fuente: elaboración propia, a partir de información suministrada por la Subdirección del Talento Humano.

Variable: tiempo de servicio (antigüedad)

La información sobre esta variable evidencia que un alto porcentaje de funcionarios (70%) ha ingresado a la entidad en los últimos diez años y el 17% lleva más de 20 años en la institución.



Fuente: elaboración propia, a partir de información suministrada por la Subdirección del Talento Humano.

El análisis de la variable por tipo de vinculación muestra que los funcionarios de carrera administrativa son quienes tienen mayor tiempo de permanencia en la entidad.

Antigüedad por tipo de vinculación

Antigüedad	Carrera administrativa	Provisional	Temporal
0 a 6 años	457	147	123
7 a 12 años	238	100	34
13 a 18 años	23	9	0
19 a 24 años	119	1	0
Más de 24 años	119	1	1
Total	956	258	158

Fuente: elaboración propia, a partir de información suministrada por la Subdirección del Talento Humano.

Variable: tipo de vinculación

El 61% de la planta de personal de la entidad se encuentra vinculado en carrera administrativa; de este, el 21% está en periodo de prueba y el 16%, en encargo. Así mismo,

se presenta una reducción importante de los cargos provisionales, que pasaron de 50% de participación en la medición de 2019 a 19% en la medición del 2021 y que, en su mayoría, han sido cubiertos por cargos de carrera administrativa.



Fuente: elaboración propia, a partir de información suministrada por la Subdirección del Talento Humano.

Variable: vulnerabilidad

El 0.6% de los funcionarios presenta alguna condición de discapacidad.

Funcionarios con discapacidad física		
Con discapacidad	8	0,6%
Sin discapacidad	1364	99,4%

Fuente: elaboración propia, a partir de información suministrada por la Subdirección del Talento Humano.

Variable: etnia

Menos del 1% de los funcionarios de la SDH pertenecen a un grupo étnico.

Grupo étnico, funcionarios SDH		
Afrocolombiano/afrodescendiente	7	0,5%
Ninguno	1365	99,5%

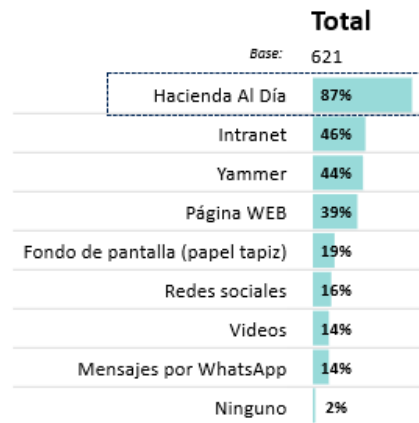
Fuente: elaboración propia, a partir de información suministrada por la Subdirección del Talento Humano.

Categoría: intrínseca

Variable: uso de canales

Los medios preferidos por los funcionarios para mantenerse informados acerca de lo que ocurre en la SDH son Hacienda al Día, internet y Yammer. Los menos usados son los mensajes por WhatsApp y los videos, pero tienen una participación importante del 14% cada uno.

Uso de medios/canales de comunicación



Fuente: encuesta de satisfacción de 2021 - Oficina Asesora de Comunicaciones.

Categoría: comportamiento

Variable: beneficios buscados

www.shd.gov.co

Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C. Código Postal 111311

PBX: +57(1) 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9

Un aspecto importante que se consideró durante la encuesta fueron los temas de interés que tenían los funcionarios para el “Café con el secretario”, entre los que se destacan aspectos relacionados con la interacción y la información (22%) y con la participación (23%).

Base: 726 menciones

23% INTERACCIÓN

Bienestar para los servidores públicos (capacitaciones, manejo del stress, incentivos)	7%
Problemas internos (cargas laborales, falta de personal, movimientos de personal)	5%
Espacios para aclarar dudas sobre los temas expuestos	2%
Temas relacionados con tema de talento humano	2%
Contratación (directrices, Tipos sobre trabajo en casa)	1%
Mayor comunicación entre los directivos y los funcionarios de base	1%
Interacción entre áreas	1%

22% INFORMACIÓN

Información precisa, clara de BogData	6%
Información de convocatorias, concursos	2%
Información concisa, real, clara de temas en general	2%
Temas de interés general	2%
Información tributaria (actualización)	2%
Interés público	1%
Temas de la ciudad (presupuestos)	1%
Información de los logros de las direcciones	1%
Información transversal a la organización	1%
Decisiones de la alta dirección en temas BogData	1%

11% PROCESOS

Noticias de actualidad sobre los procesos en la Secretaría	5%
Procesos de encargos	2%
Ejecuciones y gestión específicas de las áreas	1%
Direccionamiento estratégico	1%
Implementación de mejoras continuas	1%
Especificar el Rol de cada equipo de trabajo	1%

OAC11. ¿Qué temas le gustaría que se trataran en este espacio?

10% PROYECTOS

Planes de contingencia (regreso a la presencialidad, alternancia, trabajo en casa)	3%
Metas de las direcciones, objetivos	2%
Avances en los planes estratégicos de la entidad	2%
Proyectos a ejecutar en la entidad	1%
Plan de desarrollo, Financiamiento	1%
Cambios programados en la entidad	1%

4% SOLUCIÓN

Buscar solución de los problemas de los funcionarios	2%
Solución de problemas con BogData	2%

4% TECNOLOGÍA

El funcionamiento de SAP (avance, implementación, problemas de la aplicación)	3%
Estrategias de cambio de acuerdo a la transformación tecnológica	1%

2% ATENCIÓN

Atención a servidores públicos (quejas, reclamos, sugerencias, necesidades, expectativas)	2%
---	----

Ninguna, no sabe, no responde 24%

Fuente: encuesta de satisfacción de 2021 - Oficina Asesora de Comunicaciones.

Así mismo, con respecto a las necesidades relacionadas con comunicaciones, sobresalen las de brindar información clara (11%) e información permanente de temas relevantes (7%).

Finalmente, de los 585 funcionarios que respondieron la encuesta de satisfacción aplicada en marzo de 2021, el 34% se encuentra satisfecho con los servicios de la Subdirección de Talento Humano; el 46%, neutro; y el 20%, insatisfecho. Este último grupo mencionó los aspectos de insatisfacción sobre los que espera mayores beneficios:

28%__ DEMORA EN LOS PROCESOS

Se presenta demora en los trámites (Certificaciones, carnés, otros)	25%
No agilizan los nombramientos	3%

27%__ SOLUCIONES Y RESPUESTAS

No brindan respuestas oportunas	18%
No solucionan los requerimientos	9%

12%__ CUMPLIMIENTO DE LA ESPECTATIVAS

No brinda acompañamiento con los funcionarios	4%
No cumplen con los tiempos establecidos	2%
Falta acciones sobre alta carga laboral	2%
Falta de organización para asignar el pues de trabajo	1%
No suplen los vacantes en los cargos	1%
No realizan las respectivas afiliaciones de seguridad social	1%
Desconocimiento de normativa sobre carrera administrativa	1%

13%__ OTRAS MENCIONES

Falta mas organización en los procesos en general	2%
No tiene conocimiento sobre el área	2%
Se presenta caos de acoso laboral	1%
Faltan canales de atención	1%
Falta atención más personalizado	1%
Otros	6%

9%__ ATENCIÓN

Falta más empatía	3%
Falta agilidad en la atención	2%
No es posible la comunicación con el área	2%
Falta disposición para colaborar	1%
No han brindado suficiente capacitación al personal nuevo de la entidad	1%

6%__ INFORMACIÓN

No brindan información clara (Procedimientos, concursos, dónde consultar recibos de pago)	4%
Falta de información oportuna de los nuevos concursos	2%
No sabe	5%

Fuente: encuesta de satisfacción de 2021 Hecha en marzo de 2021

2.6.2. Personas jurídicas (empresas, organizaciones, otras entidades de la Administración pública, etc.)

2.6.2.1. Grandes contribuyentes

Contribuyentes (personas jurídicas)		
Categoría	Variable	¿Se cuenta con la información relacionada con la variable?
Geográfica	Ubicación (localidad)	Sí
Tipo de organización	Ingreso	No
	Sector	No
	Tamaño de la entidad	No
	Actividad económica	Sí
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendido	No
Intrínseca	Acceso a canales	Sí
Comportamiento organizacional	Uso de canales	Sí
	Conocimiento de servicios	No
	Nivel de uso	No
	Beneficios buscados	Sí

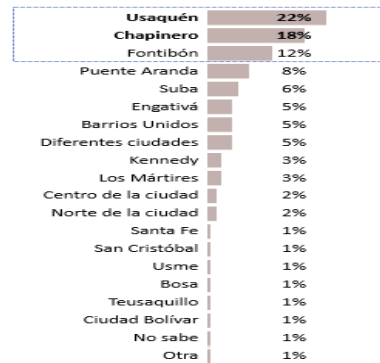
La información utilizada para la caracterización de este grupo fue tomada de la encuesta de satisfacción aplicada durante el mes de marzo del año 2021. Se tomó como base un grupo de 2322 grandes contribuyentes, mediante las bases de datos suministradas por la SDH.

Categoría: geográfica

Variable: ubicación

El análisis de esta variable evidencia que los grandes contribuyentes desarrollan su actividad económica principalmente en las localidades de Usaquén (22%), Chapinero (18%), Fontibón (12%) y, en menor medida, en Ciudad Bolívar (1%).

LOCALIDAD DONDE DESARROLLA PRINCIPALMENTE ACTIVIDAD ECONÓMICA

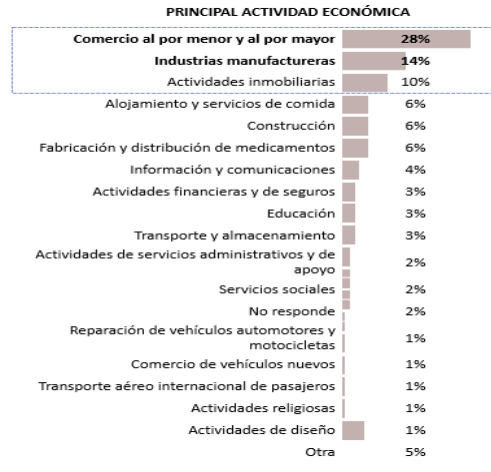


Fuente: resultados de la encuesta de satisfacción hecha en marzo de 2021.

Categoría: tipo de organización

Variable: actividad económica

Los grandes contribuyentes de la SDH desarrollan en mayor proporción las actividades económicas correspondientes a comercio al por menor y al por mayor, industrias manufactureras y actividades inmobiliarias, con una participación total del 52%.

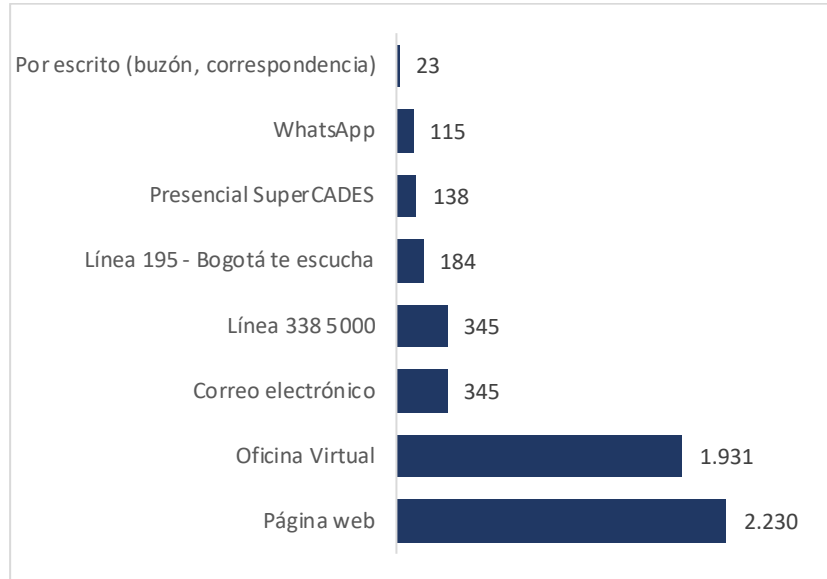


Fuente: resultados de la encuesta de satisfacción hecha en marzo de 2021.

Categoría: intrínseca

Variable: acceso a canales de comunicación

Los grandes contribuyentes utilizan mayormente la página web y la Oficina Virtual, como canales de comunicación con la SDH, los demás canales tiene una tasa de uso inferior al 15%.

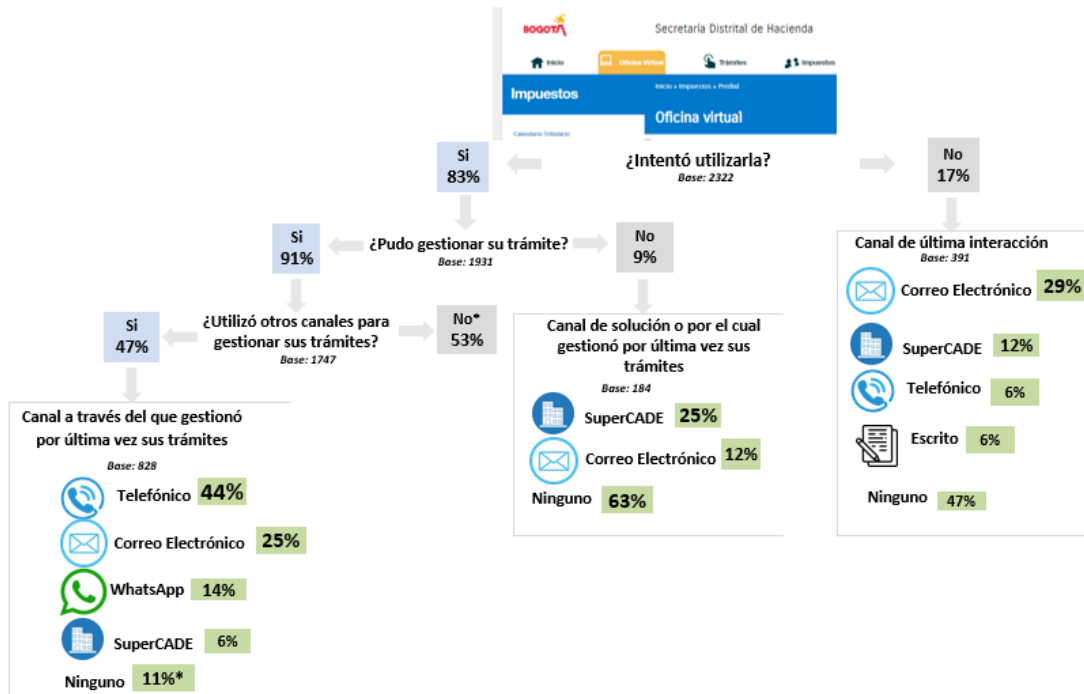


Fuente: elaboración propia, a partir de la información de los resultados de la encuesta de satisfacción hecha en marzo de 2021.

Comportamiento organizacional

Variable: uso de canales

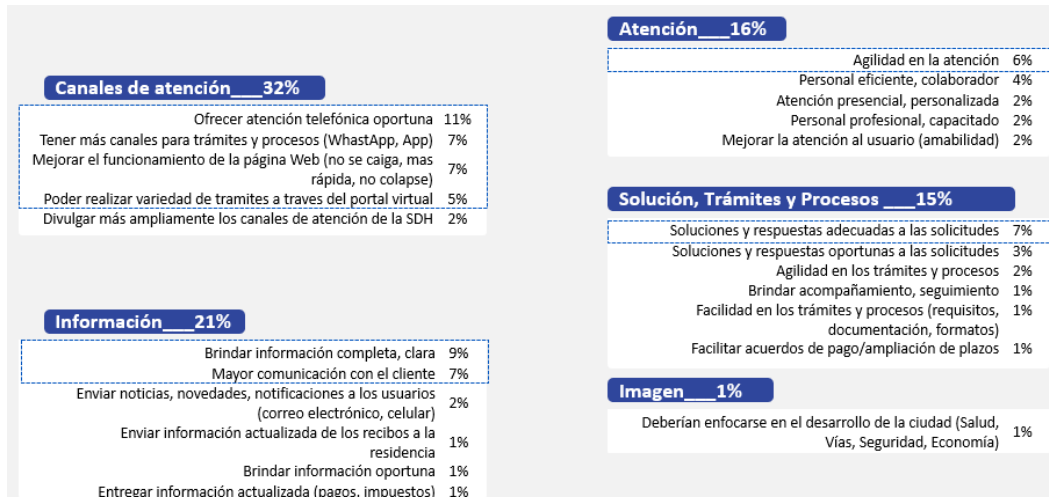
Con la encuesta de satisfacción de 2021, se define la ruta de uso de los canales de comunicación de los grandes contribuyentes, partiendo de la Oficina Virtual, y se identifica que, de los 391 usuarios que no accedieron a través de este canal, 113 optaron por el correo electrónico; de los 184 que no pudieron hacer el trámite por la Oficina Virtual, 46 optaron por acudir presencialmente; de los 827 grandes contribuyentes que usaron otros canales para hacer su trámite, 364 optaron por las líneas telefónicas. La ruta indica que prefieren los canales remotos: Oficina Virtual, líneas telefónicas y correo electrónico, antes que acudir de forma presencial.



Fuente: resultados de la encuesta de satisfacción hecha en marzo de 2021.

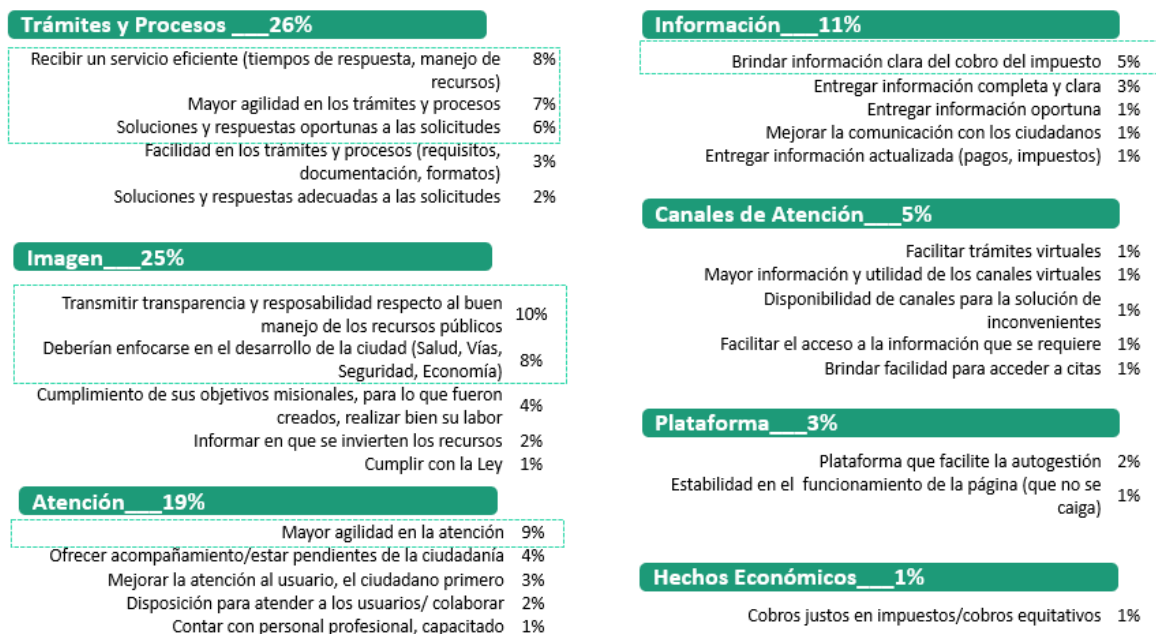
Variable: beneficios buscados (necesidades y expectativas)

Dentro de las necesidades manifestadas por los grandes contribuyentes, sobresalen con un 32% de participación las que guardan relación con los canales de comunicación, al solicitar atención telefónica oportuna, contar con más canales y mejorar el funcionamiento de la página web; en segundo lugar, están las necesidades asociadas a la información, principalmente en lo que se refiere a claridad y mayor comunicación con el cliente.



Fuente: resultados de la encuesta de satisfacción hecha en marzo de 2021.

Finalmente, con respecto a las expectativas de los grandes contribuyentes, se destacan trámites eficientes y ágiles, con un 26% de participación; seguidas por las que tienen que ver con la imagen (25%) y transmitir transparencia y responsabilidad, con enfoque en seguridad y desarrollo de la ciudad.



Fuente: resultados de la encuesta de satisfacción hecha en marzo de 2021.

2.6.2.2. Entidades públicas distritales y alcaldías locales

Entidades públicas distritales y alcaldías locales		
Categoría	Variable	¿Se cuenta con la información relacionada con la variable?
Geográfico	Ubicación principal	Sí
Tipo de organización	Sector	Sí
Comportamiento organizacional	Procedimiento usado para solicitar servicios	Sí

Categoría: geográfica

Variable: ubicación geográfica

El análisis de la variable por localidad muestra una concentración de las entidades en las localidades de Teusaquillo, Barrios Unidos y La Candelaria.

Categoría: tipo de organización

Variable: sector

El Acuerdo 257 de 2006, modificado por los Acuerdos Distritales 637, 368 y 641 de 2016, establece la estructura, la organización y el funcionamiento general de la Administración distrital.

La estructura administrativa de Bogotá comprende el sector central, el sector descentralizado, funcionalmente o por servicios, y el sector de las localidades:

ALCALDE MAYOR DE BOGOTÁ										Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación Distrital de Tecnologías de la Información y la Comunicación	Entidades 56	
Secretarías Cabeza de Sector			Secretaría Privada		Oficina Consejería de Comunicaciones				Altas Consejerías			
SECTOR CENTRAL			ADSCRITAS				SECTOR DESENTRALIZADO				Sector Gobierno	
18			24				38				20 localidades	
Secretarías Cabeza de Sector			Menor Autonomía				Mayor Autonomía					
15			2				2					
Soporte Técnico			3				3					
3			2				2					
Fondos			3				6					
Unidades Administrativas Especiales			15				3					
Institutos			4				2					
Empresas Sociales del Estado			2				2					
Empresas Industriales y Comerciales del Estado			6				1					
Sociedades			3				2					
Empresas de Servicios Públicos			2				1					
Empresas Mixtas - ESAL												
Ente Universitario Autónomo												
1	Gestión Pública	Secretaría General	Dpto. Admin. del Servicio Distrital - DASCD	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC				Lotería de Bogotá				1. Usaquén
2	Gobierno	Secretaría Dist. de Gobierno	Dpto. Admin. de la Defensoría del Espacio Público - DADEP	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP				UAE de Catastro Distrital - UAECED				2. Chapinero
3	Hacienda	Secretaría Distrital de Hacienda		Instituto para la Economía Social - IPES				Instituto Distrital de Turismo - IDT				3. Santa fé
4	Planeación	Secretaría Distrital de Planeación		Instituto Distrital para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP				Corporación para el Desarrollo y la Productividad Bogotá Región (Invest in Bogotá)				4. San Cristóbal
5	Desarrollo Económico, Industria y Turismo	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico		Fondo Financiero Distrital de Salud - FFDS				Subredes Integradas de Servicio de Salud ESE's				5. Usme
6	Educación	Secretaría de Educación del Distrito		Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON				Capital Salud EPS-S SAS				6. Tunjuelito
7	Salud	Secretaría Distrital de Salud		I.D. Recreación y Deporte - IDR D Orquesta Filarmónica de Bogotá I.D. Patrimonio Cultural - IDPC				Fund. Gilberto Alzate Avendaño I.D. de las Artes - IDARTES				7. Bosa
8	Integración Social	Secretaría Distrital de Integración Social		Jardín Botánico José Celestino Mutis - JBB I.D. de Gestión de Riesgos y Cambio Climático IDIGER (FONDIGER) I.D. de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA				Entidad Asesora de Gestión Administrativa y Técnica I.D. de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCIBIS				8. Kennedy
9	Cultura, Recreación y Deporte	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte		UAE de Rehabilitación y Mantenimiento Vital - UAERMV				Instituto de Desarrollo Urbano - IDU				9. Fontibón
10	Ambiente	Secretaría Distrital de Ambiente		UAE de Servicios Públicos - UAESP				Caja de Vivienda Popular - CVP				10. Engativá
11	Movilidad	Secretaría Distrital de Movilidad		Emp. de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.				Terminal de Transportes S.A.		Empresa Metro de Bogotá S.A.		11. Suba
12	Hábitat	Secretaría Distrital de Hábitat		Emp. de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.				Emp. Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB - ESP (Aguas de Bogotá)		Emp. de Energía de Bogotá S.A. - EEB - ESP		12. Barrios Unidos
13	Mujeres	Secretaría Distrital de la Mujer		Emp. de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP								13. Teusaquillo
14	Seguridad, Convivencia y Justicia	Secretaría Dist. de Seguridad, Convivencia y Justicia	UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá									14. Los Mártires
15	Gestión Jurídica	Secretaría Jurídica Distrital										15. Antonio Nariño
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.			Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.				Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.				Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	
Tunal - Tunjuelito - Meissen - Nazareth - Usme - Vistahermosa			Occidente Kennedy - Bosa - Fontibón - Hospital del Sur - Pablo VI Bosa				Simón Bolívar - Engativá - Suba - Chapinero - Usaquén				Santa Clara - La Victoria - Centro Oriente - San Blas - San Cristóbal - Rafael Uribe	

Fuente: Secretaría General. <https://secretariageneral.gov.co/transparencia/informacion-interes/publicacion/modernizaci%C3%B3n-y-desarrollo-institucional/estructura>

Categoría: comportamiento organizacional

Variable: procedimiento utilizado para solicitar servicios

Para esta variable, se identificaron los horarios de atención de setenta y seis (76) entidades caracterizadas.

En casi la totalidad de las entidades, la atención presencial se realiza de lunes a viernes, en horarios que van de las 7:00 u 8:00 a. m. a 4:30 o 5:00 p. m., en jornada continua.

Las entidades que tienen presencia en los SuperCADE y los CADE cuentan con horario de atención los sábados, de 8:00 a. m. a 12 m.

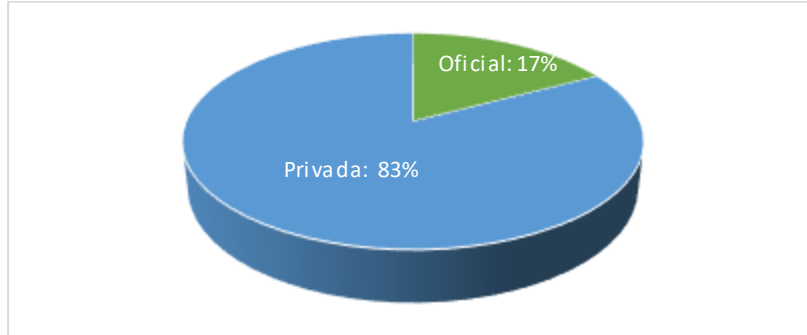
2.6.2.3. Academia

Academia		
Categoría	Variable	¿Se cuenta con la información relacionada con la variable?
Geográfica	Cobertura geográfica	Sí
Tipo de organización	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendido	Sí
	Canales de atención disponibles	Sí
Comportamiento organizacional	Procedimiento usado para solicitar servicios	No

Categoría: geográfica

Variable: cobertura geográfica

Las instituciones de educación superior (IES) con reconocimiento oficial como prestadoras del servicio público de educación superior en el territorio colombiano, por su origen, son de dos clases: oficiales y privadas. En Bogotá, se cuenta con veintiuna (21) oficiales y ciento una (101) privadas.



Fuente: https://www.datos.gov.co/Educaci-n/MEN_INSTITUCIONES-EDUCACI-N-SUPERIOR/n5yy-8nav
<https://www.datos.gov.co/widgets/n7pz-2f2v>

Categoría: tipo de organización

Variable: tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendido

Los usuarios de este grupo de interés son los estudiantes, docentes, egresados, funcionarios, contratistas, aspirantes y la ciudadanía en general, que se relacionan con la SDH a través de las actividades de capacitación y formación que se adelantan en estos espacios.

Con la realización de las citadas actividades, se busca aportar a la formación profesional de los estudiantes de pregrado, mediante jornadas de socialización y actualización tributaria distrital, para generar conciencia de sus deberes como futuros ciudadanos y empresarios. También se llega a egresados con temas de actualidad como las reformas tributarias y los servicios virtuales y electrónicos de la entidad.

Variable: canales de atención disponibles

Los canales de atención dispuestos por las universidades para el contacto con sus usuarios son los siguientes:

- Presencial: con puntos y horarios de atención en sus diferentes sedes.
- Telefónico, a través de conmutadores.
- Páginas web.

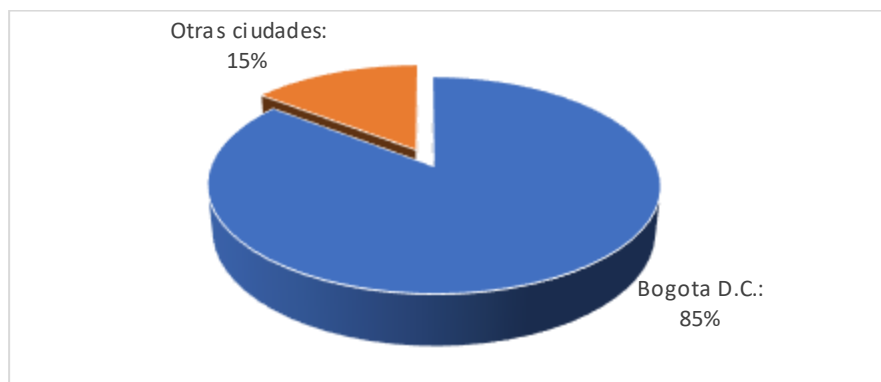
2.6.2.4. Asociaciones/gremios

Asociaciones/gremios		
Categoría	Variable	¿Se cuenta con la información relacionada con la variable?
Geográfica	Cobertura geográfica	Sí
	Ubicación principal	No
Tipo de organización	Industria (actividad económica)	Sí
	Canales de atención disponibles	Sí

Categoría: geográfica

Variable: cobertura geográfica

Esta variable identifica la cobertura geográfica de las asociaciones y los gremios, observándose que, de las 48 asociaciones registradas, 41 tienen su sede principal en Bogotá (85%) y las restantes en ciudades como Barranquilla, Cali, Cartagena, Medellín y Santa Marta (15%).

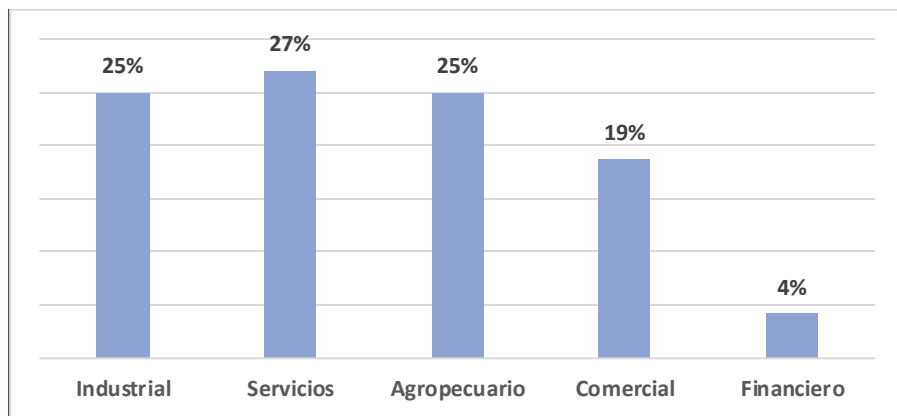


Fuente: página web <http://www.mincit.gov.co>

Categoría: tipo de organización

Variable: industria (actividad económica)

El análisis de esta variable permite identificar los sectores económicos en los cuales tienen influencia los gremios.



Fuente: información páginas web.

Variable: canales de atención disponibles

Los canales dispuestos por las asociaciones y los gremios para la atención de sus usuarios son los siguientes:

- Teléfono
- Correo electrónico
- Página web

La SDH tiene una línea de intervención con estos grupos de interés que busca sensibilizar, divulgar y formar técnicamente, en temas éticos y de impuestos territoriales, a los representantes legales, revisores fiscales y contadores de los diferentes sectores económicos, a fin de generar conductas de cumplimiento permanente de los deberes tributarios, con base en la afirmación de los valores, el respeto a la ley, la responsabilidad ciudadana y la solidaridad social. De igual manera, busca el fortalecimiento profesional integral de los diferentes actores de la economía de Bogotá.

2.7. Divulgación y publicación de la información

Este documento está relacionado con el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, por lo cual se publica en el portal web de la SDH y se divulga dentro de la entidad.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. La caracterización de los usuarios y las partes interesadas en los servicios permite el diseño y desarrollo de servicios y estrategias de comunicación, de acuerdo con sus necesidades y expectativas, así como el mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos de la entidad, orientándolos según las exigencias de los usuarios.
2. En concordancia con la dimensión de direccionamiento estratégico y planeación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), es importante incluir la caracterización de grupos de valor y partes interesadas en la planeación institucional.
3. Para el ejercicio de rendición de cuentas, es importante conocer las necesidades de información de los diferentes usuarios y de las partes interesadas, antes de realizarla, con el fin de priorizar los contenidos por presentar, según el público objetivo.
4. Durante el proceso de consecución de información para el desarrollo del presente documento, se observó que, en relación con el ejercicio de caracterización realizado durante el 2019, se obtuvo mejor información en lo referente al uso de los canales de atención con los que cuenta la SDH.
5. Es importante que la entidad trabaje en el fortalecimiento de herramientas para la atención de ciudadanos, con enfoque diferencial; para ello, deben desarrollarse ejercicios específicos de caracterización de usuarios que permitan su identificación y el conocimiento de sus necesidades y expectativas.
6. Teniendo en cuenta que hay variables sobre las que no se tiene información en algunos de los segmentos de usuarios y grupos de interés de la entidad, es importante revisar la forma de obtenerla.

BIBLIOGRAFÍA

- DNP. *Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés*. 2015.
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. *Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas*. 2011.
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. *Manual estrategia de Gobierno en Línea*. 2015.